

PENGARUH IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRATIF KEUANGAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENDAFTARAN SIPIL KOTA MAKASSAR

Tiara Haris¹, Sitti Hajerah Hasyim², Samirah Dunakhir³

tiaratiaa14@gmail.com¹, hajerah_hasyim@unm.ac.id², samirahdunakhir@unm.ac.id³

Universitas Negeri Makassar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh implementasi Good Governance terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Variabel penelitian ini adalah kualitas pelayanan administratif keuangan sebagai variabel terikat (Y) yang diukur dengan lima dimensi utama yaitu bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati, dan Good Governance sebagai variabel bebas (X) yang diukur dengan tiga indikator yaitu transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas. Populasi penelitian mencakup seluruh pegawai yang menerima layanan keuangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, dengan sampel sebanyak 50 orang. Data diperoleh melalui metode pengumpulan data primer melalui teknik penyebaran kuesioner. Analisis data dilakukan dengan uji asumsi klasik, uji regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Good Governance berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan hal tersebut dinuktikan melalui nilai koefisien regresi bernilai positif yaitu sebesar 0,894 dan uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai signifikan sebesar ($0,000 < 0,05$).

Kata Kunci: Good Governace, Pelayanan Administratif Keuangan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Good Governance implementation on the quality of financial administrative services at the Department of Population and Civil Registration of Makassar City. The research variables consist of financial administrative service quality as the dependent variable (Y), measured using five main dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and Good Governance as the independent variable (X), measured through three indicators: transparency, accountability, and effectiveness. The study population includes all employees who receive financial administrative services at the Department of Population and Civil Registration of Makassar City, with a sample of 50 respondents. Data were collected using a primary data collection method through a questionnaire technique. The data were analyzed using classical assumption tests, simple linear regression, t-test, and the coefficient of determination (R^2). The results of the study indicate that Good Governance has a significant influence on the quality of financial administrative services, as evidenced by a positive regression coefficient of 0.894 and a hypothesis test showing a significance value of 0.000 (< 0.05).

Keywords: Good Governance, Financial Administrative Services.

PENDAHULUAN

Transformasi tata kelola pemerintahan sejak era reformasi dan otonomi daerah telah mendorong perubahan signifikan dalam pengelolaan administrasi publik di Indonesia. Tuntutan terhadap pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan efektif memperkuat relevansi konsep good governance sebagai landasan penyelenggaraan layanan publik United Nations Development Programme (2014). Prinsip-prinsip tersebut menjadi semakin penting seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang efisien dan bebas dari penyimpangan birokrasi.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa good governance memiliki pengaruh nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Josef Kairupan (2015) membuktikan adanya hubungan signifikan antara reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan di Disdukcapil, sementara Kusumaningrum (2016) menegaskan bahwa tata kelola yang baik berperan penting dalam mendukung kinerja organisasi pemerintah. Namun, sebagian besar kajian tersebut masih berfokus pada pelayanan eksternal, padahal efektivitas pelayanan publik juga sangat bergantung pada kualitas pelayanan administratif internal, khususnya pada sektor keuangan. Jauhari et al. (2019) menekankan bahwa transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas merupakan indikator krusial dalam menciptakan administrasi keuangan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Kualitas pelayanan administratif keuangan menjadi elemen kunci dalam menjamin efektivitas layanan publik, khususnya pada lembaga pemerintah yang menangani dokumen serta proses keuangan internal. Pelayanan yang optimal terlihat dari ketepatan pencatatan, ketepatan waktu penyelesaian, kejelasan alur prosedur, serta kemampuan pegawai menyampaikan informasi secara terbuka kepada pengguna layanan. Temuan penelitian terbaru menunjukkan bahwa mutu pelayanan administratif memiliki pengaruh langsung terhadap kelancaran operasional lembaga dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik (Ramadan, 2025).

