

Reformasi Birokrasi dan Penerapan Good Government Governance sertaimplikasinya terhadap Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan

Ali Effendi

Dinas Peternakan Cirebon
E-mail :alieffendi@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this research was obtained empirical evidences and found the intelligibility of the phenomenon of the effect of bureaucracy reform, leader skill, and good government governance implementation to employee performance and to observe how it's implication to service quality. The research was conducted at five one-stop licencing service agencies at four regent, that are Cirebon, Kuningan, Indramayu and Majalengka, and Cirebon City with 120 sample. The research method used descriptive and verification method. The independent variables were : bureaucracy reform (X1), leader skill (X2), and good government governance implementation (X3). Employee performance (X4) as intervening variable and the dependent variable was service quality (Y). SEM analysis was used to examine the models and hypothesis.

The result of this research showed that bureaucracy reform significantly affected on employee performance,, leader skill significantly affected on employee performance, good government governance implementation significantly affected on employee performance Employee performance significantly affected on service quality.

Keyword: Bureaucracy reform, leader skill, good government governance, employee performance and service quality

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini untuk memperoleh bukti empiris dan menemukan kejelasan tentang fenomena efek reformasi birokrasi, keterampilan pemimpin, dan penerapan good governance pemerintah terhadap kinerja karyawan dan untuk mengamati bagaimana implikasi terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di lima Dinas Perizinan Satu Pintu di empat Kabupaten, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Kuningan, Kabupaten Indramayu dan Majalengka, dan Kota Cirebon dengan 120 sampel. Metode penelitian yang digunakan deskriptif dan metode verifikasi. Variabel bebas terdiri dari: reformasi birokrasi (X1), keterampilan pemimpin (X2), dan tata kelola pemerintahan yang baik (X3). Kinerja karyawan (X4) sebagai variabel intervening dan variabel terikat adalah kualitas pelayanan (Y). SEM analisis digunakan untuk menguji model dan hipotesis.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, keterampilan pemimpin signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan, tata kelola pemerintahan yang baik secara signifikan berpengaruh terhadap kinerja karyawan kinerja karyawan secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas layanan.

Kata Kunci: reformasi birokrasi, pemimpin keterampilan, tata kelola pemerintahan yang baik, kinerja karyawan dan kualitas layanan.

PENDAHULUAN

Kinerjabirokrasipelayananpublikmenjadiisudanmendapatkanperhatiandarisesemuapihak.Fenomenatersebutmengindikasikanbahwamasihadanyabudayapaternalistikdanburuknyapelayananantara laindisebabkankarenaketiadaanperangkathukum yangmengaturstandarisapelayananpublikdantidakadanyakesadaranakanpentingnyapelayanankepadamasyarakatsertahambatan internal organisasidalammelakukanreformasibirokrasiTerbitnya UU Nomor 32 Tahun 2004, UU Nomor 33 Tahun 2004 dan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentangpelayananpublikditunjukanuntukmengaturdanmembangunkepercayaanmasyarakatataslayanan publik yangberkualitassertamemberiperlindungankepadamasyarakatsesuaidengannormadanashukum yang berlaku.

Pentingnya peningkatan kualitas birokrasipelayanan merupakan hal yang tidak bisa ditunda, karena dengan kualitas pelayanan yang baik, akanberpengaruhpadameningkatnya jumlah investasi. Untuk itu, salah satunya adalah dengan cara memotivasi pegawainya untuk meningkatkan kinerjanya, karena kinerja karyawan dapat menentukan kinerja layanan yang baik antara lain dapat diperoleh melalui kekuatan sumber daya manusianya. Mangkunegara (2006:67) menyatakan kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan, disamping dengan meningkatkan kinerja pegawai, Tata kelola Pemerintahan yang baik (*Good Government Governance*) menjadi salah satu aspek yang mendapatkan perhatian pada perkembangan demokratisasi, karena GGG memiliki prinsip pada persyaratan konsensus, kompetensi, komitmen dan konsistensi dalam mewujudkan dan memelihara nilai-nilai kemanusiaan dalam kehidupan individu dan kehidupan bersama dalam bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, yang didasarkan pada

keimanan dan ketaqwaan. Tujuan dasar dari *governance* adalah bagaimana pemerintah memberikan sumber-sumber pelayanan dan keuntungan bagi masyarakat lebih baik dengan meningkatkan mutu pola dan gaya pemerintahan.

