

**SKRIPSI**

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, PENGENDALIAN INTERN,  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS DI PEMERINTAH  
KOTA PEKANBARU**



**Oleh:**

**AULIA SEPTIANI  
185310519**

**PRODI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

**SKRIPSI**

**PENGARUH *GOOD GOVERNANCE*, PENGENDALIAN INTERN,  
DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN PUBLIK PADA PUSKESMAS DI PEMERINTAH  
KOTA PEKANBARU**

*Disusun Dan Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau*



**Oleh:**

**AULIA SEPTIANI  
185310519**

**PRODI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2022**

## ABSTRAK

Penelitian Ini dilakukan di Kota Pekanbaru dengan objek penelitian yakni Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang ada di Pemerintah Kota Pekanbaru. Tujuan dilaksanakannya penelitian ini adalah, untuk mengetahui pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern serta Komitmen Organisasi Terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru.

Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, menggunakan aplikasi *SPSS 23*, metode statistik menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda, dengan pengujian Hipotesis uji statistik t dan f. pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner yang disebarakan langsung kepada responden sebanyak 70 kuesioner untuk pegawai dan 70 kuesioner untuk pasien.

Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi secara Signifikan positif mempengaruhi kualitas pelayanan publik pada puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.

**Kata kunci:** *Good Governance*, Pengendalian Intern, Komitmen Organisasi, Kualitas Pelayanan Publik.

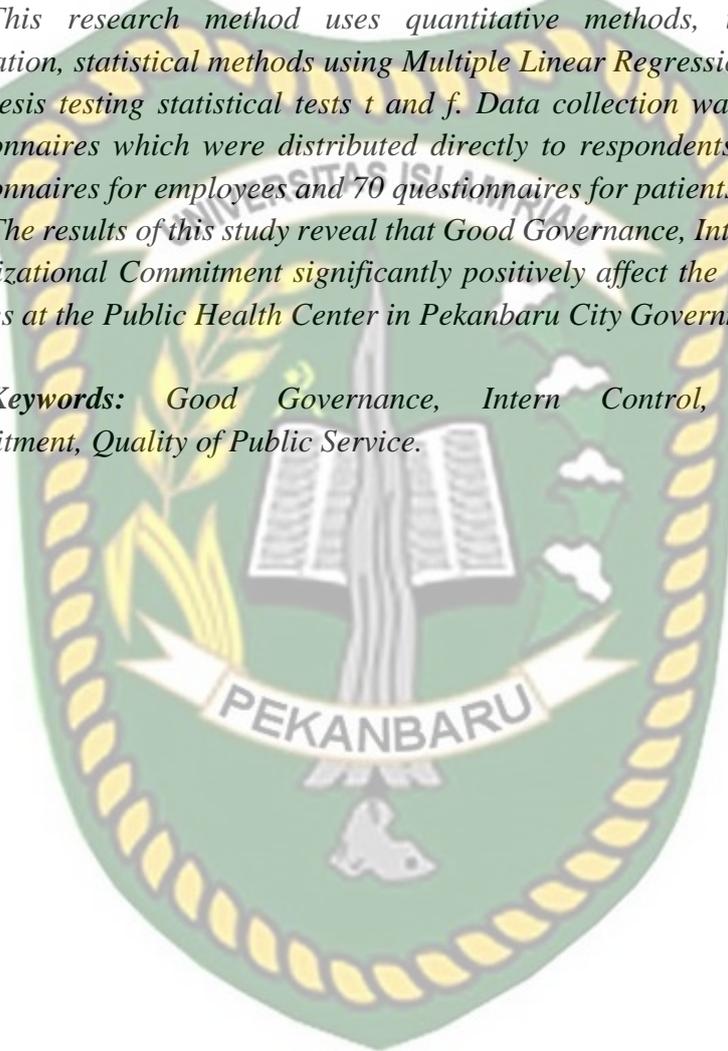
## ABSTRACT

*This research was conducted in Pekanbaru City with the object of research namely the Public Health Center (Puskesmas) in the Pekanbaru City Government. The purpose of this research is to determine the effect of Good Governance, Intern Control and Organizational Commitment on the quality of public services at the Public Health Center in Pekanbaru City Government.*

*This research method uses quantitative methods, using SPSS 23 application, statistical methods using Multiple Linear Regression Analysis, with hypothesis testing statistical tests  $t$  and  $f$ . Data collection was carried out by questionnaires which were distributed directly to respondents as many as 70 questionnaires for employees and 70 questionnaires for patients.*

*The results of this study reveal that Good Governance, Intern Control, and Organizational Commitment significantly positively affect the quality of public services at the Public Health Center in Pekanbaru City Government.*

**Keywords:** *Good Governance, Intern Control, Organizational Commitment, Quality of Public Service.*



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, Shalawat beriring Salam atas junjungan Nabi besar kita yakni Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat diberikan kemampuan untuk menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“Pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern, Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru”**. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna untuk mendapatkan gelar sarjana Ekonomi (SE), dan lengkap pada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak kepada penulis. Oleh karena itu dengan kerendahan hati, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. DR. H. Syafrinaldi, SH., MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau.
2. Ibu Dr. Eva Sundari, SE., MM., CRBC selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Siska, SE., M.Si Ak., CA selaku Ketua Jurusan Program Studi Akuntansi S1 Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Islam Riau,

Sekaligus selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran, bersedia membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

4. Bapak Erfan Effendi, SE., Ak., M.Tech. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran, bersedia membimbing.
5. Bapak/ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuannya kepada penulis selama proses perkuliahan. Semoga ilmu yang penulis terima dapat berguna di kemudian hari dan selalu diberkahi oleh Allah SWT.
6. Kepada kedua Orang Tua yakni Bapak dan Bunda serta Rama adikku atas segala curahan kasih sayang, perhatian, dukungan, dan pengarahan serta moral maupun materil serta do'a yang selalu dipanjatkan kepadanya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan penuh percaya diri.
7. Kepada Rahmatsyah Ketaren A.Md.T yang telah meluangkan waktu dan pikiran dalam memberikan dukungan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dalam menyelesaikan kesulitan yang dialami oleh penulis.
8. Kepada para Sahabatku thewise dan nadilla junaidi yang sudah memberikan dukungan serta semangat sehingga penulis dapat melalui suka dan duka dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada para teman seperjuangan Prodi Akuntansi S1 yang telah memberi semangat serta dukungan sehingga penulis dapat dengan

percaya diri menyelesaikan skripsi ini.

