

**SKRIPSI**

**PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN  
TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PERSPEKTIF *SOUND GOVERNANCE*  
DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA**

**Disusun dan diusulkan oleh :**

**ASRINI HS**

**Nomor Stambuk : 10561 05321 15**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2019**

**PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN  
TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DALAM PERSPEKTIF *SOUND GOVERNANCE*  
DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Ilmu Administrasi Negara**

**Disusun dan diusulkan oleh :**

**ASRINI HS**

**Nomor Stambuk : 10561 05321 15**

**Kepada**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
2019**

## PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Sound Governance* di Kantor Samsat Kabupaten Gowa  
Nama Mahasiswa : Asrini Hs  
Nomor Stambuk : 10561 05321 15  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui

Pembimbing I

Dr. Hi. Sudarmi, M. Si

Pembimbing II

Dr. Hafiz Elfiannya Parawu, M. Si

Mengetahui :

Dekan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Makassar

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si

Ketua Jurusan

Ilmu Administrasi Negara

  
Nasrulhaq, S. Sos., MPA

### PENERIMAAN TIM


Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/Undangan menguji ujian Skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, dengan Nomor : 0036/FSP/A.4-II/VI/40/2019, sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Selasa tanggal 25 Juni 2019.

#### TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

  
Dr. Hj. Ihyani Malik, S. Sos., M. Si

  
Dr. Burhanuddin, S. Sos., M. Si

Penguji :

1. Dr. Jaelan Usman, M.Si (Ketua)

  
(.....)

2. Dr. Hj. Budi Setiawati, M.Si

  
(.....)

3. Dr. Hj. Sudarmi, M.Si

  
(.....)

4. Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, M.Si

  
(.....)

## **PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Asrini Hs  
Nomor Stambuk : 10561 05321 15  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain atau telah dipublik/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 24 Mei 2019  
Yang Menyatakan,

Asrini Hs

## ABSTRAK

**Asrini Hs, 2019. Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas, dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Sound Governance* di Kantor Samsat Kabupaten Gowa** (dibimbing oleh Sudarmi dan Hafiz Elfiansya Parawu)

Pelayanan publik telah menjadi salah satu ukuran dan indikator pelaksanaan pemerintahan yang berjalan secara sehat dalam dimensi kapasitas birokrasi dan merupakan salah satu pekerjaan rumah Indonesia. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap variabel kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Adapun metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penarikan sampelnya menggunakan teknik *sampling* jenuh yaitu seluruh pegawai yang ada di kantor Samsat Kabupaten Gowa sebanyak 36 pegawai dan 36 masyarakat menjadi sampel. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa sebesar 73.30%, variabel dimensi akuntabilitas sebesar 70.60%, dan variabel dimensi transparansi sebesar 64.90%. Adapun hasil uji analisis regresi linier sederhana mendapatkan hasil untuk variabel dimensi etika adalah variabel yang paling berpengaruh dengan nilai sebesar 50.30% terhadap variabel kualitas pelayanan publik, variabel dimensi akuntabilitas sebesar 49.50% terhadap variabel kualitas pelayanan publik, dan dimensi transparansi sebesar 36.90% terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Dan berdasarkan hasil uji analisis regresi linier berganda menunjukkan bahwa variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh sebesar 54.80% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

**Kata Kunci:** *etika, akuntabilitas dan transparansi, kualitas pelayanan publik*

## KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta petunjuk, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *Sound Governance* di Kantor Samsat Kabupaten Gowa” Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun dengan adanya arahan dan bimbingan dari berbagai pihak berupa pikiran serta dukungan yang diberikan berupa dorongan moril dan bantuan material, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penghormatan dan terima kasih yang sedalam-dalamnya penulis persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta bapakku H. Suyuti, mamaku Hj. Rosdiana dan kakak-kakakku yang telah mencurahkan kasih sayangnya, terus mendukung dan mendoakan di setiap langkahku. Semoga dihari esok penulis kelak menjadi anak dan adik yang membanggakan.

Tak lupa pula penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Dr.Abd. Rahman Rahim, S.E., MM, Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar dan juga selaku penasehat akademik yang selalu memberi masukan dan bimbingan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Bapak Nasrulhaq, S.Sos., MPA Selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara dan Nurbiah Tahir, S. Sos., M.AP selaku Sekretaris Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Ibu Dr. Sudarmi, M.Si Selaku Pembimbing I Dan Bapak Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T, M,Si Selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Bapak/ Ibu Staff Administasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
7. Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa yang telah menerima penulis untuk meneliti di kantor Bapak/Ibu. serta para pegawai yang telah ihklas mengisi setiap kuesioner yang dibagikan, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
8. Teman-Teman Team Task Force Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.



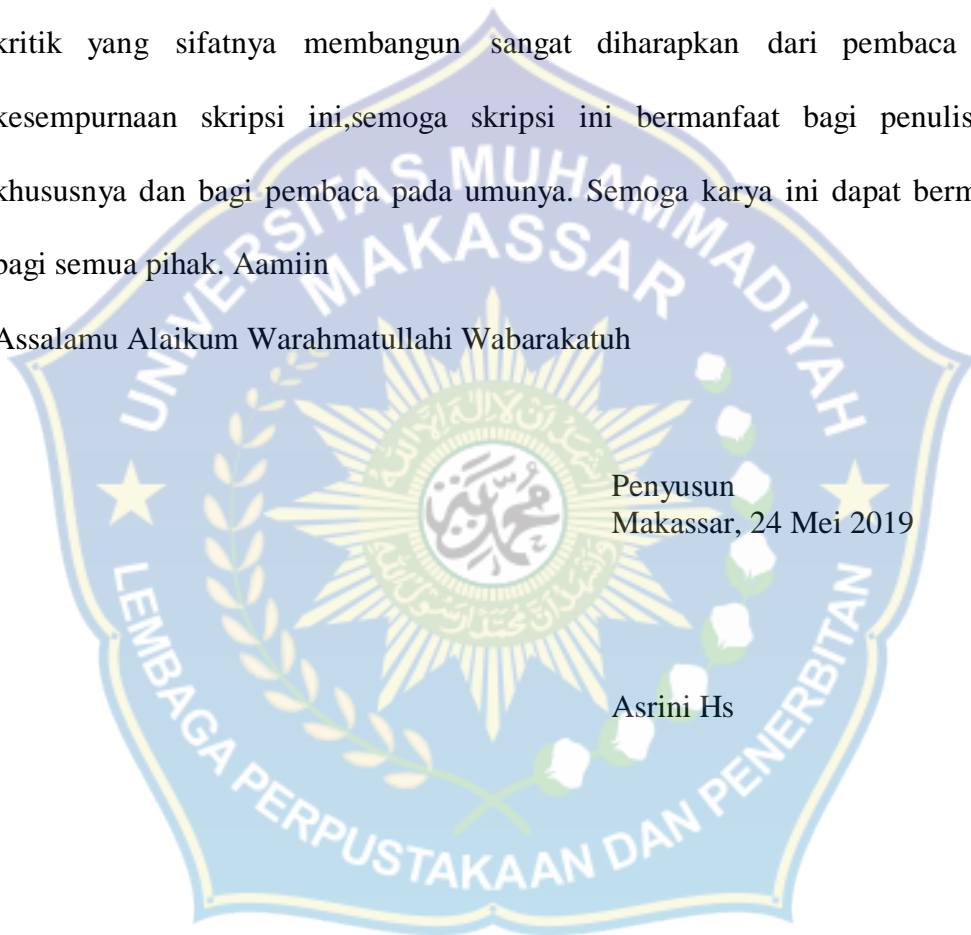
9. Kakanda yang selalu ada untuk adiknya kak fikram kak eka, dan teman-teman yang senantiasa memberikan dukungan semangat dan menemani meneliti mutia, nilma, rahmat,dan nursal kalian yang terbaik.

Semoga Allah swt, membalas jasa atas segala bantuan dan dorongan yang telah penulis dapatkan dari pihak-pihak tersebut diatas, oleh karena itu saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat diharapkan dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini,semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Aamiin

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Penyusun  
Makassar, 24 Mei 2019

Asrini Hs



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 : Hasil Uji Validitas Variabel X .....	42
Tabel 3.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Y Pegawai .....	43
Tabel 3.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Y Masyarakat .....	44
Tabel 3.4 : Hasil Uji Realibilitas .....	44
Tabel 3.5 : Kriteria Jawaban Responden .....	49
Tabel 4.1 : Pernyataan Responden terhadap Etika .....	70
Tabel 4.2 : Pernyataan Responden terhadap Akuntabilitas .....	73
Tabel 4.3 : Pernyataan Responden terhadap Transparansi .....	76
Tabel 4.4 : Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi .....	79
Tabel 4.5 : Pernyataan Responden terhadap Bukti Fisik (Pegawai).....	81
Tabel 4.6 : Pernyataan Responden terhadap Keandalan .....	83
Tabel 4.7 : Pernyataan Responden terhadap Daya Tanggap .....	85
Tabel 4.8 : Pernyataan Responden terhadap Jaminan .....	87
Tabel 4.9 : Pernyataan Responden terhadap Empati .....	89
Tabel 4.10 : Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap 5 (lima) Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	91
Tabel 4.11 : Pernyataan Responden terhadap Bukti Fisik (Masyarakat).....	93
Tabel 4.12 : Pernyataan Responden terhadap Keandalan .....	95
Tabel 4.13 : Pernyataan Responden terhadap Daya Tanggap .....	98
Tabel 4.14 : Pernyataan Responden terhadap Jaminan .....	100
Tabel 4.15: Pernyataan Responden terhadap Empati .....	102
Tabel 4.16 : Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap 5 (lima) Indikator Kualitas Pelayanan Publik .....	104
Tabel 4.17 : Analisis Regresi Linier Sederhana (Etika) .....	106
Tabel 4.18 : Koefisien Determinasi (Etika) .....	107
Tabel 4. 19 : Uji F (Etika).....	108
Tabel 4.20 : Analisis Regresi Linier Sederhana (Akuntabilitas) .....	109
Tabel 4.21 : Koefisien Determinasi (Akuntabilitas).....	110
Tabel 4.22 : Uji F (Akuntabilitas) .....	111

Tabel 4.23 : Analisis Regresi Linier Sederhana (Transparansi) .....	112
Tabel 4.24 : Koefisien Determinasi (Transparansi) .....	114
Tabel 4.25 : Uji F (Transparansi) .....	114
Tabel 4.26 : Koefisien Determinasi .....	116
Tabel 4.27 : Analisis Regresi Linier Berganda .....	116
Tabel 4.28 : Uji F .....	118



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir .....	32
Gambar 2. Peta Administrasi Kabupaten Gowa .....	51
Gambar 3. Struktur Organisasi Samsat Gowa .....	58
Gambar 4. Standar Operasional Prosedur Samsat Gowa .....	68



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik telah menjadi salah satu ukuran dan indikator pelaksanaan pemerintahan yang berjalan secara sehat dalam dimensi kapasitas birokrasi dan merupakan salah satu pekerjaan rumah Indonesia yang belum terselesaikan dan menjadi isu yang sangat strategis karena merupakan akses komunikasi antara pemerintah dan warganya. Proses meningkatnya tuntutan pelayanan publik yang seharusnya dilakukan oleh birokrasi menjadi sangat penting.

Secara praktis pelayanan publik masih cenderung dilaksanakan dalam mekanisme yang berbasis mekanistik dalam kaitan ini masih terdapat beberapa unit pelayanan di daerah yang bersifat tidak sesuai dengan kerangka prosedur yang baku, sehingga tidak jarang membawa dampak pada semakin tidak sesuainya tuntutan masyarakat dengan apa yang ditampilkan oleh birokrasi yang seharusnya membawa kesejahteraan dan kemakmuran bagi masyarakat (Basri, 2012: 1-2).

Permasalahan pelayanan publik yang terus terjadi seharusnya tidak jadi masalah besar dikarenakan berkaitan tentang penyelenggaraan pelayanan publik telah diatur dalam Undang-Undang pelayanan publik No. 25 Tahun 2009 yang ditegaskan dalam pasal 1 butir 1:

Yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan

penduduk atas barang, jasa/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian tersebut seharusnya pelayanan publik tidak bermasalah lagi dan memberikan apa yang dibutuhkan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sebagaimana yang diketahui bahwa penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil-sipil setiap warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan publik.

Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang telah dilaksanakan pemerintahan yang telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan akan memperkuat hak asasi manusia, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan, demokrasi dan administrasi publik di dunia kontemporer. Persoalan dalam dunia kontemporer adalah cepatnya perubahan sifat dan peran pemerintah, dan juga proses *governance* dan administrasi, di era globalisasi di era cepat seperti halnya berkembangnya prinsip *good governance* yang berkembang di masyarakat (Surjadi, 2009: 7).

Prinsip *good governance* yang berkembang di masyarakat di kritik oleh Farazmand dalam Tjahnulin domain (2011), kritiknya terhadap prinsip “*good governance*” adalah bahwa interaksi tiga kekuatan yang dianggap menggambarkan atau melibatkan *good governance* antar Negara, masyarakat sipil dan sektor privat. Secara keseluruhan, struktur kekuatan internasional/global membentuk lingkungan internal dan eksternal

*governance* di hampir setiap negara. Karena itu, hubungan interaksi ketiganya tidak menjelaskan sistem *governance*, menurut Farazmand interaksi ketiganya ini harus dilengkapi dengan struktur kekuatan internasional/global yang mendominasi struktur kekuatan internasional/global yang mendominasi struktur ketiganya, dari sinilah titik awal munculnya konsep “*sound governance*”.

Dengan efisiensi dan efektivitas yang tinggi kerajaan Persia mampu melahirkan konsep *sound governance* pada konsep administrasinya pada waktu itu. Konsep ini digunakan untuk memperlihatkan sistem pemerintahan yang tidak hanya jelas secara demokratis, dan tanpa kekurangan secara ekonomi/finansial, politik, konstitusional, organisasi, administratif, managerial, dan etika.

*Sound governance* yang berkembang sekarang ini berisi beberapa komponen atau dimensi, yang bekerjasama dengan orkestra, dengan kepemimpinan yang jelas dan partisipasi dinamis elemen, sehingga memberikan kualitas sistem *governance* yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi ini meliputi: proses, struktur, kognisi dan nilai, konstitusi, organisasi dan konstitusi, manajemen dan kinerja, dan kebijakan, sektor, kekuatan internasional atau globalisasi dan etika akuntabilitas dan transparansi (Domai, 2011: 17-23).

Diantara kesepuluh dimensi *sound governance* dalam penelitian ini peneliti akan fokus meneliti salah satu dimensi, yaitu dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi hal ini dikarenakan disesuaikan dengan

dimensi ke 10 ini adalah fitur pokok dari *sound governance* yang membedakannya dari *good governance* dan sebagai inti pokok dari konsep *sound governance* yang akan membentuk kualitas *governance*. Karena kualitas *governance*-lah yang membuat sistem menjadi jelas dan dinamis.

Beberapa kasus di Indonesia menunjukkan masih banyaknya keluhan serta ketidakpuasan terhadap kualitas aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas pelayanan publik, terutama asas-asas penyelenggara pemerintah yang baik (*principles good governance*), tidak jarang pula terjadi bahwa rendahnya kualitas pelayanan ini pada gilirannya menjadi penyebab timbulnya kasus yang dikategorikan sebagai maladministrasi (Basri, 2012: 1).

Berdasarkan penelitian sebelumnya tentang penerapan dimensi *sound governance* dalam pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa menyimpulkan bahwa pandangan masyarakat terhadap pelayanan di kantor tersebut berkaitan dengan *sound governance* yaitu transparansi dalam pelayanan publik dinilai masih minim, kondisional dalam pelayanan publik masih perlu ditata dengan baik dan masih ada perbedaan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat dan berdasarkan laporan yang diterima kantor Ombudsman Perwakilan Sulsel ada beberapa laporan tentang permintaan imbalan yang dilakukan pihak kantor Samsat Kabupaten Gowa.

Berdasarkan berbagai fenomena permasalahan yang terjadi di lokasi dijadikan dasar awal peneliti untuk menganalisis secara lebih mendalam



akan pengaruh dimensi *sound governance* baik dari aspek internal maupun eksternal terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gowa agar dimensi *sound governance* yang diterapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui pemaparan latar belakang masalah penelitian yang telah peneliti kemukakan, maka peneliti melakukan penelitian ini dengan judul: **“Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Persepektif *Sound Governance* Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini, adalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa?
2. Seberapa baik dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa?
3. Seberapa baik dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa?
4. Seberapa baik kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa?
5. Seberapa besar pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa secara parsial maupun simultan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis seberapa baik dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa
2. Untuk menganalisis seberapa baik dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa
3. Untuk menganalisis seberapa baik dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa
4. Untuk menganalisis seberapa baik kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa
5. Untuk menganalisis seberapa besar pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa baik secara parsial maupun simultan

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat praktis**

Sebagai sumber data dan informasi, serta data studi banding bagi daerah dan pihak swasta lain yang ingin mengetahui bagaimana pengaruh dari dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* dan sebagai dasar pertimbangan bagi Pemerintah dalam menerapkan aturan tentang kebijakan publik.

## 2. Manfaat teoritis

Sebagai salah satu bahan bacaan, data atau sumber referensi yang dimiliki oleh Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Makassar, bagi para mahasiswa dan peneliti yang berminat untuk melakukan penelitian tentang pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance*.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Pengertian, Konsep dan Teori

##### 1. Konsep *Sound Governance*

*Sound governance* adalah konsep yang sama sekali baru di Indonesia. Konsep ini menyeruak ditengah kegandrungan dunia yang teramat sangat dengan *good governance* yang seolah telah menjadi kebenaran absolut dalam wacana demokrasi dan administrasi publik. *Sound governance* adalah teori yang dikembangkan di Calivornia oleh Ali Faradzman, Ali sendiri adalah seorang filsuf kelahiran Iran dan merupakan dosen Calivornia University.

★ Teori *sound governance* sebenarnya menceritakan tentang pengalaman masa kecil dari sosok Ali Faradzman sendiri di Calivornia. Teori yang dikembangkannya ini tidak hanya dipakai untuk menunjuk pada sistem pemerintahan yang layak dan efektif secara domestik dan sempurna secara ekonomis, politis, manjerial, konstitusional dan terlebih etis.

Hal inilah yang menjadikan dasar pembalikan besar-besaran dalam perkembangan ilmu administrasi publik yang ada selama ini. Sebab ambisi keberhasilan administrasi publik yang ingin dicapai dalam *sound governance* itu jelas tetapi tidak mendikte. *Sound governance* dengan jelas dan spesifik menyebutkan dimensi-dimensi yang harus dicapai dalam sebuah proses pemerintahan, tetapi tidak mendikte bagaimana masing-maisng dimensi harus dicapai (Putra, 1 & 69: 2009).

Konsep *sound governance* digunakan untuk menggambarkan sistem pemerintahan yang bukan hanya jelas secara demokratik, dan tanpa cacat secara ekonomi/*financial*, politik, konstitusional, organisasi, administratif, managerial, dan etika, tapi juga jelas secara internasional dalam interaksinya dengan bangsa-bangsa lain dan dengan bagian pemerintahannya dalam cara yang independen dan mandiri. *Sound governance* merefleksikan fungsi *governing* dan administratif dengan kinerja organisasi dan managerial yang jelas, kompeten, antisipatif, responsif, akuntabel, dan transparan serta korektif dan berorientasi strategis baik dalam jangka panjang maupun jangka pendek (Domai, 2012: 16-17):

**a. Dimensi *Sound Governance***

*Sound governance* berisi beberapa komponen atau dimensi sebagai elemen dari sebuah sistem dinamis, elemen komponen ini berinteraksi secara dinamis satu sama lain, dan semuanya membentuk kesatuan yang mempertimbangkan keragaman, kompleksitas dan intensitas internal, dan menindak lanjuti tantangan, batasan, dan peluang eksternal. Dan menindaklanjuti tantangan, batasan, dan peluang external. Fitur dinamis internal dan external bisa interaksi secara konstan, yang membuat sistem *governance* dinamis difokuskan pada arah dan aksi menurut tujuannya.