Dalam konteks Disdukcapil Kota Makassar, sistem administrasi keuangan internal berperan sebagai penopang utama kelancaran operasional layanan kependudukan. Hambatan seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital pegawai, atau implementasi tata kelola yang belum optimal sebagaimana diungkapkan oleh Salman (2024) dan Nasrun (2019) berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan menjadi penting untuk mengidentifikasi sejauh mana tata kelola internal mampu mendukung pelayanan yang lebih efektif, transparan, dan akuntabel.

Tabel 1. Jawaban Responden Terhadap Implementasi Good Governance

No	Variabel	Indikator	Persentase (%)	Rata-Rata
1	Implementasi <i>Good Governance</i>	Transparansi	73%	70,3%
		Efektivitas/Efisiensi	71%	
		Akuntabilitas	67%	
2	Kualitas Pelayanan Administratif Keuangan	Bukti Langsung	67%	66,6%
		Keandalan	70%	
		Daya Tanggap	64%	
		Jaminan	68%	
		Empati	63%	

Sumber: DISDUKCAPIL Kota Makassar, 2025

Berdasarkan hasil dari kuesioner yang diberikan kepada 15 pegawai internal selaku penerima pelayanan administratif keuangan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, diperoleh gambaran bahwa penerepan good governance telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari rata-rata persentase sebesar 70,3% dengan nilai tertinggi terdapat pada Indikator transparansi (73%) yang menunjukkan adanya keterbukaan dalam proses pengelolaan administratif keuangan, serta efektivitas dan efisiensi (71%) yang mencerminkan kemampuan instansi dalam menjalankan tugas secara optimal dan terukur.

Temuan ini memperlihatkan bahwa implementasi good governance memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan, namun efektivitasnya masih perlu diperkuat agar penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, serta efektivitas dapat benar-benar tercermin dalam mutu pelayanan yang dirasakan oleh

pegawai internal.

Menciptakan sebuah celah penelitian yang menarik untuk diisi. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengkaji pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan dari perspektif pegawai sebagai pengguna jasa internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar, sebuah instansi dengan volume kerja dan kompleksitas administrasi yang tinggi sehingga relevan menjadi fokus studi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif guna hubungan sebab-akibat antar variabel independen dan variabel dependen. Populasi dalam penelitian ini meliputi seluruh pegawai yang pernah atau yang memanfaatkan pelayanan keuangan. Sampel penelitian berjumlah 50 orang sesuai dengan kriteria yang relevan dengan tujuan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar.

Data yang digunakan adalah data primer melalui Teknik kuesioner, variabel independen dalam penelitian ini adalah Good Governance, sementara itu variabel dependen adalah kualitas pelayanan administratif keuangan.

Teknik pengumpulan data yang diterapkan meliputi uji asumsi klasik (uji normalitas, dan uji lineritas) untuk memastikan kelayakan data dalam model regresi. Selanjutnya, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengevaluasi pengaruh good governnace terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan. Uji hipotesis yang digunakan terdiri dari uji t, dan uji koefisien determinasi (R^2) guna untuk menguji signifikan hubungan antarvariabel dan kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Tabel 2. Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
variabel y (kualitas pelayanan)	.086	50	.200 [*]	.984	50	.732
variabel x (good governance)	.072	50	.200 [*]	.982	50	.660

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Sumber: Hasil Uji SPSS, 2025 (data diolah)

Dari table tersebut Uji normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro-Wilk menunjukkan nilai signifikansi untuk variabel X dan Y masing-masing lebih besar dari 0,05 ($X = 0.660$; $Y = 0.732$). Hal ini menandakan bahwa data berdistribusi normal, sehingga model regresi layak digunakan.

b. Uji Linearitas

Tabel 3. Uji Linearitas

ANOVA Table			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
variabel y (kualitas pelayanan) * variabel x (good governance)	Between Groups	(Combined)	1415.687	26	54.449	11.002	.000
		Linearity	1222.108	1	1222.108	246.927	.000
		Deviation from Linearity	193.579	25	7.743	1.565	.142
	Within Groups		113.833	23	4.949		
	Total		1529.520	49			