Untuk itu aspek yang berperan dalam menjalankan tata kelola yang baik adalah kemampuan pimpinan dalam mengimplementasi dan memotivasi pegawainya sesuai dengan tujuannya. Kepemimpinan merupakan salah satu aspek manajerial dalam kehidupan organisasi yang merupakan posisi kunci (*key position*), karena seorang pemimpin berperan sebagai penyelaras dalam proses kerjasama antar manusia dalam organisasinya. Robbin, Judge (2007:9) menyatakan bahwa ada tiga keahlian atau kompetensi manajemen dasar yang diperlukan oleh seorang pimpinan, yaitu : (1) keahlian teknik, yaitu kemampuan untuk menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus; (2) keahlian personal, yaitu kemampuan untuk bekerja sama, memahami dan memotivasi individu lain baik secara individu maupun kelompok; dan (3) keahlian konseptual, kemampuan mental untuk menganalisa dan mediagnosis situasi-situasi yang rumit.

Sementara masalah birokrasi merupakan masalah utama yang dihadapkan pada kompleksitas global, yang peranannya mampu, cermat dan proaktif mengakomodasi segala bentuk perubahan. Kondisi tersebut sangat memungkinkan karena aparatur berada pada posisi perumus dan penentu daya kebijakan, serta sebagai pelaksana dari segala peraturan, melalui hirarki yang lebih tinggi sampai kepada hirarki yang terendah. Secara konsep, menurut Blau dalam Sinambela (2008:70), bahwa birokrasi adalah organisasi yang ditujukan untuk memaksimalkan efisiensi dalam administrasi yang memiliki ciri: spesialisasi tugas-tugas, hierarki otoritas, badan perundang-

undangan, sistem pelaporan, dan personel dengan keterampilan dan penern khusus.

Pendekatan *New Public Management* (NPM) menerapkan manajemen bisnis untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas, dan kinerja pada birokrasi modern. (Vigoda dalam Keban, 2004:34). *New Public Management* (NPM) sendiri menurut Stoker (2004:20), pada awalnya memberikan penekanan terhadap bagai manajamen yang dikeluarkan dalam penyediaan pelayanan melalui disiplin manajemen yang lebih tangguh seperti melalui efisiensi anggaran, penggunaan target kinerja, serta penggunaan kompetitor untuk memilih penyedia jasa yang paling murah.

Reformasi birokrasi merupakan perubahan radikal dalam bidang sistem pemerintahan. Susunan birokrasi pemerintah bukan hanya diisi oleh para birokrat karier tetapi juga pejabat politik. Pejabat politik tentunya memiliki seorang pimpinan yang berfungsi untuk mengatur dan mempengaruhi bawahannya untuk melaksanakan apa yang telah ditentukan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan seperti menerapkan budaya tata kelola yang baik. Birokrasi sebagai lembaga yang memiliki kemampuan besar dalam menggerakkan organisasi, karena birokrasi ditata secara formal untuk melahirkan tindakan rasional dalam sebuah organisasi dalam meningkatkan kinerja pegawai.

Birokrasi juga dapat dijadikan sarana dan alat dalam menjalankan kegiatan pemerintahan di era masyarakat yang semakin modern dan kompleks. Sementara tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik, memaksa Pemerintah harus bisa mereformasi tatanan layanan yang baik. Ditambahkan Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi, dan peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Menengah Nasional (RPJM 2004-2009), pada Bab 14 tentang penciptaan Pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Lebih lanjut pada UU No 17 Tahun 2007 tentang rencana pembangunan jangka panjang Nasional (RPJPN 2005-2025) pada lampiran Bab IV 1,2 huruf E angka 35,

menetapkan bahwa pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik di Pusat maupun di Daerah merupakan landasan hukum untuk melakukan reformasi birokrasi.