Keragaman ini memberikan peluang bagi sistem *governance* untuk menerima *feedback* dari kekuatan dialektik lawan yang menjadi mekanisme *check and balance*. Keragaman juga memberikan masukan baru ke dalam sistem, dan menghasilkan inovasi dan kreativitas. Kompleksitas terbentuk

sebagai hasil keragaman dinamis dan melibatkan sejumlah kekuatan eksternal dan peripheral yang menantang pelaksanaan sistem *governance*. *Sound governance* memiliki banyak dimensi. Setiap dimensi ini bekerjasama dengan lainnya seperti orkestra, dengan *leadership* yang jelas partisipasi dinamis elemen atau komponen interaktif, sehingga memberikan kualitas sistem *governance* di luar harapan. Dimensi ini meliputi (Domai, 2011: 17-23):

### 1) Proses

*Sound governance* berisi sebuah proses yang mengatur segala interkasi segala elemen atau stekholder yang terlibat; ini adalah makna yang ingin dihasilkan oleh *sound governance*. Tapi, *sound governance* bukanlah tentang proses internal dan eksternal; ini juga memiliki sebuah struktur.

### 2) Struktur

Struktur adalah sebuah badan elemen konstitutif, aktor, aturan, regulasi, prosedur, kerangka pembuatan keputusan, dan sumber otoritatif yang bisa memberikan sanksi atau melegitimasi proses *governance*. Wujud strukturalnya dibentuk dan dijalankan secara vertikal dan horizontal, dan dipengaruhi oleh beragam faktor dan kekuatan internal dan eksternal, lokal dan internasional.

### 3) Kognisi dan Nilai

Dimensi kognitif atau nilai merepresentasikan sistem nilai unik dalam struktur atau proses *governance*, contoh sistem *governance* yang tidak sehat, korup dan buruk adalah yang organisasinya longgar, institusionalisasi

dan legitimasinya minim, dan sangat mengandalkan kekuatan eksternal dalam melegitimasi kekuasaannya ini cenderung rapuh, dan menunggu waktu yang tepat atau sebuah peluang kecil hanya untuk terpecah belah.

#### 4) **Konstitusi**

Konstitusi adalah dokumen dasar yang menjadi cetak biru dari *governance*. yang lemah, yang kurang terorganisasi dan tidak jelas meski masih disebut sistem konstitusi tidak lebih sekedar dokumen formal; ini masih sering diabaikan, dan hanya digunakan secara efektif untuk melayani kepentingan tertentu. Sebuah konstitusi bisa menjadi sumber legitimasi yang paling penting dalam sistem *governance* di level nasional.

#### 5) **Organisasi dan institusi**

Apa yang dimaksud dengan institusi *governance*? Seberapa baik institusi ini dijalankan secara berkoordinasi dengan institusi pemerintah lainnya? Struktur dan proses *governance* atau kebijakannya ditentukan oleh institusi *governance*, dan tanpa institusi, tidak ada *sound governance*.

#### 6) **Manajemen dan kinerja**

Dimensi manajerial dan kinerja dari *sound governance* memiliki keterkaitan erat, ini adalah bagian integral dari sistem keseluruhan. Tapi, sekedar kinerja saja tidak cukup, ini harus membuahkan hasil yang diinginkan, tepatnya yang bisa diterjemahkan menjadi legitimasi institusional dan sistem. Dimensi manajemen adalah ibarat sebuah lem, tepatnya transmisi sistem yang membuahkan hasil yang diinginkan. Tanpa

sistem manajemen yang jelas seperti yang dikarakterkan oleh efisiensi dan efektivitas, *sound governance* kehilangan kompetensi, menghasilkan kinerja buruk, sampah dan duplikasi, biro patologi, dan kekurangan legitimasi.

### **7) Kebijakan**

Dimensi kebijakan dari *sound governance*, yang memberikan panduan, arahan dan kendali yang jelas bagi elemen atau dimensi proses, struktur dan manajemen. Semakin banyak partisipasi rakyat dalam pembuatan kebijakan ini, semakin besar kredibilitas dan legitimasi yang diberikan ke manajemen publik dan sistem *governance*.

### **8) Sektor**

Dimensi sektoral dari *governance* dikatakan penting karena difokuskan pada sektor spesifik seperti industri, pertanian desa, kota, ilmiah, penelitian dan pengembangan, pendidikan, kesehatan, transportasi dan area lainnya. *Sound governance* sektoral membutuhkan partisipasi langsung dari rakyat, manajemen yang mampu dan pengetahuan dan keahlian dalam kinerja organisasi publik.

### **9) Kekuatan internasional atau globalisasi**

Dimensi global atau internasional, saat ini dijamin cepatnya globalisasi dan keterkaitan global, negara bangsa, pemerintah dan rakyat masuk kedalam baik sukarela atau dipaksa rejim yang tidak toleran dengan perilaku *governance* apapun sebelumnya dianggap normal dan internal dalam pemerintah berdaulat Kekuatan dan institusi internasional ini



memainkan peran penting dalam mendefinisikan parameter *governance* di berbagai negara, bahkan dalam bangsa industri yang kuat sekalipun.

### **10) Etika akuntabilitas dan transparansi**

Fitur pokok dari *sound governance* adalah pondasi pokok dari nilai etika, kebutuhan akuntabilitas, dan struktur dan nilai transparansi. Prinsip kardinal cek *governance* untuk menghindari penyalahgunaan dan korupsi sistem atau untuk menghindari prinsip buta efisiensi dan ekonomi murni dalam proses manajemen dan administrasi.

Diantara kesepuluh dimensi *sound governance* dalam penelitian ini peneliti akan fokus meneliti salah satu dimensi, yaitu dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi hal ini dikarenakan disesuaikan dengan dimensi ke 10 ini adalah fitur pokok dari *sound governance* yang membedakannya dari *good governance* dan sebagai inti pokok dari konsep *sound governance* yang akan membentuk kualitas *governance*. Karena kualitas *governance*-lah yang membuat sistem menjadi jelas dan dinamis.

## **2. Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi**

### **a. Etika**

Secara Etimologi (bahasa) “etika” berasal dari kata bahasa Yunani *ethos*. Dalam bentuk tunggal, “*ethos*” berarti tempat tinggal yang biasa, padang rumput, kandang, kebiasaan, adat, akhlak, perasaan, cara berfikir. Dan Kamus Besar Bahasa Indonesia, etika adalah ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak. Maka dapat disimpulkan bahwa etika dapat diartikan sebagai nilai-nilai atau norma yang menjadi pegangan bagi seseorang atau

kelompok dalam mengatur tingkah lakunya (Mufid, 2010: 173).

Etika merujuk kepada dua hal, pertama etika berkenaan dengan disiplin ilmu itu sendiri yang mempelajari nilai-nilai yang dianut oleh manusia beserta pembedanya dan dalam hal ini etika merupakan salah satu cabang filsafat. Kedua etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai-nilai hidup dan hukum-hukum yang mengatur tingkah laku manusia (Kumorotomo, 2013: 7). Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa etika adalah pengetahuan tentang aturan tingkah laku manusia yang menjadi kebiasaan dalam kehidupan sehari-hari.

Upaya dalam meningkatkan etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dan perilakunya kearah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Menurut Mertins Jr dalam Ramdani (2015: 25-26) ada tiga hal yang harus dijadikan pedoman dalam etika, yaitu;

- 1) *Equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan. Hal ini didasari oleh model sikap birokrasi yang logis secara konsisten memberikan pelayanan yang berkualitas kepada semua pihak tanpa membandingkan status social, agama, dan sebagainya.
- 2) *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja. Berbagai jenis kesetiaan tersebut berhubungan satu sama lain, dan tidak ada kesetiaan yang harus diberi kepada satu jenis kesetiaan tertentu saja.

3) *Responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan dan harus menghilangkan ideologinya “*saya sekedar melaksanakan perintah dari atasan*”.

#### **b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas menurut Jabbra dan Dwivedi, menjelaskan bahwa pertanggungjawaban secara tradisional memiliki makna sebagai kemampuan untuk memberikan jawaban terhadap perilaku atau tindakan seseorang. Akuntabilitas berhubungan terutama dengan mekanisme supervise, pelaporan, dan pertanggungjawaban kepada otoritas yang lebih tinggi dalam sebuah rantai komando yang formal (Rusdi, 2015:9)

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan bahasa sederhana, Starling mengatakan bahwa akuntabilitas ialah kesedian untuk menjawab pertanyaan publik, kesulitan untuk menuntut pertanggungjawaban pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik terutama disebabkan karena sosok pemerintah itu sendiri tidak tunggal. Untuk proses atau sistem akuntabilitas bagi lembaga pemerintah atau birokrasi publik yang memadai merupakan prasyarat penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik (Kumorotomo, 2013: 3-4).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas adalah aktivitas para birokrasi publik atau pemerintah yang berhubungan dengan pertanggungjawaban kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah.

Akuntabilitas yang telah di jelaskan dan disebutkan yang bersumber dari Sheila Elwood (2008) untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator (Miswati, 2015: 14-15):

- 1) Kepatuhan terhadap prosedur.
- 2) pelayanan publik yang murah biaya.
- 3) kepatuhan terhadap standar waktu.
- 4) pelayanan publik yang responsif

### **c. Transparansi**

Menurut Mardiasmo menyatakan bahwa transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Sedangkan menurut Haryatmoko transparansi berarti menjamin akses ke hukum dan regulasi, keputusan-keputusan administrative dan hukum, klausul standar kontrak, sarana, mendefenisikan, mengatur dan menentukan kontrak (Helmi, 2017: 13-14).

Menurut Mursyidi (2009) transparansi memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan

pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya kepada peraturan perundang-undangan (Nurdin, 2016: 11).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa transparansi adalah sikap keterbukaan, jujur dalam memberikan informasi terkait aktivitas yang dilakukan pemerintah.

Menurut Dwiyanto dalam Helmi (2017: 14-18) dengan memberi contoh pada pelayanan publik mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pertama, yaitu sebagai berikut:

- 1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain
- 3) Kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik

### **3. Pelayanan Publik**

Pelayanan publik selalu menjadi konsep yang banyak dipergunakan oleh berbagai pihak, baik dari kelompok praktisi maupun ilmuwan pada umumnya, meskipun dengan cara pandang dan makna yang berbeda-beda. Kegiatan pelayanan pada umumnya merupakan sebuah bentuk dan penjabaran dari tugas dan fungsi bagi seluruh pegawai pemerintah untuk

melaksanakan tugas maupun fungsi umum pemerintahan serta pembangunan. Pelayanan umum biasa hadir karena adanya kewajiban sebagai suatu proses dalam melaksanakan berbagai kegiatan organisasi (Norisa, 2015: 9).

Secara etimologi menurut Moelono menjelaskan mengenai pelayanan bahwa orang yang melaksanakan melayani, pembantu, maupun pesuruh sedangkan publik yang dimaksud menyangkut dengan orang banyak (umum). Sehingga pengertian pelayanan publik adalah orang yang melayani, dan membantu, jadi pesuruh orang banyak (umum). Pengertian pelayanan publik yang dimaksud telah berkembang sedemikian rupa dan memunculkan sebagai istilah padanya, antara lain: pegawai negeri, aparatur pemerintah, abdi negara, abdi masyarakat, pelayan masyarakat, birokrat dan lain-lain (Basri, 2012: 33-34).

Sementara itu Gaster (Basri, 2012: 2) menjelaskan bahwa pelayanan publik mempunyai karakteristik sebagai berikut:

- a. Mendengarkan, menyiapkan waktu, penegasan, memberikan informasi yang diperlukan oleh masyarakat, sensitif terhadap kebutuhan individu, layak, jujur, sopan, ramah dan memberikan respon yang menyakinkan.
- b. Mengembangkan informasi yang diperlukan, terbuka, memberikan alternative pemecahannya yang diperlukan oleh konsumen untuk menemukan kriteria pelayanan, dan responnya relatif cepat.
- c. Memahami, dapat mengenali, fleksibel, sama dalam melayani, menawarkan alternatif dan bila perlu melibatkan konsumen yang ada.

Mengikuti definisi yang terdapat di atas, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat diartikan bahwa sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang dan jasa yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab kemudian dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat dan pemerintah Daerah, serta di Lingkungan badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, untuk kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat begitu pula dengan ketetapan serta ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Winarsih & Ratminto, 2015: 4-5).

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diartikan sebagai bentuk upaya Negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar setiap hak warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan pemerintah Undang-undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik maupun buruknya pelayanan publik. Telah tercantum juga dalam pembukaan Undang-Undang dasar 1945 dijelaskan secara rinci bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia untuk memajukan kesejahteraan bagi seluruh masyarakat serta mampu mencerdaskan kehidupan bangsa .

Dalam hal proses pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan berdasarkan pada asas-asas umum pemerintahan yang sifatnya umum dan benar mencakup (Surjadi, 2009: 9-10):

- (a) Transparan,
- (b) Daya tanggap,
- (c) Kepastian hukum,
- (d) Berkeadilan,
- (e) Efektif,
- (f) efisien dan
- (g) Tanggung jawab.

Pengembangan kinerja pelayanan publik selalu berkaitan dengan tiga kelompok besar yaitu: unsur kelembagaan penyelenggara pelayanan, proses dalam memberikan pelayanannya serta sumber daya manusia dalam hal menerima layanan. Dalam kaitannya dengan hal tersebut maka upaya peningkatan kinerja pelayanan publik haruslah selaluberkaitan dengan pengembangan tiga unsur pokok tersebut. Dukungan dari pemerintah dapat diartikan sebagai bentuk pelayanan yang memberikan kepuasan bagi pelanggannya sehingga kesan yang menyenangkan akan diingat oleh para pelangganya. Memuaskan masyarakat merupakan tujuan dari pelayanan publik. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Tolak ukur kualitas pelayanan publik ciri struktur birokrasi yang terdesentralisir memiliki tujuan dan manfaat antara lain (Wahab, 2015: 23-24):

- a. Mengurangi kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi pelaksana yang ada dilapangan



- b. Melakukan efisiensi dan penghematan alokasi penggunaan keuangan
- c. Mengurangi jumlah aparat yang berlebihan terutama pada level atas dan level menengah
- d. Mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan

Dilihat dari pernyataan diatas dapat diketahui bahwa untuk keberhasilan proses pelayanan publik tergantung pada aspek birokrasi dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip pelayanan sebagai berikut (Wahab, 2015: 29-30):

- a. Kesederhanaan; prosedur pelayanan tidak berbelit belit
- b. Kejelasan; teknis administrasi pelayanan publik, pejabat yang berwenang dalam memberikan pelayanan, rincian biaya pelayanan
- c. Kepastian waktu
- d. Akuransi; produk pelayanan diterima dengan benar
- e. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana
- h. Kemudahan akses; mudah dijangkau masyarakat
- i. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan

- j. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu, dan lain-lain.

#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Setiap kegiatan yang dilaksanakan pasti memiliki tujuan yang ingin dicapai, selain mencapai tujuan secara efektif dan efisien juga senantiasa berorientasi kepada suatu hasil yang memiliki kualitas yang baik. Kualitas memiliki beberapa definisi diantaranya menurut Joseph M. Juran mendefinisikan kualitas sebagai cocok/sesuai untuk digunakan yang mengandung pengertian bahwa suatu produk atau jasa harus dapat memenuhi apa yang diharapkan oleh pemakainya. Gervin dan Davis menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia atau tenaga kerja, proses, tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan atau masyarakat (Nirmayanti, 2015: 6-7).

Menurut Gasperz pengertian kualitas secara konvensional karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy to use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya. Sedangkan definisi strategik dari kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Wykof mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu tingkat keunggulan yang

diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Norisa, 2015: 6-7).

Berdasarkan beberapa pengertian di atas kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu komponen penting yang harus diperhatikan dalam suatu proses pelayanan publik. Beberapa contoh pengertian kualitas menurut Tjiptono adalah (1)kesesuaian dengan persyaratan (2)kecocokan untuk pemakaian (3)perbaikan berkelanjutan (4)bebas dari kerusakan/catat (5)memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat (6)melakukan segala sesuatu secara benar (7)sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Menurut Trigiono, menyatakan bahwa pelayanan yang baik yaitu melayani masyarakat setiap saat, secara cepat, sopan, ramah, memuaskan serta profesional karena kualitas pelayanan yang baik merupakan suatu standar yang harus dicapai oleh organisasi karena dengan berkualitas berarti kita memuaskan orang yang dilayani, baik secara internal maupun eksternal dalam artian mengoptimalkan atas pemenuhan atau persyaratan pelanggan masyarakat.

Sedangkan menurut Sampara, menyatakan bahwa dalam kualitas pelayanan dapat diberikan kepada pelanggan yang sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibekukan dan menjadi pelayanan yang baik (Aryad, 2018: 19-21).

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan totalitas dari suatu pihak penyelenggara pelayanan didalam memberikan layanan produk maupun layanan administrasi kepada pelanggan/ masyarakat, yang dapat memenuhi dan dapat memberikan suatu nilai plus kepada kepuasan pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/ masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang baik antara pengguna maupun pemberi layanan. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketetapan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandangan atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintahan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Dalam perkembangan selanjutnya, dimana menurut Zeithaml, Bitner dan Parasuraman bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat yang dilayani, dapat dilihat dari indikator kualitas pelayanan. Terdapat lima (5) indikator yang perlu diperhatikan, yaitu (Norisa, 8-24: 2015):

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan

kantor, dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik sebagai berikut:

- 1) Pemberian informasi yang mudah dimengerti
- 2) Pegawai berpenampilan menarik
- 3) Ketersediaan fasilitas pelayanan

b. Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayan yang diinginkan secara tepat, akurat dan memuaskan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

- 1) Konsisten dalam memberikan pelayanan
- 2) Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat

c. Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan pemberian pelayanan yang tepat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Kesiediaan pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan
- 2) Perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan
- 3) Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat

d. Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf.

Adapun indikator jaminan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai
- 2) Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat
- 3) Pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan

e. Empati (*Empathy*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat. Adapun indikator empati adalah sebagai berikut:

- 1) Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat
- 2) Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna layanan maupun pemberi jasa yang berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, kenyamanan, jaminan dan sarana dan prasarana yang tersedia.

## **5. Pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance***

Terdapat beberapa teori yang menghubungkan antara dua variabel yaitu untuk variabel etika, berdasarkan prinsip-prinsip etika pelayanan menurut *American Society For Public Administration* dalam Suyadi (2016) salah satunya menyebutkan pelayanan terhadap publik harus diutamakan. Adapun untuk variabel akuntabilitas Harbani dalam Muslikhah (2014) mengatakan bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai akuntabilitas.

Adapun untuk variabel transparansi menurut Adam Wirahadi pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang efisiensi, cepat, akuntabel, murah, non diskriminatif dan transparansi. Harbani dalam Muslikhah (2014) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin diantaranya dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Harbani dalam Muslikhah (2014) juga mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

Berdasarkan beberapa uraian di atas maka dapat diartikan bahwa dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi sangat penting untuk diperhatikan karena secara tidak langsung akan memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan para pegawai kepada

masyarakat. Maka dari itu pimpinan harus memperhartikan, mengamati serta memahami pegawainya agar masing-masing dapat memberikan pelayanan terbaiknya sesuai dengan SOP yang ada. Dengan demikian dapat di artikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh etika, akuntabilitas dan transparansi dari pegawai kantor tersebut. Berikut beberapa penelitian terdahulu yang relevan:

**a. Rahmat, DKK (2015) Penerapan Dimensi *Sound Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa**

menyimpulkan bahwa mengenai proses dalam pengambilan keputusan, kebijakan dan pelaksanaannya sudah cukup baik Struktural yang disini aturan atau regulas dain aktor dalam pelayanan publik sudah berjalan dengan optimal, Manajemen dan kinerja dalam dimensi *sound governance* pelayanan publik di Kantor Samsat sudah menjalankan tbupoksi dengan baik, dimana para pegawai saling bekerjasama untuk mew ujudkan kinerja yang baik. Persepsi publik terhadap pelayanan di Kantor Samsat dengan kaitannya dengan *sound governance* yaitu Transparansi dalam pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa, masih minim sehingga hanya sebagian saja yang mereka publikasikan ke masyarakat. Kondisional dalam pelayanan publik di kantor. Samsat Kabupaten Gowa masih perlu ditata dengan baik sehingga pertentangan antara pengawai dengan masyarakat dapat diminimalisir. Kesamaan Hak dalam pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gowa disini masih ada perbedaan dalam hal pemberian



pelayanan oleh karenanya perlu mendapatkan perhatian dari institusi agar hal ini dapat di minimalisir untuk menciptakan tata pemerintahan yang kuat dan unggul di segala bidang khususnya di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

**b. Mokoagow, M (2018) Pengaruh Akuntabilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT POS Indoensia (Persero) Manado**

menyimpulkan akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia telah terlaksana dengan baik. Dan kualitas Pelayanan di Pt Pos Indonesia sebagian besar telah berada pada kategori tinggi, yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik. Dan terdapat variabel lain diluar akuntabilitas kerja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Manado.

