Indonesian Journal of Multidisciplinary on Social and Technology
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/ijmst
Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 573-587
P-ISSN: 2986-6790, e-ISSN: 2986-6782

Implementasi Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi pada Kelurahan Tanah Sereal Kecamatan Tambora Jakarta Barat

Herdiani Nailah, Vivi Oktari
Program Studi Akuntansi Keuangan Publik, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka
051408281@ecampus.ut.ac.id, vivi.oktari@ecampus.ut.ac.id*

Abstrak

Pelayanan administrasi kelurahan menuntut tata kelola yang transparan, akuntabel, dan responsif, terutama di wilayah berkepadatan penduduk sangat tinggi seperti Kelurahan Tanah Sereal, Kecamatan Tambora, Jakarta Barat, sedangkan kajian pada kelurahan semacam itu di Jakarta masih terbatas. Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh parsial dan simultan lima prinsip good governance, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi, terhadap kualitas pelayanan administrasi yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif kausal dengan desain cross-sectional. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert lima tingkat kepada 100 masyarakat pengguna layanan yang dipilih secara purposif, dengan instrumen yang telah diuji valid dan reliabel pada 30 responden (Cronbach's Alpha 0,703–0,818). Data dianalisis dengan statistik deskriptif dan regresi linear berganda menggunakan SPSS. Hasil menunjukkan bahwa kelima prinsip berpengaruh positif dan signifikan secara parsial pada taraf 5 persen, dengan pengaruh relatif terkuat pada efektivitas dan efisiensi (β = 0,425) serta transparansi (β = 0,417), dan terlemah pada akuntabilitas (β = 0,162). Secara simultan, model signifikan (F = 23,834; p < 0,001) dengan R Square 0,559 dan Adjusted R Square 0,536. Temuan ini menggambarkan hubungan statistik pada sampel nonprobabilitas sehingga belum dapat ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat. Kelurahan disarankan memperkuat keterbukaan informasi pelayanan, menyederhanakan prosedur dan menjaga ketepatan waktu penyelesaian, serta menindaklanjuti saran dan pengaduan masyarakat.

Kata kunci: Good Governance, Kualitas Pelayanan Administrasi, Pelayanan Publik, Kelurahan Tanah Sereal

Abstract

Administrative services at the sub-district (kelurahan) level demand transparent, accountable, and responsive governance, particularly in extremely densely populated areas such as Tanah Sereal Sub-district, Tambora District, West Jakarta, yet studies of such sub-districts in Jakarta remain limited. This study aims to examine the partial and simultaneous effects of five good governance principles, namely participation, transparency, accountability, responsiveness, and effectiveness and efficiency, on administrative service quality measured through the five SERVQUAL dimensions. The study uses a quantitative associative-causal approach with a cross-sectional design. Data were collected through a five-point Likert-scale questionnaire administered to 100 service users selected purposively, using an instrument tested as valid and reliable on 30 respondents (Cronbach's Alpha 0.703–0.818). The data were analyzed using descriptive statistics and multiple linear regression in SPSS. The results show that all five principles have a positive and significant partial effect at the 5 percent level, with the strongest relative effects for effectiveness and efficiency (β = 0.425) and transparency (β = 0.417), and the weakest for accountability (β = 0.162). Simultaneously, the model is significant (F = 23.834; p < 0.001) with an R Square of 0.559 and an Adjusted R Square of 0.536. These findings describe statistical relationships in a nonprobability sample and therefore cannot yet be interpreted as causal relationships. The sub-district is advised to strengthen the openness of service information, simplify procedures and maintain timely completion, and follow up on public suggestions and complaints.

Keywords: Good Governance, Administrative Service Quality, Public Service, Tanah Sereal Sub-District

1. Pendahuluan

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, responsif, serta efektif dan efisien. Di Indonesia, penerapan prinsip tersebut didukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009) dan Undang-Undang

Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (2014). Meskipun demikian, pelaksanaan pelayanan publik masih menghadapi berbagai tantangan, seperti penundaan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan kurangnya kepastian dalam proses administrasi. Pada tingkat nasional, skor Indeks Persepsi Korupsi Indonesia tahun 2025 tercatat 34 dengan peringkat 109 (Transparency International Indonesia, 2026). Laporan Ombudsman RI di daerah juga menunjukkan bahwa masyarakat masih menyampaikan aduan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain 827 akses laporan di Sulawesi Selatan (Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan, 2026) serta tren aduan yang didominasi bidang pendidikan dan penegakan hukum di Jawa Tengah (Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah, 2026). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberadaan regulasi perlu diimbangi dengan penerapan tata kelola yang konsisten dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (2009) adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu bentuk yang berhubungan langsung dengan kehidupan masyarakat adalah pelayanan administrasi kelurahan, yaitu penerbitan dokumen resmi seperti surat pengantar, surat keterangan, dan dokumen administrasi lainnya. Kelurahan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota yang bertugas membantu pelaksanaan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kerjanya (Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan, 2005). Oleh karena itu, kualitas pelayanan administrasi kelurahan dapat menjadi tolok ukur kinerja aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh terselesaikannya dokumen yang dibutuhkan warga, tetapi juga oleh kejelasan prosedur, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, sikap petugas, serta kemudahan memperoleh pelayanan.

Peran kelurahan semakin menantang di wilayah dengan kepadatan penduduk tinggi, seperti Kelurahan Tanah Sereal, Kecamatan Tambora, Jakarta Barat. Kecamatan Tambora memiliki kepadatan penduduk sekitar 49.500 jiwa/km² menurut data BPS yang dikutip Gusfino dan Hadiwono (2026). Angka tersebut jauh di atas rentang 15.000–40.000 jiwa/km² yang menurut UN-Habitat masih tergolong nyaman untuk ditinggali. Kelurahan Tanah Sereal, yang luasnya 0,62 km² dan merupakan satu dari 11 kelurahan di kecamatan tersebut, tercatat berkepadatan sekitar 50.602 jiwa/km² dalam sumber yang sama, sehingga tergolong berkepadatan sangat tinggi (Gusfino & Hadiwono, 2026). Profil kelurahan juga mencatat kepadatan 52.165 jiwa/km² berdasarkan Data Konsolidasi Bersih Semester II 2021 (Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat, n.d.). Safitri (2023) juga mengidentifikasi dampak kepadatan penduduk pada permukiman kumuh Kecamatan Tambora terhadap karakteristik sosial masyarakat. Kepadatan yang tinggi meningkatkan kebutuhan layanan administrasi sehingga menuntut pengelolaan pelayanan yang tertib, terbuka, dan responsif, serta menjamin kejelasan prosedur, ketepatan waktu, keterbukaan informasi, dan kepastian pelayanan. Dalam kondisi tersebut, penerapan prinsip good governance menjadi penting untuk mendukung kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Hubungan antara good governance dan kualitas pelayanan administrasi dapat dijelaskan melalui pandangan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik merupakan salah satu landasan bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas. Good governance berkaitan dengan bagaimana pemerintah mengatur proses pelayanan, menetapkan prosedur, menyediakan informasi, mengawasi pelaksanaan tugas, serta melibatkan masyarakat dalam perbaikan layanan. Sementara itu, kualitas pelayanan administrasi menggambarkan bagaimana masyarakat menilai hasil dan proses pelayanan yang mereka terima secara langsung. Dalam penelitian ini, good governance dioperasionalkan melalui lima prinsip, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi, sedangkan kualitas pelayanan administrasi dinilai oleh masyarakat pengguna layanan melalui lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988). Karena kelima prinsip tersebut menyentuh aspek pelayanan yang berbeda, kontribusi masing-masing prinsip perlu diuji secara terpisah (parsial) di samping pengaruh gabungannya (simultan), sehingga dapat diketahui aspek tata kelola yang paling perlu diperkuat oleh aparatur kelurahan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum seragam mengenai pengaruh good governance terhadap kualitas pelayanan publik, sebagaimana diuraikan pada Subbab 1.2. Penelitian pada tingkat kelurahan dan kecamatan, misalnya di Kelurahan Temas, Kota Batu (Talis, 2019), Kelurahan Kalirungkut, Surabaya (Prameswari & Widiyawati, 2024), dan Kecamatan Kragilan (M. R. S. Saputra & Azahhro, 2025), umumnya melaporkan pengaruh positif, tetapi sebagian besar dilakukan di luar Jakarta dengan cakupan prinsip tata kelola yang beragam. Di sisi lain, Ayu (2019) melaporkan bahwa pengaruh parsial implementasi good governance tidak