10. Last but not least, I wanna thank me, i wanna thank me for believing in me, i wanna thank me for doing all this hard work, i wanna thank me for having no days off, i wanna thank me for never quitting, i wanna thank me for always being a giver and tryna give more than i receive, i wanna thank me for tryna do more right than wrong, i wanna thank me for just being me at all time.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya manusia biasa, skripsi ini jauh dari kata sempurna, masih banyak kekurangan baik dari segi cara penulisan dan segi isi. Selanjutnya apabila terdapat kesalahan baik materi yang tersaji maupun dalam Teknik penyelesaiannya, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya. Akhir kata, semoga dalam skripsi ini dapat memeberi manfaat bagi pihak yang berkepentingan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

**Pekanbaru, 9 Maret 2022**

**Penulis,**

**AULIA SEPTIANI**

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL .....	
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	
PERSETUJUAN PERBAIKAN.....	
BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI.....	
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI/MEJA HIJAU .....	
SURAT KEPUTUSAN DEKAN TENTANG PENETAPAN DOSEN PENGUJI SEKRIPSI .....	
BERITA ACARA SEMINAR HASIL PENELITIAN.....	
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL .....	
SURAT KEPUTUSAN PENUNJUKAN DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI ...	
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	
ABSTRAK .....	xv
KATA PENGANTAR.....	xvii
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL .....	xx
DAFTAR GAMBAR.....	xxi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxii
<b>BAB I. PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Sistematika Penelitian .....	10
<b>BAB II. TELAHAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS .....</b>	<b>12</b>
2.1 Telaah Pustaka .....	12
2.1.1 Defensisi <i>Good Governance</i> .....	12
2.1.2 Tujuan <i>Good Governance</i> .....	12
2.1.3 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> .....	14
2.1.4 Indikator Penerapan <i>Good Governance</i> .....	14
2.2 Defenisi Pengendalian Intern .....	15
2.2.1 Tujuan Pengendalian Intern .....	16
2.2.2 Indikator Penerapan Pengendalian Intern .....	17
2.3 Defenisi Komitmen Organisasi.....	18
2.3.1 Ciri-Ciri Komitmen Organisasi .....	18
2.3.2 Indikator Komitmen Organisasi.....	19
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik .....	20
2.4.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Publik.....	22
2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	23
2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.4.4. Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	25
2.4.5 Konsep Puskesmas.....	26

2.5 Kerangka Pemikiran.....	28
2.6 Penelitian Terdahulu .....	29
2.7 Hipotesis .....	30
<b>BAB III. METODE PENELITIAN .....</b>	<b>32</b>
3.1 Desain Penelitian .....	32
3.2 Objek Penelitian.....	32
3.3 Defenisi Dan Pengukuran Variabel Penelitian .....	33
3.4 Populasi Dan Sampel .....	36
3.4.1 Populasi Penelitian.....	36
3.4.2 Sampel Penelitian .....	36
3.5 Jenis Data .....	37
3.6 Sumber Data.....	38
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	38
3.8.1 Analisis Statistic Deskriptif .....	39
3.8.2 Uji Coba Instrument.....	39
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	40
3.8.4 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	41
3.8.5 Uji Hipotesis .....	41
<b>BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
4.1 Deskriptif Data Umum.....	47
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Variable Independen.....	48
4.1.2 Responden Berdasarkan Usia (Variabel Independen) .....	49
4.1.3 Responden Berdasarkan Pendidikan (Variabel Independen)...50	
4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Bekerja (Variabel Independen.....	50
4.1.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (Variabel Dependen) 51	
4.1.6 Responden Berdasarkan Usia (Variabel Dependen).....	52
4.1.7 Responden Berdasarkan Pendidikan (Variabel Dependen) .....	52
4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	53
4.3 Uji Kualitas Data.....	53
4.3.1 Uji Validitas .....	53
4.3.2 Uji Reliabilitas .....	58
4.3.3 Uji Asumsi Klasik.....	58
4.4 Analisis Data Penelitian .....	62
4.4.1 Regresi Linier Berganda .....	63
4.4.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	63
4.5 Uji Hipotesis .....	64
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian .....	67
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	72
<b>BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Simpulan .....	74
5.2 Saran .....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>
<b>BIODATA PENULIS.....</b>	<b>.....</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	29
Tabel 3.1 Penyebaran Jumlah Kuesioner Pada Tiap Puskesmas.....	37
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (variable Independent) ..	49
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia (variable Independent) .....	49
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan (variable Independent) .....	50
Tabel 4.4 Responden Menurut Lama Bekerja (variable Independent).....	50
Tabel 4.5 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin (variable Dependent)...	51
Tabel 4.6 Responden Berdasarkan Usia (variable Dependent) .....	51
Tabel 4.7 Responden Menurut Pendidikan (variabel Dependent).....	52
Tabel 4.8 Hasil Analisis Statistik Deskriptif .....	53
Tabel 4.9 Rangkuman Hasil Uji Validitas <i>Good Governance</i> .....	54
Tabel 4.10 Rangkuman Hasil Uji Validitas Pengendalian Intern.....	55
Tabel 4.11 Rangkuman Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi .....	56
Tabel 4.12 Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.13 Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	58
Tabel 4.14 Klasifikasi Reliabilitas .....	58
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas Dengan Kormogolov Smirnov .....	58
Tabel 4.16 Rangkuman Hasil Uji Linieritas.....	59
Tabel 4.17 Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas .....	60
Tabel 4.18 Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	61
Tabel 4.19 Nilai Koefisien Regresi .....	62
Tabel 4.20 Interpretasi Perhitungan Korelasi .....	63
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	64
Tabel 4.22 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t).....	65
Tabel 4.23 Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F) .....	66

Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....28



Dokumen ini adalah Arsip Miik :  
**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## LAMPIRAN

1. Kuesioner Penelitian.....
2. Data Penelitian.....
3. Hasil Coba Instrument.....
4. Hasil Analisis Data.....
5. Tabel Statistika.....
6. Surat Prariset/Riset.....



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Indonesia adalah salah satu negara berkembang yang mempunyai jumlah penduduk lebih dari dua ratus juta jiwa. Jumlah penduduk di Indonesia pastinya akan terus mengalami peningkatan, dan memerlukan pemerintahan yang sangat baik terutama dalam melayani seluruh masyarakatnya (Rentika, 2017).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengatakan bahwa Negara mempunyai kewajiban melayani setiap warga negara ataupun masyarakat serta penduduk dalam memenuhi hak kewajiban dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Pasal (1) Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa, Pelayanan publik adalah kegiatan serta beberapa rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan masyarakat atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Citra layanan publik di Indonesia sejak dulu hingga kini memiliki sisi buruk yang lebih dominan dibandingkan dengan sisi baiknya. selain prosedur dan system yang bertele- tele ditambah pula dengan petugas birokrasi yang tidak profesional. Sudah wajar jika pelayanan publik di Indonesia dicitrakan sebagai salah satu

Sumber korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang susah diberantas (Saleh, 2015).

Citra layanan publik di Indonesia sejak dulu hingga kini memiliki sisi buruk yang lebih dominan dibandingkan dengan sisi baiknya. selain prosedur dan system yang bertele- tele ditambah pula dengan petugas birokrasi yang tidak profesional.

Sudah wajar jika pelayanan publik di Indonesia dicitrakan sebagai salah satu sumber korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) yang susah diberantas (Saleh, 2015).