**c. Yandie, WL (2017) Pengaruh Etika dan Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Palembang**

menyimpulkan berdasarkan hasil uji dan analisa penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan variabel Etika (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) maka ada pengaruh positif dan signifikan antara Etika terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dan berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dijelaskan variabel Pelayanan Prima (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y). Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah.

**d. Haryani, KD (2008) Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember** menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi dengan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dengan hasil uji rank spearman dengan hasil korelasi sebesar 0.379. Dimana pada tabel rho yaitu sebesar 0.306. Dari hasil pertimbangan diatas dapat diketahui bahwa perhitungan korelasilebih besar dari harga kritisnya. Hal ini diartikan bahwa penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , sehingga terdapat pengaruh antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan tingkat kualitas pelayanan perjanjian yang baik pula.

#### **B. Kerangka Pikir**

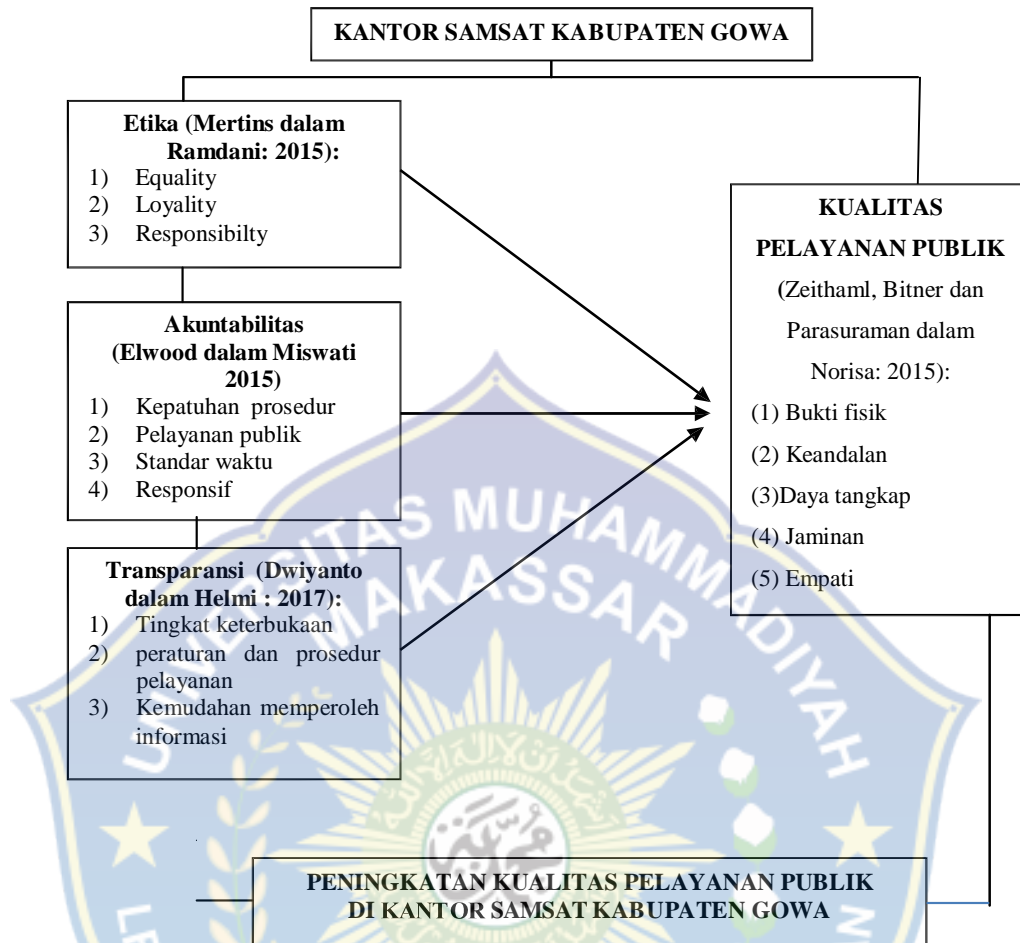
Peneliti dalam penelitian ini memfokuskanpada aspek penyelenggaraan pelayanan publik yaitu “Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif *Sound Governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa”. Penelitian ini akan menganalisis pengaruh variabel dimensi *sound governance* terhadap variabel kualitas pelayanan publik. Variabel dimensi *sound governance* akan dianalisis melalui dimensi ke 10 yang dikemukakan oleh Faradzman yaitu etika, akuntabilitas dan transparansi dikarenakan dimensi ke sepuluh ini adalah fitur pokok dari *sound governance* yang membedakannya dari *good governance* dan sebagai inti pokok dari konsep

*sound governance* yang akan membentuk kualitas *governance* (Domai, 2011: 17-23).

Adapun variabel Etika akan dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Mertins dalam Ramdani (2015) yaitu equality, loyalty dan responsibility. Kemudian Untuk variabel Akuntabilitas akan dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Elwood dalam Miswati (2015) yaitu kepatuhan terhadap prosedur, pelayanan publik yang murah biaya, kepatuhan terhadap standar waktu dan pelayanan publik yang responsive. Kemudian untuk variabel Transparansi akan dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan Dwiyanto dalam Helmi (2017) yaitu tingkat keterbukaan, peraturan dan prosedur pelayanan dan kemudahan memperoleh informasi.

Adapun variabel kualitas pelayanan publik akan dianalisis menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithaml, Bitner dan Parasuraman dalam Norisa (2015) penilaian kualitas pelayanan oleh konsumen terdiri dari 5 indikator yaitu : (1) Bukti fisik, (2) Keandalan, (3) Daya tangkap, (4) Jaminan, (5) Empati.

Hasil dari penelitian ini diharapkan menjadi rekomendasi bagi kantor Samsat Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor tersebut secara berkelanjutan. Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan yang mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada berikut:



**Gambar 1: Bagan Kerangka Pikir**

### C. Definisi Operasional

Adapun kerangka pikir dari penelitian ini terdiri dari dua variabel diantaranya yaitu variabel X dan Variabel Y adapun penjelasannya sebagai berikut:

#### 1. Variabel bebas (X) Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi

Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi adalah fitur pokok dari *sound governance* adalah pondasi pokok dari nilai etika, kebutuhan akuntabilitas, dan struktur dan nilai transparansi. Prinsip kardikal cek *governance* untuk menghindari penyalahgunaan dan korupsi sistem atau

untuk menghindari prinsip buta efisiensi dan ekonomi murni dalam proses manajemen dan administrasi, dengan indikator:

**a. Etika**

Etika adalah pengetahuan tentang aturan tingkah laku pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa dalam kehidupan sehari-hari. Ada 3 (tiga) indikator yang dijadikan dalam dimensi etika yaitu *Equality*, *Loyalty* dan *Responsibility*. Adapun pengembangan dari 3 (tiga) indikator tersebut, adalah :

- 1) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang
- 2) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan dan sesama pegawai
- 3) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa melaksanakan pekerjaannya dengan baik
- 4) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan
- 5) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa menaati aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing.

**b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah aktivitas para birokrasi publik atau pemerintah yang berhubungan dengan pertanggungjawaban kegiatan yang telah dilakukan oleh pemerintah. Untuk mengukur akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator yaitu Kepatuhan

terhadap prosedur, Pelayanan publik yang murah biaya, Kepatuhan terhadap standar waktu dan Pelayanan publik yang responsif. Adapun pengembangan dari 4 (empat) indikator tersebut, adalah :

- 1) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada
- 2) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan
- 3) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa bersikap disiplin dalam melayani
- 4) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa bersikap responsif dalam melayani
- 5) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa memberikan biaya pelayanan publik sesuai dengan notis wajib pajak

### **c. Transparansi**

Transparansi adalah sikap keterbukaan, jujur dalam memberikan informasi terkait aktivitas yang dilakukan pemerintah. Menurut Dwiyanto dalam Helmi dengan memberi contoh pada pelayanan publik mengungkapkan tiga indikator yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat transparansi pelayanan publik dalam penyelenggaraan pertama, yaitu mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain dan kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun pengembangan dari 3 (tiga) indikator tersebut, adalah:

- 1) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa sangat terbuka kepada masyarakat
- 2) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa membuat peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami
- 3) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa memberikan informasi dengan mudah kepada masyarakat
- 4) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa terbuka mengenai dokumen yang perlu diketahui masyarakat
- 5) Pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya

## **2. Variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan Publik:**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang baik antara pengguna antara masyarakat maupun pemberi layanan pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa. Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketetapan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia di kantor Samsat kabupaten Gowa. Adapun penembangan dari indikator tersebut, adalah sebagai berikut :

- a. Bukti fisik (*Tangibles*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan kantor, dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pemberian informasi yang mudah dimengerti bagi masyarakat
  - 2) Pegawai berpenampilan menarik bagi masyarakat
  - 3) Ketersediaan fasilitas pelayanan bagi masyarakat
- b. Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayan yang diinginkan secara tepat, akurat dan memuaskan. Adapun indikator keandalan yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:
- 1) Konsisten dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat
  - 2) Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat
  - 3) Pegawai senantiasa memberikan pelayanan tepat kepada masyarakat.
- c. Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemauan para pegawai membantu masyarakat dalam memberikan pelayanan tepat dan tanggap. Adapun indikator daya tanggap yang digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:
- 1) Kesiediaan pegawai membantu masyarakat yang kesulitan dalam melakukan pelayanan
  - 2) Perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan
  - 3) Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat
- d. Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai meyakinkan masyarakat. Adapun indikator jaminan yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:
- 1) Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai bagi masyarakat
  - 2) Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat



3) Pegawai memiliki bakat dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat

e. Empati (*Emphaty*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat. Adapun indikator empati yang akan digunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

- 1) Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat
- 2) Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan

#### **D. Hipotesis**

Berdasarkan definisi operasional diatas maka adapun hipotesis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H<sub>0</sub> : Variabel dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%  
 Ha : Variabel dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%
2. H<sub>0</sub> : Variabel dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%  
 Ha : Variabel dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%
3. H<sub>0</sub> : Variabel dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%

Ha : Variabel dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%

4. H0 : Variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%

Ha : Variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%

5. H0 : Pengaruh variabel dimensi etika terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di bawah 50%

Ha : Pengaruh variabel dimensi etika terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di atas 50%

H0 : Pengaruh variabel dimensi akuntabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di bawah 50%

Ha : Pengaruh variabel dimensi akuntabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di atas 50%

H0 : Pengaruh variabel dimensi transparansi terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di bawah 50%

Ha : Pengaruh variabel dimensi transparansi terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa di atas 50%

H0 : Pengaruh variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa dibawah 50%

Ha : Pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa

diatas 50%



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama kurang lebih 2 (dua) bulan dari tanggal 01 April 2019 sampai dengan 30 Mei 2019. Adapun lokasi penelitian yaitu di kantor Samsat Kabupaten Gowa dengan pertimbangan untuk melihat apakah ada pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor tersebut.

#### **B. Jenis dan Tipe Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan alasan karena peneliti ingin menganalisis pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

##### **2. Tipe Penelitian**

Adapun tipe penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif kuantitatif karena peneliti akan mendeskripsikan pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

### **C. Populasi dan Sampel**

Jumlah pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Gowa berjumlah 36 orang untuk mengukur variabel (X) yaitu dimensi *sound governance*. Maka teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling jenuh yaitu dimana semua anggota populasi menjadi sampel. Dan untuk mengukur variabel (Y) yaitu kualitas pelayanan publik agar lebih objektif maka peneliti juga mengambil sampel dari masyarakat sebanyak 36 orang dan teknik penentuan pengambilan sampel menggunakan teknik aksidental sampling yaitu pengambilan sampel secara kebetulan siapa saja yang ditemui di lokasi penelitian.

### **D. Teknik Pengumpulan Data**

#### **1. Observasi**

Mengumpulkan data dengan mengunjungi lokasi penelitian untuk melakukan peninjauan secara langsung dengan mengamati kondisi dan lingkungan kerja di Kantor Samsat Kabupaten Gowa.

#### **2. Kuesioner**

Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner (angket) menggunakan bentuk checklist. guna membantu responden di Kantor Samsat Kabupaten Gowa untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberi tanda check (v) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat 2 (dua) buah kuesioner untuk penelitian ini, satu kuesioner untuk memperoleh data terkait dimensi *sound governance* (variabel X) dan satu kuesioner untuk memperoleh data yang sesuai dengan kualitas pelayanan publik (variabel Y). Kedua kuesioner tersebut peneliti berikan kepada pegawai atau responden yang berada di Kantor Samsat Kabupaten Gowa guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian.

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif. Skala Likert yang digunakan peneliti dalam penelitian ini guna untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai atau responden di Kantor Samsat Kabupaten Gowa tentang variable dimensi *sound governance* dan variable kualitas pelayanan publik. Terdapat 5 (lima) pilihan jawaban untuk setiap poin pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) : diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) : diberi skor 4
3. Jawaban Ragu-Ragu (RR) : diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) : diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) : diberi skor 1

Kuesioner penelitian yang dibuat oleh peneliti ini akan diuji validitas dan reliabilitasnya sebelum dan sesudah penelitian. Uji validitas dilaksanakan agar dapat menguji keakuratan/ kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/ konsistensi kuesioner penelitian. Peneliti akan melakukan uji validitas

dengan menggunakan aplikasi pengolah data software SPSS version 24.0. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r hitung dengan nilai r tabel Product Moment. Jika nilai r hitung = r tabel maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan valid, begitupula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data  $< 0.05$ .

Peneliti akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan software SPSS version 24.0. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan ralpha atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika ralpha atau angka cronbach alpha = 0,7 maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitupula sebaliknya.

Adapun hasil uji validates dan reliabilitas adalah sebagai berikut:

**a) Hasil Uji Validitas Variabel X**

**Table 3.1 : Hasil Uji Validitas Variabel X**

Item	r hitung	r tabel	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.541	0.36	0.001	0.05	Valid
2	0.654	0.36	0.000	0.05	Valid
3	0.732	0.36	0.000	0.05	Valid
4	0.381	0.36	0.022	0.05	Valid
5	0.480	0.36	0.003	0.05	Valid
6	0.337	0.36	0.049	0.05	Valid
7	0.217	0.36	0.050	0.05	Valid
8	0.611	0.36	0.000	0.05	Valid
9	0.762	0.36	0.000	0.05	Valid
10	0.506	0.36	0.004	0.05	Valid
11	0.603	0.36	0.000	0.05	Valid

12	0.519	0.36	0.003	0.05	Valid
13	0.565	0.36	0.001	0.05	Valid
14	0.781	0.36	0.000	0.05	Valid
15	0.495	0.36	0.005	0.05	Valid

**b) Hasil Uji Validitas Variabel Y Pegawai**

**Tabel 3.2 : Hasil Uji Validitas Variabel Y Pegawai**

Item	r hitung	r table	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.077	0.36	0.046	0.05	Valid
2	0.448	0.36	0.013	0.05	Valid
3	0.268	0.36	0.042	0.05	Valid
4	0.614	0.36	0.018	0.05	Valid
5	0.292	0.36	0.036	0.05	Valid
6	0.279	0.36	0.043	0.05	Valid
7	0.490	0.36	0.006	0.05	Valid
8	0.250	0.36	0.042	0.05	Valid
9	0.575	0.36	0.001	0.05	Valid
10	0.282	0.36	0.031	0.05	Valid
11	0.595	0.36	0.001	0.05	Valid
12	0.487	0.36	0.006	0.05	Valid
13	0.513	0.36	0.004	0.05	Valid
14	0.329	0.36	0.046	0.05	Valid
15	0.724	0.36	0.000	0.05	Valid



c) Hasil Uji Validitas Variabel Y Masyarakat

Tabel 3.3 : Hasil Uji Validitas Variabel Y Masyarakat

Item	r hitung	r table	sig. (2-tailed)	r kritis	Keputusan
1	0.003	0.36	0.048	0.05	Valid
2	0.086	0.36	0.050	0.05	Valid
3	0.078	0.36	0.043	0.05	Valid
4	0.114	0.36	0.050	0.05	Valid
5	0.437	0.36	0.016	0.05	Valid
6	0.636	0.36	0.000	0.05	Valid
7	0.449	0.36	0.013	0.05	Valid
8	0.078	0.36	0.043	0.05	Valid
9	0.244	0.36	0.044	0.05	Valid
10	0.291	0.36	0.019	0.05	Valid
11	0.416	0.36	0.022	0.05	Valid
12	0.447	0.36	0.013	0.05	Valid
13	0.326	0.36	0.49	0.05	Valid
14	0.349	0.36	0.050	0.05	Valid
15	0.171	0.36	0.043	0.05	Valid

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel dimensi etika, akuntabilitas dan tranparansi dan variabel kualitas pelayanan publik dinyatakan valid.

a. Hasil Uji Realibilitas

Uji reabilitas pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat

diandalkan dan tetap konsisten jika pengukur tersebut diulang. Dalam penelitian ini data dikatakan reliabel jika angka cronbach alpha  $>0.7$  dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut :

### 1) Hasil Uji Realibilitas Variabel X1

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Cronbach's Alpha	N of Items
.744	5

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel dimensi etika dinyatakan handal atau dapat dipercaya.

### 2) Hasil Uji Realibilitas Variabel X2

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Cronbach's Alpha	N of Items
.771	5

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel dimensi akuntabilitas dinyatakan handal atau dapat dipercaya.

### 3) Hasil Uji Realibilitas Variabel X3

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Cronbach's Alpha	N of Items
.755	5

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel dimensi transparansi dinyatakan handal atau dapat dipercaya.

#### 4) Hasil Uji Realibilitas Variabel Y Pegawai

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

*Sumber : Data Primer yang diolah 2019*

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.760	15

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan publik untuk pegawai dinyatakan handal atau dapat dipercaya.

#### 5) Hasil Uji Realibilitas Variabel Y Masyarakat

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	30	100.0

*Sumber : Data Primer yang diolah 2019*

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.095	15

Tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *cronbach's Alpha* dari semua variabel lebih besar dari 0,7 sehingga dapat disimpulkan bahwa instrument dari kuesioner yang digunakan untuk menjelaskan variabel kualitas pelayanan publik masyarakat dinyatakan handal atau dapat dipercaya.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data tdak hanya dengan bentuk tulisan tapi dengan bentuk gambar untuk melengkapi data yang dipeoleh, seperti data pegawai dan profil di kantor Samsat Kabupaten Gowa.

### E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data, yaitu:

#### 1. Teknik Analisis Statistik Deskriptif

Peneliti menggunakan teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dimana mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada Kantor Samsat Kabupaten Gowa, sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan sehingga dapat berlaku secara umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel, perhitungan modus, median, mean, perhitungan

penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, serta perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

% = Persentase

Data yang sudah dipersentasekan diukur dengan kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil perolehannya dapat digolongkan sebagaimana terlihat pada Tabel 3.5:

**Tabel 3.5. Kriteria Jawaban Responden**

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik Cukup Baik
40% - <60%	Kurang Baik
20% - <40%	Sangat Tidak Baik
0% - <20%	

(Arikunto, 2010: 84)

## 2. Teknik Analisis Regresi Berganda

Adapun teknik analisis data pada penelitian ini adalah regresi linier berganda untuk mencari koefisien korelasi antara 2 atau lebih variabel bebas X (independen) dengan variabel Y (dependen). Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$Y'$  = Nilai Variabel Y

$a$  = Konstanta atau bilangan harga  $X=0$

$b$  = Koefisien regresi

$X$  = Nilai variabel X

Variabel X dalam penelitian ini adalah Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi. Sedangkan variabel terikatnya adalah Kualitas Pelayanan Publik. Metode analisis ini menggunakan program SPSS (*Statistic Product and Service Solution*). Adapun bentuk persamaannya yaitu :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$Y$  = Koefisien Kualitas Pelayanan Publik

$a$  = Konstanta

$b_1$  = Koefisien Etika

$b_2$  = Koefisien Akuntabilitas

$b_3$  = Koefisien Transparansi

$X_1$  = Variabel Etika

$X_2$  = Variabel Akuntabilitas

$X_3$  = Variabel Transparansi

$e$  = Standart Error

Untuk menilai ketepatan fungsi regresi sampel dalam menaksir nilai actual dapat diukur dari nilai statistic T, nilai statistic F dan nilai koefisien determinasi.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Lokasi Penelitian

##### 1. Letak Geografis Kabupaten Gowa

Kabupaten Gowa merupakan salah satu Kabupaten yang berada di wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Gowa berada pada  $119.3773^{\circ}$  Bujur Barat dan  $120.0317^{\circ}$  Bujur Timur,  $5.0829342862^{\circ}$  Lintang Utara dan  $5.577305437^{\circ}$  Lintang Selatan. Ibu kota Kabupaten ini terletak di Kota Sungguminasa dan berbatasan dengan 7 kabupaten/kota lain, yaitu sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Maros;
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Sinjai, Kabupaten Bulukumba dan Kabupaten Bantaeng;
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Takalar dan Kabupaten Jenepono; dan
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kota Makassar dan Kabupaten Takalar



Gambar 2: Peta Administrasi Kabupaten Gowa



Peta Administrasi Kabupaten Gowa Luas wilayah Kabupaten Gowa adalah 1.883,33 km<sup>2</sup> atau sama dengan 3,01% dari luas wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, yang terdiri dari 18 (delapan belas) kecamatan dan 167 (seratus enam puluh tujuh) desa/kelurahan.