Menurut Edwin B. Filipo yang diterjemahkan oleh Masud (2001:250) dimensi prestasi kerja adalah kualitas/mutu kerja, kuantitas kerja, ketangguhan dan sikap. Untuk itu Erry (2003:4) menyatakan bahwa reformasi birokrasi menjadi usaha mendesak mengingat implikasinya yang begitu luas bagi masyarakat dan negara.

Peranan keahlian pimpinan juga akan berpengaruh terhadap kinerja pegawai. Keahlian seorang pemimpin harus dapat memainkan berbagai peran dalam mencapai tujuan organisasi yaitu (1) peran interpersonal. (2) informasional (3) pengambilan keputusan yaitu sebagai entrepreneur, peredam, gangguan, pembagi sumber dana, dan perunding bagi organisasi (Siagian, 2009:66-69). Temuan Robbin dan Judge (2007:9) menyatakan bahwa ada tiga keahlian atau kompetensi manajemen dasar yang diperlukan oleh seorang pimpinan yaitu (1) keahlian teknik adalah kemampuan untuk menerapkan pengetahuan atau keahlian khusus, (2) keahlian personal adalah kemampuan untuk bekerja sama, memahami dan memotivasi individu lain baik secara individu maupun kelompok. dan (3) keahlian konseptual adalah kemampuan mental untuk menganalisa dan diagnosis situasi-situasi yang rumit, dari tiga keahlian tersebut diharapkan dapat mempengaruhi dalam menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Penerapan *good government* merupakan budaya organisasi yang diterapkan didalam organisasi. Menurut Tricker dalam Higson (2003:46) menyatakan tata kelola yang baik memiliki empat kegiatan utama yaitu pengarahannya yang ada di dalam perencanaan, tindakan eksekutif dalam keputusan krusial,

supervise kinerja manajemen dan akuntabilitas yang dapat diterima dari para penanggungjawab kegiatan. Sementara temuan Iman Sjahputra Tunggal (2002:12) menjelaskan tata kelola yang baik berkaitan dengan pengambilan keputusan yang efektif bersumber pada budaya perusahaan, etika, nilai, sistem, proses bisnis, kebijakan, dan struktur organisasi yang bertujuan untuk mendorong dan mendukung pengembangan perusahaan, pengolahan sumber daya, dan risiko secara lebih efisien dan efektif, dan pertanggungjawabkan perusahaan kepada pemegang saham dan *stakeholder* lainnya.

Temuan Schein dalam Alihfiulahtin (2007:44) bahwa budaya organisasi dapat mempengaruhi pengaturan personel dan tujuan profesional dan bentuk-bentuk tugas dan sumber daya guna mencapai tujuan organisasi, sehingga budaya organisasi akan menentukan jalan bagi pemimpin dan anggota organisasi secara keseluruhan dalam setiap proses pembuatan keputusan. Mayer dan Allen (dalam Sharma dan Bajpai, 2010) menyebutkan keterkaitan antara kepercayaan, gaya kepemimpinan, dan manajemen sumber daya manusia dengan komitmen pada organisasi. Sinungan (2005:1) mengartikan bahwa secara filosofis kinerja mengandung pandangan hidup dan sikap mental yang selalu berusaha untuk meningkatkan mutu kehidupan.

Kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang karyawan atau organisasi dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan sesuai dengan tanggungjawab dan wewenang yang diberikan kepadanya mencakup; (1) kuantitas output, (2) kualitas output, (3), jangka waktu output, (4), kehadiran ditempat kerja dan (5) sikap kooperatif. Beberapa indikator dari kinerja, disamping kualitas kerja dan kuantitas kerja juga bisa mencakup keandalan dan sikap.

Dalam Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974, dinyatakan dengan tegas bahwa pegawai sebagai unsur aparatur negara, abdi negara, abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, UUD 1945, negara dan pemerintahan menyelenggarakan tugas pemerintahan serta tugas pembangunan. Artinya bahwa pegawai ditekankan pada bentuk kesetiaan

penuh di dalam menjalankan tugas dan fungsinya, penuh kepada negara atau pemerintahan sebagai penyelenggara negara dan patuh kepada kebijakan pemerintahan atau undang-undang yang berlaku. Disamping sebagai aparatur mereka pun didudukan sebagai abdi negara dan masyarakat agar menekankan pada peningkatan pelayanan.