Pada masa ini sangat dibutuhkan peningkatan kualitas dalam menjamin penyediaan pelayanan publik dan memberi perlindungan terhadap warga negara dari penyalahgunaan wewenang dan jabatan (*abuse of power*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Secara konstitusional, dan juga merupakan kewajiban negara dalam melayani warga negaranya untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Pelayanan Publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Dimana undang-undang tersebut mengatur tentang prinsip pemerintahan yang baik serta efektifitas fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan dan koporasi yang efektif

dapat memperkuat dan meningkatkan demokrasi serta hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya

alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik (Ridwan Saleh:2015)

Menurut survey yang telah dilakukan Lembaga Ombudsman Republik Indonesia, menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia tahun 2018 hingga kini masih tergolong rendah. Serta Hasil dari penelitian yang telah dilakukan Ombudsman pada akhir tahun 2019 yang lalu, memperlihatkan fakta yang mengungkapkan bahwa hampir sebagian besar instansi pelayanan publik yang ada di Indonesia mendapatkan rapor ataupun penilaian yang merah, baik di tingkat nasional maupun daerah. (Ombudsman, 2019)

Saragih (2019) salah seorang anggota Ombudsman, di pertengahan tahun 2019 yang lalu mengatakan bahwa tingkat kualitas pelayanan publik di Indonesia mengalami penurunan, mekanisme untuk pengumpulan dan penerimaan keluhan masyarakat pun belum di beri perhatian yang lebih dan belum di buat secara seksama. Saat pelayanan publik yang berdiri dalam sebuah negara dikatakan buruk, maka sangat jelas, penilaian tersebut menunjukkan bahwa negara yang bersangkutan telah gagal untuk hadir dalam membantu masyarakatnya.

Hal ini juga dapat dibuktikan dengan masih banyak terdapat berbagai keluhan serta pengaduan yang diterima dari masyarakat. Keluhan tersebut disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa atau media sosial. Beberapa keluhan seperti suatu prosedur yang berbelit-belit, tidak diberinya waktu yang pasti dalam penyelesaian berkas, biaya yang harus dibayar, kurangnya responsif dari tempat pelayanan publik, dan masalah lainnya yang tentunya tidak bisa dibilang sedikit. Akibatnya, pengelolaan pelayanan publik dalam negeri mendapatkan citra yang negatif, hingga saat ini kepercayaan masyarakat terhadap pengelolaan pelayanan menjadi terkikis serta mengakibatkan citra aparatur

pemerintah menjadi kurang baik di mata masyarakat. (Salsabilla, 2021)

Pada masa kini pelayanan publik tentu saja harus mengikuti perubahan, namun kenyataannya sering kali pelayanan publik kita dilindas oleh perubahan dan mengakibatkan kerugian yang diperoleh masyarakat. Dapat kita uraikan beberapa potret buram pelayanan publik di Indonesia: (Pertama) dapat dilihat bahwa masih banyak instansi yang memiliki prosedur yang tidak jelas dalam menyediakan pelayanan, prosedur pelayanan yang berbelit-belit serta tidak jelas tentu saja sangat menyulitkan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. (Kedua) tidak efisiennya waktu pelayanan umum sehingga merugikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan yang sangat lamban hingga memakan waktu berjam-jam, hal ini tentu saja sangat tidak efisien. (Ketiga) masih rendahnya keterampilan petugas dalam melayani hingga tidak sesuai dengan bidang pekerjaan yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik. (Keempat) banyaknya petugas pelayanan publik yang bersikap tidak ramah seperti cara berbicara atau memberitahukan sesuatu kepada masyarakat. (Kelima) terdapat instansi-instansi pelayanan publik yang hingga kini masih belum menggunakan sarana dan prasarana yang layak dan sesuai dengan perkembangan zaman, sehingga mengakibatkan berkurangnya efektivitas dan efisien pelayanan publik. (Salsabilla, 2021)

Menilai rendahnya Implementasi standar pelayanan publik pada saat ini, terutama dimasa pandemi, mengakibatkan kepercayaan publik terhadap aparaturnya dan pemerintah menurun, Sehingga perlu adanya dorongan yang dilakukan untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Sugiharti, 2021).

Undang-Undang Pelayanan Publik yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh beberapa faktor, Faktor tersebut antara lain adalah: Struktur organisasi, Aparat yang merupakan pelayan publik, serta Sistem dari pelayanan publik itu sendiri (Smartnation, 2015)

Dimensi Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memenuhi empat aspek yakni: Transparansi, Partisipasi, Responsifitas, Serta Akuntabilitas. (Silalahi & Syafri, 2015)

Oleh sebab itu, Pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsinya untuk mewujudkan *Good Governance* (tata pemerintahan yang baik). *Good Governance* patut dicoba agar seluruh kasus yang mencuat segera terpecahkan serta proses pemulihan kestabilan negeri bisa terlaksana dengan baik dan mudah. Mewujudkan tata pemerintahan yang baik memerlukan waktu yang cukup lama, serta upaya yang terus menerus, hingga membentuk konvensi dan rasa optimis yang besar dari segala komponen negara yang mengaitkan 3 pilar berbangsa serta bernegara, ialah para aparatur negeri, pihak swasta serta warga madani buat menumbuh kembangkan rasa kebersamaan dalam rangka mencapai misi tata pemerintahan yang baik itu sendiri (Sedarmayanti, 2012).

Berdasarkan Undang–Undang Republik Indonesia 2014 No 30 Pasal 10 terkait dengan administrasi pemerintah, yakni Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) adalah: Kepastian hukum, Kemanfaatan, Ketidakberpihakan. Kecermatan, Tidak menyalahgunakan kewenangan, Keterbukaan, Kepentingan umum dan Pelayanan yang baik, Serta untuk mengetahui indikator dari variabel

*good governance* terhadap pelayanan publik.

Faktor lain yang berdampak pada kualitas pelayanan publik selain *Good Governance* ialah Pengendalian Intern. Untuk mewujudkan tercapainya kualitas pelayanan yang baik, diperlukan Pengendalian Intern agar bisa mencapai tujuan. Pengendalian Intern yang Baik memiliki kriteria atau pelaksanaan yang lebih baik dalam menjalankan fungsi dan tugas setiap bagian ataupun unit Organisasi pemerintah, termasuk Puskesmas. Adanya pelaksanaan perputaran jabatan (*job rotation*) dilaksanakan agar independensi dan kualitas pegawai dibidang keuangan terjaga dan jauh dari praktek Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (KKN) (Pangestika, 2016).

Komitmen Organisasi juga dianggap mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan pada bidang kesehatan. Komitmen Organisasi dapat memperlihatkan sejauh mana para pegawai mengenal, memahami, mengetahui dan terhubung dengan Organisasi tempat ia bekerja. Komitmen Organisasi yang tinggi dapat membuat pegawai lebih mementingkan Intansi atau Organisasi tempatnya mengabdikan diri pada kepentingan pribadi dan berusaha menjadikan intansi atau organisasi menjadi lebih baik. Dalam hal ini, bisa disimpulkan jika pegawai yang mempunyai Komitmen Organisasi yang tinggi, tentunya dapat menimbulkan kinerja yang baik untuk menghasilkan kualitas yang baik untuk pasiennya. Pegawai yang kerap hadir tidak tepat pada waktunya melihat bahwa komitmen organisasi yang ia miliki tergolong rendah. Komitmen organisasi yang rendah bisa disimpulkan bahwa pegawai tersebut tidak bisa dikatakan baik (Pangestika, 2016).