Kabupaten Gowa memiliki 2 (dua) dimensi wilayah, yakni wilayah dataran rendah dan wilayah dataran tinggi. Wilayah Kabupaten Gowa sebagian besar merupakan dataran tinggi yaitu sekitar 72,26%. Dari total luas Kabupaten Gowa 35,30% mempunyai kemiringan tanah di atas 40 derajat, yaitu pada wilayah Kecamatan Parangloe, Tinggimoncong, Bungaya dan Tompobulu. Kabupaten Gowa dilalui oleh banyak sungai yang cukup besar yaitu ada 15 sungai. Sungai dengan luas daerah aliran yang terbesar adalah Sungai Jeneberang yaitu seluas 881 km<sup>2</sup> dengan panjang 90 km.

## **2. Sejarah Kantor Samsat Kabupaten Gowa**

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *OneRoof System*, adalah kantor dengan sebuah sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".

Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi Kantor Bersama Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten/Kota.

**a. Sampai dengan tahun 1974**

Proses perpanjang STNK harus membuang waktu cukup lama karena mesti mendatangi tiga kantor. Membayar pajak harus datang ke kantor pajak. Esoknya, mereka yang hendak membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan harus mendatangi kantor. Dan mereka pun harus mendatangi kantor polisi lalu lintas untuk memperoleh STNK. Masing-masing instansi belum terintegrasi.

**b. 1974-1976**

Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, dilakukan ujicoba pembentukan Samsat di Polda Metro Jaya.

**c. 1976-1988**

Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa Konsep Samsat diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di Samsat.

**d. 1988-1993**

Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu. Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat).

**e. 1993-1999**

Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri

No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan.

**f. 1999 sampai dengan sekarang**

Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5loket menjadi 2 loket. Pembayaran SWDKLLJ yang tertera pada SKPD berfungsi sebagaipengganti polis asuransi (sertifikat). Tanda Pelunasan dan Pengesahan digabung dengan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang telah divalidasi cash register sebagai tanda bukti pembayaran.

Pada tahun 1997, berdasarkan peraturan daerah yang bernama kepala kantor Dinas yang sekarang UPTD (Unit Pelayanan Teknis Daerah). Sejak berdirinya UPTD Samsat GOWA pertama kali dibimbing oleh kepala seksi pelayanan Samsat gowa, selanjutnya dalam perkembangannya berdasarkan peraturan daerah Sulawesi Selatan dipimpin oleh pejabat Eselon III yang mempunyai tugas yang besar dari sebelumnya.

Tugas utama UPTD wilayah Gowa adalah melaksanakan pemungutan pajak provinsi berupa: Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air dan Permukaan (PAP), Pajak Bahan Bakar Minyak, dan Pajak Rokok. Kantor UPTD secara struktural dibawah naungan Dinas Pendapatan Daerah Sulawesi Selatan.

### **3. Gambaran umum**

#### **a. Alamat Kantor Samsat Kabupaten Gowa terletak di:**

Jl. Tumanrunrung Raya No. 17, Kalegowa, Somba Opu,  
Kabupaten Gowa

#### **b. Fasilitas ruangan yang ada di kantor Samsat Kabupaten Gowa:**

- 1) Ruang Kepala UPT
- 2) Ruang Kepala KTU
- 3) Ruang Pelayanan
- 4) Ruang Pendataan
- 5) Ruang Merokok
- 6) Ruang Menyusui
- 7) Ruang Arsip
- 8) Mushallah
- 9) Kantin
- 10) Toilet Umum

### **4. Visi dan Misi**

Adapun Visi Misi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap  
(Samsat) Kabupaten Gowa adalah:

#### **Visi**

“Maksimalnya peningkatan pendapatan daerah melalui pengelolaan  
pendapatan daerah yang bersih, tertib, transparan, akuntabel, dan inovatif”

**Misi**

- a. Meningkatkan penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sekitar 13 % pertahun dan total pendapatan daerah sekitar 10 % pertahun.
- b. Meningkatkan kapasitas, efektifitas dan efisiensi unit kerja dalam rangka member kualitas prima dalam pelayanan pajak.
- c. Mewujudkan aparatur laki-laki dan perempuan yang cakap, handal, jujur, bertanggungjawab dan professional dalam mengelola pendapatan daerah.
- d. Mewujudkan sistem dan prosedur pengelolaan pendapatan daerah transparan dan akuntabel

**5. Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Gowa**

Struktur organisasi adalah suatu susunan atau hubungan antar tiap bagian dan posisi dalam suatu organisasi yang menunjukkan bahwa adanya pembagian kerja, fungsi serta tanggung jawab pada organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan organisasi tersebut. Pembagian struktur organisasi di kantor Samsat Kabupaten Gowa dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

### Struktur Organisasi Kantor Samsat Kabupaten Gowa



Gambar 3 : Struktur Organisasi Samsat Gowa  
Sumber : UPTD Samsat Gowa

Gambar tersebut adalah bagan struktur organisasi Dispenda UPTD pada Samsat Gowa. Dimana terdapat tiga kepala seksi Dispenda yaitu Kasubag Tata Usaha, Kasie Pendataan dan Penetapan, serta Kasie Penagihan dan Penerimaan yang dapat dikomando oleh Kepala Dispenda UPTD Gowa. Selanjutnya pada Administrasi dan Pelayanan atau yang biasa disebut AdPel terdapat tiga instansi yaitu Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja yang hanya bisa dikoordinasi oleh Kepala Dispenda UPTD Gowa.

## **6. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2001 tentang Pembantuan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan, kedudukan Dinas Pendapatan Daerah adalah merupakan unsur penunjang Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Daerah Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan melalui Sekretaris Daerah.

Dalam hubungan tersebut, Dinas Pendapatan Daerah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan serta kewenangan yang tidak atau belum dapat dilaksanakan oleh Kabupaten/Kota di bidang pendapatan daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan fungsi-fungsinya yaitu :

- a. Menyusun kebijaksanaan teknis di bidang Pendapatan.
- b. Melaksanakan pelayanan umum lintas Kabupaten/Kota di bidang pendapatan.



- c. Melaksanakan pembinaan teknis di bidang pendapatan.
- d. Melaksanakan pembinaan Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- e. Pangelolaan urusan Tata Usaha Dinas.

Untuk melaksanakan tugas dan fungsinya sebagaimana disebutkan di atas, maka Dinas Pendapatan Daerah mempunyai kewenangan sebagai berikut:

- 1) Perencanaan dan pengendalian pembangunan regional secara makro di bidang Pendapatan.
- 2) Pelatihan di bidang Pendapatan,
- 3) Alokasi sumber daya potensial,
- 4) Penelitian yang mencakup wilayah provinsi di bidang pendapatan,
- 5) Penyusunan kebijakan teknis serta program kerja,
- 6) Penyelenggaraan pemungutan dan pemasukan Pendapatan Daerah,
- 7) Pelaksanaan kegiatan dan keserasian yang berhubungan dengan peningkatan pendapatan Daerah,
- 8) Pelaksanaan pengawasan sesuai dengan ketentuan peraturan Perundang-Undangan.

**a) Tugas pokok kepegawaian Samsat Gowa yaitu:**

**1. Kepala UPTD**

- a. Memimpin dan mengendalikan seluruh operasi organisasi
- b. Menetapkan kebijaksanaan dari rencana-rencana organisasi dan mengambil keputusan dalam memimpin organisasi.

- c. Bertanggung jawab terhadap urusan yang ada hubungannya dengan kegiatan organisasi.
- d. Mengkoordinir dan mengawasi segala pelaksanaan operasional organisasi
- e. Mengkoordinir Kepala Kepolisian dan Kepala Jasa Raharja dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.

## **2. Kasi Penagihan Dan Penerimaan**

- a. Melakukan penagihan dan penerimaan pajak Daerah retribusi Daerah dan pendapatan lain;
- b. Menyiapkan surat penagihan teguran terhadap wajib pajak yang tidak memenuhi kewajibantepat waktu;
- c. Memberikan informasi mengenai tata cara pemungutan dan aturan yang terkait dengan pemungutanm pajak daerah retribusi daerah dan pendapatan lainnya
- d. Melakukan tugas operasional pemeriksaan pelunasan PKB dan BBNKB di jalan raya bekerjasama dengan instansi terkait;
- e. Melakukan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan sesuai bidang tugasnya unuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas.

## **3. Kasi Pendataan dan Penetapan**

- a. Menyelenggarakan kegiatan pendaftaran, pendataan, perhitungan, penelitian dan verifikasi Pendapatan Pajak Daerah, retribusi daerah dan pendapatan lainnya dengan menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)

- b. Menyampaikan surat ketetapan kepada wajib pajak dan retribusi;
- c. Menyelenggarakan Inventarisasi data potensi obyek dan subyek pajak daerah, penetapan dan penginventarisasian wajib pajak yang tidak memenuhi kewajiban tepat waktu;
- d. Melaksanakan administrasi pendataan, penetapan pajak daerah dan retribusi daerah;
- e. Pengoordinasian pengoperasian sistem pengelolaan data elektronik;
- f. Menata usahakan arsip penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN KB)
- g. Membuat laporan hasil pendataan dan penetapan setiap bulannya
- h. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas.

#### **4. Staf Tata Usaha**

- a. Mengadministrasikan Persuratan;
- b. Mempersiapkan berkas-berkas Kepegawaian
- c. Melakukan pinata usahaan Inventaris Kantor
- d. Membuat Laporan Inventaris Barang.

#### **5. Pembantu Bendahara Penerimaan**

- a. Melaksanakan pencatatan/ pembukuan harian ( setiap hari )
- b. Menerima setoran harian dari kasir
- c. Membayarkan setoran harian dari kasir ke bank SUL-SEL yang dilakukan setiap hari
- d. Membuat laporan bulanan.

## **6. Administrasi dan Pelayanan**

Pada bidang Administrasi dan Pelayanan (AdPel) terdapat rincian tugas pokok ke 3 (tiga) unsur, yaitu Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero), dilihat dari kewajiban mereka melayani permohonan pembuatan STNK menurut masing-masing pokja/loket adalah sebagai berikut :

### **a. Pokja I/Loket I (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))**

Polri bertugas menyediakan dan menyerahkan formulir, memberikan penerangan tentang syarat-syarat pendaftaran, membukukan keluar/masuk suatu formulir, memberikan paraf pada formulir, terima dan ganti formulir, menerima biaya administrasi STNK, TNKB, dan nota cepat fisik. Dispenda, bertugas memberikan penerangan tentang kewajiban membayar pajak. PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas memberikan penerangan SWDKLLJ dan premi asuransi, pemeriksaan premi asuransi Jasa Raharja.

### **b. Pokja II/Loket II (Polri)**

Polri bertugas melakukan cek fisik lengkap, mengamankan dan menugaskan tim pemeriksa, membubuhkan paraf pada lembar cek fisik dan registrasi kendaraan bermotor yang telah melakukan cek fisik.

### **c. Pokja III/Loket III (Polri, Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))**

Polri, bertugas menerima dan meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas, memberikan paraf dan resi pada pemohon, memberikan dan menetapkan No. Pol. serta menu liskannya dalam formulir, meneruskan

berkas ke sub pokok pengetikan notice/STNK dan mengorder TNKB ke pabrik TNKB.

Dispenda bertugas menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB, memberi No.Skum pada nota pajak atau notice, meneruskan berkas ke sub pokja SWDKLLJ dan menerima kembali berkas tersebut, menyerahkan pening PKB ke pokja penyerahan STNK (Pokja V).

PT. Jasa Raharja (Persero), bertugas menetapkan SWDKLLJ atau denda serta paraf pada nota pajak, mengembalikan berkas ke sub pokja penetapan PKB dan BBN-KB.

**d. Pokja IV/Loket IV (Dispenda, PT. Jasa Raharja (Persero))**

Dispenda, bertugas melayani penerimaan pembayaran PKB, BBN-KB, SWDKLLJ dan administrasi STNK, menyerahkan lembar asli nota/notice, mendistribusikan tindasan nota ke Dispenda dan Jasa Raharja.PT. Jasa Raharja (Persero), menerima dan mengadminis-trasikan SWDKLLJ.

**e. Pokja V/Loket V (Polri, Dispenda dan PT. Jasa Raharja (Persero))**

Polri, bertugas melaksanakan penyerahan STNK yang akan diketik, menyerahkan STNK ke pokja penyerahan. Ketiga pimpinan instansi (Dispenda, Polri dan PT. Jasa Raharja (Persero) memberikan pengesahan pada STNK, bukti pembayaran pajak dan asuransi (Surat Ketetapan Pajak Daerah-SKPD) PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ.Dispenda, memberikan pengesahan pada STNK. Sedangkan PT. Jasa Raharja (Persero), memberikan pengesahan pada STNK.

**f. Pokja VI/Loket VI (Polri)**

Polri, bertugas menerima berkas dari Pokja V dan meneruskannya ke petugas Pokja VI. Pokja VI menyiapkan dan mencari berkas yang diminta pokja pendaftaran, menatausahakan berkas untuk memudahkan pencarian, membukukan dan mencatat berkas yang diterima dan yang keluar, menandai dan menyisahkan berkas yang diblokir.

**7. Sistem Operasional Wajib Pajak**

Dalam penarikan atau pembayaran pajak kendaraan dilakukan pada kantor UPTD Samsat Kabupaten Gowa dengan melalui beberapa tahap:

**a. Tahap pertama**

Pada tahap pertama yang harus dilakukan oleh wajib pajak yaitu menyerahkan STNK, KTP asli + fotocopy dan fotocopy BPKB pada loket formulir pajak. Formulir pajak tersebut sudah lengkap mengenai data-data tentang kendaraan yang dikenai pajak. Oleh karenanya wajib pajak tinggal menandatangani formulir.

**b. Tahap Kedua**

Tahap kedua ini wajib pajak harus melakukan cek fisik terhadap obyek pajak yang dilakukan petugas. Perlengkapan yang harus dilengkapi berkaitan dengan cek fisik yaitu:

- 1) Fotocopy BPKB
- 2) Fotocopy STNK
- 3) Fotocopy KTP

Adapun guna dari cek fisik untuk mendapatkan pengesahan bahwa obyek pajak sudah selesai dengan surat-surat.

**c. Tahap ketiga**

Tahap ketiga yang harus dilakukan oleh wajib pajak yaitu melakukan pendaftaran pada loket II, syarat yang harus dikumpulkan yaitu:

- 1) STNK asli + Fotocopy = 3 lembar
- 2) BPKB asli + Fotocopy = 3 Lembar
- 3) KTP asli + fotocopy = 3 Lembar

**d. Tahap keempat**

Pada tahapan ini wajib pajak akan dipanggil oleh petugas lolet pembayaran untuk membayar jumlah pajak yang sesuai dengan nota pajak dan setelah diadakan pengesahan STNK akan menerima struknya kembali. Sedangkan mengenai permohonan STNK yang baru diakibatkan STNK lama rusak, yaitu:

- 1) Formulir permohonan = diisi dan ditanda tangani
- 2) BPKB asli + Fotocopy = 3 lembar
- 3) KTP asli + Fotocopy = 3 Lembar
- 4) Cek fisik

Dalam hal mutasi kendaraan bermotor, syarat yang harus dilengkapi adalah sebagai berikut:

- 1) STNK asli + Fotocopy = 3 Lembar
- 2) BPKB asli + Fotocopy = 3 Lembar
- 3) KTP asli + Fotocopy = 3 Lembar

- 4) Surat fiskal antar daerah
- 5) Gesekan nomor rangka dan nomor mesin

Sedangkan perpanjangan STNK setelah lima tahun adapun syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh wajib pajak adalah:

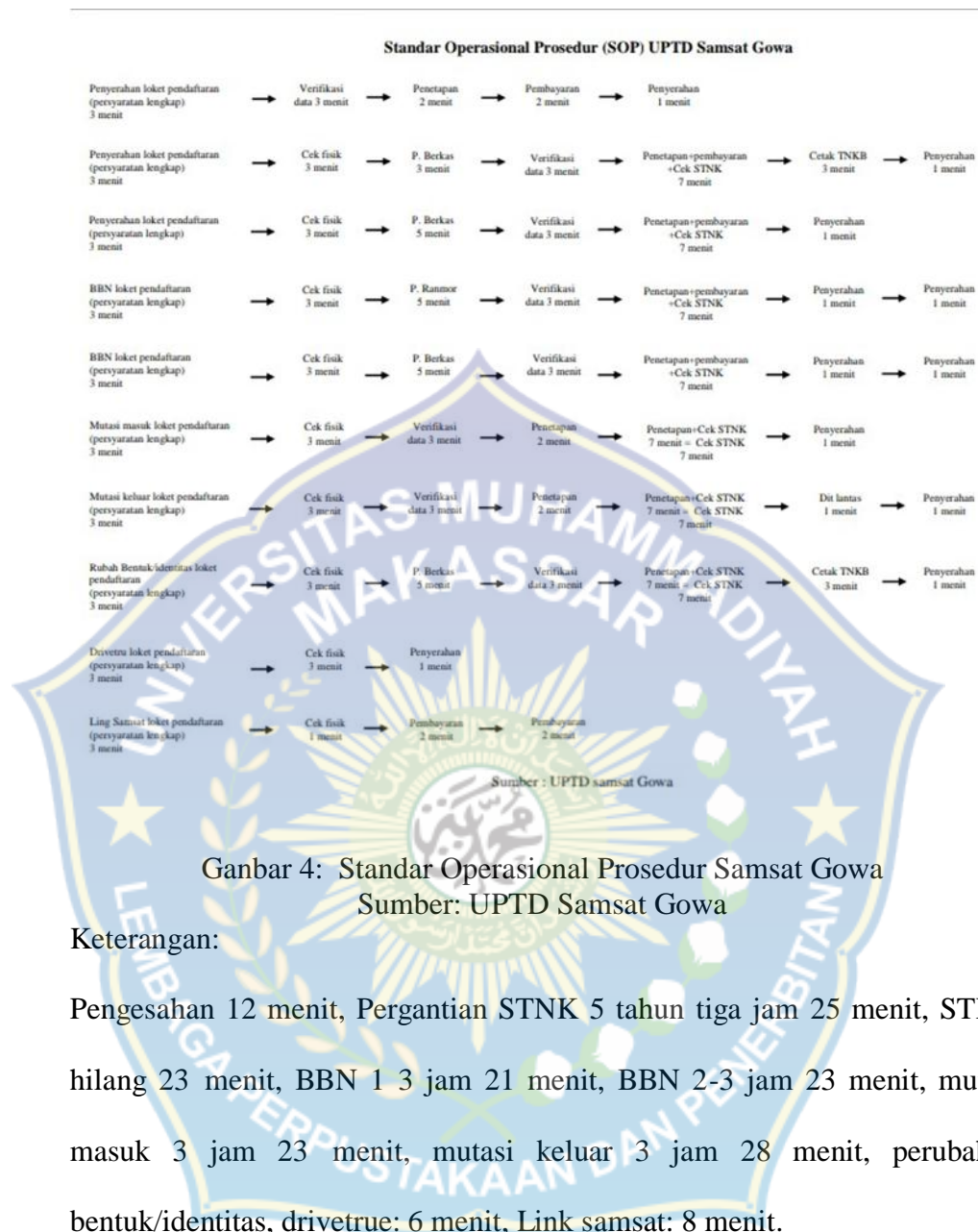
- 1) Mengisi formulir SPPKB
- 2) Identitas perorangan tanda jati diri yang sah: 1 lembar fotocopy, bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.
- 3) STNK asli/surat keterangan kepolisian
- 4) BPKB asli
- 5) Bukti hasil, pemeriksaan fisik kendaraan bermotor

Pengesahan STNK setiap tahun adalah:

- 1) Mengisi formulir SPPKB
- 2) Identitas/Fotocopy KTP
- 3) STNK asli dan BPKB asli
- 4) Buktu pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (telah divalidasi) tahun terakhir.