Selain itu Pemerintah juga telah membuat standar minimal yang termuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal dan Peraturan Rencana Pencapaian Standar Pelayanan minimal. Dan terbitnya UU Nomor 25/2009 tentang pelayanan publik yang mengatur dan membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik agar penyediaan layanan publik menjadi berkualitas serta memberi perlindungan kepada pengguna layanan sesuai dengan norma dan asas hukum secara jelas. Oleh karena itu pelayanan kepada publik merupakan sesuatu yang mesti dilakukan oleh pihak pemerintah daerah.

Pelayanan publik berdasarkan Men-Pan Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan publik yang dilaksanakan untuk instansi pemerintah dan BUMN/D dalam bentuk barang atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan, Kepmenpan No.25 Tahun 2004 yang ditetapkan menyangkut tentang index kepuasan masyarakat. Kepmenpan ini kemudian disusul lagi dengan terbitnya Kepmenpan No.26 Tahun 2004 tentang pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. Kepmenpan ini menjelaskan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memperbaiki mutu pelayanan publiknya.

Peningkatan kualitas pelayanan dapat terjadi apabila kinerja pegawai meningkat, tanpa adanya kinerja pegawai maka rasanya sulit dapat menciptakan kualitas pelayanan, hal

ini didasarkan bahwa pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas lain secara langsung dan sebagai konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan.

Pernyataan tersebut sejalan dengan Wasistiono (2003:43) menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi keinginan konsumen (Lovelock, 1988 dalam Tjiptono, 2007:260). Hasil survai Komite Pemantuan Pelaksanaan Otonomi Daerah (KPPOD) menyatakan bahwa institusi merupakan faktor utama yang menentukan daya tarik investasi di suatu Daerah, diikuti oleh kondisi politik, infrastruktur fisik, kondisi ekonomi Daerah, dan produktivitas kerja.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan penelitian ini adalah mengkaji dan menganalisis (a). Reformasi birokrasi berpengaruh terhadap kinerja pegawai, (b). Keahlian pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai (c). Penerapan *good government* berpengaruh terhadap kinerja pegawai, serta (d). Kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

METODE

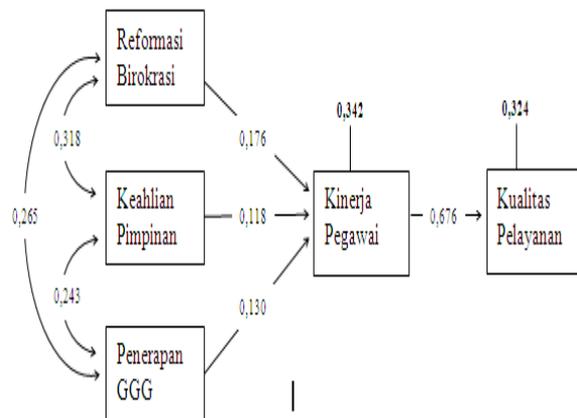
Secara garis besar, Unit analisis penelitian adalah pegawai Dinas Perizinan Satu Pintu Se-wilayah Cirebon yang terdiri dari Kota Cirebon, Kabupaten Cirebon, Kabupaten Indramayu, Kabupaten Kuningan, dan Kabupaten Majalengka. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan multiple, pertama *maximum likelihood estimation* (MLE), ukuran sampel yang dapat memberikan hasil yang valid untuk estimasi dan interpretasi hasil-hasil SEM adalah antara 100 – 200 (Hair et.al. dalam Ferdinand 2002:47), kedua mendistribusikan sampel di wilayah tiga Cirebon secara proporsional dengan strata populasi, ketiga untuk menetapkan sampel dari setiap strata digunakan metode *systematic random sampling* dengan jumlah sampel penelitian ini adalah 120 responden.

Teknik analisa yang digunakan adalah analisa SEM Untuk membuat pemodelan yang lengkap, beberapa langkah berikut perlu dilakukan (Hair et

al., 1998 dalam Ferdinand, 2005:33-66); 1) Pengembangan Model Teoritis, 2) Konversi *Path Diagram* kedalam persamaan 3) Pemilihan matriks input dan estimasi model, 4) Menilai problem identifikasi, 5) Pengujian Goodness of Fit Indice, 6) Interpretasi dan Modifikasi Model.