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Salah satu organisasi sektor publik adalah organisasi kesehatan. Rumah sakit ataupun puskesmas merupakan organisasi sektor publik yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan tingkat dasar milik pemerintah.

Puskesmas sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik bidang kesehatan di Kota Pekanbaru diharapkan mampu memberikan pelayanan secara cepat dan akurat sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. (Nesimnasi, 2019)

Dalam organisasi publik, seperti puskesmas, pengelolaan keuangan harus transparansi mulai dari perencanaan, penyusunan, dan pelaksanaan anggaran. Serta Akuntabilitas dalam tanggung jawab publik juga diperlukan, yang berarti bahwa proses penganggaran harus benar-benar dapat dilaporkan dan dipertanggung jawabkan kepada pemerintah daerah dan masyarakat. (Pangestika, 2016)

Kota Pekanbaru peduli terhadap penyelenggaraan pelayanan kesehatan yang bermutu. Kota Pekanbaru Menyediakan dan memiliki Rumah Sakit Daerah serta Pusat Kesehatan Masyarakat (Pusekmas). Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 50 Tahun 2016 tanggal 5 Januari 2016 pemerintah kota Pekanbaru melakukan peningkatan status puskesmas dari non BLU menjadi BLUD, yaitu menetapkan 20 BLUD Puskesmas dari 21 Puskesmas di Kota Pekanbaru.

Dalam Peraturan Menteri Kesehatan nomor 1438/Menkes/PER/IX/2020 tentang Standar Pelayanan Kesehatan, dinyatakan bahwa kepatuhan terhadap Pedoman Nasional Pelayanan Kesehatan (PNPK) dan Standar Prosedur Operasional (SPO) menjamin pemberian pelayanan kesehatan dengan upaya

terbaik di fasilitas pelayanan kesehatan.

Kualitas pelayanan kesehatan bersifat multi dimensi, dilihat dari pemakasi jasa layanan kesehatan, maka kualitas pelayanan kesehatan lebih terkait dengan kecakapan petugas memenuhi kebutuhan pasien, komunikasi yang baik antar petugas dengan pasien, fasilitas dan prasarana, serta keramah tamahan petugas dalam melayani pasien.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka dapat kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik hingga sekarang masih belum bisa dianggap maksimal. Perlu ada nya peninjauan terkait tata kelola, pengendalian intern, serta komitmen organisasi tersebut dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **Pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru.**

### **1.1 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka bisa kita simpulkan bahwa kualitas pelayanan publik hingga saat ini masih menurun, maka dari itu peneliti akan merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini, rumusan masalah nya yaitu:

1. Apakah *Good Governance* berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota pekanbaru.
2. Apakah Pengendalian Intern berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota pekanbaru?



3. Apakah Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru?
4. Apakah *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi, secara Bersama-sama berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru?

### 1.2 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui adanya pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah kota Pekanbaru.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah kota Pekanbaru.
4. Untuk mengetahui adanya pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Di Pemerintah kota Pekanbaru.

### 1.3 Manfaat Penelitian

- a. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan untuk memperdalam dan menerapkan teori-teori yang diperoleh selama berada dibangku kuliah dalam praktik sesungguhnya.

- b. Bagi Pemerintah Pekanbaru

Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna dan memberikan sumbangan pemikiran yang bermanfaat sebagai sebuah pertimbangan dalam Tata Kelola (*Good*

*Governance*), Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi dalam kualitas pelayanan dalam Akuntansi Sektor Publik terhadap puskesmas dipemerintah kota pekanbaru.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Sebagai bahan referensi dan informasi bagi pembaca yang akan melakukan penelitian dengan permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

#### **1.4 Sistematika Penulisan**

Untuk menggambarkan secara garis besar batas dan luasnya penulisan, penulis membagi proposal ini menjadi 5 bab, yaitu sebagai berikut:

##### **BAB I. PENDAHULUAN**

Dalam bab ini akan diuraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan manfaat penelitian bagi pemerintah Pekanbaru, bagi Universitas Islam Riau, maupun penulis serta diuraikan pula sistematika penulisan.

##### **BAB II. TELAAH PUSTAKA HIPOTESIS**

Dalam bab ini akan dijelaskan Defenisi, Prinsip-Prinsip, Tujuan, Indikator *Good Governance*. Pengertian, tujuan, indikator Penerapan Pengendalian Intern. Pengertian, Ciri-ciri Komitmen Organisasi serta indikator komitmen organisasi, dimensi, faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Konsep Puskesmas, kerangka pemikiran dalam penelitian, review penelitian sebelumnya mengenai pengaruh *Good Governance*, pengendalian intern, dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik, serta Hipotesis Penelitian.

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini akan dipaparkan jenis penelitian yang dilakukan, tempat dan waktu penelitian, subjek penelitian, objek penelitian, data yang dibutuhkan, Teknik pengumpulan data, dan Teknik analisis data.

### **BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Dalam bab ini akan diuraikan tentang profil objek penelitian, serta hasil analisis data dan pembahasan.

### **BAB V. SIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisikan tentang kesimpulan, keterbatasan penelitian, dan saran-saran yang perlu untuk diajukan dalam hubungannya dengan hasil penelitian yang telah dilakukan.



## BAB II

### TELAAH PUSTAKA DAN HIPOTESIS

#### 2.1 TELAAH PUSTAKA

##### 2.1.1 Defenisi *Good Governance*

Dengan reformasi pada sistem politik kearah yang lebih demokrasi, muncul pemikiran tentang “*good governance*” atau pemerintahan (pengurusan pemerintah) yang baik. Namun defenisinya terbilang simpang siur, pada umumnya *good governance* merupakan pemerintahan yang bersih (*clean government*).

Menurut Azlina dan Amelia (2014) *Good Governance* berarti tata kelola yang baik terhadap suatu usaha yang mendasar kepada etika professional dalam berkarya atau berusaha. *Good governance* adalah wujud dari penerimaan terhadap pentingnya suatu perangkat serta kerangka peraturan atau tata kelola yang baik dalam mengatur hubungan, fungsi dan kepentingan berbagai pihak terhadap urusan bisnis maupun pelayanan publik.

##### 2.1.2 Tujuan *Good Governance*

*Good governance* berfokus terhadap sebuah proses, *system*, prosedur, dan peraturan, baik itu formal atau informal, yang mengatur tata kelola sebuah organisasi untuk kerap patuh pada peraturan yang dibuat tersebut. *Good governance* juga dianggap sebagai petunjuk dalam meningkatkan efektivitas dan efesiensi dalam sumber daya organisasi agar sejalan terhadap tujuan organisasi dalam menghasilkan keuntungan (Pangestika, 2016).