Untuk lebih jelasnya mengenai standar operasional prosedur (SOP) dapat kita lihat pada gambar dibawah ini:





Ganbar 4: Standar Operasional Prosedur Samsat Gowa  
Sumber: UPTD Samsat Gowa

Keterangan:

Pengesahan 12 menit, Pergantian STNK 5 tahun tiga jam 25 menit, STNK hilang 23 menit, BBN 1 3 jam 21 menit, BBN 2-3 jam 23 menit, mutasi masuk 3 jam 23 menit, mutasi keluar 3 jam 28 menit, perubahan bentuk/identitas, drivetrue: 6 menit, Link samsat: 8 menit.

## B. Hasil Analisis Deskriptif

### 1. Hasil Analisis Deskriptif Dimensi Etika, Akuntabilitas, dan Transparansi (X)

Dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi adalah fitur pokok dari *sound governance* dan merupakan pondasi pokok dari nilai etika,

kebutuhan akuntabilitas, dan struktur dan nilai transparansi. Prinsip kardikal cek *governance* untuk menghindari penyalahgunaan dan korupsi sistem atau untuk menghindari prinsip buta efisiensi dan ekonomi murni dalam proses manajemen dan administrasi.

Untuk mendapatkan hasil analisis deskriptif dalam penelitian pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa maka dapat dilihat dari indikator dari dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi. Dalam penelitian ini kuesioner yang dibagikan menggunakan skala likert dengan 5 skala pengukuran.

#### **a. Etika**

Etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dan perilakunya kearah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya variabel tentang dimensi etika maka diperlukan indikator sehingga dapat membantu hasil penelitian yang dilakukan. Adapun indikator pada variabel ini yaitu:

- 1) *Equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan
- 2) *Loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja
- 3) *Responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap etika yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.1 :

Tabel 4.1 Pernyataan Responden terhadap Etika

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang	25	69.4	5.6	0	0	100
2. Pegawai memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan dan sesama pegawai	22.2	69.4	8.3	0	0	100
3. Pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan baik	19.4	77.8	2.8	0	0	100
4. Pegawai bertanggungjawab atas setiap tugas yang diberikan	19.4	80.6		0	0	100
5. Pegawai menaati aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing	27.8	69.4	2.8	0	0	100
Rata-rata (%)	22.8	73.3	3.9	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.1 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69,4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan dan sesama pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69,4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Adapun untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan baik mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19,4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 77.8% atau 28 (dua puluh delapan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu. Adapun untuk pernyataan keempat jawaban responden tentang pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19,4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 80.6% atau 29 (dua puluh sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju.

Kemudian untuk pernyataan kelima jawaban responden tentang pegawai menaati aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 27.8% atau 10 (sepuluh) orang

responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dimensi etika dengan 5 indikator mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 22.8% sangat setuju, 73.3% setuju, 3.9% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki etika dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 73.3% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan adanya variabel tentang akuntabilitas maka diperlukan indikator sehingga dapat membantu hasil penelitian yang dilakukan. Adapun indikator pada variabel ini yaitu:

- 1) Kepatuhan terhadap prosedur.
- 2) Pelayanan publik yang murah biaya.
- 3) Kepatuhan terhadap standar waktu.
- 4) Pelayanan publik yang responsif

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap akuntabilitas yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.2 :

Tabel 4.2 Pernyataan Responden terhadap Dimensi Akuntabilitas

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada	22.2	75	2.8	0	0	100
2. Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan	19.4	80.6	0	0	0	100
3. Pegawai bersikap disiplin dalam melayani	22.2	69.4	8.3	0	0	100
4. Pegawai bersikap responsif dalam melayani	25	72.2	2.8	0	0	100
5. Pegawai memberikan biaya pelayanan publik sesuai dengan notis wajib pajak	36.1	61.1	2.8	0	0	100
Rata-rata (%)	24.9	71.6	3.3	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.2 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% % atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 80.6% atau 29 (dua puluh sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju. Dan untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai bersikap disiplin dalam melayani mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Adapun untuk pernyataan keempat jawaban responden tentang pegawai bersikap responsive dalam melayani mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 72.2% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan kelima jawaban responden tentang pegawai memberikan biaya pelayanan publik sesuai dengan notis mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 36.1% atau 13 (tiga belas) orang responden yang

memberikan pernyataan sangat setuju, 61.1% atau 22 (dua puluh dua) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dimensi akuntabilitas dengan 5 indikator mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 24.9% sangat setuju, 71.6% setuju, 3.3% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki akuntabilitas dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 71.6% yang memberikan pernyataan setuju.

### **c. Transparansi**

Transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dengan adanya variabel tentang transparansi maka diperlukan indikator sehingga dapat membantu hasil penelitian yang dilakukan. Adapun indikator pada variabel ini yaitu:

- 1) Mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang lain
- 3) Kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik



Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap transparansi yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.3 :

Tabel 4.3 Pernyataan Responden terhadap Transparansi

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai sangat terbuka kepada masyarakat	33.3	61.1	5.6	0	0	100
2. Pegawai membuat peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami	19.4	75	5.6	0	0	100
3. Pegawai memberikan informasi dengan mudah kepada masyarakat	22.2	72.2	5.6	0	0	100
4. Pegawai terbuka mengenai dokumen yang perlu diketahui masyarakat	38.9	47.2	11.1	2.8	0	100
5. Pegawai terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya	22.2	69.4	8.3	0	0	100
Rata-rata (%)	27.2	64.9	7.2	1.1	0	100

*Sumber : Data Primer yang diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.3 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai sangat terbuka kepada masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 33.3% atau 12 (dua belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 61.1% atau 22 (dua puluh dua) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai membuat peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Adapun untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai memberikan informasi dengan mudah kepada masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 72.2% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Adapun untuk pernyataan keempat jawaban responden tentang pegawai terbuka mengenai dokumen yang perlu diketahui masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 38.9% atau 14 (empat belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 47.2% atau 17 (tujuh belas) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 11.1% atau 4 (empat) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Kemudian untuk pernyataan kelima jawaban responden tentang pegawai terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dimensi transparansi dengan 5 indikator mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 27.2% sangat setuju, 64.9% setuju, 7.2% ragu-ragu, 2.8% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki transparansi dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 64.9% yang memberikan pernyataan setuju.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap masing-masing indikator dari dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari dimensi etika,

akuntabilitas dan transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Untuk melihat hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.4 :

Tabel 4.4. Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi

<b>DIMENSI PENELITIAN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Etika	22.8	73.3	3.9	0	0	100
2. Akuntabilitas	24.9	71.6	3.3	0	0	100
3. Transparansi	27.2	64.9	7.2	1.1	0	100
Rata-rata (%)	25	70	4.8	1.1	0	100

*Sumber : Data Primer yang diolah 2019*

Berdasarkan data pada Tabel 4.4, dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa dengan 3 (tiga) variabel yang dimiliki, mendapat 3 (tiga) pernyataan penilaian kumulatif rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 70% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 4.8% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 1.1 % atau hampir tidak ada responden yang memberikan pernyataan tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki etika, akuntabilitas dan transparansi sudah termasuk dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 70% yang memberikan pernyataan setuju.

## 2. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik (Y) Pegawai

Kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menilai serta mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa yang dapat di lihat pada beberapa indikator tentang bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam penelitian ini kuesioner (angket) yang di bagikan menggunakan skala linert dengan 5 skala pengukuran.

### a. Bukti fisik

Bukti fisik (*Tangibles*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan/peralatan kantor, dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik sebagai berikut:

- 1) Pemberian informasi yang mudah dimengerti
- 2) Pegawai berpenampilan menarik
- 3) Ketersediaan fasilitas pelayanan

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap bukti fisik yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.5 :

Tabel 4.5 Pernyataan Responden terhadap Bukti Fisik (Pegawai)

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baik	22.2	69.4	8.3	0	0	100
2. Pegawai memberikan informasi yang mudah dimengerti	22.2	77.8	0	0	0	100
3. Pegawai memiliki penampilan menarik saat melayani	22.2	69.4	8.3	0	0	100
Rata-rata (%)	22.2	72.2	5.5	0	0	100

*Sumber : Data Primer yang diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.5 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baik mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Adapun untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai memberikan informasi yang mudah dimengerti mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 77.8% atau 28 (dua puluh delapan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju. Dan untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai memiliki penampilan menarik saat melayanimendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang

memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator bukti fisik mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 22.2% sangat setuju, 72.2% setuju, 5.5% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memilikibukti fisik yang termasuk dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 72.2% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **b. Keandalan**

Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayan yang diinginkan secara tepat, akurat dan memuaskan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

- 1) Konsisten dalam memberikan pelayanan
- 2) Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap keandalan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.6:

Tabel 4.6 Pernyataan Responden terhadap Keandalan

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai konsisten dalam memberikan pelayanan	19.4	72.2	5.6	2.8	0	100
2. Pegawai tidak menunda dalam memberikan pelayanan	41.7	55.6	2.7	0	0	100
3. Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat	8.3	88.9	2.8	0	0	100
Rata-rata (%)	23.1	72.2	3.7	0.9	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.6 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai konsisten dalam memberikan pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 72.2% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai tidak menunda dalam memberikan pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 41.7% atau 15 (lima belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 55.6% atau 20 (dua puluh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.7% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.



Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 88.9% atau 32 (tiga puluh dua) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator keandalan mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 23.1% sangat setuju, 72.2% setuju, 3.7% ragu-ragu, 0.9% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki keandalan yang termasuk dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 72.2% yang memberikan pernyataan setuju.

### **c. Daya Tanggap**

Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan pemberian pelayanan yang tepat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Kesiediaan pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan
- 2) Perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan
- 3) Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap daya tanggap yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.7:

Tabel 4.7 Pernyataan Responden terhadap Daya Tanggap

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai bersedia membantu masyarakat saat pelayanan	13.9	80.5	5.6	0	0	100
2. Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat	25	66.7	8.3	0	0	100
3. Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat	27.8	63.9	8.3	0	0	100
Rata-rata (%)	22.2	70.3	7.4	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.7 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai bersedia membantu masyarakat saat pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 13.9% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 80.5% atau 29 (dua puluh sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan

sangat setuju, 66.7% atau 24 (dua puluh empat) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 27.8% atau 10 (sepuluh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 63.9% atau 23 (dua puluh tiga) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator daya tanggap mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 22.2% sangat setuju, 70.3% setuju, 7.4% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki daya tanggap yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 70.3% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **d. Jaminan**

Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Adapun indikator jaminan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai
- 2) Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat

3) Pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap jaminan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.8 :

Tabel 4.8 Pernyataan Responden terhadap Jaminan

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing	25	69.4	5.6	0	0	100
2. Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat	19.4	75	5.6	0	0	100
3. Pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan	27.8	72.2	0	0	0	100
Rata-rata (%)	24.0	72.2	3.7	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.8 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat mendapatkan

pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 27.8% atau 10 (sepuluh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 72.2% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang memberikan pernyataan setuju.

Hasil analisis deskriptif dari indikator jaminan mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 24.0% sangat setuju, 72.2% setuju, 3.7% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki daya tanggap yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 72.2% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **e. Empati**

Empati (*Empathy*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat. Adapun indikator empati adalah sebagai berikut:

- 1) Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat
- 2) Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap empati yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.9 :

Tabel 4.9 Pernyataan Responden terhadap Empati

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat	16.7	75	8.3	0	0	100
2. Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan	25	66.7	8.3	0	0	100
3. Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan	30.6	55.6	13.8	0	0	100
Rata-rata (%)	24.1	65.7	10.1	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.9 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 16.7% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh)

orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 66.7% atau 24 (dua puluh empat) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 30.6% atau 11 (sebelas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 55.6% atau 20 (dua puluh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 13.8% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator empati mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 24.1% sangat setuju, 65.7% setuju, 10.1% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki empati yang termasuk dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 65.7% yang memberikan pernyataan setuju.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Untuk melihat hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.10 :

Tabel 4.10. Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap 5 (lima) Indikator Kualitas Pelayanan Publik

<b>DIMENSI PENELITIAN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Bukti Fisik	22.2	72.2	5.5	0	0	100
2. Keandalan	23.1	72.2	3.7	0.9	0	100
3. Daya Tanggap	22.2	70.3	7.4	0	0	100
4. Jaminan	24.0	72.2	3.7	0	0	100
5. Empati	24.1	65.7	10.1	0	0	100
Rata-rata (%)	23.1	70.5	6.0	0.2	0	100

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan data pada Tabel 4.10, kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa dengan 5 (lima) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 23.1% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 70,5% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang



memberikan pernyataan setuju, dan 6.0% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 0.2% atau hampir tidak ada responden yang memberikan pernyataan tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki kualitas pelayanan publik yang sudah termasuk dalam kategori yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 70.5% yang memberikan pernyataan setuju.

### **3. Hasil Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan Publik (Y) Masyarakat**

★ Kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menilai serta mengetahui kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa yang dapat di lihat pada beberapa indikator tentang bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Dalam penelitian ini kuesioner (angket) yang di bagikan menggunakan skala linert dengan 5 skala pengukuran.

#### **a. Bukti fisik**

Bukti fisik (*Tangibles*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat yang meliputi fasilitas fisik,

perlengkapan/peralatan kantor, dan penampilan pegawai. Adapun indikator bukti fisik sebagai berikut:

- 1) Kemudahan dalam berkomunikasi dengan pegawai
- 2) Pemberian informasi yang mudah dimengerti
- 3) Pegawai berpenampilan menarik
- 4) Ketersediaan fasilitas pelayanan (Komputer, kursi ruang tunggu, dll)

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap bukti fisik yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.11 :

Tabel 4.11 Pernyataan Responden terhadap Bukti Fisik (Masyarakat)

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baik	30.6	55.6	13.8	0	0	100
2. Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang mudah dimengerti	19.4	63.9	16.7	0	0	100
3. Pegawai memiliki penampilan menarik saat melayani	25	69.4	5.6	0	0	100
Rata-rata (%)	25	62.9	12.0	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.11 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baikmendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 30.6% atau 11 (sebelas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 55.6% atau 20 (dua puluh) orang

responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 13.8% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang mudah dimengerti mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 63.9% atau 23 (dua puluh tiga) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 16.7% atau 5 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang pegawai memiliki penampilan menarik saat melayani dimengerti mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator bukti fisik mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 25% sangat setuju, 62.9% setuju, 12.0% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki bukti fisik yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 62.9% yang memberikan pernyataan setuju.

### b. Keandalan

Keandalan (*Reliability*), adalah kemampuan pegawai pada masyarakat dalam memberikan pelayan yang diinginkan secara tepat, akurat dan memuaskan. Adapun indikator keandalan sebagai berikut:

- 1) Konsisten dalam memberikan pelayanan
- 2) Pegawai melakukan kesalahan dalam melayani
- 3) Pegawai menunda dalam memberikan pelayanan
- 4) Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap keandalan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.12 :

Tabel 4.12 Pernyataan Responden terhadap keandalan (Masyarakat)

ITEM – ITEM INSTRUMEN	SS (%)	S (%)	RR (%)	TS (%)	STS (%)	JUM (%)
1. Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang sama dari pegawai	19,4	61.1	19.4	0	0	100
2. Bapak/Ibu saat dilayani tidak ditunda-tunda oleh pegawai	27.8	52.8	13.8	5.6	0	100
3. Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang tidak tepat dari pegawai	16.7	55.6	16.6	11.1	0	100
Rata-rata (%)	21.3	56.5	16.6	5.6	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.12 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang sama dari

pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 61.1% atau 22 (dua puluh dua) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang Bapak/Ibu saat dilayani tidak ditunda-tunda oleh pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 27.8% atau 10 (sepuluh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 52.8% atau 19 (sembilan belas) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 13.8% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang tepat dari pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 16.7% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 55.6% atau 20 (dua puluh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 16.6% atau 6 (enam) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 11.1% atau 4 (empat) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Hasil analisis deskriptif dari indikator keandalan mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 21.3% sangat setuju, 56.5% setuju, 16.6%

ragu-ragu, 5.6% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki keandalan yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 56.6% yang memberikan pernyataan setuju.

### c. Daya Tanggap

Daya tanggap (*Responsiveness*), adalah kemauan para pegawai untuk membantu masyarakat dan pemberian pelayanan yang tepat dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Adapun indikator daya tanggap sebagai berikut:

- 1) Kesiediaan pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan
- 2) Perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan
- 3) Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap daya tanggap yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.13 :

Tabel 4.13 Pernyataan Responden terhadap Daya Tanggap (Masyarakat)

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS</b> (%)	<b>S</b> (%)	<b>RR</b> (%)	<b>TS</b> (%)	<b>STS</b> (%)	<b>JUM</b> (%)
1. Bapak/Ibu dibantu oleh pegawai saat pelayanan	33.3	55.5	5.6	5.6	0	100
2. Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat	30.6	69.4	0	0	0	100
3. Bapak/Ibu saat memberikan saran diterima oleh pegawai	33.3	58.3	2.8	5.6	0	100
Rata-rata (%)	32.4	61.1	2.8	3.7	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.13 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang Bapak/Ibu dibantu oleh pegawai saat pelayanan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 33.3% atau 12 (dua belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 55.5% atau 20 (dua puluh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang Bapak/Ibu memberikan perhatian dalam melayani masyarakat mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 30.6% atau 11 (sebelas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, dan 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang Bapak/Ibu saat memberikan saran diterima oleh pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 33.3% atau 12 (dua belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 58.3% atau 21 (dua puluh satu) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju.

Hasil analisis deskriptif dari indikator daya tanggap mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 32.4% sangat setuju, 61.1% setuju, 2.8% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki daya tanggap yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 61.1% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **d. Jaminan**

Jaminan (*Assurance*), adalah pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk meyakinkan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf. Adapun indikator jaminan adalah sebagai berikut:

- 1) Pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai
- 2) Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat
- 3) Pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan



Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap jaminan yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.14 :

Tabel 4.14 Pernyataan Responden terhadap Jaminan (Masyarakat)

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing	22.2	75	2.8	0	0	100
2. Bapak/Ibu mendapatkan kepercayaan dari para pegawai	13.9	75	11.1	0	0	100
3. Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai	25	69.4	5.6	0	0	100
Rata-rata (%)	20.4	73.1	6.5	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.14 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masingmendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 22.2% atau 8 (delapan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 2.8% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan kepercayaan dari para pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden,

yaitu 13.9% atau 5 (lima) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 75% atau 27 (dua puluh tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 11.1% atau 4 (empat) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 69.4% atau 25 (dua puluh lima) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator jaminan mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 20.4% sangat setuju, 73.1% setuju, 6.5% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki daya tanggap yang termasuk dalam kategori baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 73.1% yang memberikan pernyataan setuju.