HASIL dan PEMBAHASAN

Berdasarkan pada hasil perhitungan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:



Gambar 1 Hasil perhitungan analisis jalur

Pengaruh Reformasi Birokrasi terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian atas hipotesis reformasi birokrasi terhadap kinerja pegawai. diperoleh kesimpulan statistik bahwa reformasi birokrasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0,630, dengan nilai koefisien Cr 4.486 atau P value 0,000 < 0,05, Karena memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, maka dapat diartikan bahwa semakin baik reformasi birokrasi maka semakin besar peningkatan kinerja pegawai. Implikasi hasil pengujian hipotesis 1 membuktikan bahwa pegawai pada Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu satu Pintu menginginkan adanya perubahan yang berarti untuk lebih maju lagi. Temuan ini sejalan dengan hasil pengujian analisis deskriptif pada variabel reformasi birokrasi memperoleh rata-rata untuk Penataan Kelembagaan sebesar 3,90, Penataan Ketatalaksanaan sebesar 3,81, Penataan Sumber

Daya sebesar 3,77 dan akuntabilitas sebesar 3,84, artinya bahwa pelaksanaan birokrasi pada perijinan terpadu satu pintu berjalan dengan cukup baik.

Temuan ini mendukung pernyataan Miftah Thoha (2002:2), salah satu strategi perubahan atau reformasi birokrasi pemerintah bisa diawali dengan perubahan kelembagaan birokrasi pemerintah karena lembaga birokrasi merupakan suatu bentuk dan tatanan yang mengandung struktur dan kultur, karena struktur menguraikan susunan dari suatu tatanan, dan kultur mengandung nilai (value), sistem, dan kebiasaan yang dilakukan oleh para pelakunya yang mencerminkan perilaku dari sumberdaya manusianya sehingga akan lebih mudah untuk meningkatkan dan memotivasi pegawai untuk bekerja lebih baik.

Temuan Moon (2002:190) melakukan penelitian tentang kajian ulang terhadap komitmen organisasional dalam gerakan manajemen publik baru, motivasi, budaya organisasional, sektor dan level manajerial, menyatakan bahwa faktor-faktor motivasi ekstrinsik masih belum digunakan secara efektif di dalam sektor publik sebagai cara untuk meningkatkan komitmen organisasional dan meningkatkan kinerja organisasional.

Pengaruh Keahlian Pimpinan Terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian atas hipotesis keahlian pimpinan terhadap kinerja pegawai. diperoleh kesimpulan statistik bahwa keahlian pimpinan berpengaruh terhadap kinerja pegawai sebesar 0.328 atau 32,8.% dengan nilai t (t hitung) = 2.289 > 2.000. Maka dapat diartikan bahwa semakin baik keahlian pimpinan maka akan semakin besar peningkatan kinerja pegawai. Kepemimpinan sebagai suatu posisi seseorang atau tindakan perilaku atau suatu gaya, atau kepemimpinan sebagai suatu hubungan atau suatu proses. Melalui pendekatan perilaku pada kepemimpinan bertujuan untuk menentukan apa yang dilakukan oleh pemimpin yang efektif dan mencari jawaban serta menjelaskan apa yang menyebabkan kepemimpinan itu efektif. Ada dua aspek utama pimpinan yang efektif yaitu: (1) fungsi kepemimpinan dan (2) gaya kepemimpinan. Aspek fungsi kepemimpinan menjelaskan bahwa aktifitas

kepemimpinan yang dikatakan efektif dalam kelompok bilamana seseorang dapat melakukan dua fungsi, yaitu; (1) fungsi yang berhubungan dengan tugas atau pemecahan masalah dan (2) fungsi pemeliharaan kelompok atau sosial. Sedangkan aspek gaya kepemimpinan, lebih fokus pada perilaku pemimpin yang terkait dengan cara memerintah, cara memberi tugas, cara berkomunikasi, cara menegakkan disiplin, cara menegur bawahan, cara meminta pertanggung-jawaban dan aktivitas lain yang berkaitan dengan fungsi seorang pemimpin (koordinasi, pengambilan keputusan, komunikasi dan perhatian pada bawahan).