Dalam peraturan yang ditetapkan oleh menteri negara pendayagunaan aparatur negara nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 terkait pedoman umum reformasi birokrasi menteri negara pendayagunaan aparatur negara, menyebutkan adapun tujuan dari *good governance* yaitu:

- 1) Bersihnya Birokrasi, dimana birokrasi tersebut merupakan sistem yang aparaturnya bekerja dengan dasar dan aturan yang bisa mencegah munculnya beberapa tindakan yang menyimpang dan tercela seperti korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
- 2) Birokrasi efisiensi, efektif serta produktif, berarti birokrasi bisa memberi dampak kerja positif atau manfaat kepada warga sehingga sanggup melaksanakan tugas dengan cermat, tepat, dan berdayaguna dalam menghemat tenaga, biaya, serta waktu.
- 3) Birokrasi transparansi, merupakan birokrasi terbuka terhadap hak masyarakat dalam memberi informasi dengan baik dan benar serta tidak membeda-bedakan masyarakat, selalu melindungi atas hak asasi pribadi, golongan, maupun rahasia Negara.
- 4) Birokrasi dalam melayani masyarakat, merupakan birokrasi yang tidak meminta dilayani oleh masyarakat, akan tetapi birokrasi sigap dalam memberikan pelayanan terbaik ke masyarakat.
- 5) Birokrasi yang akuntabel, bertanggungjawab atas segala proses serta kerja dan hasil dari program maupun kegiatan, terkait dengan pengelolaan dana dan pengendalian sumber daya serta mampu melaksanakan kebijakan dalam mencapai tujuan.

Berdasarkan peraturan Menteri diatas, tujuan dari *Good Governance* dalam pemerintahan yaitu dapat mewujudkan penyelenggara pemerintahan yang berish, bertanggung jawab, efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

### 2.1.3 Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut (Mardiasmo, 2009) Prinsip utama yang menjadi dasar bagi penerapan *Good Governance* adalah:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Responsibilitas
4. Independensi
5. Kesetaraan dan Kewajaran.

### 2.1.4 Indikator *Good Governance*

(Hadjon & dkk, 2012, pp. 38-40) mengemukakan bahwa berdasarkan penelitian *United Nations Development Programme* (UNDP) pada tahun 2000 yang kemudian dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN), indikator *Good Governance* adalah sebagai berikut:

1. *Participation*, dimana setiap warga negara memiliki suara dalam membuat keputusan, baik secara langsung maupun melalui media massa dengan dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.
2. *Rule of law*, dimana kerangka hukum harus bersifat adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama menyangkut hukum atas hak asasi manusia.
3. *Transparency*, dibangun berdasarkan kebebasan informasi. Proses-proses, Lembaga-lembaga serta informasi secara langsung dapat diterima oleh

mereka yang membutuhkan, dan informasi harus dapat dipahami serta dapat dimonitoring.

4. *Responsive*, Lembaga dan proses yang ada, harus mencoba untuk melayani setiap *stakeholders*.
5. *Consensus orientation*, *Good governance* menjadi perantara dalam kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik bagi mencakup kepentingan yang luas, baik dalam kebijakan ataupun prosedur.
6. *Equity*, masyarakat, laki-laki dan perempuan, mendapat kesempatan dalam meningkatkan serta menjaga kesejahteraan mereka.
7. *Effectiveness dan efficiency*, prosedur atau proses dan Lembaga-lembaga sebaik mungkin mengupayakan sumber-sumber yang ada.
8. *Accountability*, pengambil keputusan terhadap pemerintahan sektor swasta maupun masyarakat (*civil society*) memiliki tanggung jawab terhadap publik dan Lembaga. Akuntabilitas bergantung pada organisasi serta sifat keputusan yang dibuat, dimana keputusan tersebut dibuat untuk kepentingan intern atau eksternal organisasi.
9. *Strategic vision*, pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *good governance* dalam pengembangan manusia dengan cakupan luas serta jauh kedepan, agar selaras dengan yang dibutuhkan untuk pembangunan.

## 2.2 Defenisi Pengendalian Intern

Menurut Mulyadi (2013) pengendalian intern yaitu pengawasan yang meliputi struktur organisasi, metode dan ukuran yang dikoordinasikan dalam

menjaga kekayaan organisasi, mengecek ketelitian, serta keandalan dataakuntansi, dalam mendorong efesiensi dan mendorong dipatuhinya kebijakan manajemen.

Standar Profesional Akuntan Publik (SPAP) menyebutkan bahwa Pengendalian Intern merupakan sebuah proses terhadap organisasi yang didalamnya mencakup organisasi itu sendiri, dan metode ataupun cara serta ketentuan yang ditetapkan, kemudian diterapkan dengan maksud untuk melindungi harta miliknya, meninjau kecermatan serta keandalan data akuntansi, meningkatkan efisiensi usaha, dan mendorong untuk mentaati prosedur manajemen yang sudah ditetapkan sebelumnya.

berdasarkan pengertian yang sudah dijelaskan sebelumnya, didapati bahwa Pengendalian Intern adalah prosedur yang ada didalam organisasi, yang disusun untuk memberikan keyakinan kepercayaan bahwa kegiatan yang dilaksanakan, telah dilakukan ataupun akan dilakukan dalam sebuah organisasi sudah sesuai dan tepat dengan standar kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya bersama-sama.

### **2.2.1 Tujuan Pengendalian Intern**

Menurut Arens et.al (et.al., 2011) Pengendalian Intern memberikan sebuah keyakinan yang bagi para anggota organisasi bila sudah mencapai tiga golongan tujuan berikut, tiga tujuan Utama Pengendalian Intern yakni: keandalan Laporan Keuangan, Kepatuhan Terhadap Hukum, Serta efektivitas dan efesiensi operasi organisasi.

Tujuan Pengendalian Intern menurut James M. Reeve et al (2009) yaitu menyajikan keyakinan bahwasanya aset sudah digunakan dan dilindungi demi kepentingan organisasi. Informasi yang akurat, dan pegawai yang sudah taat akan

hukum dan aturan yang berlaku. Tujuan tersebut dapat mencegah serta menghambat kerugian dan pemborosan sumber daya perusahaan, serta mampu menyediakan informasi tentang bagaimana menilai kualitas kinerja perusahaan dan manajemen perusahaan dalam menyediakan informasi yang akan digunakan sebagai pedoman terhadap perencanaan.

### 2.2.2 Indikator Penerapan Pengendalian Intern

Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, mengutarakan lima indikator yang diterapkan dalam mengukur Pengendalian Intern. Kelima indikator tersebut yakni: Lingkungan Pengendalian, Penilaian Risiko, Kegiatan pengendalian, Informasi dan komunikasi, serta Pemantauan pengendalian Intern. Sebab itu variable pengendalian intern dapat diukur alat ukur atau indikator yang berkaitan dengan lingkungan pengendalian, risiko intern, aktifitas pengendalian, informasi maupun komunikasi, serta pengamatan.