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

signifikan, sehingga hasil pengaruh masing-masing prinsip belum konsisten. Kajian mengenai pengaruh beberapa prinsip good governance secara simultan maupun parsial terhadap kualitas pelayanan administrasi pada kelurahan berkepadatan penduduk sangat tinggi di Jakarta masih terbatas. Penelitian pada tingkat Provinsi DKI Jakarta oleh Oktari (2026) memang telah mengkaji good governance, tetapi menempatkannya sebagai variabel yang dipengaruhi oleh kapabilitas teknologi dan strategi inovasi berdasarkan persepsi aparatur, bukan sebagai determinan kualitas pelayanan administrasi yang dinilai langsung oleh masyarakat pengguna layanan di tingkat kelurahan. Kesenjangan inilah yang mendasari penelitian ini.

Berdasarkan kesenjangan tersebut, penelitian ini menguji pengaruh parsial dan simultan lima prinsip good governance, yaitu partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi, terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal berdasarkan penilaian masyarakat pengguna layanan. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Rumusan masalah penelitian ini adalah apakah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi masing-masing berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal, dan apakah kelima prinsip tersebut secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi. Sejalan dengan itu, penelitian ini bertujuan menguji pengaruh parsial dan simultan kelima prinsip good governance tersebut terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Secara teoretis, hasil penelitian diharapkan memberikan bukti empiris bagi pengembangan kajian administrasi publik, khususnya mengenai hubungan good governance dan kualitas pelayanan. Secara praktis, hasil penelitian diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi aparatur kelurahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi yang lebih transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

1.1. Landasan Teori

Teori keagenan (*agency theory*) menjelaskan hubungan antara pihak pemberi mandat (*principal*) dan pihak yang menerima mandat untuk bertindak atas namanya (*agent*) (Jensen & Meckling, 1976). Hubungan ini berpotensi menimbulkan asimetri informasi dan perbedaan kepentingan, sehingga *principal* memerlukan pengawasan dan agen perlu mempertanggungjawabkan tindakannya. Moe (1984) menerapkan pendekatan *principal–agent* pada organisasi politik dan birokrasi publik. Dalam konteks kelurahan, warga merupakan *principal* yang mempercayakan penyelenggaraan layanan administrasi kepada aparatur kelurahan sebagai agen, sedangkan aparatur memiliki informasi yang lebih lengkap mengenai prosedur, persyaratan, dan waktu pelayanan. Transparansi mengurangi asimetri informasi tersebut, sementara akuntabilitas mendorong aparatur bertindak sesuai standar dan menyediakan mekanisme pertanggungjawaban apabila terjadi penyimpangan. Teori ini menjadi dasar bagi dugaan bahwa transparansi dan akuntabilitas berhubungan positif dengan kualitas pelayanan administrasi.

Teori pemangku kepentingan (*stakeholder theory*) menyatakan bahwa organisasi perlu memperhatikan pihak-pihak yang dapat memengaruhi atau dipengaruhi oleh pencapaian tujuan organisasi (Freeman, 1984). Pada pelayanan publik, warga pengguna layanan merupakan pemangku kepentingan utama sehingga kebutuhan dan penilaiannya perlu menjadi dasar perbaikan pelayanan. Arnstein (1969) menjelaskan partisipasi warga sebagai tingkatan, mulai dari partisipasi yang bersifat formalitas hingga partisipasi yang benar-benar memengaruhi keputusan. Selain itu, Hirschman (1970) menyatakan bahwa pihak yang tidak puas dapat merespons melalui keluar (*exit*) atau menyuarakan keberatan (*voice*). Karena warga tidak dapat dengan mudah berpindah ke kelurahan lain untuk memperoleh layanan administrasi, mekanisme penyampaian saran dan pengaduan menjadi saluran utama bagi warga. Dengan demikian, partisipasi dan daya tanggap kelembagaan diperkirakan berhubungan positif dengan kualitas pelayanan administrasi.

Pandangan tersebut sejalan dengan pendekatan *New Public Service* yang dikembangkan oleh Denhardt dan Denhardt (2000), yang menekankan bahwa pemerintah perlu melayani warga negara serta mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan urusan publik. Dalam pendekatan ini, masyarakat tidak semata-mata dipandang sebagai penerima layanan, tetapi juga sebagai warga negara yang berhak memperoleh informasi, menyampaikan aspirasi, dan berpartisipasi dalam proses pemerintahan. Pendekatan ini relevan dengan pelayanan administrasi kelurahan karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pencapaian target administratif, tetapi juga oleh kemampuan aparatur memenuhi kebutuhan warga secara adil, terbuka, dan bertanggung jawab.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan konsep yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara transparan, akuntabel, partisipatif, responsif, efektif, dan efisien. Menurut United Nations Development Programme (UNDP, 1997), good governance mencakup sejumlah prinsip utama, antara lain partisipasi masyarakat, kepastian hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi pada kesepakatan, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, serta visi strategis. Prinsip-prinsip tersebut menekankan bahwa penyelenggaraan pemerintahan tidak hanya berorientasi pada pelaksanaan kewenangan administratif, tetapi juga harus memperhatikan kepentingan, kebutuhan, dan hak masyarakat. Di Indonesia, tata kelola yang baik juga berkaitan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (2014).

Penelitian ini memfokuskan good governance pada lima prinsip yang dinilai relevan dengan pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal, yaitu partisipasi (X_1), transparansi (X_2), akuntabilitas (X_3), daya tanggap (X_4), serta efektivitas dan efisiensi (X_5). Pemilihan kelima prinsip tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pelayanan administrasi kelurahan membutuhkan keterlibatan masyarakat, keterbukaan informasi, pertanggungjawaban aparatur, kemampuan kelembagaan dalam menindaklanjuti kebutuhan warga, serta penggunaan waktu dan sumber daya secara tepat.

Kualitas pelayanan administrasi merupakan tingkat kemampuan penyelenggara pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Parasuraman et al. (1985) memandang kualitas pelayanan sebagai hasil perbandingan antara harapan dan persepsi terhadap pelayanan yang diterima. Pandangan ini sejalan dengan teori ekspektasi–diskonfirmasi (*expectancy–disconfirmation*) yang menyatakan bahwa penilaian konsumen terbentuk dari selisih antara harapan awal dan kinerja yang dirasakan (Oliver, 1980). Berdasarkan pandangan tersebut, Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang mengidentifikasi lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk memahami kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Berdasarkan teori keagenan, transparansi dan akuntabilitas mengurangi asimetri informasi dan penyimpangan sehingga mendukung keandalan dan jaminan pelayanan. Berdasarkan teori pemangku kepentingan dan *New Public Service*, partisipasi dan daya tanggap memastikan kebutuhan warga menjadi dasar perbaikan layanan sehingga mendukung kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat. Adapun efektivitas dan efisiensi mendukung ketepatan hasil pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, pengelolaan sumber daya yang baik, dan pemanfaatan teknologi yang sesuai kebutuhan. Kelima prinsip tersebut secara bersama-sama diperkirakan berhubungan dengan dimensi bukti fisik, keandalan, ketanggapan petugas, jaminan, dan empati dalam pelayanan administrasi kelurahan. Karena kontribusi tiap prinsip dapat berbeda menurut konteks dan responden, besarnya kontribusi relatif masing-masing prinsip tidak ditetapkan sebelumnya, melainkan diuji secara empiris pada bagian hasil.