Sumber: Hasil Uji SPSS, 2025 (data diolah)

Dari tabel tersebut uji linearitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi pada bagian Linearity adalah $0,000 < 0,05$, yang berarti hubungan antara Good Governance (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) bersifat linear. Sementara itu, nilai signifikansi pada Deviation from Linearity sebesar $0,142 > 0,05$, menunjukkan bahwa tidak ada penyimpangan yang berarti dari pola linear. Dengan demikian, data memenuhi syarat untuk dianalisis menggunakan regresi linier sederhana.

2. Analisis Regresi Linier Sederhana

Tabel 4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	9.042	3.732		2.423
	variabel x (good governance)	.512	.037	.894	13.814

a. Dependent Variable: variabel y (kualitas pelayanan)

Sumber: Hasil Uji SPSS, 2025 (data diolah)

Hasil regresi linier sederhana menunjukkan bahwa implementasi good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan, yang ditunjukkan oleh persamaan $Y = 9,042 + 0,512X$. Koefisien korelasi sebesar 0,894 menggambarkan hubungan yang sangat kuat antara kedua variabel, sementara nilai R^2 sebesar 0,799 menunjukkan bahwa 79,9% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh good governance. Uji t menghasilkan nilai 13,814 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa good governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan.

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Tabel 5. Uji t

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
		B	Std. Error	Beta	t
1	(Constant)	9.042	3.732		2.423
	variabel x (good governance)	.512	.037	.894	13.814

a. Dependent Variable: variabel y (kualitas pelayanan)

Sumber: Hasil Uji SPSS, 2025 (data diolah)

Dari data tersebut memberikan nilai konstanta sebesar 9,042 dan koefisien regresi X sebesar 0,512. Koefisien bernilai positif, yang artinya semakin baik implementasi good governance, maka semakin tinggi kualitas pelayanan. Nilai t hitung sebesar 13,814 jauh melebihi t tabel 2,011, sehingga variabel X dinyatakan berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

b. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.894 ^a	.799	.795	2.531

a. Predictors: (Constant), variabel x (good governance)

Sumber: Hasil Uji SPSS, 2025 (data diolah)

Dari data tersebut menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,799, yang berarti 79,9% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh implementasi good governance. Hal ini menunjukkan kontribusi yang sangat besar dari variabel X terhadap Y.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan implementasi good governance terbukti berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan administratif keuangan. Tata kelola yang dijalankan secara transparan, tertib, dan sistematis mendorong terciptanya mekanisme layanan yang lebih jelas serta mudah diakses. Kejelasan prosedur, persyaratan, dan alur layanan memungkinkan proses pengelolaan keuangan berjalan lebih efisien, akurat, dan konsisten, sehingga meningkatkan kemudahan pegawai dalam memperoleh layanan internal.

Secara empiris, koefisien regresi sebesar 0,512 dan nilai t hitung 13,814 yang melampaui t tabel 2,011 mengindikasikan bahwa intensifikasi pelaksanaan good governance berbanding lurus dengan peningkatan kualitas pelayanan administratif keuangan. Temuan ini menegaskan bahwa prinsip-prinsip tata kelola tidak hanya bersifat normatif, tetapi juga memiliki implikasi langsung terhadap efektivitas operasional dan kualitas layanan organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan pandangan Kamaluddin (2019), yang menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, serta konsisten dengan kerangka kualitas pelayanan menurut Parasuraman (1988). Secara keseluruhan, penerapan good governance berperan sebagai faktor kunci yang mendorong terselenggaranya layanan administratif keuangan yang lebih transparan, akurat, efisien, dan selaras dengan standar pelayanan.