Disamping pendekatan perilaku pimpinan, maka seorang pimpinan juga memerlukan keahlian dan pengetahuan agar dapat berusaha mengembangkan keterampilan seperti keterampilan teknik, keterampilan manajemen sumberdaya manusia dan keterampilan konseptual. Pembuatan keputusan, mengharuskan para pemimpin untuk mengidentifikasi masalah dan mengembangkan solusi alternatif untuk memperbaiki masalah-masalah tersebut, mengevaluasi alternatif-alternatif dan memilih solusi terbaik. Temuan penelitian ini didukung oleh temuan Yukl dalam Packard (2009:147) menjelaskan bahwa jenis keahlian konseptual berhubungan dengan efektifitas manajerial, khususnya pada posisi manajerial yang tinggi.

Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* Terhadap Kinerja Pegawai

Pengujian atas hipotesis
yaitu penerapan *good government governance* berpengaruh terhadap kinerja pegawai diperoleh kesimpulan statistik bahwa penerapan *good government governance* (GGG) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai sebesar 0.576 atau 57,6% dengan nilai t (t hitung) = 4,466 > 2.00. Temuan ini menunjukkan bahwa variabel penerapan *good government governance* yang mencakup akuntabilitas, kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, efisiensi dan efektivitas, kepentingan

umum memperlihatkan pengaruh yang positif dalam meningkatkan kinerja pegawai. Temuan ini sesuai dengan pernyataan bahwa Tricker dan Higson (2003:46) menyatakan tata kelola yang baik memiliki empat kegiatan utama yaitu pengarahan yang ada di dalam perencanaan, tindakan eksekutif dalam keputusan krusial dan supervise kinerja manajemen dan akuntabilitas yang dapat diterima dari para penanggungjawab kegiatan.

Penerapan *good government governance* diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi peningkatan kinerja pegawai. Karena dalam prinsip GGG keterbukaan, akuntabilitas, kepastian hukum akan menjadi dasar ketika pegawai memiliki motivasi dirinya untuk mendapatkan kinerja yang baik. Komite Cadbury dalam Widanarni dan Aida (2007:10) tata kelola yang baik merupakan prinsip yang mengarahkan dan mengendalikan perusahaan agar mencapai keseimbangan antara kekuatan serta kewenangan perusahaan dalam memberikan pertanggungjawabannya kepada para *shareholders* khususnya, dan *stakeholders* pada umumnya.

Disamping itu, temuan ini juga membuktikan bahwa penerapan *good government governance* dalam pelaksanaan yang harus selalu memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan kinerja yang tinggi seperti dinyatakan oleh Laode dan dalam Eva Maulina (2008:5) mengidentifikasi ada lima karakteristik dalam pemerintahan yang baik, yaitu :

- (1) Terwujudnya interaksi yang baik antara pemerintah, swasta, dan masyarakat, terutama bekerjasama dalam pengaturan kehidupan sosial politik dan sosio-ekonomi.
- (2) Komunikasi, yakni adanya jaringan multi sistem (pemerintah, swasta, dan masyarakat) yang melakukan sinergi untuk menghasilkan output yang berkualitas.
- (3) Proses penguatan diri sendiri (self enforcing process), di mana ada upaya untuk mendirikan pemerintah (self governing) dalam mengatasi kekacauan dalam kondisi lingkungan dan dinamika masyarakat yang tinggi.
- (4) Keseimbangan kekuatan (balance of forces), di mana dalam rangka menciptakan pembangunan yang berkelanjutan (sustainable development), ketiga elemen yang ada menciptakan dinamika,

kesatuan dalam kompleksitas, harmoni, dan kerjasama. (5) Interdependensi, yakni menciptakan saling ketergantungan yang dinamis antara pemerintah, swasta, dan masyarakat melalui koordinasi yang fasilitasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Klapper & love dalam Herman Darwis (2009:419) yang menemukan bahwa *corporate governance* memiliki hubungan positif dengan nilai/kinerja perusahaan.