#### **e. Empati**

Empati (*Emphaty*), adalah pelayanan yang diberikan oleh pegawai pada masyarakat dalam bentuk kemampuan pegawai dalam memahami masyarakat. Adapun indikator empati adalah sebagai berikut:

- 1) Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat
- 2) Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan
- 3) Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan

Untuk memberikan deskripsi tentang pernyataan dari ke 36 (tiga puluh enam) responden terhadap empati yang dimiliki dan telah diperlihatkan oleh pegawai di kantor Samsat Kabupaten Gowa, maka dapat dilihat pada Tabel 4.15:

Tabel 4.15 Pernyataan Responden terhadap Empati (Masyarakat)

<b>ITEM – ITEM INSTRUMEN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Bapak/Ibu mendapatkan motivasi ketika ada keluhan dari pelayanan yang diterima	36.1	58.3	5.6	0	0	100
2. Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang diinginkan	30.6	63.8	5.6	0	0	100
3. Bapak/Ibu mendapatkan respon yang baik ketika sedang ada keluhan	19.4	72.2	8.3	0	0	100
Rata-rata (%)	28.7	64.7	6.5	0	0	100

Sumber : Data Primer yang diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.15 untuk pernyataan pertama jawaban responden tentang Bapak/Ibu mendapatkan motivasi ketika ada keluhan dari pelayanan yang diterima mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 36.1% atau 13 (tiga belas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 58.3% atau 21 (dua

puluh satu) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Selanjutnya untuk pernyataan kedua jawaban responden tentang Bapak/Ibumendapatkan pelayanan yang diinginkan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 30.6% atau 11 (sebelas) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 63.8% atau 23 (dua puluh tiga) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 5.6% atau 2 (dua) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Kemudian untuk pernyataan ketiga jawaban responden tentang Bapak/Ibumendapatkan respon yang baik ketika sedang ada keluhan mendapatkan pernyataan dengan penilaian rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 19.4% atau 7 (tujuh) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 72.2% atau 26 (dua puluh enam) orang responden yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.3% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu.

Hasil analisis deskriptif dari indikator empati mendapat penilaian rata-rata dari responden sebesar 28.7% sangat setuju, 64.7% setuju, 6.5% ragu-ragu, 0% tidak setuju, 0% sangat tidak setuju. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki empati yang termasuk dalam kategori yang baik dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 64.7% yang memberikan pernyataan setuju.

Setelah menguraikan hasil analisa deskriptif dan pembahasan tentang variabel kualitas pelayanan publik (masyarakat) di kantor Samsat Kabupaten Gowa berikut dengan beberapa indikatornya masing-masing, maka selanjutnya perlu menyatukan nilai rata-rata dari masing-masing indikator agar dapat memberikan deskripsi tentang pernyataan dari responden secara umum dan menyeluruh terhadap 5 (lima) indikator kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini, sekaligus pula untuk melihat hasil akhir dari kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Untuk melihat hasil tersebut dapat dilihat pada Tabel 4.16 :

Tabel 4.16. Hasil Kumulatif Pernyataan Responden terhadap 5 (lima) Indikator Kualitas Pelayanan Publik (Masyarakat)

<b>DIMENSI PENELITIAN</b>	<b>SS (%)</b>	<b>S (%)</b>	<b>RR (%)</b>	<b>TS (%)</b>	<b>STS (%)</b>	<b>JUM (%)</b>
1. Bukti Fisik	25	62.9	12.0	0	0	100
2. Keandalan	21.3	56.5	16.6	5.6	0	100
3. Daya Tanggap	32.4	61.1	2.8	3.7	0	100
4. Jaminan	20.4	73.1	6.5	0	0	100
5. Empati	28.7	64.7	6.5	0	0	100
Rata-rata (%)	25.6	63.6	8.9	1.9	0	100

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan data pada Tabel 4.16, kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa dengan 5 (lima) indikator yang dimiliki, mendapat penilaian kumulatif rata-rata dari 36 (tiga puluh enam) responden, yaitu 25.6% atau 9 (sembilan) orang responden yang memberikan pernyataan sangat setuju, 63.6% atau 23 (dua puluh tiga) orang responden

yang memberikan pernyataan setuju, dan 8.9% atau 3 (tiga) orang responden yang memberikan pernyataan ragu-ragu, dan 1.9% atau 1 (satu) orang responden yang memberikan pernyataan tidak setuju atas kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh pihak kantor Samsat Kabupaten Gowa. Hal ini mendeskripsikan bahwa secara umum pegawai kantor Samsat Kabupaten Gowa telah memiliki kualitas pelayanan publik yang sudah termasuk dalam kategori yang baik dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat, yaitu dengan adanya penilaian rata-rata responden 63.6% yang memberikan pernyataan setuju.

### **C. Hasil Analisis Regresi Sederhana (secara Parsial)**

#### **1. Pengaruh Variabel Dimensi Etika terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

##### **a. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dimensi etika ( $X_1$ ) dengan semangat kualitas pelayanan publik ( $Y$ ), maka menggunakan rumus regresi linier sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } Y = a + bx$$

Keterangan :

$Y$  = subjek atau nilai dalam dependen

$a$  = harga  $Y$ , apabila  $X = 0$  (harga konstan)

$b$  = Angka arah atau koefisien korelasi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang di dasarkan pada variabel independen.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linier sederhana melalui spss versi 24.00, maka diperoleh sebagai berikut pada tabel 4.17 :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	24.174	6.501	3.719	.001
	Dimensi Etika	.599	.102	.710	.000

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.17 diatas maka dapat dilihat  $a = 24.174$  dan  $b = 710$  kemudian disusun persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24.174 + 710 X$$

Dimana :

X = dimensi etika

Y = kualitas pelayanan publik

a = konstanta

b = koefisien Regresi untuk variabel bebas

- 1) Nilai konstansa (a), yaitu 24.174 artinya apabila dimensi etika sama dengan nol, maka kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel semangat kerja pegawai (X), yaitu 710. Hal ini berarti bahwa dimensi etika berpengaruh positif sehingga dengan dimensi etika yang semakin meningkat maka dapat

meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.

#### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya jumlah pengaruh variabel dimensi etika (x1) dengan kualitas pelayanan publik (y). kemudian dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien yang ditentukan. Berikut adalah *model Summary* berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 24.00. Adapun hasil dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.18 berikut :

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.503	.489	1.64658

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*dependent*). Dari tabel di atas diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,503, hal ini berarti 50% yang menunjukkan bahwa dimensi etika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 50.30% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi etika terhadap variabel kualitas pelayanan publik.



Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%

H<sub>a</sub> : Dimensi etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%

Adapun hasil dari Uji F pada tabel 4.19 adalah sebagai berikut :

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.457	1	93.457	34.470	.000 <sup>b</sup>
	Residual	92.182	34	2.711		
	Total	185.639	35			

Sumber : Data Primer di olah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi menunjukkan hasil F hitung sebesar 34,470 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabelnya, berarti variabel dimensi etika (X1) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dan besarnya pengaruh tersebut sebesar 50,30%.

## **2. Pengaruh Variabel Dimensi Akuntabilitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik**

### **a. Analisis Regresi Linier Sederhana**

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dimensi akuntabilitas (X2) dengan semangat kualitas pelayanan publik (Y), maka menggunakan rumus regresi linier sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = subjek atau nilai dalam dependen

a = harga Y, apabila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien korelasi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang di dasarkan pada variabel independen.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linier sederhana melalui spss versi 24.00, maka diperoleh sebagai berikut pada tabel 4.20 :

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1 (Constant)	26.266	6.250		4.202	.000
Dimensi Akuntabilitas	.568	.098	.703	5.772	.000

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.20 diatas maka dapat dilihat a= 26.266 dan b = 703 kemudian disusun persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 26.266 + 703 X$$

Dimana :

X = dimensi akuntabilitas

Y = kualitas pelayanan publik

a = konstanta

b = koefisien Regresi untuk variabel bebas

- 1) Nilai konstansa (a), yaitu 26.266 artinya apabila dimensi akuntabilitas sama dengan nol, maka kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel semangat kerja pegawai (X), yaitu 703. Hal ini berarti bahwa dimensi akuntabilitas berpengaruh positif sehingga dengan dimensi akuntabilitas yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.

#### b. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya jumlah pengaruh variabel dimensi akuntabilitas (x2) dengan kualitas pelayanan publik (y). kemudian dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien yang di tentukan. Berikut adalah *model Summary* berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 24.00. Adapun hasil dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.21 berikut :

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.495	.480	1.66068

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*dependent*). Dari tabel di atas diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,503, hal

ini berarti 49.50% yang menunjukkan bahwa dimensi akuntabilitas dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 51% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### c. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi akuntabilitas terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%

H<sub>a</sub> : Dimensi akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%

Adapun hasil dari Uji F pada tabel 4.22 adalah sebagai berikut :

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.872	1	91.872	33.313	.000 <sup>b</sup>
	Residual	93.767	34	2.758		
	Total	185.639	35			

Sumber : Data Primer di olah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi menunjukkan hasil F hitung sebesar 33,313 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabelnya, berarti variabel dimensi akuntabilitas (X<sub>2</sub>) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dan besarnya pengaruh tersebut sebesar 49.50.

### 3. Pengaruh Variabel Dimensi Transparansi terhadap Variabel Kualitas Pelayanan Publik

#### a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dimensi transparansi (X3) dengan semangat kualitas pelayanan publik (Y), maka menggunakan rumus regresi linier sebagai berikut :

$$\text{Rumus : } Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = subjek atau nilai dalam dependen

a = harga Y, apabila X = 0 (harga konstan)

b = Angka arah atau koefisien korelasi yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang di dasarkan pada variabel independen.

X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi linier sederhana melalui spss versi 24.00, maka diperoleh sebagai berikut pada tabel 4.23:

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
1	(Constant)	29.984	7.263	4.129	.000
	Dimensi Transparansi	.508	.114	.607	.000

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan tabel 4.23 diatas maka dapat dilihat a= 29.984 dan b = .607 kemudian disusun persamaan regresinya yaitu :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24.174 + 710 X$$

Dimana :

X = dimensi transparansi

Y = kualitas pelayanan publik

a = konstanta

b = koefisien Regresi untuk variabel bebas

- 1) Nilai konstansa (a), yaitu 29.984 artinya apabila dimensi etika sama dengan nol, maka kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.
- 2) Nilai koefisien regresi untuk variabel semangat kerja pegawai (X), yaitu 607. Hal ini berarti bahwa dimensi etika berpengaruh positif sehingga dengan dimensi etika yang semakin meningkat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa adalah positif.

#### **b. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya jumlah pengaruh variabel dimensi transparansi (x3) dengan kualitas pelayanan publik (y). kemudian dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien yang di tentukan. Berikut adalah *model Summary* berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 24.00. Adapun hasil dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.24 berikut :

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 <sup>a</sup>	.369	.350	1.85682

Sumber : Data Primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*) dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas (*independent*) dalam menerangkan variabel terikat (*dependent*). Dari tabel di atas diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0,369, hal ini berarti 36.90% yang menunjukkan bahwa dimensi etika dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 64% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### c. Uji F

★ Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel dimensi transparansi terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

$H_0$  : Dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan cukup baik di bawah 60%

$H_a$  : Dimensi transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa di kategorikan baik di atas 60%

Adapun hasil dari Uji F pada tabel 4.25 adalah sebagai berikut :

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.414	1	68.414	19.843	.000 <sup>b</sup>
	Residual	117.225	34	3.448		
	Total	185.639	35			

Sumber : Data Primer di olah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi menunjukkan hasil F hitung sebesar 19,843 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabelnya, berarti variabel dimensi transparansi (X3) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y) dan besarnya pengaruh tersebut sebesar 36.90%.

Berdasarkan hasil uji analisis dari dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi secara parsial dari uji koefisien determinasi mendapatkan nilai untuk variabel dimensi etika (X1) sebesar 50.30%, dimensi akuntabilitas (X2) sebesar 49.50%, dan dimensi transparansi sebesar 36.90% dan dimensi yang paling berpengaruh di antara 3 variabel adalah dimensi etika dengan hasil uji koefisien determinasi mendapatkan nilai 50.30%.

#### **D. Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya jumlah pengaruh variabel dimensi etika, akuntabilitas, dan transparansi (x) dengan kualitas pelayanan publik (y). Kemudian dapat dilakukan dengan cara menghitung koefisien yang ditentukan. Berikut adalah model summary berdasarkan hasil pengolahan SPSS versi 24.0. Adapun hasil dan koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 4.26 berikut:



**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.741 <sup>a</sup>	.548	.506	1.61866

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, nilai  $R^2$  (*Adjusted R Square*). Dari model regresi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel bebas dalam menerangkan variabel terikat. Dari tabel di atas diketahui bahwa  $R^2$  sebesar 0.548 hal ini berarti 54.80% yang menunjukkan bahwa dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi memengaruhi variabel kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 46% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### E. Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara variabel dimensi etika (X1), akuntabilitas (X2) dan transparansi (X3) terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y), maka dilakukan perhitungan regresi linier berganda dengan menggunakan *software spss 24.0*.

Berdasarkan hasil pengolahan data analisis linier berganda melalui *spss* versi 24.0, maka di peroleh sebagai berikut pada table 4.27:

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
	B	Std. Error			
(Constant)	27.060	6.141		4.406	.000
1 Etika	.363	.212	.206	1.712	.097
Akuntabilitas	.978	.236	.541	4.141	.000
Transparansi	.335	.175	.253	1.916	.064

*Sumber: Data Primer diolah 2019*

Berdasarkan tabel 4.27 diatas maka dapat dikatakan persamaan regresi linier berganda adalah:

$$Y = 27.060 + 0.363 X1 + 0.978 X2 + 0.335 X3 + e$$

**Artinya:**

- a. Nilai konstansa sebesar 27.060, menunjukkan bahwa jika tidak ada variabel independen (etika, akuntabilitas, dan transparansi) maka variabel dependen (kualitas pelayanan publik) adalah negatif.
- b. Nilai koefisien regresi X1 sebesar 0.363 artinya jika kualitas X1 mengalami peningkatan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Nilai koefisien regresi X2 sebesar 0.978 artinya jika kualitas X2 mengalami peningkatan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- d. Nilai koefisien regresi X3 sebesar 0.335 artinya jika kualitas X3 mengalami peningkatan maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- e. Standar *error* sebesar 6.141 artinya seluruh variabel yang dihitung dalam uji spss memiliki tingkat pengganggu sebesar 6.141.

Dari uraian di atas menunjukkan bahwa etika, akuntabilitas, transparansi memiliki nilai positif artinya terjadi peningkatan kualitas

pelayanan disebabkan oleh variabel bebas dimana yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dengan koefisien 0.000.

#### F. Uji F

Uji F digunakan untuk mengetahui variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh variabel kualitas pelayanan publik.

Hipotesisnya adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh diatas 50% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa

H<sub>a</sub> : Pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi berpengaruh dibawah 50% terhadap kualitas pelayanan publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa

Adapun hasil dari Uji F pada tabel 4.28 adalah sebagai berikut :

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	101.797	3	33.932	12.951	.000 <sup>b</sup>
	Residual	83.842	32	2.620		
	Total	185.639	35			

Sumber: Data Primer diolah 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa dalam pengujian regresi menunjukkan hasil F hitung sebesar 12.951 dengan signifikan 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 dimana nilai F hitung lebih besar dari F tabelnya,

Berarti variabel dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi secara bersama-sama berpengaruh variabel kualitas pelayanan publik.

## **G. Pembahasan**

### **1. Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi**

Dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi adalah fitur pokok dari *sound governance* dan merupakan pondasi pokok dari nilai etika, kebutuhan akuntabilitas, dan struktur dan nilai transparansi. Prinsip kardikal cek *governance* untuk menghindari penyalahgunaan dan korupsi sistem atau untuk menghindari prinsip buta efisiensi dan ekonomi murni dalam proses manajemen dan administrasi.

Diantara kesepuluh dimensi *sound governance* dalam penelitian ini peneliti akan fokus meneliti salah satu dimensi, yaitu dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi hal ini dikarenakan disesuaikan dengan dimensi ke 10 ini adalah fitur pokok dari *sound governance* yang membedakannya dari *good governance* dan sebagai inti pokok dari konsep *sound governance* yang akan membentuk kualitas *governance*. Karena kualitas *governance*-lah yang membuat sistem menjadi jelas dan dinamis.

#### **a. Etika**

Etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dandan perilakunya kearah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya variabel tentang dimensi etika maka diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di

kantor Samsat kabupaten Gowa. Untuk mengukur seberapa baik dimensi etika di kantor tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator berikut, yaitu:

- 1) *equality* yaitu perilaku yang sama atas pelayanan yang diberikan,
- 2) *loyalty* adalah kesetiaan yang diberikan oleh pimpinan dan rekan kerja, dan
- 3) *responsibility* yaitu setiap aparat pemerintah harus setia dalam menerima tanggung jawab atas apapun ia kerjakan.

Dengan adanya etika yang baik dari pegawai dalam pespektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh etika pegawai di kantor tersebut. Hal ini senadadengan prinsip-prinsip etika pelayanan menurut *American Society For Public Administration* salah satunya menyebutkan pelayanan terhadap publik harus diutamakan.

#### **b. Akuntabilitas**

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan adanya variabel tentang dimensi akuntabilitas maka diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Samsat kabupaten Gowa. Untuk mengukur seberapa baik dimensi akuntabilitas di kantor tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator berikut,

yaitu:1) kepatuhan terhadap prosedur, 2) pelayanan publik yang murah biaya, 3) kepatuhan terhadap standar waktu, dan 4) pelayanan publik yang responsif.

Dengan adanya akuntabilitas yang baik dari pegawai dalam pespektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh akuntabilitas pegawai di kantor tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Harbani dalam Muslikhah (2014) mengatakan bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai akuntabilitas.

### **c. Transparansi**

Transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dengan adanya variabel tentang dimensi transparansi maka diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Samsat kabupaten Gowa. Untuk mengukur seberapa baik dimensi transparansi di kantor tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator berikut, yaitu: 1) mengukur tingkat keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, 2) seberapa mudah peraturan dan prosedur pelayanan dapat dipahami oleh pengguna dan stakeholders yang

lain, dan 4) kemudahan dalam memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik.

Dengan adanya transparansi yang baik dari pegawai dalam pespektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh transparansi pegawai di kantor tersebut. Hal ini senada dengan pendapat Adam Wirahadi pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang efisiensi, cepat, akuntabel, murah, non diskriminatif dan transparansi.

## **2. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan publik adalah suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat memenuhi kebutuhannya secara memuaskan demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi terciptanya hubungan yang baik antara pengguna maupun pemberi layanan. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandangan atau persepsi penyedia jasa atau layanan melainkan berdasarkan persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan.

Dalam perkembangan selanjutnya, dimana menurut Zeithaml, Bitner dan Parasuraman bahwa indikator kualitas pelayanan dapat dinilai dari tingkat kepuasan pelanggan/masyarakat yang dilayani. Dengan adanya variabel tentang kualitas pelayanan maka diharapkan dapat membantu

mendorong pegawai di kantor Samsat kabupaten Gowa untuk bekerja dengan lebih baik dan untuk mengukur seberapa baik kualitas pelayanan publik di kantor tersebut dapat dilihat dari beberapa indikator berikut, yaitu: bukti fisik dengan indikator: 1) pemberian informasi yang mudah dimengerti, 2) pegawai berpenampilan menarik, dan 3) ketersediaan fasilitas pelayanan.

Kemudian keandalan yang memiliki indikator: 1) konsisten dalam memberikan pelayanan, 2) pegawai menunda dalam memberikan pelayanan, dan 3) pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat. Dan untuk daya tanggap memiliki indikator: 1) kesediaan pegawai membantu masyarakat yang merasa kesulitan dalam melakukan pelayanan, 2) perhatian pegawai kepada masyarakat terhadap layanan yang diinginkan, dan 3) pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat.

Selanjutnya jaminan memiliki indikator: 1) pengetahuan yang dimiliki oleh pegawai, 2) pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat, dan 3) pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan. Kemudian empati memiliki indikator: 1) pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat, 2) pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan, dan 3) pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan.

Dengan kualitas pelayanan publik yang dimiliki di kantor Samsat Kabupaten Gowa yang sudah berdasarkan hasil analisis sudah termasuk



dalam kategori baik diharapkan dapat ditingkatkan lagi menjadi semakin baik. Seperti yang disebutkan pada kajian pustaka menurut Harbani dalam Muslikhah (2014) juga mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

### **3. Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik**

Etika sebagai nilai utama dalam pelayanan publik diikuti oleh kesungguhan dari aparat birokrat itu sendiri untuk mengubah sikap dan perilakunya ke arah yang lebih mengutamakan kepentingan peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya etika yang baik dari pegawai dalam perspektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh etika pegawai di kantor tersebut. Hal ini senadadengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa etika berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Yandie, WL (2017) Pengaruh Etika dan Pelayanan Customer Service Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT BNI Syariah Kantor Cabang Palembang menyimpulkan berdasarkan hasil uji dan analisa penelitian yang dilakukan dapat dijelaskan variabel Etika (X1) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y) maka ada pengaruh positif dan signifikan antara Etika terhadap tingkat

kepuasan nasabah. Dan berdasarkan hasil penelitian, maka dapat dijelaskan variabel Pelayanan Prima (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah (Y).Maka ada pengaruh positif dan signifikan antara pelayanan prima terhadap tingkat kepuasan nasabah.

Akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah aktivitas birokrasi publik atau pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sudah sesuai dengan norma dan nilai yang dianut oleh rakyat dan apakah pelayanan publik tersebut mampu mengakomodasi kebutuhan rakyat yang sesungguhnya. Dengan adanya akuntabilitas yang baik dari pegawai dalam perspektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh akuntabilitas pegawai di kantor tersebut.

Hal ini senada dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Mokoagow, M (2018) Pengaruh Akuntabilitas Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT POS Indoensia (Persero) Manado menyimpulkan akuntabilitas kerja berpengaruh secara positif terhadap kualitas pelayanan di PT. Pos Indonesia telah terlaksana dengan baik.Dan kualitas Pelayanan di Pt Pos Indonesia sebagian besar telah berada pada kategori tinggi, yang menempatkan pengukuran kualitas pelayanan pada kategori tinggi atau baik. Dan terdapat variabel lain diluar akuntabilitas kerja yang berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan di PT Pos Indonesia (Persero) Manado.

Transparansi adalah keterbukaan dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumberdaya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi. Dengan adanya transparansi yang baik dari pegawai dalam pespektif *sound governance* yang menjadikannya sebagai salah satu dimensi pokok *sound governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di kantor tersebut. Dengan demikian dapat diartikan bahwa baik tidaknya kualitas pelayanan di suatu kantor dapat dipengaruhi oleh trasnparansi pegawai di kantor tersebut.

Hal ini senada dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa etika berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Haryani, KD (2008) Pengaruh Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh antara transparansi dengan kualitas pelayanan. Hal ini terbukti dengan hasil uji rank spearman dengan hasil korelasi sebesar 0.379. Dimana pada tabel rho yaitu sebesar 0.306. Dari hasil pertimbangan diatas dapat diketahui bahwa perhitungan korelasilebih besar dari harga kritisnya. Hal ini diartikan bahwa penelitian ini menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ , sehingga terdapat pengaruh antara transparansi terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember. Hal ini menunjukkan tingkat kualitas pelayanan perjanjian yang baik pula.

Dengan demikian dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh etika, akuntabilitas dan transparansi pegawai dari suatu kantor. Maka dari itu perlu bagi para pimpinan kantor untuk memperhatikan etika, akuntabilitas dan transparansi dari pegawainya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat kabupaten Gowa. Senada dengan pendapat prinsip-prinsip etika pelayanan menurut *American Society For Public Administration* salah satunya menyebutkan pelayanan terhadap publik harus diutamakan.

Kemudian untuk akuntabilitas pendapat Harbani dalam Muslikhah (2014) mengatakan bahwa untuk menilai baik buruknya suatu pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi publik dapat dilihat dari baik buruknya penerapan nilai-nilai akuntabilitas. Dan Adapun untuk variabel transparansi menurut Adam Wirahadi pelayanan publik yang ideal adalah pelayanan publik yang efisiensi, cepat, akuntabel, murah, non diskriminatif dan transparansi. Dan Harbani dalam Muslikhah (2014) juga mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dengan standar yang ditentukan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di kantor Samsat Kabupaten Gowa dengan judul “Pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa” maka dengan peneliti memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Etika di kantor Samsat Kabupaten Gowa mendapatkan nilai rata-rata 73.3%. Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya etika di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.
2. Akuntabilitas di kantor Samsat Kabupaten Gowa mendapatkan nilai rata-rata 71.6%. Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya akuntabilitas di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.
3. Transparansi di kantor Samsat Kabupaten Gowa mendapatkan nilai rata-rata 64.9%. Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya transparansi di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.
4. Kualitas Pelayanan Publik di kantor Samsat Kabupaten Gowa mendapatkan nilai rata-rata 70,5% (Pegawai) dan 63.6% (Masyarakat). Hasil dari rata-rata tersebut masuk dalam kategori “baik” artinya kualitas pelayanan publik di kantor tersebut telah berjalan dengan baik.

5. Berdasarkan hasil uji analisis dari dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi secara parsial mendapatkan nilai untuk variabel dimensi etika (X1) sebesar 50.30%, dimensi akuntabilitas (X2) sebesar 49.50%, dan dimensi transparansi (X3) sebesar 36.90% dan dimensi yang paling berpengaruh di antara 3 variabel adalah dimensi etika dengan hasil uji koefisien determinasi mendapatkan nilai 50.30%. Dan berdasarkan hasil uji koefisien determinasi secara simultan mendapatkan bahwa  $R^2$  sebesar 0.548 hal ini berarti 54.80% yang menunjukkan bahwa dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi memengaruhi variabel kualitas pelayanan publik. Sisanya sebesar 46.20% di pengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

#### **B. Saran**

Dengan memperlihatkan hasil analisa dan pembahasan diatas, maka saran-saran untuk dapat dijadikan bahan masukan kepada kantor Samsat Kabupaten Gowa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masyarakat yaitu meskipun pengaruh dimensi etika, akuntabilitas dan transparansi terhadap kualitas pelayanan publik dalam perspektif *sound governance* di kantor Samsat Kabupaten Gowa masuk dalam kategori “baik” namun untuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan di kantor Samsat Kabupaten Gowa agar dapat menjadi semakin baik terutama dalam segi fasilitas di kantor tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Selviana. 2018. *Pengaruh Sistem ISO (International Standarditation For Operating) terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan Tallo Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Basri, Muhammad. 2012. *Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik Suatu Pendekatan dalam Pelayanan*. YAPMA Makassar: Makassar
- Domai, Tjahnulin. 2011. *Sound Governance*. Universitas Brawijaya Press: Malang
- Haryani, KD. 2008. *Pengaruh Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Dinas Perindustrian, Perdagangan dan Penanaman Modal Kabupaten Jember*. (Online). repository.unej.ac.id. Di akses pada 21 Mei 2019
- Helmi. 2017. *Transparansi Pelayanan Publik dalam Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sism Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Gowa (Samsat) Kabupaten Gowa*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Etika Administrasi Negara*. PT Raja Grafindo: Jakarta
- Kumorotomo, Wahyudi. 2013. *Akuntabilitas Birokrasi Publik Sketsa Pada Masa Transasi*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Kurniawan, A. 2017. *Analisis Pengaruh Harga, Kualitas dan Pelayanan terhadap Pemiliha Lapangan Futsal dengan Menggunakan Metode Regresi Linear Berganda*. (Online). repository.bsi.ac.id. Di akses pada 12 Mei 2019
- Nirmayanti, 2015. *Pengaruh Kualitas Aparatur Daerah terhadap Pelaksanaan Tugas Adminitrasi Pemerintahan Di Kantor Kecamatan Bungin Kabupaten Enrekang*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Nurdin, 2016. *Transparansi Pengelolaan Retribusi Permandian Alam Eremerasa Kecamatan Eremeesa Kabupaten Bantaeng*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Norisa. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar

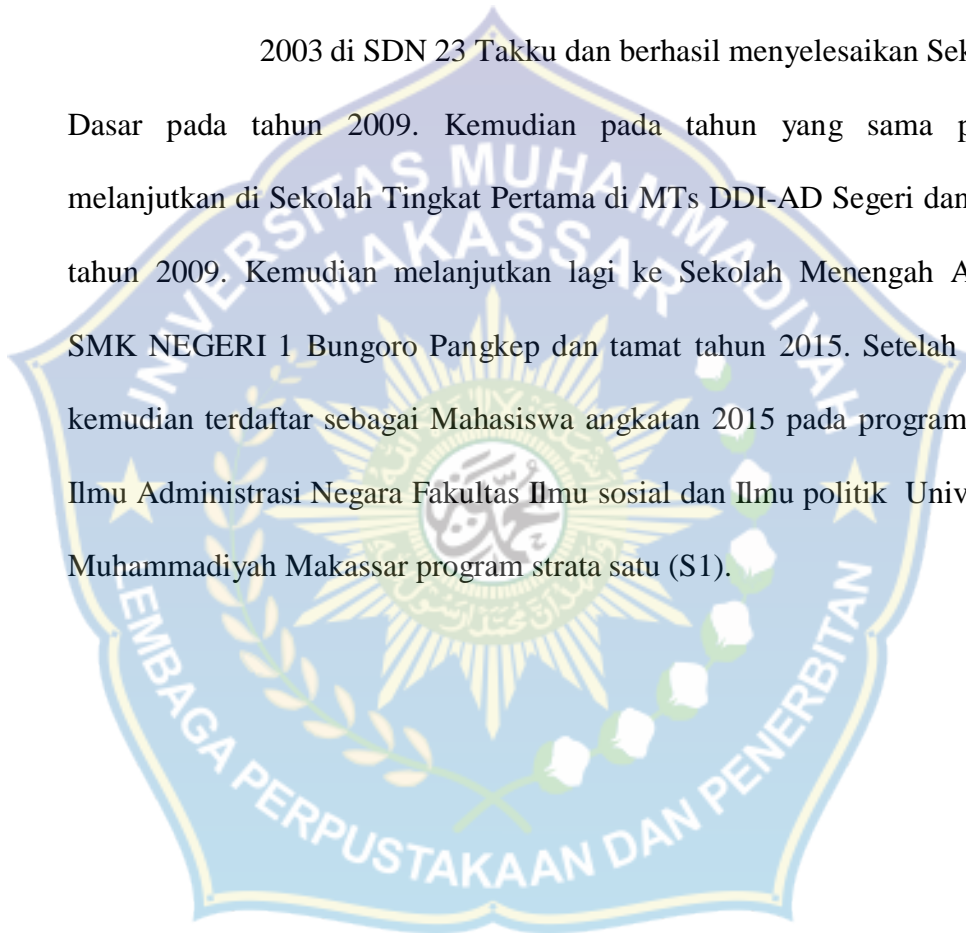
- Miswati.2015.*Akuntabilitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kota ParePare*.Skripsi.Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Mufid, Muhammad.2010. *Etika dan Filsafat Komunikasi*. Kencana: Jakarta
- Muslikhah.2014.*Konsep Pelayanan Publik*.Online.repository.unpas.ac.id.Di akses pada 25 Mei 2019 Pukul 12.03 WITA
- Mokoagow, M.2018.*Pengaruh Akuntabilitas Kerja terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT POS Indonesia (Persero) Manado*.(Online).ejournal.unsrat.ac.id.Di akses pada Di akses pada 21 Mei 2019
- Putra, Fadillah.2009.*Senjakala Good Governance*.Averroes Press: Malang
- Rahmat Hidayat, MuhlisMadani, Rudi Hardi. *Penerapan Dimensi Sound Governance Dalam Pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Gowa*.Volume 1 Nomor 1 Kolaborasi:Jurnal Administrasi Publik 2015.(online).journal.unismuh.ac.id. Di akses pada 5 Januari 2019 Pukul 12.03 WITA
- Ramdani, Wahyuni.2015.*Etika Administrasi dalam Pelayanan Publik di Unit Wilayah II Perumahan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar*.Skripsi.Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Rian, Lesmana.*Perbandingan Konsep Tata Kelola Pemerintah:Sound Governance, Dynamic Governance, Dan Open Government*.2017.Halaman 106.(Online).jurnal.dpr.go.id. Di akses pada 5 Januari 2019 Pukul 12.07 WITA
- Rusdi, Andi.2015.*Akuntabilitas Pemerintah dalam Penanggulangan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD) di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Bulukumba*.Skripsi.Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Sadikin. 2017.*Sound Governance*.(Online).galeade.wordpress.com. Di akses pada 22 Januari 2019 Pukul 10.23 WITA
- S, Arikunto.2010.*Prosedur Penelitian Pendekatan Praktik*.Rineka Cipta: Jakarta
- Siswanto Muhartono, Djoko.*Pelayanan Pendidikan Dalam Perspektif Sound Governance (Studi Kasus MBS Dan Pelayanan Publik Di Kota Probolinggo Tahun 2016)*.2016.Halaman 171.(Online).www.researchgate.net.Di akses5 Januari 2019 Pukul 12.13 WITA



- Sugiono.2017.*Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung
- Surjadi.2009.*Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*.PT Refika Aditama: Bandung
- Suyadi, 2016. *Etika Birokrasi dalam Mewujudkan Pelayanan Publik*.(Online).bdksemarang.kemenag.go.id. Di akses 5 Januari 2019 Pukul 15.12 WITA
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 37 Tahun 2008 & Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Ombudsman Republik Indonesia: Jakarta
- Uyanto, Stanislaus S.2009.*Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*.Graha Ilmu: Yogyakarta
- Wahab,Wiryansah.2015.*Kualitas Pelayanan dalam Pengurusan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Makassar*.Skripsi.Universitas Muhammadiyah Makassar: Makassar
- Winarsih & Ratminto.2015.*Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen Charter dan Standar Pelayanan Publik*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Yandie, WL.2017. *Pengaruh Etika dan Pelayanan Prima Cusomer Service terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. BNI Syariah Kantor Cabang Palembang*.(Online).eprints.radenfatah.ac.id.Di akses pada 12 Mei 2019

## RIWAYAT HIDUP

**Asrini HS**, dilahirkan di Segeri pada 24 Mei 1997, anak ke (9) sembilan dari 9 (Sembilan) bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Ayahanda H. Suyuti dengan Ibunda Hj. Rosdiana, penulis memulai pendidikan formal pada tahun 2003 di SDN 23 Takku dan berhasil menyelesaikan Sekolah Dasar pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Tingkat Pertama di MTs DDI-AD Segeri dan tamat tahun 2009. Kemudian melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas di SMK NEGERI 1 Bungoro Pangkep dan tamat tahun 2015. Setelah tamat kemudian terdaftar sebagai Mahasiswa angkatan 2015 pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar program strata satu (S1).



**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



## 1. LAMPIRAN KUESIONER

### DAFTAR KUESIONER

#### **PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF *SOUND GOVERNANCE* DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA**

Responden yang terhormat,

Saya adalah mahasiswa semester akhir di Jurusan Ilmu administrasi Negara, di Universitas Muhammadiyah Makassar. Saat ini sedang mengumpulkan data dalam rangka tugas akhir. Saya memohon kesediaan saudara (i) untuk mengisi kuesioner ini berdasarkan pengalaman anda ketika bekerja di kantor Samsat Kabupaten Gowa. Pengisian jawaban cukup dengan memberi tanda (√) pada pernyataan yang dianggap sesuai dengan pendapat responden (satu jawaban dalam setiap nomor pernyataan)

Pilihan jawaban:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (TS)
3. Ragu-Ragu (RR)
4. Setuju (S)
5. Sangat Setuju (SS)



**KUESIONER VARIABEL (X)**  
**DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI**

**A. Etika**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai memberikan pelayanan yang sama kepada semua orang					
2	Pegawai memiliki hubungan yang baik dengan pimpinan dan sesama pegawai					
3	Pegawai melaksanakan pekerjaannya dengan baik					
4	Pegawai bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan					
5	Pegawai menaati aturan yang telah ditetapkan sesuai dengan tugasnya masing-masing					

**b. Akuntabilitas**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai melayani masyarakat sesuai dengan prosedur yang ada					
2	Pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan					
3	Pegawai bersikap disiplin dalam melayani					
4	Pegawai bersikap responsive dalam melayani					
5	Pegawai memberikan biaya pelayanan publik sesuai dengan notis wajib pajak					

**c. Transparansi**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai sangat terbuka kepada masyarakat					
2	Pegawai membuat peraturan dan prosedur pelayanan yang mudah dipahami					
3	Pegawai memberikan informasi dengan mudah kepada masyarakat					
4	Pegawai terbuka mengenai dokumen yang perlu diketahui masyarakat					
5	Pegawai terbuka dalam memberikan informasi yang terkait dengan pengelolaan sumber daya					

**KUESIONER VARIABEL (Y)  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**A. Bukti Fisik**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baik					
2.	Pegawai memberikan informasi yang mudah dimengerti					
3.	Pegawai memiliki penampilan menarik saat melayani					

**B. Keandalan**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai konsisten dalam memberikan pelayanan					
2	Pegawai tidak menunda dalam memberikan pelayanan					
3	Pegawai senantiasa memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat					

**C. Daya Tanggap**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai bersedia membantu masyarakat saat pelayanan					
2	Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat					
3	Pegawai bersungguh-sungguh mendengarkan saran masyarakat					

**D. Jaminan**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing					
2	Pegawai memberikan kepercayaan kepada masyarakat					
3	Pegawai memiliki bakat sebagai pegawai dalam memberikan pelayanan					

**E. Empati**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai senantiasa memberikan motivasi terkait dengan keluhan masyarakat					
2	Pegawai menanyakan keadaan masyarakat selama menerima pelayanan					
3	Pegawai senantiasa memperlakukan masyarakat dengan baik utamanya jika dimintai bantuan					

**KUESIONER VARIABEL (Y)  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

**A. Bukti Fisik**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1.	Kantor Samsat telah memiliki fasilitas fisik yang baik					
2.	Bapak/Ibu mendapatkan informasi yang mudah dimengerti					
3.	Pegawai memiliki penampilan menarik saat melayani					

**B. Keandalan**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang sama dari pegawai					
2	Bapak/Ibu saat dilayani tidak ditunda-tunda oleh pegawai					
3	Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang tidak tepat dari pegawai					

**C. Daya Tanggap**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Bapak/Ibu dibantu oleh pegawai saat pelayanan					
2	Pegawai memberikan perhatian dalam melayani masyarakat					
3	Bapak/Ibu saat memberikan saran diterima oleh pegawai					

**D. Jaminan**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Pegawai memiliki pengetahuan terkait bidang kerjanya masing-masing					
2	Bapak/Ibu mendapatkan kepercayaan dari para pegawai					
3	Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai					

**E. Empati**

No	Pertanyaan/Pernyataan	STS	TS	RR	S	SS
1	Bapak/Ibu mendapatkan motivasi ketika ada keluhan dari pelayanan yang diterima					
2	Bapak/Ibu mendapatkan pelayanan yang diinginkan					
3	Bapak/Ibu mendapatkan respon yang baik ketika sedang ada keluhan					

## 2. LAMPIRAN REKAPITULASI JAWABAN RESPONDEN

### a. Hasil Uji Validitas Variabel X1

		Correlations					
		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Jumlah
Item01	Pearson Correlation	1	.308	.223	.087	-.191	.541**
	Sig. (2-tailed)		.068	.191	.615	.266	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Item02	Pearson Correlation	.308	1	.524**	-.055	.031	.654**
	Sig. (2-tailed)	.068		.001	.750	.859	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item03	Pearson Correlation	.223	.524**	1	-.027	.319	.732**
	Sig. (2-tailed)	.191	.001		.878	.058	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item04	Pearson Correlation	.087	-.055	-.027	1	.178	.381*
	Sig. (2-tailed)	.615	.750	.878		.299	.022
	N	30	30	30	30	30	30
Item05	Pearson Correlation	-.191	.031	.319	.178	1	.480**
	Sig. (2-tailed)	.266	.859	.058	.299		.003
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.541**	.654**	.732**	.381*	.480**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.022	.003	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### b. Hasil Uji Validitas Variabel X2

		Correlations					
		Item 01	Item02	Item03	Item04	Item05	Jumlah
Item01	Pearson Correlation	1	-.144	.175	.096	-.247	.337
	Sig. (2-tailed)		.447	.356	.615	.189	.049
	N	30	30	30	30	30	30
Item02	Pearson Correlation	-.144	1	-.268	.179	.096	.217
	Sig. (2-tailed)	.447		.153	.345	.615	.050
	N	30	30	30	30	30	30
Item03	Pearson Correlation	.175	-.268	1	.340	.058	.611**
	Sig. (2-tailed)	.356	.153		.066	.761	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item04	Pearson Correlation	.096	.179	.340	1	.246	.762**
	Sig. (2-tailed)	.615	.345	.066		.190	.000
	N	30	30	30	30	30	30



Item05	Pearson Correlation	-.247	.096	.058	.246	1	.506**
	Sig. (2-tailed)	.189	.615	.761	.190		.004
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.337	.217	.611**	.762**	.506**	1
	Sig. (2-tailed)	.069	.250	.000	.000	.004	
	N	30	30	30	30	30	30

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### c. Hasil Uji Validitas Variabel X3

