

## PENGARUH PELAKSANAAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA BADAN PERTANAHAN NASIONAL (BPN) KOTA AMBON

Aty Uar

Fakultas Ilmu Sosial Universitas Darussalam Ambon

### ABSTRAK

Analisa dan Evaluasi menunjukkan ada wacana yang menyebutkan bahwa asal muasal krisis adalah kurangnya kualitas "governance" Baik di sektor pemerintah maupun di sektor bisnis. Proses reformasi 1998 yang menginginkan suatu perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, berkeadilan dan akuntabel. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab serta bebas KKN. Namun Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon terkesan memberikan pelayanan kurang baik.

fenomena/gejala ini terliha dengan adanya pegawai yang datang terlambat dan menunda pekerjaannya. hal ini tentu berdampak pada pemberian pelayanan yang tidak memuaskan, Kapabilitas kebijakan yang rendah dan, dan Peraturan yang terlalu berbelit-belit serta sewenang-wenang terhadap penyelesaian sertifikat hak milik atas tanah di Negri Batu Merah.. Analisa menunjukkan bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* mempunyai hubungan yang tinggi yakni sebesar 0,77 dan signifikan pada taraf kepercayaan 95 % (0,05) dengan kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon. Ini berarti bahwa hipotesis yang dirumuskan yakni ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayanan public pada BPN Kota Ambon teruji kebenarannya. Untuk itu diharapkan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi maka kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon harus ditingkatkan melalui pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* yaitu ; Transaparansi , Responsivitas dan Akuntabilitas, serta Pimpinan BPN Kota Ambon dalam rangka meningkatkan kinerja pelayanan publik harus memperhatikan ; Produktivitas kerja pegawai, Kualitas layanan pegawai terhadap kepercayaan masyarakat.

**Kata Kunci :** *Pelaksanaan , Prinsip – Prinsip, Good Governance, Kinerja, Pelayanan, Publik*

### ABSTRACT

*Analysis and Evaluation showed no discourse that says that the origin of the crisis is kurangnya quality of "governance" Both in the government sector as well as in the business sector . The reform process in 1998 who want a fundamental change in the delivery of government more transparent , equitable and accountable . In this framework , the development and implementation of appropriate systems of accountability , clear and real that can take place in the governance of effective, accountable and effective , corruption-free . However, the National Land Agency ( BPN ) Ambon impressed providing poor service ; phenomena / symptoms shows up with ; employees who arrive late and delay the work. this is certainly an impact on service delivery is not satisfactory , low capabilities and policies , and regulations that are too convoluted and arbitrary settlement of the land ownership certificates in Negri Batu Merah .. The analysis shows that the implementation of the principles of good governance which has a high correlation of 0.77 and significant at 95% confidence level ( 0.05 ) with the performance of public services in the city of Ambon BPN . This means that the hypothesis is formulated that there is a significant relationship between the implementation of the principles of good governance with public service performance in BPN Ambon verified . For that is expected in the achievement of organizational goals , the performance of public services in the city of Ambon BPN should be enhanced through the implementation of the principles of good governance , namely ; Transparency , responsiveness and accountability , as well as Chairman of BPN Ambon City in order to improve the performance of public services should pay attention ; Employee productivity , employee service quality of the public trust .*

**Keywords :** Implementation, Principles-Principle, Good Governance, Performance, Services , Public

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pada saat krisis, ada wacana yang menyebutkan bahwa asal muasal krisis adalah kurangnya kualitas “governansi” atau governance kita. Baik di sektor pemerintah maupun di sektor bisnis. Bertolak dari proses reformasi 1998 yang menginginkan suatu perubahan mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yang lebih transparan, berkeadilan dan akuntabel. Maka tuntutan akan adanya pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi relevan berhubungan satu dengan yang lainnya. Tujuan reformasi untuk penguatan peran masyarakat dengan penerapan demokrasi rakyat tidak tercapai jika tidak didukung oleh suatu pemerintahan yang kredibel dan dapat dipertanggungjawabkan.

Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan, dengan mempraktekkan prinsip-prinsip *good governance*.

*Good governance* dimaksud adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public good and service* disebut *governance* (Pemerintahan atau pemerintahan) sedangkan praktek terbaiknya adalah “*good governance*” (Kepemerintahan yang baik) agar *good governance* dapat menjadi kenyataan dan berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dari semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. *Good governance* yang efektif menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional dan etos kerja dan moral yang tinggi dengan demikian penerapan *good governance* dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara merupakan tantangan tersendiri.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan Negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab serta bebas KKN. Konsep *good governance* untuk dilaksanakan dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatar belakangi oleh banyak faktor. Namun demikian salah satu faktor yang terbesar adalah ketidak berdayaan pemerintah negara-negara berkembang dalam menghadapi eraglobalisasi yang penuh dengan hiperkompetisi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemain tetapi mengharapkan peran lebih besar dari sektor swasta dan masyarakat sipil (rakyat).

*Good Governance* yakni penyelenggaraan pemerintahan Negara yang bersih atau pemerintahan yang baik. Semangat reformasi telah mewarnai pendayagunaan aparatur Negara dengan tuntutan untuk mewujudkan administrasi Negara yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan Negara dan pembangunan, menuntut pelaksanaan *Good Government* dan *Good Governance* ini berlaku pada setiap pemerintahan daerah yang sangat diperlukan dalam penyelenggaraan otonomi daerah. Dengan demikian organisasi publik setiap pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah diperlukan sumber daya manusia yakni aparatur pemerintah daerah yang mampu mewujudkan karakteristik *Good Governance*.

Jelaslah bahwa perubahan paradigma organisasi yang memerlukan pendekatan baru di dalam pengelolaannya adalah pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi tidak lepas dari kinerja pelayanan pegawai sebagai salah satu unsur organisasi, memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu tanpa manusia dalam suatu organisasi maka tujuan organisasi yang telah ditentukan tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Selanjutnya manusia merupakan salah satu unsur organisasi yang paling dinamis, artinya menginginkan perubahan, dengan demikian kedudukan manusia dalam organisasi tidak dapat disamakan dengan unsur – unsur lain. Sehingga dalam organisasi pengelolaan manusia sebagai sumber daya organisasi agar memiliki kemampuan untuk mewujudkan *good governance*.

Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon adalah salah satu mitra pemerintah, oleh karena itu sebagai mitra pemerintah Kota Ambon dalam penyelenggaraan pemerintah Kota serta merupakan unsur pelaksanaan asas desentralisasi. Maka dalam rangka penciptaan *good governance*, Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon sangat berperan penting, dengan kata lain Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon harus menjadi suatu organisasi yang mempunyai kinerja yang baik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan. Mengingat bahwa kinerja pelayanan publik dari suatu organisasi itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting.

Informasi tentang kinerja pelayanan publik dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah berjalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kinerja pegawainya. Untuk menilai kinerja pelayanan publik suatu organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator dan kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relatif lebih efektif di antara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda dan di antara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda. Sekarang permasalahannya adalah kinerja apa yang digunakan untuk menilai seorang organisasi.

Selanjutnya ukuran pokok atau prinsip *Good Governance* adalah akuntabilitas, transparansi, responsivitas atau ketanggapan. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon yang memberikan pelayanan umum dalam bidang kesejahteraan sosial sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon harus memiliki motivasi untuk mengerjakan pekerjaannya agar kinerja pelayanan publik organisasi dapat tercapai. Namun kenyataannya selama ini pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon terdapat fenomena-fenomena/gejala yang mempengaruhi pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* antara lain :

1. Banyak pegawai yang datang terlambat dan menunda pekerjaannya. Hal ini tentu berdampak pada pemberian pelayanan yang tidak memuaskan. Misalnya pelayanan jasa bagi masyarakat yang seharusnya 1 sampai 2 hari saja namun tertunda hingga berminggu-minggu bahkan berbulan-bulan.
2. Kapabilitas kebijakan yang rendah dan manajemen keuangan yang lemah. Misalnya masyarakat yang sering mengurus Sertifikat selalu terlambat dalam penanganannya
3. Peraturan yang terlalu berbelit-belit dan sewenang-wenang, misalnya Urusan pembuatan sertifikat bagi masyarakat yang berhak menerimanya selalu dililit dengan aturan yang berbelit-belit.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon ”.