Dapat disimpulkan bahwa semakin baik penerapan *Good Governmet Governance* maka semakin tinggi kinerja pegawai, dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rata-rata responden setuju untuk melaksanakan penerapan *Good Governmet Governance*.

Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan

Pengujian *t* ashipotesis 5
yaitu kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan diperoleh kesimpulan statistik bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan = 0,612, dengan nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ 3.212 > 2.00. Temuan ini menunjukkan semakin besar kinerja pegawai maka semakin tinggi motivasi pegawai untuk menyampaikan pelayanan kepada masyarakat. Karena baik kinerja pegawai juga akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan pada dinas perizinan terpadu satupintu.

Temuan ini sejalan dengan hasil analisis deskriptif pada variabel kinerja pegawai pada kualitas output sebesar 3,87, kuantitas output sebesar 3,67, dan indeks kepuasan sebesar 3,81, Sedangkan hasil deskripsi untuk variabel kualitas pelayanan untuk dimensi Kesederhanaan sebesar 3,98, Kejelasan dan Kepastian sebesar 4,03, Keamanan sebesar 3,69, Efisiensi sebesar 3,80, dan Ekonomis sebesar 3,95, Keadilan dan Pemerataan sebesar 3,90, Ketepatan Waktu sebesar 3,87, artinya bahwa variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan dipandang oleh responden tergolong cukup baik, artinya, apapun kegiatan yang

dilakukan oleh aparat pelayanan publik haruslah berpedoman pada rambu-rambu aturan normatif yang telah ditentukan oleh organisasi publik sebagai perwujudan dari budaya organisasi publik.

Untuk itu menurut Bitner dkk dalam Susetyo (2011:5) kualitas layanan merupakan keseluruhan kesan konsumen terhadap inferioritas / superioritas organisasi beserta jasa yang ditawarkan. Mutu layanan diciptakan karena adanya keunikan atribut jasa/ layanan telah membawakan kedekatan antar pelanggan dan karyawan secara fisik, organisasional dan psikologis sehingga mengaburkan batasan antar keduanya.

KESIMPULAN

Reformasi birokrasi yang terdiri dari 4 dimensi yaitu penataan kelembagaan, penataan ketatalaksanaan, penataan sumber daya pegawai dan akuntabilitas termasuk kategori cukup baik, Keahlian pimpinan yang diukur dengan tiga dimensi yaitu keahlian konseptual, keahlian personal dan keahlian teknis ditanggapi oleh pegawai cukup baik, artinya pimpinan memiliki kemampuan yang baik dalam mengelola bawahannya terhadap Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Se Wilayah Cirebon, Penerapan *Good Government Governance* yang diukur dengan akuntabilitas, kepastian hukum, keterbukaan, profesionalitas, efisiensi dan efektivitas serta kepentingan umum menunjukkan pelaksanaan yang baik, artinya penerapan *Good Government Governance* pada Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Se Wilayah Cirebon dipandang memiliki kategori cukup baik.. Kinerja pegawai yang diukur dengan kuantitas output, kualitas output dan jumlah indeks kepuasan masuk kategori cukup baik, artinya Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Se Wilayah Cirebon mampu meningkatkan kinerja pegawainya dengan cukup baik. Kualitas pelayanan yang diukur dengan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, efisiensi, ekonomis, keadilan dan pemerataan dan ketepatan waktu dipandang responden masuk pada kategori cukup baik, artinya pelaksanaan pelayanan pada Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Se Wilayah Cirebon memiliki kualitas pelayanan cukup baik.