1.2. Penelitian Terdahulu

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang tidak seragam, sebagaimana diringkas pada Tabel 1. Secara umum, penelitian pada tingkat kelurahan, kecamatan, dan instansi pelayanan melaporkan pengaruh positif good governance terhadap kualitas atau kinerja pelayanan publik, baik secara simultan maupun parsial, tetapi hasil pengaruh parsial setiap prinsip belum konsisten antarlokasi dan antarobjek penelitian.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 1. Ringkasan penelitian terdahulu

Peneliti (tahun)	Objek/lokasi	Temuan/fokus kajian
Talis (2019)	Kantor Kelurahan Temas, Kota Batu	Pelaksanaan good governance berpengaruh signifikan terhadap pelayanan publik.
Prameswari & Widiyawati (2024)	Kelurahan Kalirungkut, Surabaya (100 responden masyarakat)	Good governance, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat masing-masing berpengaruh positif terhadap pelayanan publik.
M. R. S. Saputra & Azahhro (2025)	Kecamatan Kragilan, Kabupaten Serang (100 responden)	Transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik; transparansi menjadi faktor dominan.
Ayu (2019)	Kecamatan di Kota Tangerang Selatan (90 pegawai)	Secara parsial, implementasi good governance dan pengendalian internal tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh; secara simultan ketiga variabel yang diuji berpengaruh.
Sari et al. (2024)	Pemerintah daerah di Indonesia	Secara simultan, good governance berpengaruh signifikan dan positif terhadap kualitas pelayanan publik (pada taraf signifikansi 10%).
Tiasari et al. (2024)	KPP Pratama Karanganyar (masyarakat pengguna layanan)	Sembilan prinsip good governance secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelayanan publik; tanggung jawab menjadi indikator yang paling dominan.
Sugiyardi (2019)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan (95 responden)	Penerapan good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.
A. K. Saputra & Trimarstuti (2021)	Kantor kecamatan di Kota Pekalongan (empat kecamatan)	Implementasi good governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap pelayanan publik dengan tingkat pengaruh yang berbeda pada tiap kecamatan.
Selvianie (2023)	Kelurahan Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara	Penerapan good governance berpengaruh signifikan terhadap kinerja unit pelayanan publik.
Oktari (2026)	250 ASN Pemerintah Provinsi DKI Jakarta	Cloud computing dan strategi inovasi berpengaruh positif terhadap good governance; kapabilitas kecerdasan buatan tidak berpengaruh secara langsung.

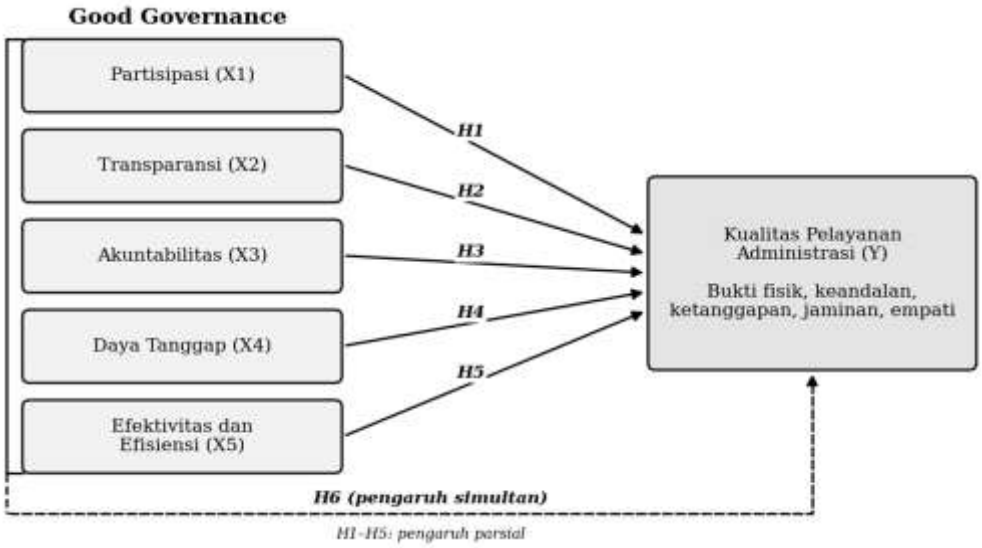
Tinjauan tersebut menunjukkan bahwa penelitian pada tingkat kelurahan, kecamatan, maupun instansi pelayanan sebagian besar melaporkan pengaruh positif good governance, tetapi hasil pengaruh masing-masing prinsip belum sepenuhnya seragam. Ayu (2019) menemukan pengaruh parsial yang tidak signifikan, sedangkan M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menemukan pengaruh signifikan pada empat prinsip dengan transparansi sebagai faktor dominan. Penelitian terdahulu juga lebih banyak dilakukan di luar Jakarta atau menggunakan pegawai sebagai responden (misalnya Ayu, 2019; Oktari, 2026), sedangkan penelitian ini menilai pelayanan langsung dari masyarakat pengguna layanan pada kelurahan berkepadatan penduduk sangat tinggi di Jakarta. Perbedaan hasil dan konteks tersebut menjadi alasan perlunya pengujian empiris pada penelitian ini, termasuk untuk melihat kontribusi relatif masing-masing prinsip.

1.3. Kerangka Berpikir

Berdasarkan uraian teoretis tersebut, kerangka berpikir penelitian menempatkan good governance sebagai variabel independen yang terdiri atas lima dimensi, yaitu partisipasi (X_1), transparansi (X_2), akuntabilitas (X_3), daya tanggap (X_4), serta efektivitas dan efisiensi (X_5). Kelima dimensi tersebut diperkirakan berhubungan positif dengan kualitas pelayanan administrasi sebagai variabel dependen (Y), baik secara parsial maupun simultan. Kualitas pelayanan administrasi diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Setiap prinsip good governance diukur dengan empat butir pernyataan, sedangkan kualitas pelayanan administrasi diukur dengan sepuluh butir pernyataan pada skala Likert lima tingkat.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Pengaruh parsial (H1–H5) digunakan untuk mengetahui kontribusi masing-masing prinsip dengan memperhitungkan prinsip lainnya, sedangkan pengaruh simultan (H6) digunakan untuk mengetahui hubungan kelima prinsip tersebut secara bersama-sama. Karena data dikumpulkan melalui survei satu periode (*cross-sectional*) dan dianalisis dengan regresi linear berganda, istilah pengaruh dalam kerangka ini dimaknai sebagai hubungan statistik antara prinsip tata kelola dan penilaian kualitas pelayanan, bukan sebagai hubungan sebab-akibat yang telah teruji. Kerangka berpikir disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka berpikir penelitian