## **Permasalahan dan Pembatasan Masalah**

### ***Permasalahan***

Bertolak dari latar belakang permasalahan tersebut di atas, maka masalah pokok dalam penelitian ini yaitu adakah pengaruh antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon ?

### ***Pembatasan Masalah***

Berdasarkan rumusan masalah tersebut di atas, maka untuk menghindari meluasnya pembahasan terhadap masalah pokok pada penelitian, maka Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dibatasi pada transparansi, akuntabilitas dan responsivitas. Sedangkan kinerja pelayanan publik dibatasi pada produktivitas kerja, kualitas layanan dan kepercayaan masyarakat terhadap penyelesaian pembuatan sertifikat hak milik atas tanah.

### **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui bagaimana Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon

### **Hipotesis**

Bersumber dari kerangka teori yang telah dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut. "Ada pengaruh yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayanan publik pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon.

Hipotesis tersebut di atas mengandung 2 variabel pokok yaitu pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* sebagai variabel (X) dan kinerja pelayanan publik sebagai variabel (Y)

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **Tipe Penelitian**

Tipe penelitian ini adalah penelitian korelasional dengan analisa kuantitatif dengan maksud untuk mencari pengaruh antara variabel independent (X) dengan variabel dependent (Y). Dengan metode ini diharapkan dapat menjelaskan fenomena yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh.

#### **Lokasi dan waktu Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon, selama 6 bulan terhitung dari bulan Mei– Oktober

#### **Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **Populasi**

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Bagian Pelayanan dan Pengurusan Sertifikat yang ada pada yang berjumlah 35 orang. Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon.

##### **Sampel**

Oleh karena populasi tersebut di atas dapat dijangkau maka tidak diadakan penarikan sampel (sampel jenuh).

#### **Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian yang digunakan terdiri dari :

##### **Questionar (Daftar Pertanyaan)**

Questionar atau daftar pertanyaan merupakan alat yang digunakan dalam penelitian berupa seperangkat pertanyaan yang disampaikan kepada responden secara tertutup yang dilengkapi dengan berbagai alternatif jawaban.

##### **Observasi Langsung**

Instrumen ini digunakan untuk mengamati secara langsung berbagai hal yang berhubungan dengan masalah penelitian.

##### **Telaah Dokumen**

Berupa pengambilan data melalui catatan-catatan, Referensi /buku-buku, Majalah , koran dan literatur lain yang dapat memberikan keterangan yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **Teknik Pengumpulan Data**

Data yang diperoleh dalam penelitian akan dikumpulkan melalui :

##### **Penelitian kepustakaan**

Studi kepustakaan dilakukan untuk memperoleh berbagai literatur-literatur seperti buku, majalah dan berbagai bahan yang berhubungan dengan objek penelitian

### **Penelitian lapangan**

Untuk mengkaji permasalahan dan menelaah terhadap catatan tertulis maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **Teknik Analisis Data**

Data yang berhasil dikumpulkan kemudian dianalisis baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Analisis secara kuantitatif menggunakan rumus statistik Korelasi *Produk Moment* untuk mengetahui pengaruh dari variabel-variabel yang teliti, maka digunakan rumus sebagai berikut : (Sanapiah Faisal, 2010 :225).

$$r_{xy} = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana :

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi r

X =Skor dalam distribusi variabel X

Y =Skor dalam distribusi variabel

YN= Banyaknya sampel yang diteliti

Untuk mengetahui signifikansi hubungan antara kedua variabel digunakan rumus t-test yang dikemukakan oleh Sugiyono (2003 : 231) pada taraf signifikansi 95% (0,05) sebagai berikut :

$$t = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

## **HASIL PENELITIAN**

### **Hasil Penelitian**

#### ***Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance***

Berdasarkan Hasil dari daftar kuesioner dan jawaban dalam tabel frekuensi menyangkut Transparansi Badan Pertanahan (BPN) Kota Ambon dalam Penyelesaian Sertifikat Hak Milik Atas Tanah terungkap bahwa dalam penyelesaian sertifikat hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan (BPN) kota Ambon sebagian Responden mengatakan pihak BPN kadang kurang memberikan penjelasan menyangkut aturan dan persyaratan pengurusan tanah , Kurang adanya pelayanan yang tepat dalam penyelesaian dan kepengurusan sertifikat hak milik atas tanah oleh Badan Pertanahan (BPN) Kota Ambon, ini merupakan satu kelemahan besar yang dibuat , apalagi menyangkut status kepemilikan tanah yang akan disertifikasi. Terlihat bahwa baik dari pihak BPN maupun masyarakat kurang menyadari akan adanya tanggung jawab dan kewajiban masing-masing, BPN selaku Pelayan bagi masyarakat tidak atau kurang memiliki SDM yang mempunyai kemampuan dalam pembuatan sertifikat tanah, Keterlambatan waktu oleh pihak BPN dalam proses penyelesaian Sertifikat tanah yang diusulkan masyarakat, Tidak transparan dan tanggap terhadap penyampaian informasi kepada masyarakat sertifikat tanah, sementara dari masyarakat sendiri banyaknya memiliki tanah yang bermasalah, tidak ada kesadaran untuk mengurus sertifikat hak milik atas tanah. Hal ini akan menjadi tantangan berat bagi BPN Kota Ambon untuk menatanya kembali.

### **Identitas Responden**

#### **Jenis Kelamin**

Tabel 1. Frekuensi Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki – Laki	15	43
2	Perempuan	20	57
	Jumlah	35	100

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014*

Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa pegawai laki-laki berjumlah 15 orang (43 %) dan pegawai perempuan jumlahnya 20 orang (57 %). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pegawai di BPN Kota Ambon lebih banyak pegawai perempuan dari pegawai laki-laki.

### **Kepangkatan Responden**

Tabel 2. Frekuensi Golongan Kepangkatan Responden

No	Golongan Kepangkatan	Frekuensi	Persentase
1	GOL I	-	-
2	GOL II	2	6
3	GOL III	28	80
4	GOL IV	5	14
T O T A L		35	100

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014*

Tabel tersebut di atas menggambarkan bahwa responden yang bergolongan kepangkatan Gol. II sebanyak 2 orang (7 %), Gol. III sebanyak 28 orang (80 %), Gol. IV sebanyak 5 orang (14 %).

### **Masa Kerja Responden**

Tabel 3. Frekuensi Masa Kerja Responden

No	Masa Kerja	Frekuensi	Persentase
1	1 – 5 Tahun	1	3
2	6 – 10 Tahun	2	6
3	11 – 15 Tahun	5	14
4	16 – 20 Tahun	14	40
5	21 tahun keatas	13	37
TOTAL		35	100

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014*

Tabel tersebut di atas menggambarkan bahwa responden yang masa kerja antara 1 – 5 tahun sebanyak 1 orang (3 %), 6–10 tahun sebanyak 2 orang (6 %), 11– 15 tahun sebanyak 5 orang (14 %), 16–20 tahun sebanyak 14 orang (40 %), 21 tahun keatas sebanyak 13 orang (37 %)

### **Tingkat Pendidikan Responden**

Tabel 4. Frekuensi Tingkat Pendidikan Responden

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD/Sederajat	-	-
2	SMP/Sederajat	-	-
3	SMA/Sederajat	12	34
4	Pendidikan Tinggi	23	66
T O T A L		35	100

*Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014*

Tabel tersebut di atas menggambarkan bahwa responden yang berpendidikan SD/Sederajat tidak ada, SMP/ sederajat tidak ada, SMA/ sederajat sebanyak 12 orang (34 %), Perguruan tinggi sebanyak 23 orang (66 %).