KESIMPULAN

Dari pembahasan yang telah diuraikan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi Good Governance yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administratif keuangan di Disdukcapil Kota Makassar.
2. Kualitas pelayanan administratif keuangan yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL berada pada kategori baik, sehingga menunjukkan bahwa pelayanan internal telah berjalan cukup optimal.
3. Secara keseluruhan, model regresi menunjukkan bahwa 79,9% kualitas pelayanan administratif keuangan dijelaskan oleh implementasi good governance, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Saran

Saran yang diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagi Disdukcapil Kota Makassar, instansi perlu meningkatkan transparansi melalui penyediaan prosedur layanan yang lebih jelas dan mudah diakses, serta memperkuat akuntabilitas dengan memperbaiki mekanisme penanganan keluhan internal. Selain

itu, peningkatan aspek keandalan, bukti fisik, dan empati diperlukan agar implementasi good governance dan kualitas pelayanan administratif keuangan dapat semakin optimal.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan pendekatan penelitian yang lebih komprehensif, seperti menambahkan metode kualitatif atau memperluas cakupan responden. Perbandingan antarinstansi juga dapat dipertimbangkan untuk memperoleh temuan yang lebih variatif dan memperkaya analisis hubungan antarvariabel.

DAFTAR PUSTAKA

- A., R., & Kusumaningrum, M. (2016). Efek Reformasi Birokrasi Terhadap Kemajuan Ekonomi Daerah. *Jurnal Borneo Administrator*, 12(2), 191–210. <https://doi.org/10.24258/jba.v12i2.240>
- Erlianti, D., Tinggi, S., Lancang, I. A., Dumai, K., Gunung, J., No, M., Dumai, B. A., Pelayanan, K., & Jaminan, P. E. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Kata Kunci (Vol. 1, Number 1). <http://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis>
- Jauhari, H., Sari, Y., & Dewata, E. (2019). Implementation of Good Governance, Utilization of Information Technology, And Reliability of Government Financial Statements. *Journal of Accounting and Strategic Finance*, 2(2), 117–126. <https://doi.org/10.33005/jasf.v2i2.59>
- Josef Kairupan. (2015). Pengaruh Reformasi Birokrasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Utara.
- Kamaluddin, S. (2019). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Pada Kantor Distrik Okhika Kabupaten Pegunungan Bintang.
- Nasrun, M. (2019). Pengaruh Good Governance Terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Pangkajene Dan Kepulauan. *Equilibrium : Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 8(1), 19–26. <https://doi.org/10.35906/je001.v8i1.330>
- Novianti, W. (2022). Analisis Kinerja Karyawan Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan (Studi Kasus Pada Departemen Sdm Operasional Perum Peruri Karawang).
- Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. In *Jurnal Caraka Prabhu* (Vol. 3, Number 1).
- Parasuraman, Z. (1988). *Servqual: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*.
- Raharjo, E., & STIE Pelita Nusantara Semarang, D. (2015). Teori Agensi Dan Teori Stewardship Dalam Perspektif Akuntansi.
- Ramadan. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Implementation Of Good Governance Principles In Improving The Quality Of Public Services. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 7492–7498. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176>
- Rinaldi Rudi. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Publik.
- Robiansyah, A. (2023). Analisis Implementasi Good Governance Dalam Sistem Informasi Keuangan Pemerintah Kota Metro. *JAAKFE UNTAN (Jurnal Audit Dan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tanjungpura)*, 12(4), 383. <https://doi.org/10.26418/jaakfe.v12i4.74858>
- Rusnindita, K., Dan, R., Baridwan, Z., & Artikel, I. (2017). Determinan Kualitas Sistem Pengendalian Internal Pemerintah. <https://doi.org/10.18382/jraam.v2i2.105>
- Salman. (2024). Digitalisasi Birokrasi: Efisiensi Pelayanan Di Disdukcapil Sinjai. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 62–70.
- Sedarmayanti. (2012). Penerapan Good Governance dalam Organisasi Kepemerintahan (03).
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D.
- Tjiptono Fandy. (2022). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima* (Diana Anastasia, Ed.; 4th ed., pp. 137–152). Andi.
- United Nations Development Programme. (2014). *Governance for Sustainable Development*