(Rahman & Rachman, 2021) juga mengemukakan indikator Pengendalian Intern yang terdiri atas lima komponen serta saling berhubungan atau terkait dengan satu dengan yang lain, lima komponen tersebut yaitu: 1. Lingkungan Pengendalian, merupakan mesin penggerak organisasi dengan fondasi yang telah ditempatkan. 2. Penilaian Risiko, didasarkan oleh mekanisme untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mengelola bermacam risiko yang ada. Organisasi harus siap dan waspada menghadapi segala kemungkinan risiko yang akan dihadapi. 3. Informasi dan komunikasi, memungkinkan pegawai organisasi mendapatkan dan menukar

informasi yang dibutuhkan dalam melaksanakan, mengelola, serta mengendalikan segala kegiatan organisasi tersebut. 4. Aktivitas Pengendalian, diperlukan untuk memastikan tindakan pegawai yang teridentifikasi manajemen organisasi, diperlukan untuk menghadapi risiko yang mungkin terjadi dalam usaha mencapai tujuan organisasi. 5. Pemantauan, terhadap seluruh kegiatan operasional organisasi. Keseluruhan proses yang berjalan harus dimonitoring dan jika perlu diadakan perubahan, agar sistem dinamis sesuai dengan perubahan.

### **2.3 Defenisi Komitmen Organisasi**

Komitmen Organisasi merupakan suatu keadaan dimana seorang karyawan memihak suatu organisasi tertentu, serta tujuan-tujuan dan keinginannya dalam mempertahankan keanggotaan terhadap organisasi tersebut. Dengan sikap komitmen yang tinggi bisa berpengaruh terhadap kualitas kinerja pada setiap individu. (Robbins, Stephen, & Timothy, 2015)

Berdasarkan pengertian yang di atas, bisa disimpulkan bahwasanya Komitmen Organisasi ialah satu ikatan antar individu terhadap organisasi tempat mereka bekerja, dimana hal tersebut terbukti dengan kuatnya keyakinan dan didukung oleh nilai, sasaran, maupun tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi.

#### **2.3.1 Ciri-ciri Komitmen Organisasi**

Menurut Michaels (2011), ciri-ciri komitmen organisasi adalah: 1. Komitmen pada pekerjaan 2. Komitmen dalam kelompok 3. Komitmen pada organisasi.

Meyer et al (1993) memberikan sebuah gambaran yang berkaitan dengan tiga hal yang menandakan adanya Komitmen Organisasi yakni, sebuah kepercayaan

yang kuat terkait organisasi terhadap suatu tujuan serta nilai-nilai organisasi, keinginan yang kuat dalam memelihara sebuah hubungan yang intens dalam organisasi, dan kesiapan serta ketersediaan untuk memberikan usaha ataupun kinerja yang maksimal untuk kepentingan sebuah organisasi.

Kedua pendapat tersebut memperlihatkan adanya kriteria atau ciri Komitmen Organisasi. Tiga hal utama Komitmen Organisasi antara lain ialah kepercayaan yang kuat dalam berorganisasi, pada tujuan serta nilai organisasi (*identification*), dalam kemauan yang tinggi dalam memelihara dan menciptakan sebuah ikatan yang positif dalam organisasi (*loyalty*), dan kesiapsiagaan, ketersediaan dalam memberikan usaha yang maksimal untuk kepentingan organisasi (*involment*).

### 2.3.2 Indikator Komitmen Organisasi

Hasan (2012), mengemukakan ada 5 faktor yang mempengaruhi terhadap komitmen organisasi: Perusahaan dan karyawan harus saling mendukung dan terbuka dalam urusan pekerjaan sehingga tidak terjadi kesalahpahaman dalam bekerja.

1. Budaya keterbukaan, Perusahaan maupun karyawan baiknya mendukung satu sama lain dan terbuka dalam urusan pekerjaan agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam bekerja.
2. Kepuasan Perusahaan, memenuhi segala kebutuhan karyawan dalam bekerja agar karyawan dapat bekerja dengan baik, nyaman dan mampu memberikan hasil yang terbaik untuk perusahaan.
3. Kesempatan personal atau individu untuk berkembang. Karyawan sudah

semestinya mempunyai keinginan serta kemauan untuk mengembangkan dirinya dengan memanfaatkan kesempatan dalam mengembangkan karir maupun pendidikan yang diberikan perusahaan kepadanya.

4. Disiplin. Karyawan juga harus memiliki jiwa disiplin pada dirinya, tugas-tugasnya yang telah diberikan kepadanya diselesaikan tepat waktu dan bertanggung jawab agar nantinya dapat menghasilkan kinerja yang optimal.
5. Penghargaan kerja yang sesuai. Perusahaan juga harus memberikan sebuah penghargaan yang sesuai dengan kinerja yang dihasilkan karyawan, agar karyawan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya dan merasa dihargai sehingga termotivasi untuk terus bekerja dengan baik bahkan meningkatkan mutu kerjanya.

Indikator Variabel Komitmen Organisasi yang digunakan merupakan Indikator yang berkaitan dengan komitmen efektif, komitmen normative, dan komitmen berkelanjutan.

#### **2.4 Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Erika revida dalam buku Manajemen Pelayanan Publik (2021), pelayanan publik berarti bantuan atau pertolongan “pelayanan” dan banyak orang atau bersifat umum “publik”.

Pelayanan publik sendiri terdiri atas dua kategori, yaitu pelayanan dasar (Substansif) serta pelayanan Administrasi. Pelayanan dasar berupa kebutuhan dasar yang manusia butuhkan sehari-hari, contohnya seperti Pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pemukiman, dll. Sedangkan pelayanan Administrasi dalam hal ini menyangkut pelayanan pendataan sebagai konsekuensi terhadap status sebagai

warga Negara, seperti pelayanan KTP, KK, Perizinan usaha, dan lain- lain.

Berdasarkan pasal 1 ayat (1) Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan, sesuai peraturan yang berlaku. Maka bisa disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk bantuan serta pertolongan terhadap masyarakat.

Jadi pelayanan bisa disimpulkan sebagai salah satu upaya dalam membantu orang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Terakut dengan tingkat kebutuhan yang bersifat hierarkis, maka pelayanan dan kebutuhan akan saling terakut. Pelayanan muncul karena adanya perkembangan, seiring berjalannya proses pelayanan maka kebutuhan akan terus berkembang, yang berarti saat pelayanan diterapkan terhadap satu jenis kebutuhan maka muncul kebutuhan yang baru lagi.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik ataupun pelayanan umum dapat diartikan bahwa, segala bentuk jasa yang menyediakan pelayanan, baik itu dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan harus dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka mengupayakan pemenuhan kebutuhan warga maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan juga bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip atau indikator yang

mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan tersebut sebagai berikut, yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Ketepatan atau kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasana
8. Kemudah akses
9. Serta kenyamanan

#### **2.4.1 Defenisi Kualitas Pelayanan publik**

(Tjiptono, 2011) kualitas jasa atau pelayanan merupakan ukuran seberapa besar tingkat pelayanan mampu memenuhi eksptasi konsumen. Berdasarkan hal tersebut, kualitas layanan dapat ditentukan dengan cara melihat kemampuan perusahaan dalam menyediakan kebutuhan serta sesuatu yang diinginkan konsumen mampu memenuhi harapan konsumen.

(Sunyoto, 2012) mengungkapkan, kualitas dalam industri jasa pelayanan ialah suatu sajian produk dan jasa yang sesuai dengan ukuran yang berlaku di mana produk tersebut diadakan dan dikemukakan setidaknya sama dengan apa yang diharapkan oleh konsumen.