1.4. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan landasan teori, penelitian terdahulu, dan kerangka berpikir, hipotesis penelitian dirumuskan untuk setiap prinsip good governance dan untuk pengaruh gabungannya. Teori pemangku kepentingan dan pandangan Arnstein (1969) menunjukkan bahwa keterlibatan warga memungkinkan kelurahan memperoleh masukan untuk memperbaiki pelayanan, dan M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan partisipasi terhadap kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan. Berdasarkan hal tersebut, hipotesis pertama (H1) adalah partisipasi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Menurut teori keagenan, keterbukaan informasi mengurangi asimetri informasi antara warga dan aparatur, dan M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menemukan transparansi sebagai faktor dominan yang berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) adalah transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal. Teori keagenan juga menempatkan akuntabilitas sebagai mekanisme agar agen bertindak sesuai kepentingan *principal*. Meskipun Ayu (2019) menemukan pengaruh parsial yang tidak signifikan, M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan, sehingga pengaruh akuntabilitas diuji kembali pada konteks kelurahan. Hipotesis ketiga (H3) adalah akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Berdasarkan teori pemangku kepentingan, pandangan Hirschman (1970) mengenai *voice*, dan *New Public Service*, tindak lanjut atas aspirasi dan pengaduan warga mendorong pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Penelitian terdahulu yang ditinjau belum banyak menguji daya tanggap secara terpisah, sehingga dugaan ini terutama bertumpu pada landasan teori. Hipotesis keempat (H4) adalah daya tanggap berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Penyederhanaan prosedur dan penggunaan sumber daya yang tepat mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan ketepatan hasil pelayanan. M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menemukan pengaruh positif dan signifikan efisiensi, Prameswari dan Widiyawati (2024) melaporkan pengaruh positif efektivitas kerja pegawai terhadap

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

pelayanan publik di tingkat kelurahan, dan Oktari (2026) menunjukkan peran efisiensi administrasi dalam praktik good governance. Hipotesis kelima (H5) adalah efektivitas dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa prinsip good governance secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Ayu, 2019; Sari et al., 2024; Tiasari et al., 2024). Dengan demikian, hipotesis keenam (H6) adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi secara simultan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal.

2. Metode Penelitian

2.1. Pendekatan dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif kausal atau *explanatory research*. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan mengukur penerapan prinsip good governance dan kualitas pelayanan administrasi serta menganalisis pengaruh antarvariabel berdasarkan data numerik yang diperoleh dari responden. Penelitian berfokus pada pengaruh partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal, Kecamatan Tambora, Kota Administrasi Jakarta Barat. Pengumpulan data dilakukan melalui survei menggunakan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat yang pernah memperoleh pelayanan administrasi di kelurahan tersebut.

Penelitian dilaksanakan dengan desain *cross-sectional*, yaitu pengumpulan data dilakukan dalam satu periode tertentu untuk menggambarkan penilaian responden terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi pada saat penelitian berlangsung. Penggunaan pendekatan ini mengacu pada prinsip penelitian kuantitatif sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2019). Penelitian dilaksanakan di Kelurahan Tanah Sereal, Kecamatan Tambora, Kota Administrasi Jakarta Barat, dengan pertimbangan relevansi pelayanan administrasi kelurahan bagi masyarakat dan pentingnya tata kelola yang baik di wilayah berkepadatan tinggi. Waktu penelitian meliputi tahap persiapan, pengujian instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, dan analisis hasil.

2.2. Variabel, Populasi, dan Sampel

Variabel independen adalah good governance yang terdiri atas partisipasi (X_1), transparansi (X_2), akuntabilitas (X_3), daya tanggap (X_4), serta efektivitas dan efisiensi (X_5), sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan administrasi (Y) yang diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Seluruh variabel diukur menggunakan skala Likert lima tingkat (1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju), dan skor komposit diperlakukan sebagai data interval dengan transformasi *Method of Successive Intervals* apabila diwajibkan oleh pedoman penelitian.

Populasi adalah masyarakat yang pernah menggunakan pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui *purposive sampling* (*non-probability sampling*) berdasarkan kriteria berusia sekurang-kurangnya 17 tahun, pernah mengurus pelayanan administrasi di kelurahan tersebut, dan bersedia menjadi responden, sehingga generalisasi hasil bersifat terbatas. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner tertutup, didukung observasi dan wawancara singkat dengan pihak kelurahan, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen resmi, literatur, dan penelitian terdahulu.

2.3. Pengujian Instrumen dan Analisis Data

Sebelum digunakan, instrumen diuji pada 30 responden. Validitas diuji menggunakan korelasi Pearson *product moment* pada taraf signifikansi 5 persen, dan reliabilitas diuji menggunakan Cronbach’s Alpha dengan batas minimal 0,70 (Nunnally, 1978).

Data dianalisis melalui statistik deskriptif dan regresi linear berganda menggunakan SPSS (Ghozali, 2018), dengan uji t untuk pengaruh parsial (H1 sampai H5), uji F untuk pengaruh simultan (H6), dan Adjusted R Square untuk menjelaskan proporsi variasi kualitas pelayanan administrasi yang diterangkan model, seluruhnya pada taraf signifikansi 5 persen (0,05).

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif memperlihatkan kecenderungan penilaian masyarakat terhadap setiap prinsip tata kelola dan kualitas pelayanan administrasi. Perbandingan menggunakan rata-rata per butir karena kelima variabel independen terdiri atas empat indikator, sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki sepuluh indikator. Rata-rata variabel disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Statistik deskriptif

Variabel	Rata-rata
Partisipasi (X_1)	3,66
Transparansi (X_2)	3,78
Akuntabilitas (X_3)	3,91
Daya tanggap (X_4)	3,93
Efektivitas dan efisiensi (X_5)	4,00
Kualitas pelayanan (Y)	3,90

Tabel 2 menunjukkan rata-rata efektivitas dan efisiensi sebesar 4,00, tertinggi di antara kelima prinsip yang diamati, diikuti daya tanggap 3,93 dan akuntabilitas 3,91. Transparansi memperoleh rata-rata 3,78, sedangkan partisipasi mencatat nilai terendah sebesar 3,66. Perbedaan tersebut menandakan bahwa penilaian responden terhadap aspek tata kelola tidak sepenuhnya seragam, meskipun seluruh rata-rata berada di atas titik tengah skala Likert.

Rata-rata kualitas pelayanan administrasi sebesar 3,90 memperlihatkan kecenderungan penilaian positif pada aspek bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati yang dinilai secara keseluruhan. Nilai rata-rata ini menggambarkan persepsi dalam sampel, bukan ukuran langsung atas pencapaian standar operasional kelurahan.

3.2. Uji Instrumen

Uji instrumen dilakukan pada 30 responden uji coba, terpisah dari 100 responden yang digunakan dalam regresi. Uji validitas memakai korelasi Pearson butir dengan skor total dan dibandingkan dengan r-tabel sebesar 0,361 pada derajat bebas 28 dan taraf signifikansi 5%. Konsistensi internal dinilai menggunakan Cronbach's Alpha dengan batas penerimaan 0,70, sebagaimana diringkas pada Tabel 3.

Tabel 3. Validitas dan reliabilitas instrumen

Variabel	Butir	Rentang r-hitung	Cronbach's Alpha	Keputusan
Partisipasi	4	0,577–0,852	0,732	Lolos
Transparansi	4	0,702–0,774	0,711	Lolos
Akuntabilitas	4	0,600–0,886	0,748	Lolos
Daya tanggap	4	0,564–0,860	0,703	Lolos
Efektivitas dan efisiensi	4	0,662–0,802	0,710	Lolos
Kualitas pelayanan	10	0,452–0,884	0,818	Lolos

Tabel 3 memperlihatkan bahwa 30 butir yang tersebar dalam enam variabel memiliki rentang korelasi Pearson di atas r-tabel 0,361, sehingga seluruh butir memenuhi kriteria validitas yang digunakan pada uji coba. Nilai Cronbach's Alpha masing-masing variabel berada antara 0,703 dan 0,818 serta telah melampaui batas 0,70.