### **Umur Responden**

Tabel 5. Frekuensi Umur Responden

No	Umur Responden	Frekuensi	Persentase
1	18 – 23 Tahun	-	-
2	24 – 29 Tahun	1	3

3	30 – 35 Tahun	1	3
4	36 – 40 Tahun	4	11
5	41 – 45 Tahun	10	29
6	46 – 50 Tahun	6	17
7	51 tahun keatas	13	37
	TOTAL	35	100

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014

Tabel diatas menggambarkan bahwa responden yang berada pada tingkatan, umur 24 – 29 tahun sebanyak 1 orang (3 %), umur 30 – 35 tahun sebanyak 1 orang (3 %), umur 36 – 40 tahun sebanyak 4 orang (11 %), umur 41 – 45 tahun sebanyak 10 orang (29 %), umur 46 – 50 tahun sebanyak 6 orang (17 %), umur 51 tahun ke atas sebanyak 13 orang (37 %).

## Deskripsi Data Hasil Penelitian

### *Pedoman Analisis*

Pada bagian ini akan dikemukakan analisis dan interpretasi data dalam kaitannya dengan penelitian yang dilakukan. Data-data yang berhasil dikumpulkan dengan menggunakan instrumen penelitian seperti yang telah disebutkan, kemudian akan dianalisis dengan menggunakan analisis Statistik Korelasi Product Moment.

Sebelum analisis data dilakukan, terlebih dahulu akan dikemukakan pedoman analisis sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi secara operasional konsep yang akan diukur.
2. Melakukan uji coba skala pengukur tersebut pada sejumlah responden.
3. Mempersiapkan tabel tabulasi
4. Setiap jawaban responden diberi nilai sebagai berikut :
  - a. Jawaban “ a” diberi nilai “ 3 “.
  - b. Jawaban “ b” diberi nilai “ 2 “
  - c. Jawaban “ c” diberi nilai “ 1 “
5. Menghitung korelasi antara masing-masing pernyataan dengan skala total.

Kemudian untuk mengetahui tinggi rendahnya hubungan yang terjadi antara dua variabel pokok yang ada dalam penelitian ini digunakan pembobotan sebagai berikut :

- 0,00 – 0,19 = Korelasi yang rendah sekali  
 0,20 – 0,39 = Korelasi yang rendah tetapi ada  
 0,40 – 0,69 = Korelasi yang sedang  
 0,70 – 0,79 = Korelasi yang tinggi  
 0,80 – 1,00 = Korelasi yang tinggi sekali.

Berdasarkan pedoman tersebut diatas, data-data yang menyangkut variabel bebas dan variabel terikat akan di analisis sebagai berikut.

## Analisis Data

### *Variabel Bebas (Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance)*

Variabel ini akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

1. Transparansi
2. Responsivitas
3. Akuntabilitas

Untuk mengetahui tanggapan responden atas indikator-indikator tersebut di atas diajukan sejumlah pertanyaan. Tanggapan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, seperti tertera pada tabel berikut ini :

Tabel 6. Tanggapan Responden Tentang Variabel Bebas  
 (Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance)

No	Distribusi Jawaban	f	%	Ket
	Bentuk Pertanyaan			
1.	Dalam proses penyelesaian permohonan pembuatan sertifikat tanah apakah ada Transparansi dari Pegawai ?			N = 35
	a. Selalu	12	34	
	b. Kadang-kadang	17	49	
2.	Ada Respons positif dari petugas terhadap permohonan Pembuatan/penyelesaian Sertifikat ?	6	17	
	a. Selalu			
	b. Kadang-kadang	14	40	
3.	Apakah ada Proses Akuntabilitas terhadap penyelesaian dan pengurusan Sertifikat sampai selesai ?	16	46	
	a. Selalu	5	14	
	b. Kadang-kadang			
	c. Tidak pernah	14	40	
		16	46	
		5	14	

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014

Tabel 6 tersebut diatas memperlihatkan tanggapan responden sebagai berikut :  
 Sebanyak 12 orang responden (34 %), mengatakan pegawai dalam proses penyelesaian sertifikat selalu transparan, 17 orang responden (49 %), mengatakan kadang-kadang dan 6 orang responden (17 %), mengatakan tidak pernah dilakukan.