Reformasi birokrasi berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai, artinya semakin baik reformasi birokrasi maka semakin tinggi kinerja pegawai. Keahlian pimpinan berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai, artinya semakin baik keahlian pimpinan maka semakin tinggi kinerja pegawai. Penerapan *Good Government Governance* berpengaruh nyata terhadap kinerja pegawai, artinya bahwa semakin baik penerapan *Good Government Governance* maka semakin besar kinerja pegawai di Badan/Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Se Wilayah Cirebon. Reformasi birokrasi, keahlian pimpinan, dan penerapan *Good Government Governance*, berpengaruh nyata secara simultan terhadap kinerja pegawai, artinya kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui reformasi birokrasi, keahlian pimpinan, dan penerapan *Good Government Governance*, Kinerja pegawai berpengaruh nyata terhadap kualitas pelayanan, artinya semakin tinggi kinerja yang dimiliki pegawai maka semakin baik pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2006. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Refika Aditama.
- Alihfiulahtin Utaminingsih. 2007. Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pada Organisasi. *Jurnal Telaah Bisnis*. Volume 8 No.1. pp.43-61.
- Erry Riana Hardjapamekas. 2003. *Jurnal Reformasi Birokrasi Sebagai Syarat Penegakan Dan Pemberantasan KKN*.
- Eva Maulina. 2008. *Kewarganegaraan : Good Governance*. Modul XII. Jakarta : Universitas Mercu Buana.
- Ferdinand, Augusty. 2002. *Structural Equation Modeling Dalam Penelitian Manajemen*. Aplikasi Model-Model Rumit Dalam Penelitian Untuk Tesis Magister & Disertasi Doktor. Semarang : BP UNDIP.
- _____. 2005. *Structural Equation Model dalam Penelitian Manajemen*. Edisi 3.

- Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Flippo, Edwin B. 2001. *Manajemen Personalialia, AlihBahasaMoh. Masud, EdisiKeenam, JilidKedua*, Erlangga, Jakarta.
- Herman Darwis. 2009. *Jurnal Keuangan dan Perbankan : Corporate Governance Terhadap Kinerja Perusahaan*. Vol. 13. No.3 hal. 418-430.
- Higson, Andrew. 2003. *Corporate Financial Reporting: Theory and Practice*. London : SAGE Publication Inc.
- Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Kosep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Gava Media.
- L.P.Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik :Teori, KebijakandanImplementasi*, Jakarta:BumiAksara.
- Men-Pan Nomor 63/KEP/M.Pan/7/2003 tentang pelayanan publik.
- MiftahThoha. 2002. *Perspektif Perilaku Birokrasi. Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jilid 2. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- _____. *Jurnal Reformasi Birokrasi Pemerintah (Seminar Good Governance)*. Yogyakarta : Ilmu Administrasi publik Universitas Gajah Mada.
- Moon, M Jae. 2000. "Organizational Commitment Revisited in New PublicManagement," *Public Performance & Management Review*. Vol.24. No.2. pp. 177-194.
- MuchdarsyahSinungan, 2005, *Produktifitas, ApadanBagaimana*, PT BinaAksara : Jakarta.
- Packard, Thomas. 2009. *Leadership and Performance in Human Services Organizations*. Chapter 7. pp.143-164.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2007). *Organizational behavior*. 12th edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Sharma, Jai Prakash. Bajpai, Naval. 2010. *Organizational Commitment and its Impact on Job Satisfaction of Employees: A Comparative Study in Public and Private Sector in India*. pp.7-19.
- Siagian, Sondang P. 2009. *ManajemenSumberDayaManusia*. Jakarta: PT. BumiAksara.
- Stoker, Gerry. 2004. *New Localism, Participation and Networked Community Governance*. University of manchester : IPAG.
- Susetyo Darmanto. 2011. *Media Ekonomi dan Manajemen : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Ekspor Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Jasa Containership Regional Container Line (RCL) Semarang*. Vol.24 No.2. pp.1-16.
- Tjiptono, Fandy 2007, *Pemasaran Jasa*, Malang: Banyumedia Publishing.
- UU Nomor25 Tahun2009 tentangpelayananpublik.
- Undang-UndangNomor, 32 Tahun 2004 TentangPemerintahah Daerah.
- Undang-UndangNomor, 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antaraPemerintahanpusat dan daerah.
- Undang-UndangNomor, 43 Tahun 1999 yang mengubah UU No.8 Tahun 1974 TentangPokok-PokokPegawaian.
- Wasistiono, Sadu. 2004. *KapitaSelektaManajemenPemerintahan*. Fokus Media, Bandung.
- Widanarni P., Aida A.M. 2007. *The Influence Of Board Structure On Firm Performance*. Pp.1-43.