Kualitas pelayanan administrasi mempunyai reliabilitas tertinggi (0,818), sementara daya tanggap memiliki nilai terendah (0,703) dan masih memenuhi kriteria. Temuan tersebut menunjukkan konsistensi internal yang dapat

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

diterima pada sampel uji coba. Korelasi butir-total yang memasukkan butir bersangkutan dalam skor total tetap tidak dapat disamakan dengan pemeriksaan menyeluruh atas validitas konstruk.

3.3. Uji Asumsi Klasik

Pemeriksaan asumsi regresi diawali dengan pengujian normalitas residual, bukan normalitas setiap skor variabel. Uji Kolmogorov–Smirnov digunakan untuk menilai apakah distribusi residual menunjukkan penyimpangan yang bermakna dari distribusi normal. Hasil uji normalitas disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji normalitas residual (One-Sample Kolmogorov–Smirnov Test)

Statistik	Unstandardized residual
N	100
Normal parameters: mean	0,0000000
Normal parameters: std. deviation	2,05272278
Most extreme differences: absolute	0,056
Most extreme differences: positive	0,032
Most extreme differences: negative	−0,056
Test statistic	0,056
Asymp. sig. (2-tailed)	0,200

Catatan: distribusi uji normal, dihitung dari data; koreksi signifikansi Lilliefors; 0,200 merupakan batas bawah dari signifikansi sebenarnya.

Tabel 4 menampilkan statistik Kolmogorov–Smirnov sebesar 0,056 dengan nilai signifikansi 0,200 sebagaimana dibatasi dalam tampilan SPSS. Nilai tersebut lebih besar daripada 0,05 sehingga tidak ada bukti statistik yang cukup untuk menolak asumsi normalitas residual pada pengujian ini. Pemeriksaan dilakukan atas kesalahan prediksi model setelah kelima prediktor dimasukkan, sehingga hasilnya lebih relevan bagi regresi daripada pengujian normalitas tiap indikator secara terpisah. Angka 0,200 pada keluaran SPSS merupakan batas pelaporan, bukan nilai signifikansi tepat. Kesimpulan yang tepat ialah tidak terdeteksi penyimpangan normalitas yang signifikan, bukan bahwa residual pasti normal dalam segala kondisi.

Multikolinearitas diuji untuk menilai apakah hubungan yang terlalu kuat antarprediktor dapat mengganggu ketepatan estimasi regresi. Indikator yang diperiksa meliputi nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF) untuk X_1 hingga X_5. Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Uji multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
Partisipasi (X_1)	0,979	1,021	Tidak terjadi multikolinearitas
Transparansi (X_2)	0,962	1,040	Tidak terjadi multikolinearitas
Akuntabilitas (X_3)	0,949	1,054	Tidak terjadi multikolinearitas
Daya tanggap (X_4)	0,985	1,015	Tidak terjadi multikolinearitas
Efektivitas dan efisiensi (X_5)	0,950	1,053	Tidak terjadi multikolinearitas

Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai tolerance kelima variabel berada pada rentang 0,949–0,985, sedangkan VIF berkisar 1,015–1,054. Seluruh nilai tolerance melampaui 0,10 dan setiap VIF lebih kecil dari 5 sehingga tidak ditemukan indikasi multikolinearitas yang mengganggu pada model ini. VIF yang mendekati angka 1 juga menunjukkan bahwa penggelembungan varians koefisien akibat keterkaitan linear antarvariabel independen tergolong rendah. Hasil tersebut mendukung pembacaan koefisien parsial masing-masing prinsip secara terpisah setelah pengaruh prinsip lainnya dikendalikan. Meskipun demikian, tidak adanya multikolinearitas bukan bukti bahwa seluruh indikator telah mengukur konsep yang sepenuhnya berbeda.

Pemeriksaan heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah besar kecilnya residual berkaitan secara sistematis dengan prediktor. Uji Glejser menggunakan nilai absolut residual sebagai variabel dependen dalam pengujian tambahan. Hasil uji heteroskedastisitas disajikan pada Tabel 6.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 6. Uji heteroskedastisitas (Glejser)

Variabel	B	Std. error	Beta	t	Sig.
(Konstanta)	6,888	3,918	–	1,758	0,082
Partisipasi	−0,070	0,092	−0,078	−0,765	0,446
Transparansi	0,081	0,106	0,078	0,762	0,448
Akuntabilitas	−0,178	0,123	−0,149	−1,443	0,152
Daya tanggap	−0,020	0,086	−0,024	−0,236	0,814
Efektivitas dan efisiensi	−0,148	0,108	−0,141	−1,367	0,175

Catatan: variabel dependen adalah nilai absolut residual (ABS_RES).

Tabel 6 menunjukkan signifikansi uji Glejser untuk X_1 sebesar 0,446, X_2 sebesar 0,448, X_3 sebesar 0,152, X_4 sebesar 0,814, dan X_5 sebesar 0,175. Seluruh nilai signifikansi melampaui taraf 0,05 sehingga pengujian ini tidak menunjukkan hubungan yang signifikan antara prediktor dan besar absolut residual. Nilai terkecil terdapat pada akuntabilitas, tetapi angka 0,152 masih berada di atas batas penolakan yang digunakan. Hasil tersebut tidak memberikan indikasi heteroskedastisitas berdasarkan metode Glejser dalam keluaran yang diperiksa. Penilaian ini terbatas pada sensitivitas uji yang dipilih dan tidak menutup kemungkinan pola residual lain yang belum diperiksa.

3.4. Analisis Regresi Linear Berganda dan Uji t (Parsial)

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat arah serta besarnya hubungan antara lima prinsip good governance dan kualitas pelayanan administrasi setelah setiap prediktor diperhitungkan secara bersama-sama. Hasil estimasi koefisien regresi, nilai t, dan signifikansi masing-masing prediktor ditampilkan pada Tabel 7, yang sekaligus menjadi dasar uji t untuk pengaruh parsial.

Tabel 7. Hasil analisis regresi linear berganda dan uji t

Variabel	B	Std. error	Beta	t-hitung	Sig.
(Konstanta)	−24,205	6,596	–	−3,670	< 0,001
Partisipasi (X_1)	0,862	0,155	0,386	5,572	< 0,001
Transparansi (X_2)	1,064	0,178	0,417	5,965	< 0,001
Akuntabilitas (X_3)	0,479	0,207	0,162	2,311	0,023
Daya tanggap (X_4)	0,599	0,145	0,286	4,148	< 0,001
Efektivitas dan efisiensi (X_5)	1,101	0,182	0,425	6,050	< 0,001

Catatan: variabel dependen adalah kualitas pelayanan administrasi (Y).

Koefisien tidak terstandarisasi pada Tabel 7 menghasilkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut.

$$Y = -24{,}205 + 0{,}862X_1 + 1{,}064X_2 + 0{,}479X_3 + 0{,}599X_4 + 1{,}101X_5 + e \quad (1)$$

dengan Y adalah kualitas pelayanan administrasi, X_1 sampai X_5 berturut-turut adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi, dan e adalah galat. Seluruh koefisien bernilai positif, yang berarti kenaikan satu poin skor total suatu variabel berkaitan dengan peningkatan prediksi skor pelayanan sebesar nilai koefisiennya ketika variabel lain dianggap tetap.