Sejumlah 14 orang responden (40 %), mengatakan pegawai dalam menyelesaikan permohonan pembuatan sertifikat selaluada proses akuntabilitas punya respon positif terhadap permohonan pembuatan sertifikat, 16 orang responden (46 %), mengatakan kadang-kadang dan 5 orang responden , (14 %) mengatakan tidak pernah.

Sebanyak 14 orang responden (40 %), mengatakan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan dan permohonan sertifikat dari masyarakat selalau ada proses akuntabilitas yang baik , 16 orang responden (46 %), mengatakan kadang-kadang, dan 5 orang responden (14 %), mengatakan tidak pernah.

**Variabel Terikat ( Kinerja Pelayanan Publik)**

Variabel ini akan diukur dengan menggunakan indikator-indikator sebagai berikut :

- 1) Produktivitas Kerja
- 2) Kualitas layanan
- 3) Kepercayaan masyarakat

Tanggapan responden tentang pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam hubungannya dengan variabel terikat seperti tertera pada tabel berikutini :

Tabel 7. Tanggapan Responden Atas Variabel Terikat ( Kinerja Pelayanan Publik)

No	Distribusi Jawaban	f	%	Ket
	Bentuk Pertanyaan			



1.	Produktivitas kerja pegawai selalu didasarkan pada prinsip efisiensi			
	a. Selalu	15	43	
	b. Kadang –Kadang	16	46	
	c. Tidak Pernah	4	11	
2.	Apakah ada Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layananSertifikat ?			N = 35
	a. Tinggi	15	43	
	b. Sedang	14	40	
	c. Rendah	6	17	
3.	Apakah ada Kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan penyelesaian sertifikat ?			
	a. Tinggi	13	37	
	b. Sedang	16	46	
	c. Rendah	6	17	

Sumber Data : Hasil Penelitian, 2014

Tabel 7 tersebut diatas memperlihatkan tanggapan responden sebagai berikut :  
 Sejumlah 15 orang responden (43 %) mengatakan bahwa produktivitas kerja pegawai selalu didasarkan pada prinsip efisiensi, 16 orang (46 %) mengatakan kadang-kadang dan 4 orang (11 %) mengatakan tidak pernah.

Sebanyak 15 orang (43 %) mengatakan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan terhadap permohonan pembuatan sertifiilat tinggi, 14 orang (40 %) mengatakan sedang, dan 6 orang (17 %) mengatakan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan rendah.

Sejumlah 13 orang respondewn (37 %) mengatakan kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan penyelesaian sertifikat tinggi, 16 orang responden (46 %) mengatakan kurang tepat dan 6 orang responden (17 %) mengatakan Kepercayaan masyarakat terhadap pelaksanaan penyelesaian sertifikat rendah.

Selanjutnya nilai korelasi product moment dapat dihitung sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}} \\
 &= \frac{35(1641) - (234)(241)}{\sqrt{(35(1604) - (234)^2)(35(1697) - (241)^2)}} \\
 &= \frac{57435 - 56394}{\sqrt{(56140 - 54756)(59395 - 5808)}} \\
 &= \frac{1041}{\sqrt{(1384)(1314)}} \\
 &= \frac{1041}{1348} \\
 &= 0,77
 \end{aligned}$$

Ternyata nilai korelasi setelah dihitung adalah  $r = 0,77$ . Ini berarti terdapat korelasi yang tinggi antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayan publik pada BPN Kota Ambon .