#### Correlations

		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Jumlah
Item01	Pearson Correlation	1	.304	.140	.378*	.023	.603**
	Sig. (2-tailed)		.103	.459	.040	.902	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item02	Pearson Correlation	.304	1	.354	.138	-.118	.519**
	Sig. (2-tailed)	.103		.055	.467	.535	.003
	N	30	30	30	30	30	30
Item03	Pearson Correlation	.140	.354	1	.191	.091	.565**
	Sig. (2-tailed)	.459	.055		.311	.633	.001
	N	30	30	30	30	30	30
Item04	Pearson Correlation	.378*	.138	.191	1	.431*	.781**
	Sig. (2-tailed)	.040	.467	.311		.018	.000
	N	30	30	30	30	30	30
Item05	Pearson Correlation	.023	-.118	.091	.431*	1	.495**
	Sig. (2-tailed)	.902	.535	.633	.018		.005
	N	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	.603**	.519**	.565**	.781**	.495**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.003	.001	.000	.005	
	N	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

### d. Hasil Uji Validitas Y Pegawai

#### Correlations

		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13
Item01	Pearson Correlation	1	.217	.425*	-.315	.099	-.207	-.301	-.188	.130	-.212	-.264	-.394*	-.131
	Sig. (2-tailed)		.250	.019	.090	.604	.273	.106	.319	.495	.260	.158	.031	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item02	Pearson Correlation	.217	1	.526**	.212	-.097	.139	.071	-.060	.349	-.235	.030	.177	.000
	Sig. (2-tailed)	.250		.003	.261	.612	.463	.711	.754	.059	.210	.876	.350	.000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item03	Pearson Correlation	.425*	.526**	1	.079	-.081	-.034	-.039	-.078	.237	-.087	-.044	-.131	-.000

	Sig. (2-tailed)	.019	.003		.679	.672	.856	.837	.684	.206	.646	.817	.489
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item04	Pearson Correlation	-.315	.212	.079	1	-.353	.276	.314	.145	-.234	.164	-.120	.037
	Sig. (2-tailed)	.090	.261	.679		.056	.140	.091	.443	.213	.387	.529	.844
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item05	Pearson Correlation	.099	-.097	-.081	-.353	1	-.350	-.092	-.095	.303	-.107	.241	.102
	Sig. (2-tailed)	.604	.612	.672	.056		.058	.629	.617	.104	.573	.200	.590
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item06	Pearson Correlation	-.207	.139	-.034	.276	-.350	1	.157	-.078	-.248	.100	-.044	.066
	Sig. (2-tailed)	.273	.463	.856	.140	.058		.407	.684	.186	.599	.817	.730
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item07	Pearson Correlation	-.301	.071	-.039	.314	-.092	.157	1	.164	.271	.470**	.326	.150
	Sig. (2-tailed)	.106	.711	.837	.091	.629	.407		.386	.148	.009	.078	.430
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item08	Pearson Correlation	-.188	-.060	-.078	.145	-.095	-.078	.164	1	.326	.044	.007	.211
	Sig. (2-tailed)	.319	.754	.684	.443	.617	.684	.386		.079	.817	.970	.263
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item09	Pearson Correlation	.130	.349	.237	-.234	.303	-.248	.271	.326	1	-.102	.407*	.288
	Sig. (2-tailed)	.495	.059	.206	.213	.104	.186	.148	.079		.593	.026	.123
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item10	Pearson Correlation	-.212	-.235	-.087	.164	-.107	.100	.470**	.044	-.102	1	.128	-.048
	Sig. (2-tailed)	.260	.210	.646	.387	.573	.599	.009	.817	.593		.501	.803
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item11	Pearson Correlation	-.264	.030	-.044	-.120	.241	-.044	.326	.007	.407*	.128	1	.462*
	Sig. (2-tailed)	.158	.876	.817	.529	.200	.817	.078	.970	.026	.501		.010
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item12	Pearson Correlation	-.394*	.177	-.131	.037	.102	.066	.150	.211	.288	-.048	.462*	1
	Sig. (2-tailed)	.031	.350	.489	.844	.590	.730	.430	.263	.123	.803	.010	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item13	Pearson Correlation	-.039	.071	-.170	.202	.215	-.039	.104	.164	.148	.185	.326	.299
	Sig. (2-tailed)	.837	.711	.368	.285	.255	.837	.583	.386	.436	.328	.078	.108
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item14	Pearson Correlation	-.299	.089	-.078	-.139	.337	.089	.038	-.388*	.118	.165	.432*	.337
	Sig. (2-tailed)	.108	.638	.684	.463	.069	.641	.843	.034	.535	.385	.017	.068
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Item15	Pearson Correlation	-.121	.255	.052	.423*	.054	.224	.255	.172	.157	.194	.369*	.263
	Sig. (2-tailed)	.525	.173	.786	.020	.778	.234	.173	.364	.409	.305	.045	.161
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
Jumlah	Pearson Correlation	-.077	.448*	.268	.292	.279	.116	.490**	.250	.575**	.282	.595**	.487**
	Sig. (2-tailed)	.686	.013	.152	.118	.136	.543	.006	.182	.001	.131	.001	.006
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

e. Hasil Uji Validitas Y Masyarakat

Correlations

		Item01	Item02	Item03	Item04	Item05	Item06	Item07	Item08	Item09	Item10	Item11	Item12	Item13	Item14
Item01	Pearson Correlation	1	-.217	-.317	.257	-.255	-.238	-.044	-.141	-.130	-.108	-.276	.267		
	Sig. (2-tailed)		.250	.088	.170	.174	.204	.818	.457	.495	.571	.139	.154		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item02	Pearson Correlation	-.217	1	.281	.175	-.198	-.261	-.170	-.110	-.119	-.084	.227	.067		
	Sig. (2-tailed)	.250		.132	.354	.295	.164	.369	.564	.530	.660	.227	.725		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item03	Pearson Correlation	-.317	.281	1	-.049	.144	-.046	-.342	-.122	-.019	.140	-.063	.168		
	Sig. (2-tailed)	.088	.132		.798	.448	.811	.065	.520	.922	.461	.740	.374		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item04	Pearson Correlation	.257	.175	-.049	1	-.270	-.287	-.165	-.076	-.342	.232	.377 <sup>*</sup>	-.031		
	Sig. (2-tailed)	.170	.354	.798		.149	.125	.382	.689	.065	.216	.040	.871		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item05	Pearson Correlation	-.255	-.198	.144	-.270	1	.258	.318	-.108	.499 <sup>**</sup>	.171	.167	-.010		
	Sig. (2-tailed)	.174	.295	.448	.149		.168	.087	.570	.005	.365	.379	.957		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item06	Pearson Correlation	-.238	-.261	-.046	-.287	.258	1	.494 <sup>**</sup>	.245	.262	.127	.120	.140		
	Sig. (2-tailed)	.204	.164	.811	.125	.168		.006	.192	.163	.504	.527	.459		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item07	Pearson Correlation	-.044	-.170	-.342	-.165	.318	.494 <sup>**</sup>	1	.044	.163	.203	.061	-.136		
	Sig. (2-tailed)	.818	.369	.065	.382	.087	.006		.816	.389	.281	.748	.474		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item08	Pearson Correlation	-.141	-.110	-.122	-.076	-.108	.245	.044	1	-.272	-.145	-.263	.117		
	Sig. (2-tailed)	.457	.564	.520	.689	.570	.192	.816		.146	.443	.160	.539		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item09	Pearson Correlation	-.130	-.119	-.019	-.342	.499 <sup>**</sup>	.262	.163	-.272	1	-.245	.161	-.250		
	Sig. (2-tailed)	.495	.530	.922	.065	.005	.163	.389	.146		.192	.395	.183		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item10	Pearson Correlation	-.108	-.084	.140	.232	.171	.127	.203	-.145	-.245	1	.113	.200		
	Sig. (2-tailed)	.571	.660	.461	.216	.365	.504	.281	.443	.192		.552	.288		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item11	Pearson Correlation	-.276	.227	-.063	.377 <sup>*</sup>	.167	.120	.061	-.263	.161	.113	1	.111		
	Sig. (2-tailed)	.139	.227	.740	.040	.379	.527	.748	.160	.395	.552		.560		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item12	Pearson Correlation	.267	.067	.168	-.031	-.010	.140	-.136	.117	-.250	.200	.111	1		
	Sig. (2-tailed)	.154	.725	.374	.871	.957	.459	.474	.539	.183	.288	.560			
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item13	Pearson Correlation	.006	-.070	-.175	.055	-.220	.301	-.085	.508 <sup>**</sup>	-.032	-.209	.072	.247		
	Sig. (2-tailed)	.973	.714	.354	.771	.242	.107	.656	.004	.867	.268	.706	.188		
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30		
Item14	Pearson Correlation	.006	.330	.075	.055	-.220	.106	-.012	-.013	-.351	.089	.072	.367 <sup>*</sup>		
	Sig. (2-tailed)	.973	.075	.693	.771	.242	.577	.949	.946	.057	.638	.706	.046		

	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	.362*	-.070	-.029	.195	-.256	-.350	-.342	-.275	-.206	-.035	-.063	.028
Item15	Sig. (2-tailed)	.049	.712	.877	.301	.172	.058	.065	.141	.275	.854	.740	.883
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Pearson Correlation	-.003	.086	.078	.114	.437*	.636**	.449*	.078	.244	.291	.416*	.447*
Jumlah	Sig. (2-tailed)	.988	.650	.683	.550	.016	.000	.013	.683	.194	.119	.022	.013
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana (Parsial) Pengaruh Variabel X1 terhadap Y

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dimensi Etika <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.710 <sup>a</sup>	.503	.489	1.64658

a. Predictors: (Constant), Dimensi Etika

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	93.457	1	93.457	34.470	.000 <sup>b</sup>
	Residual	92.182	34	2.711		
	Total	185.639	35			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Dimensi Etika

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	24.174	6.501		3.719	.001
	Dimensi Etika	.599	.102	.710	5.871	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

## Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana (Parsial) Pengaruh Variabel X2 terhadap Y

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	Dimensi Akuntabilitas <sup>b</sup>	.	Enter
---	------------------------------------	---	-------

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik  
b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.703 <sup>a</sup>	.495	.480	1.66068

- a. Predictors: (Constant), Dimensi Akuntabilitas

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	91.872	1	91.872	33.313	.000 <sup>b</sup>
	Residual	93.767	34	2.758		
	Total	185.639	35			

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik  
b. Predictors: (Constant), Dimensi Akuntabilitas

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	26.266	6.250		4.202	.000
	Dimensi Akuntabilitas	.568	.098	.703	5.772	.000

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

### Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana (Parsial) Pengaruh Variabel X3 terhadap Y

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Dimensi Transparansi <sup>b</sup>	.	Enter

- a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik  
b. All requested variables entered.

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.607 <sup>a</sup>	.369	.350	1.85682

a. Predictors: (Constant), Dimensi Transparansi

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	68.414	1	68.414	19.843	.000 <sup>b</sup>
	Residual	117.225	34	3.448		
	Total	185.639	35			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Dimensi Transparansi

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	29.984	7.263		4.129	.000
	Dimensi Transparansi	.508	.114	.607	4.455	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik



Universitas  
Muhammadiyah  
Makassar  
Integrity - Professionalism - Entrepreneurship

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Faculty of Social and Political Sciences

Menara Iqra Lantai 5 - Jalan Sultan Alauddin No. 259 Makassar 90221  
Telp: (0411) 866 972 Fax: (0411) 865 588  
Official Email : fsiip@unismuh.ac.id  
Official Web : <http://fsip.unismuh.ac.id>



Nomor : 0846/FSP/A.1-VIII/III/1440 H/2019 M  
Lamp. : 1 (satu) Eksamplar

H a l : **Pengantar Penelitian**

Kepada Yth.  
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh  
Di -  
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi data dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Asrini HS  
St a m b u k : 105610532115  
J u r u s a n : Ilmu Administrasi Negara  
Lokasi Penelitian : Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa  
Judul Skripsi : "Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan  
Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik  
dalam Perspektif Sound Governance di Kantor  
Samsat Kabupaten Gowa"

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 29 Maret 2019

Dekan,  
Ud. Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si  
NBM. 1084 366





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 980/05/C.4-VIII/III/1440/2019

22 Rajab 1440 H

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

29 March 2019 M

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P2T BKPMMD Prov. Sul-Sel

di -

Makassar

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0846/FSP/A.6-VIII/III/1440 H/2019 M tanggal 29 Maret 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **ASRINI HS**

No. Stambuk : **10561 05321 15**

Fakultas : **Fakultas Ilmu Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Sound Governance di Kantor Samsat Kabupaten Gowa"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 30 Maret 2019 s/d 30 Mei 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,



**Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.**

**NBM 101 7716**



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 13600/S.01/PTSP/2019  
Lampiran :  
Perihal : Izin Penelitian

KepadaYth.  
Bupati Gowa

KETENTUAN PEMANGGANG IZIN PENELITIAN

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 980/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 29 Maret 2019 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ASRINI HS**  
Nomor Pokok : 105610532115  
Program Studi : Ilmu Adm. Negara  
Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)  
Alamat : Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

**" PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUYBLIK DALAM PERSPEKTIF SOUND GOVERNANCE DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 April s/d 30 Mei 2019**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada tanggal : 01 April 2019

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN  
Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu



**A. M. YAMIN, SE., MS.**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
Nip. 19610513 199002 1 002

Tembusan Yth

1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar,
2. Bertinggal.



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Mesjid Raya No. 30. Telepon. 884637. Sungguminasa – Gowa

Sungguminasa, 02 April 2019

Nomor : 070/ 734 /BKB.P/2019

Lamp : -

Perihal : Rekomendasi Penelitian

K e p a d a

Yth. Kepala Kantor SAMSAT Kab. Gowa

Di-

T e m p a t.

Berdasarkan Surat Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sul-Sel Nomor: 13600/S.01/PTSP/2019 tanggal 01 April 2019 tentang Rekomendasi Penelitian

Dengan ini disampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa yang tersebut di bawah ini:

Nama : ASRINI HS  
Tempat/Tanggal Lahir : Segeri, 24 Mei 1997  
Jenis kelamin : Perempuan  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1)  
Alamat : Jl. Talasalapang I No. 7

Bermaksud akan mengadakan Penelitian/Pengumpulan Data dalam rangka penyelesaian Skripsi/Tesis di wilayah/tempat Bapak/Ibu yang berjudul **"PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF SOUND GOVERNANCE DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA"**

Selama : 01 April s/d 30 Mei 2019  
Pengikut : Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka pada prinsipnya kami dapat menyetujui kegiatan tersebut dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan kepada yang bersangkutan harus melapor kepada Bupati Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa;
2. Penelitian/Pengambilan Data tidak menyimpang dari izin yang diberikan.;
3. Mentaati semua peraturan perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) Eksemplar copy hasil penelitian kepada Bupati Gowa Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab.Gowa.

Demikian disampaikan dan untuk lancarnya pelaksanaan dimaksud diharapkan bantuan seperlunya.

An. BUPATI GOWA  
KEPALA BADAN,  
  
DRS. BAHARUDDIN.T  
Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 19600124 197911 1 001

• Tembusan :

1. Bupati Gowa (sebagai laporan);
2. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
3. Yang Bersangkutan ;
4. Peringgal;



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 E-mail :lp3munismuh@plasa.com



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Nomor : 980/05/C.4-VIII/III/1440/2019  
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

22 Rajab 1440 H  
29 March 2019 M

Kepada Yth,  
Kepala UPT Pendapatan Wilayah Gowa  
UPT Pendapatan Wilayah Gowa  
di -

Gowa

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0846/FSP/A.6-VIII/III/1440 H/2019 M tanggal 29 Maret 2019, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : ASRINI HS  
No. Stambuk : 10561 05321 15  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Sound Governance di Kantor Samsat Kabupaten Gowa"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 01 April 2019 s/d 30 Mei 2019.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Ketua LP3M,



Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.  
NBM 101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH GOWA  
Jl. Tumanurung No.17 No. Telp (0411) 886785  
Sungguminasa

Nomor : 422.21/0392.a/UPTP GOWA/ IV /2019

Lamp : -

Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada

Yth. **KETUA LP3M**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

Di -

Makassar

Dengan Hormat,

Membalas Surat Bapak/Ibu No. 980/05/C.4-VIII/III/1440/2019 tanggal 29 Maret 2019, perihal **Izin**

**Penelitian** atas nama :

Nama : ASRINI HS  
NIM : 10561 05321 15  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Maka dari itu kami sampaikan kepada Bapak/Ibu bahwa pada dasarnya Instansi kami bersedia menerima Mahasiswi Bapak/Ibu untuk melakukan kegiatan Penelitian di kantor UPT Pendapatan Wilayah Gowa mulai tanggal **01 April 2019 s/d 30 Mei 2019** sesuai Judul Penelitian :

**"Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Sound Governance di Kantor Samsat Kabupaten Gowa"**.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan kerjasamanya di ucapkan terima kasih

Sungguminasa, 01 April 2019

**KERALA UPT PENDAPATAN WILAYAH GOWA**  
  
**Drs. H. ZULKARNAIN MALIK, M.Si**

Pangkat : Pembina Tk.I

NIP. : 19700915 199101 1 002



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH GOWA  
Jl. Tumanurung No.17 No. Telp (0411) 886785  
Sungguminasa

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**  
Nomor : 070/0667/UPTP GOWA/VI/2019

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa :

N a m a : ASRINI HS  
NIM : 10561 05321 15  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Telah melakukan penelitian di Badan Pendapatan Daerah Prov. Sulawesi Selatan khususnya pada Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Wilayah Gowa, mulai tanggal 01 April s/d 30 Mei 2018 sesuai Judul Penelitian :

"PENGARUH DIMENSI ETIKA, AKUNTABILITAS DAN TRANSPARANSI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF SOUND GOVERNANCE DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA "

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

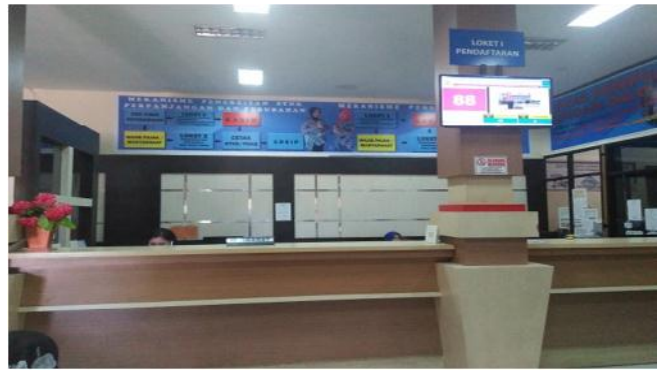
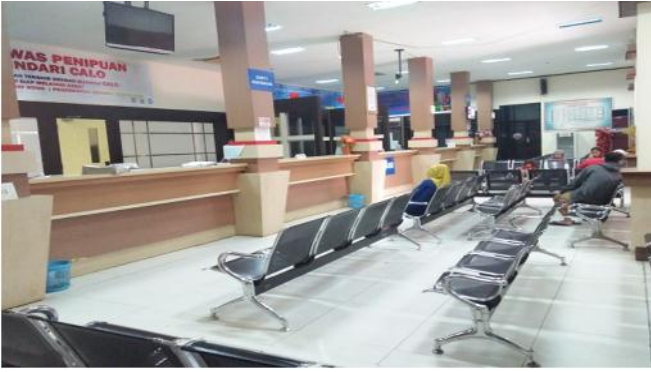
Sungguminasa, 10 Juni 2019

An. KEPALA UPT PENDAPATAN WILAYAH GOWA  
KASUBAG TATA USAHA



*Nurria Harahap, SE*  
**NURRIA HARAHAP, SE**  
Pangkat : Penata (III/c)  
Nip : 19770901.200901.2.002

# KANTOR SAMSAT KABUPATEN GOWA



## RIWAYAT HIDUP



**Asrini Hs**, dilahirkan di Segeri pada 24 Mei 1997, anak ke (9) sembilan dari 9 (Sembilan) bersaudara yang merupakan anak dari pasangan Ayahanda H. Suyuti dengan Ibunda Hj. Rosdiana, penulis memulai pendidikan formal pada tahun 2003 di SDN 23 Takku dan berhasil menyelesaikan Sekolah Dasar pada tahun 2009. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan di Sekolah Tingkat Pertama di MTs DDI-AD Segeri dan tamat tahun 2009. Kemudian melanjutkan lagi ke Sekolah Menengah Atas di SMK NEGERI 1 Bungoro Pangkep dan tamat tahun 2015. Setelah tamat kemudian terdaftar sebagai Mahasiswa angkatan 2015 pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Makassar program strata satu (S1).