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh parsial masing-masing prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan administrasi dengan mengendalikan variabel lainnya. Seluruh variabel memiliki koefisien positif, nilai t-hitung lebih besar dari t-tabel 1,986, dan p-value di bawah 0,05, dengan p-value terbesar pada akuntabilitas (0,023) sedangkan keempat prinsip lainnya kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kelima variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi secara parsial sehingga H1, H2, H3, H4, dan H5 diterima. Berdasarkan beta terstandar, pengaruh relatif terkuat dimiliki efektivitas dan efisiensi (0,425) dan transparansi (0,417), diikuti partisipasi (0,386), daya tanggap (0,286), dan akuntabilitas (0,162).

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.5. Uji F (Simultan) dan Koefisien Determinasi

Signifikansi model secara keseluruhan diperiksa melalui uji F. Pengujian ini membandingkan kemampuan model yang memuat lima prediktor dengan model tanpa prediktor untuk menjelaskan variasi kualitas pelayanan. Nilai uji F disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Uji F simultan (ANOVA)

Sumber	Sum of squares	df	Mean square	F	Sig.
Regresi	528,847	5	105,769	23,834	< 0,001
Residual	417,153	94	4,438		
Total	946,000	99			

Catatan: variabel dependen adalah kualitas pelayanan administrasi; prediktor adalah konstanta, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi.

Tabel 8 menunjukkan nilai F hitung sebesar 23,834 dengan tingkat signifikansi kurang dari 0,001. Dengan taraf signifikansi 5 persen ($\alpha = 0,05$), df1 = 5, dan df2 = 94, diperoleh F tabel sebesar 2,31. Karena F hitung (23,834) > F tabel (2,31) dan nilai signifikansi < 0,05, maka hipotesis simultan H6 didukung. Artinya, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi. Uji F menilai kelayakan model secara bersama-sama, tetapi tidak menentukan prediktor mana yang signifikan secara individual.

Besarnya variasi kualitas pelayanan administrasi yang dapat diterangkan secara bersama-sama oleh kelima prinsip dinilai melalui koefisien determinasi. Ringkasan model yang memuat R Square dan Adjusted R Square ditampilkan pada Tabel 9.

Tabel 9. Koefisien determinasi (model summary)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. error of the estimate
0,748	0,559	0,536	2,107

Catatan: prediktor adalah konstanta, partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi; variabel dependen adalah kualitas pelayanan administrasi.

Tabel 9 menunjukkan koefisien determinasi R Square sebesar 0,559, yang berarti bahwa 55,9% variasi skor kualitas pelayanan administrasi dalam sampel berkaitan dengan variasi kelima prediktor yang digunakan dalam model. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,536 memberikan ukuran yang sudah menyesuaikan jumlah variabel penjelas dan ukuran sampel. Selisih antara kedua ukuran tersebut menunjukkan bahwa daya jelas model menurun sedikit setelah penyesuaian, namun masih berada di atas 0,50. Sisa 44,1% variasi skor tidak dijelaskan oleh model dan dapat berkaitan dengan faktor pelayanan lain maupun perbedaan penilaian yang tidak terukur. Besaran ini menggambarkan daya jelas statistik, bukan persentase perubahan pelayanan yang disebabkan secara langsung oleh tata kelola.

3.6. Pembahasan: Pengaruh Partisipasi

Partisipasi memiliki koefisien regresi 0,862 dengan signifikansi kurang dari 0,001, yang menunjukkan hubungan positif antara partisipasi dan kualitas pelayanan administrasi setelah prinsip lainnya diperhitungkan. Berdasarkan pengujian ini, H1 didukung. Artinya, semakin tinggi partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masukan dan pengaduan, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang dinilai responden. Koefisien positif perlu dipahami sebagai hubungan statistik dalam model, bukan bukti bahwa peningkatan partisipasi dengan sendirinya menyebabkan perubahan kualitas pelayanan.

Partisipasi masyarakat berperan dalam penyampaian pengalaman dan kendala ketika mengurus dokumen administrasi. Saluran aspirasi yang mudah digunakan dapat membantu kelurahan mengetahui prosedur yang membingungkan, keterlambatan layanan, atau kebutuhan warga yang belum terakomodasi. Freeman (1984) melalui *stakeholder theory* menekankan pentingnya memperhatikan pihak yang terdampak oleh keputusan

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

organisasi. Arnstein (1969) juga membedakan partisipasi formal dengan keterlibatan yang benar-benar memberi ruang bagi masyarakat untuk memengaruhi keputusan.

M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) melaporkan bahwa partisipasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. Kesesuaian arah hasil tersebut memberikan dukungan pembanding, meskipun perbedaan lokasi, instrumen, dan metode analisis membatasi kesetaraan besar pengaruhnya. Bagi Kelurahan Tanah Sereal, penguatan partisipasi dapat diarahkan pada kemudahan penyampaian pengaduan, pencatatan masukan, serta penyampaian informasi mengenai tindak lanjut agar masyarakat mengetahui bahwa aspirasinya diperhatikan.

3.7. Pembahasan: Pengaruh Transparansi

Transparansi memiliki koefisien regresi 1,064 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Koefisien positif tersebut menunjukkan hubungan searah antara transparansi dan kualitas pelayanan administrasi ketika keempat prinsip tata kelola lainnya diperhitungkan, sehingga H2 didukung. Artinya, semakin tinggi keterbukaan informasi pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang dirasakan masyarakat. Nilai beta terstandar 0,417 menunjukkan bahwa transparansi termasuk prediktor dengan hubungan relatif kuat dalam model, tetapi tidak dapat langsung ditafsirkan sebagai efek kausal.

Transparansi dalam pelayanan kelurahan mencakup keterbukaan persyaratan, tahapan pengurusan, ketentuan biaya, dan perkiraan waktu penyelesaian dokumen. Informasi yang disajikan secara konsisten dapat mengurangi kebutuhan warga untuk berulang kali meminta penjelasan dan menekan ketidakpastian selama proses administrasi. Jensen dan Meckling (1976) melalui teori keagenan menjelaskan bahwa kesenjangan informasi antara pemberi mandat dan pelaksana dapat memengaruhi pengawasan. Keterbukaan informasi pelayanan menjadi salah satu mekanisme yang relevan untuk mempersempit kesenjangan tersebut.

M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) menempatkan transparansi sebagai faktor dominan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam penelitian di Kecamatan Kragilan. Hasil tersebut searah dengan hubungan positif pada model ini, walaupun peringkat koefisien terstandarnya berbeda. Perbedaan ini dapat dipahami karena karakteristik pengguna layanan dan bentuk prosedur administratif tiap lokasi tidak selalu sama. Penyediaan informasi persyaratan yang mudah dibaca, alur pelayanan yang terbuka, dan pengumuman biaya resmi merupakan langkah yang relevan untuk diperhatikan.

3.8. Pembahasan: Pengaruh Akuntabilitas

Akuntabilitas memiliki koefisien regresi 0,479 dengan signifikansi 0,023. Arah positif dan nilai signifikansi di bawah 0,05 menunjukkan bahwa H3 didukung pada model yang dianalisis. Artinya, semakin tinggi akuntabilitas aparatur dalam melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan administrasi. Beta terstandar sebesar 0,162 merupakan nilai terendah di antara kelima prediktor. Besaran beta tersebut menunjukkan bahwa hubungan relatif akuntabilitas lebih kecil daripada prediktor lainnya dalam model, bukan bahwa pertanggungjawaban aparatur tidak diperlukan dalam praktik pelayanan.