Untuk mengetahui signifikansi hubungan antara kedua variabel tersebut diuji dengan menggunakan harga kritik r pada tingkat signifikansi 95 % (0,05).

Harga kritik r pada r tabel ternyata sebesar 0,325 ini berarti bahwa korelasi tersebut signifikan karena nilai korelasi lebih besar dari nilai r tabel ( $0,77 > 0,325$ ).

Dengan demikian korelasi antara kedua variabel dalam penelitian ini yaitu antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayan publik pada BPN Kota Ambon mempunyai hubungan yang signifikan.

### Interpretasi Hasil Penelitian

Hasil analisis terhadap data penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayan publik pada BPN Kota Ambon sebesar  $r = 0,77$  dan signifikan pada tingkat signifikansi 95 % (0.05). Hal ini berarti bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja pelayan publik pada BPN Kota Ambon.

Apabila terjadi peningkatan sebesar 0,77 pada variabel pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* maka peningkatan yang sama akan terjadi pada variabel kinerja pelayanan publik. Demikian pula bila terjadi penurunan sebesar 0,77 pada variabel pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* maka penurunan yang sama akan terjadi pula pada kinerja pelayan publik.

Peningkatan dan penurunan antara kedua variabel tersebut dapat terjadi bila variabel lain yang ikut mempengaruhi kinerja pelayanan publik dianggap konstant atau tidak memiliki pengaruh apa-apa.

Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa bilamana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* semakin tinggi maka kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon akan semakin tinggi. Demikian pula sebaliknya bilamana pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* semakin rendah maka kinerja pelayanan publik pada instansi tersebut akan rendah pula.

### KESIMPULAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dalam Bab IV, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Bahwa pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* mempunyai hubungan yang tinggi yakni sebesar 0,77 dan signifikan pada taraf kepercayaan 95 % (0,05) dengan kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon. Ini berarti bahwa hipotesis yang dirumuskan yakni ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayanan publik Kota Ambon teruji kebenarannya.

Terujinya kebenaran hipotesis tersebut berarti antara data yang diperoleh di lapangan penelitian dengan teori berada pada posisi yang sejalan.

### DAFTAR PUSTAKA

- Agung Kurniawan, 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Pembaharuan, Yogyakarta.
- Dwiyanto Agus, 2005. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Fisipol UGM, Yogyakarta.
- Effendi Sofyan, 1996, *Membangun Martabat Manusia ; Peranan Ilmu-Ilmu Sosial dalam Pembangunan*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Gibson, 1992, *Organisasi, Perilaku Struktur Dan Proses*, Airlangga, Jakarta
- Ismail Mohammad dkk, 2004, *Konsep dan Pengukuran Akuntabilitas*, Universitas Trisakti, Jakarta.
- Kep. Menpan Nomor 81 Tahun 1993, *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum* Jakarta..
- Kep. Menpan Nomor 63 Tahun 2000, *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan*. Jakarta
- Lukman Sampara, 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA-LAN Press, Jakarta.
- Mardiasmo, 1998, *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*, Andy Offset, Yogyakarta.
- Poltak Sinambela, 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Rusli Budiman, 2004. *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. Pikiran Rakyat, Edisi Juni, Jakarta..
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Ilham Jaya, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi, 1999. *Metode Penelitian Survei*, LP3ES, Jakarta.

Sugiyono, 2003, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.

Suyadi Prawirosentono, 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Kebijakan Kinerja Karyawan*. BFP, Yogyakarta.

Thoha Miftah, 2003, *Birokrasi dan Politik di Indonesia*, Raja Grafindo Persada. Jakarta,

Tjandra, W. Riawan, dkk, 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.

Wahab, Solichin Abdul, 2002, *Analisis Kebijakan Negara*. Rineka Cipta, Jakarta.

Widodo, Joko, 2006. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, Bayu Media, Malang.

Winarno, Budi, 2002, *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Media Presindo. Yogyakarta