Menurut (Sunyoto, 2012) “Mutu pelayanan fokus terhadap upaya dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen, dan ketepatan dalam penyampaian untuk

memenuhi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara harapan dengan tanggapan manajemen, kemiripin antara tanggapan atas harapan konsumen dengan standar kerja karyawan dan pegawai, adanya kesamaan antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan terhadap pelayanan yang telah dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan Kualitas merupakan kata yang bersifat abstrak, digunakan untuk menilai tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan. Bila persyaratan terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik begitupun sebaliknya, apabila persyaratan tidak terpenuhi maka kualitas dapat dikatakan tidak baik.

Pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok dimana kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung ataupun tidak langsung, yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan atau kepuasan terhadap masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

Berdasarkan beberapa definisi diatas penulis menyimpulkan apabila masyarakat berperan untuk menilai baik buruknya kualitas yang dimiliki suatu organisasi yang bergerak pada bidang pelayanan. Harapan masyarakat terhadap suatu jasa atau barang akan selalu berubah dan dicocokkan dengan keinginan masyarakat dengan melakukan perbaikan yang lebih baik lagi. kualitas pelayanan merupakan suatu penyajian produk atau jasa yang sesuai dengan standar perusahaan dan diupayakan dalam penyampaian produk dan jasa tersebut sama dengan apa yang diharapkan masyarakat.

#### **2.4.2 Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan**

Dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan juga bahwa

penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa factor yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan tersebut sebagai berikut, yaitu:

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Ketepatan atau kepastian waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung jawab
7. Kelengkapan sarana dan prasana
8. Kemudah akses
9. Serta kenyamanan

### 2.4.3 Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut (Kotler & Keller, 2012) mengungkapkan bahwa terdapat lima penentu atau indikator kualitas pelayanan, kelima indikator tersebut adalah:

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan materi komunikasi yang baik.
2. Empati (*Empaty*), yaitu karyawan yang memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat sebagai bentuk rasa peduli. Jika masyarakat mengeluh maka cari lah solusi segera, agar hubungan harmonis dengan masyarakat tetap terjaga. Dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Dengan cara memeberikan perhatian dalam melayani masyarakat serta memberikan tanggapan atas keluhan masyarakat.
3. Cepat Tanggap (*Responsiveness*), yaitu keinginan dari pegawai untuk

membantu masyarakat dan menyajikan pelayanan jasa dengan cepat serta mendengar dan memberi solusi atas keluhan masyarakat. Dengan cara kemauan para pegawai dalam menolong dan memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap, serta pegawai yang ramah.

4. Keandalan (*Reliability*), mampu dalam memberikan jasa sesuai dengan yang dibutuhkan, terpercaya, dan akurat, serta konsisten. Pegawai mampu dalam upaya memberikan pelayanan yang layak, serta mampu dalam menangani kebutuhan masyarakat dengan cepat dan benar.
5. Kepastian (*Assurance*), pegawai mampu untuk meyakinkan dan menjaga kepercayaan terhadap janji yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Contoh dalam hal ini, pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajiban, serta dapat diandalkan, pegawai dapat memberikan kepercayaan terhadap masyarakat dan memiliki teknis yang baik.

#### **2.4.4 Kualitas Pelayanan Kesehatan**

Kesehatan yang baik dan sejahtera adalah suatu kondisi atau fenomena dimana tidak hanya bebas dari penyakit. Namun juga keadaan dinamis yang berubah secara terus menerus sesuai adaptasi individu terhadap beberapa perubahan yang ada dilingkungan intern atau eksternal dalam mempertahankan keadaan fisik, emosional, intelektual, sosial, perkembangan serta spiritual yang sehat. Untuk menciptakan kesehatan yang baik bagi masyarakat, diselenggarakan upaya kesehatan yang terjamin dan menyeluruh dalam bentuk upaya kesehatan masyarakat.

Dalam Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 menjelaskan bahwa

Kesehatan adalah kondisi atau berada dalam keadaan sehat, baik dari fisik, mental, spritual serta sosial yang mengharuskan setiap orang untuk hidup secara produktif secara sosial dan ekonomis. Sudah ditetapkan pula, bahwa setiap orang ataupun masyarakat berhak mendapatkan pelayanan kesehatan. Karena itu setiap masyarakat baik individu maupun keluarga, memiliki hak pelayanan atas kesehatannya. Pemerintah bertanggungjawab memublikasikan, mengatur penyelenggaraan serta memantau penyelenggaraan kesehatan dengan merata dan bisa dijangkau oleh banyak orang dan masyarakat.

Pembangunan kesehatan bertujuan untuk meningkatkan kesadaran, keinginan dan mampu hidup sehat bagi tiap individu, agar terwujudnya kesehatan masyarakat yang memadai, sebagai investasi bagi pembangunan sumber daya manusia yang produktif secara sosial maupun ekonomis.

#### **2.4.5 Konsep Puskesmas**

Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Nomor 43 Tahun 2014) tentang Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) tentang penyelenggaraan puskesmas harus memperhatikan prinsip-prinsip yang meliputi: Paradigma sehat, teknologi tepat guna, Pertanggung jawaban wilayah, kemandirian masyarakat, ketersediaan akses pelayanan kesehatan, serta keterpaduan dan kesinambungan. Prinsip pertanggung jawaban wilayah menjadi salah satu prinsip yang harus dilaksanakan oleh Puskesmas, yakni Puskesmas menggerakkan dan beratnggung jawab terhadap pembangunan kesehatan diwilayah kerjanya.

Fasilitas pelayanan kesehatan yang mewujudkan kesehatan masyarakat serta mewujudkan kesehatan individu tingkat pertama, dengan lebih mengutamakan