Akuntabilitas mencakup pelaksanaan tugas sesuai standar operasional, kejelasan pihak yang bertanggung jawab, serta mekanisme penanganan kesalahan atau penyimpangan layanan. Prosedur pertanggungjawaban yang jelas membantu warga mengetahui kepada siapa persoalan disampaikan dan bagaimana penyelesaiannya dievaluasi. Dalam pendekatan *principal–agent* pada organisasi publik, Moe (1984) menekankan pentingnya mekanisme pengendalian terhadap pelaksana mandat. Akuntabilitas pada tingkat kelurahan berkaitan dengan kemampuan organisasi menjelaskan dan mempertanggungjawabkan setiap keputusan administratifnya.

M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) melaporkan pengaruh positif akuntabilitas terhadap kualitas pelayanan publik, sedangkan Ayu (2019) mencatat hasil parsial yang tidak signifikan dalam konteks penelitian yang berbeda. Ketidaksamaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan statistik akuntabilitas dengan penilaian pelayanan dapat bervariasi menurut organisasi, pengukuran, dan karakteristik responden. Kelurahan tetap perlu memastikan tersedia standar kerja yang dapat diperiksa, jalur pengaduan yang jelas, dan penjelasan atas kesalahan pelayanan meskipun koefisien beta relatif kecil.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

3.9. Pembahasan: Pengaruh Daya Tanggap

Daya tanggap memiliki koefisien regresi 0,599 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan hubungan positif dan signifikan antara daya tanggap kelembagaan dan kualitas pelayanan administrasi sehingga H4 didukung pada pengujian ini. Artinya, semakin tinggi daya tanggap kelurahan dalam menindaklanjuti kebutuhan dan pengaduan warga, semakin baik kualitas pelayanan administrasi. Nilai beta terstandar 0,286 menggambarkan besaran hubungan setelah mempertimbangkan perbedaan skala variabel. Hubungan yang ditemukan tetap perlu dibaca sebagai asosiasi dalam survei satu periode, bukan sebagai bukti sebab-akibat yang telah teruji.

Daya tanggap sebagai prinsip good governance berfokus pada kemampuan kelurahan menindaklanjuti kebutuhan, aspirasi, dan pengaduan masyarakat. Konsep ini berbeda dari dimensi ketanggapan pada variabel kualitas pelayanan yang menilai kesigapan petugas saat berhadapan langsung dengan warga. Hirschman (1970) memandang *voice* sebagai cara pihak yang tidak puas menyampaikan keberatan kepada organisasi. Saluran keluhan yang ditindaklanjuti dapat membantu pelayanan menyesuaikan diri dengan persoalan yang benar-benar dialami pemohon.

Denhardt dan Denhardt (2000) melalui *New Public Service* menekankan pelayanan kepada warga dan pentingnya keterlibatan mereka dalam penyelenggaraan urusan publik. Pandangan tersebut mendukung perlunya respons kelembagaan yang tidak berhenti pada penerimaan laporan. Aparatur kelurahan dapat memperjelas waktu tanggapan, mencatat penyelesaian pengaduan, dan menyediakan bantuan bagi warga yang menghadapi kesulitan dalam pengurusan dokumen. Praktik tersebut relevan dengan penjelasan teoretis tentang hubungan daya tanggap dan kualitas pelayanan.

3.10. Pembahasan: Pengaruh Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi memiliki koefisien regresi 1,101 dengan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut menunjukkan hubungan positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan administrasi setelah keempat prinsip lainnya diperhitungkan, sehingga H5 didukung. Artinya, semakin efektif dan efisien proses pelayanan, semakin baik kualitas pelayanan administrasi yang dirasakan masyarakat. Kenaikan satu poin pada skor total X_5 berkaitan dengan kenaikan prediksi skor total Y sebesar 1,101 poin, dengan prediktor lain tetap. Interpretasi tersebut berlaku pada skala skor yang dianalisis, bukan pada perubahan mutu layanan yang telah diuji melalui intervensi.

Efektivitas menekankan ketercapaian hasil pelayanan sesuai kebutuhan pemohon, sedangkan efisiensi menekankan penggunaan waktu, biaya, tenaga, dan fasilitas secara tepat. Prosedur yang sederhana serta waktu penyelesaian yang jelas dapat membantu warga mengurus dokumen tanpa tahapan yang tidak diperlukan. Kerangka good governance UNDP (1997) memasukkan efektivitas dan efisiensi sebagai prinsip penyelenggaraan pemerintahan. Penjelasan ini juga selaras dengan gagasan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi administrasi yang dibahas Oktari (2026).

Prameswari dan Widiyawati (2024) menelaah peran efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik, sedangkan M. R. S. Saputra dan Azahhro (2025) melaporkan hubungan positif efisiensi dengan kualitas pelayanan. Keduanya memberi konteks pembanding bagi arah hubungan pada model ini, meskipun variabel dan objek penelitian tidak identik. Bagi Kelurahan Tanah Sereal, pemetaan tahapan pelayanan, ketepatan waktu dokumen, dan pemanfaatan sarana administrasi merupakan bidang yang dapat dievaluasi tanpa mengabaikan kualitas komunikasi dengan masyarakat.

3.11. Pembahasan: Pengaruh Simultan

Uji simultan menunjukkan nilai F hitung sebesar 23,834, lebih besar daripada F tabel sebesar 2,31, dengan signifikansi kurang dari 0,001. Hasil tersebut mendukung H6 bahwa kelima prinsip good governance secara bersama-sama mempunyai hubungan signifikan dengan kualitas pelayanan administrasi dalam model. Artinya, semakin baik penerapan kelima prinsip good governance secara bersama-sama, semakin baik pula kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal. Nilai R Square sebesar 0,559 menunjukkan bahwa 55,9% variasi skor kualitas pelayanan dapat dijelaskan oleh gabungan kelima prediktor, sedangkan 44,1% sisanya berkaitan dengan faktor lain atau variasi yang tidak dijelaskan dalam model.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Kelima prinsip tata kelola mempunyai fungsi yang berbeda tetapi saling melengkapi. Partisipasi membuka ruang masukan warga, transparansi memperjelas informasi, akuntabilitas mengatur pertanggungjawaban, daya tanggap mendorong penyelesaian keluhan, dan efektivitas serta efisiensi berkaitan dengan hasil maupun penggunaan sumber daya. Kerangka UNDP (1997) memandang prinsip-prinsip tersebut sebagai bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik. Karena itu, penilaian kualitas pelayanan dapat berkaitan dengan gabungan pengelolaan informasi, respons, dan proses administrasi.

Sari et al. (2024) dan Tiasari et al. (2024) melaporkan adanya hubungan simultan prinsip good governance dengan kualitas atau kepuasan pelayanan publik dalam konteks penelitian masing-masing. Kesesuaian arah temuan memberikan pembanding bagi model yang diuji, tetapi tidak menghapus keterbatasan desain *cross-sectional* dan pemilihan responden secara nonprobabilitas. Interpretasi hasil karena itu dibatasi pada hubungan statistik dalam sampel. Evaluasi pelayanan selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan pula faktor di luar lima prinsip yang belum masuk model.

4. Kesimpulan

Partisipasi, transparansi, akuntabilitas, daya tanggap, serta efektivitas dan efisiensi masing-masing berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kualitas pelayanan administrasi di Kelurahan Tanah Sereal sehingga H1 sampai H5 didukung. Pengaruh relatif terkuat dimiliki oleh efektivitas dan efisiensi ($\beta = 0{,}425$) serta transparansi ($\beta = 0{,}417$), sedangkan yang terlemah dimiliki oleh akuntabilitas ($\beta = 0{,}162$), yang tidak berarti pertanggungjawaban aparatur kurang penting dalam praktik. Secara simultan, kelima prinsip berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan administrasi ($F = 23{,}834$; $p < 0{,}001$) dan menjelaskan 55,9 persen variasi skor kualitas pelayanan (Adjusted R Square 0,536), sehingga H6 didukung. Sisa variasi berkaitan dengan faktor lain di luar model, misalnya sarana prasarana dan karakteristik pengguna layanan. Seluruh temuan merupakan hubungan statistik berdasarkan penilaian responden yang dipilih secara purposif, berlaku terbatas pada sampel penelitian, dan belum dapat ditafsirkan sebagai hubungan sebab-akibat. Kelurahan Tanah Sereal disarankan memperjelas informasi persyaratan, tahapan, biaya, dan estimasi waktu pengurusan dokumen melalui media yang mudah diakses masyarakat. Saluran saran dan pengaduan perlu dilengkapi mekanisme pencatatan serta umpan balik agar warga mengetahui tindak lanjut yang diberikan. Evaluasi berkala terhadap kepatuhan prosedur, ketepatan penyelesaian dokumen, dan kemudahan akses layanan juga dapat dilakukan dengan melibatkan pengguna layanan. Penelitian selanjutnya dapat menggunakan rancangan dan pengukuran yang lebih luas untuk menilai kualitas pelayanan administrasi, termasuk ketepatan waktu aktual, aksesibilitas fasilitas, serta pengalaman pemohon dalam beberapa jenis pengurusan dokumen. Penyusunan instrumen juga perlu membedakan secara tegas daya tanggap kelembagaan sebagai prinsip tata kelola dan ketanggapan petugas sebagai dimensi kualitas pelayanan. Pengumpulan data dari pengguna layanan yang lebih beragam dapat membantu memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai penerapan good governance di tingkat kelurahan.

Referensi

1. Arnstein, S. R. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, *35*(4), 216–224. https://doi.org/10.1080/01944366908977225
2. Ayu, D. (2019). *Pengaruh implementasi good governance, pengendalian internal dan kompetensi sumber daya manusia terhadap kualitas pelayanan publik (Studi pada seluruh kecamatan Kota Tangerang Selatan)* [Undergraduate thesis, Universitas Pembangunan Jaya]. http://eprints.upj.ac.id/id/eprint/30
3. Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The new public service: Serving rather than steering. *Public Administration Review*, *60*(6), 549–559. https://doi.org/10.1111/0033-3352.00117
4. Freeman, R. E. (1984). *Strategic management: A stakeholder approach*. Pitman.
5. Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
6. Gusfino, H., & Hadiwono, A. (2026). Regenerasi kawasan kumuh di Tambora: Regenerasi ekologi dan sosial pada hunian masyarakat. *Jurnal STUPA: Sains, Teknologi, Urban, Perancangan, Arsitektur*, *8*(1), 99–112. https://doi.org/10.24912/stupa.v8i1.37061
7. Hirschman, A. O. (1970). *Exit, voice, and loyalty: Responses to decline in firms, organizations, and states*. Harvard University Press.
8. Jensen, M. C., & Meckling, W. H. (1976). Theory of the firm: Managerial behavior, agency costs and ownership structure. *Journal of Financial Economics*, *3*(4), 305–360. https://doi.org/10.1016/0304-405X(76)90026-X
9. Moe, T. M. (1984). The new economics of organization. *American Journal of Political Science*, *28*(4), 739–777. https://doi.org/10.2307/2110997
10. Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). McGraw-Hill.
11. Oktari, V. (2026). Leveraging cloud computing and artificial intelligence capability to strengthen good governance in public organizations: The mediating role of innovation strategy. *Jurnal Riset Ekonomi Manajemen (REKOMEN)*, *9*(1). https://doi.org/10.31002/rekomen.v9i1.3592
12. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, *17*(4), 460–469. https://doi.org/10.1177/002224378001700405

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

13. Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah. (2026). *Ombudsman Jateng catat pendidikan dan penegak hukum paling banyak dilaporkan sepanjang 2025*. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-jateng-catatpendidikan-dan-penegak-hukum-paling-banyak-dilaporkan-sepanjang-2025
14. Ombudsman RI Perwakilan Sulawesi Selatan. (2026). *Sepanjang 2025, Ombudsman Sulsel catat 827 akses laporan*. Ombudsman Republik Indonesia. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwksiaran--sepanjang-2025-ombudsman-sulsel-catat827-akses-laporan
15. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, *49*(4), 41–50. https://doi.org/10.1177/002224298504900403
16. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, *64*(1), 12–40.
17. Pemerintah Kota Administrasi Jakarta Barat. (n.d.). *Profil Kelurahan Tanah Sereal*. https://barat.jakarta.go.id/kelurahan/tanah-sereal
18. Peraturan Pemerintah Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan. (2005).
19. Prameswari, G. T., & Widiyawati, D. (2024). Pengaruh good governance, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*, *13*(4). https://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id/index.php/jira/article/view/5871
20. Safitri, R. (2023). Identifikasi dampak kepadatan penduduk pada permukiman kumuh Kecamatan Tambora terhadap karakteristik sosial masyarakat. *Matrapolis: Jurnal Perencanaan Wilayah dan Kota*, *4*(1), 66–77. https://doi.org/10.19184/matrapolis.v4i1.22279
21. Saputra, A. K., & Trimarstuti, J. (2021). Implementasi good governance terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan kecamatan di Kota Pekalongan. *Ministrate: Jurnal Birokrasi dan Pemerintahan Daerah*, *3*(2). https://doi.org/10.15575/jbpd.v3i2.12305
22. Saputra, M. R. S., & Azahhro, S. P. A. (2025). Pengaruh implementasi good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Kragilan. *NAWANATYA: Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, *1*(2), 19–34. https://openjournal.unpam.ac.id/index.php/njip/article/view/57552
23. Sari, S., Yudianto, I., & Mulyani, S. (2024). Pengaruh implementasi good government governance pada kualitas pelayanan publik (Studi pada pemerintah daerah di Indonesia). *Jurnal Akuntansi: Kajian Ilmiah Akuntansi (JAK)*, *11*(2). https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/4121000
24. Selvianie. (2023). *Pengaruh penerapan good governance terhadap kinerja unit pelayanan publik di Kelurahan Sungai Miai, Kecamatan Banjarmasin Utara*. https://repo-mhs.ulm.ac.id/handle/123456789/42033
25. Sugiyardi, A. (2019). Urgensi penerapan good governance dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pamekasan). *Public Corner*, *14*(2). https://ejournal.wiraraja.ac.id/index.php/FISIP/article/view/2171
26. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
27. Talis, Z. (2019). Pengaruh pelaksanaan good governance terhadap pelayanan publik (Studi pada Kantor Kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, *8*(2), 178–185. https://doi.org/10.33366/jisip.v8i2.1751
28. Tiasari, V., Ninghardjanti, P., & Subarno, A. (2024). Pengaruh penerapan prinsip good governance terhadap tingkat kepuasan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Karanganyar. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *8*(3), 285–294. https://doi.org/10.20961/jikap.v8i3.79073
29. Transparency International Indonesia. (2026). *Indeks Persepsi Korupsi 2025: Penurunan kebebasan sipil, akses pada keadilan mengancam perjuangan melawan korupsi*. https://ti.or.id/indeks-persepsi-korupsi-2025-penurunankebebasan-sipil-akses-pada-keadilan-mengancam-perjuangan-melawan-korupsi/
30. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009).
31. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. (2014).
32. United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development: A UNDP policy document*. UNDP.

DOI: https://doi.org/10.69693/ijmst.v5i1.14613
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)