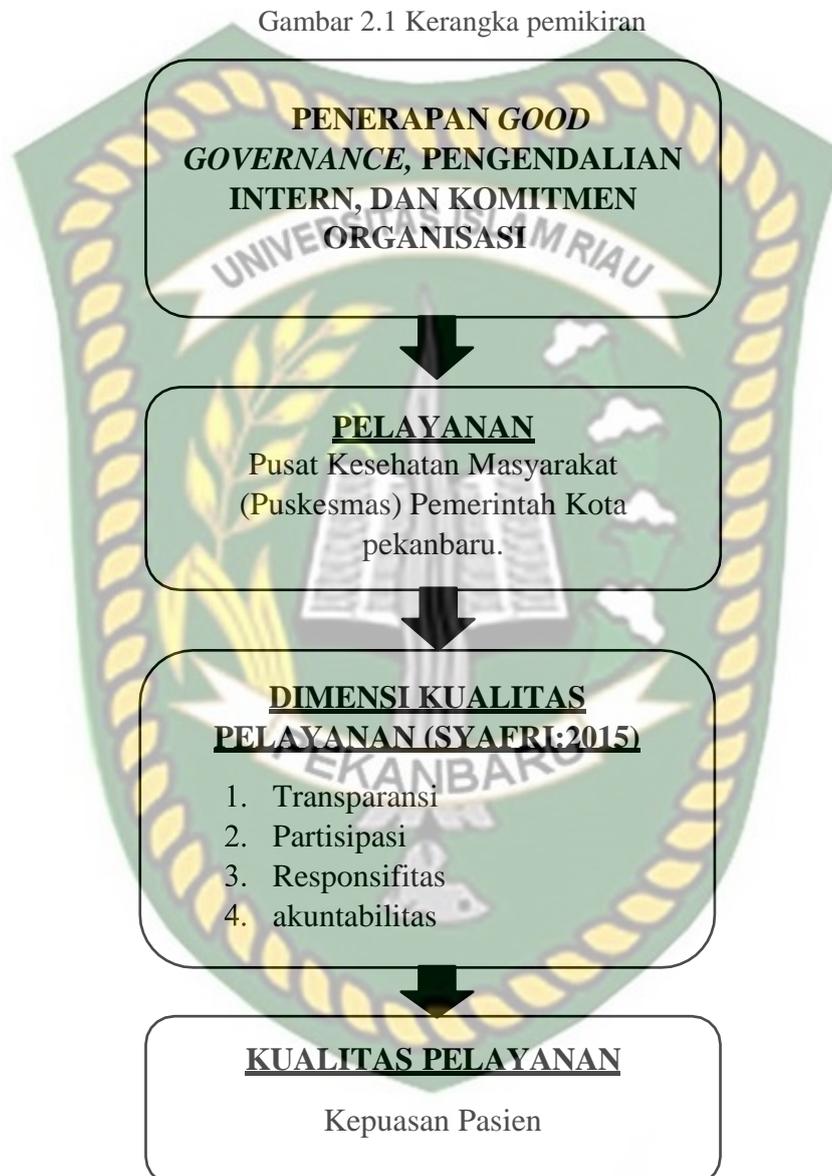
upaya promoting dan preventif, dalam mencapai kesehatan masyarakat yang sangat tinggi diwilayah kerjanya. Upaya tersebut diterapkan dengan memfokuskan pelayanan bagi masyarakat luas untuk mencapai tingkat kesehatan yang maksimal, tanpa mengabaikan mutu pelayanan terhadap individu. Puskesmas berfungsi sebagai: 1. Pusat Penggerak Pembangunan Berwawasan Kesehatan 2. Pusat Pemberdayaan Keluarga dan Masyarakat 3. Pusat Pelayanan Kesehatan Stata Pertama.

Puskesmas adalah unit pelaksana teknis kesehatan di bawah supervisi Dinas Kesehatan Kabupaten atau Kota. Dengan kata lain, mereka harus menyajikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitatif baik dengan upaya kesehatan perorangan (UKP) maupun upaya kesehatan masyarakat (UKM). Puskesmas juga menyediakan pelayanan rawat inap selain pelayanan rawat jalan. Untuk memberikan yang terbaik maka Puskesmas selalu mengupayakan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam mencapai tingkat kesehatan yang maksimal bagi seluruh masyarakat.

Keberadaan Puskesmas sangat bermanfaat bagi orang-orang yang tidak mampu. Dengan adanya puskesmas, setidaknya mampu menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah dijangkau oleh masyarakat baik kalangan atas maupun kalangan bawah.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran



Sumber: Diolah Peneliti (2021)

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	JUDUL PENELITIAN	VARIABEL PENELITIAN	HASIL PENELITIAN
1.	Wahidahwati (jurnal:2021)	Pengaruh <i>good governance</i> , komitmen organisasi dan pengawasan intern kerja terhadap kinerja OPD: budaya organisasi sebagai variable pemoderasi.	Independent: <i>good governance</i> , komitmen organisasi. Pengawasan intern. Dependent: kinerja OPD.	<i>Good governance</i> , pengawasan intern, dan budaya organisasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja. Sedangkan komitmen organisasi tidak mempengaruhi kinerja OPD tersebut.
2.	Suci Rahmadiana (skripsi:2019)	Pengaruh <i>good governance</i> dan <i>System</i> pengendalian Intern pemerintah terhadap kinerja pemerintah (Studi empiris pada seluruh dinas kota binjai)	Independent: <i>good governance</i> , <i>system</i> pengendalian intern. Dependent: kinerja pemerintah	- <i>Good governance</i> , pengendalian intern, berpengaruh positif terhadap kinerja pemerintah kota binjai.
3.	Zakarias Talis (jurnal:2019)	Pengaruh <i>Good Governance</i> terhadap pelayanan publik (studi pada kantor kelurahan Temas, kecamatan Batu, Kota Batu)	Independent: pengaruh pelaksanaan <i>Good Governance</i> Dependent: pelayanan publik pada kantor kelurahan Temas, Kecamatan Batu, Kota Batu.	Berdasarkan hasil Analisa didapatkan bahwa penerapan <i>good governance</i> berpengaruh terhadap pelayanan publik pada kantor kelurahan Temas, kecamatan Batu, kota Batu.
4.	Aty Uar (jurnal:2016)	Pengaruh pelaksanaan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kinerja pelayanan public pada Badan	Independent: pelaksanaan prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Dependent: Kualitas Pelayanan Publik	Pelaksanaan prinsip-prinsip <i>good governance</i> mempunyai hubungan yang tinggi dan signifikan pada

		Pertahanan Nasional (BPN) kota Ambon.		taraf kepercayaan dengan kinerja pelayanan <i>public</i> pada BPN kota Ambon, sehingga teruji kebenarannya.
5.	Fierda Pangestika (skripsi:2016)	Pengaruh pengendalian intern, <i>good governance</i> , dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai bidang keuangan pemerintah daerah kabupaten temanggung.	Independent: pengendalian intern, <i>good governance</i> , komitmen organisasi. Dependent: kinerja pegawai	Pengendalian intern, <i>good governance</i> , komitmen organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai bagian keuangan pemerintah daerah Kabupaten Temanggung.

Sumber: diolah peneliti (2021)

## 2.7 Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan sementara yang bersifat praduga terhadap rumusan masalah yang masih harus dibuktikan kebenarannya (sugiyono, 2011:223). Tujuan penelitian ini yakni untuk mengetahui pengaruh *Good governance*, pengendalian intern, dan komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan publik pada puskesmas di pemerintah Kota Pekanbaru. Dengan memperhatikan penelitian sebelumnya pada organisasi sektor publik, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

**H1:** Penerapan *Good Governance* diduga berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru.

**H2:** Penerapan Pengendalian Intern diduga berpengaruh positif terhadap Kualitas

Pelayanan Publik pada Puskesmas Di Pemerintah Kota.

**H3:** Penerapan Komitmen Organisasi diduga berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Di Pemerintah Kota Pekanbaru.

**H4:** Diduga *Good Governance*, Pengendalian Intern, Dan Komitmen Organisasi secara Bersama-sama berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik pada puskesmas dipemerintah kota pekanbaru.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Desain Penelitian

Indriantoro (2011, hlm.10) desain penelitian merupakan siasat yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, analisis, pengumpulan data secara menyeluruh dan bertahap. Desain Penelitian ini merupakan kerangka, susunan, tahapan serta perincian prosedur kerja yang akan dialukan pada saat meneliti ataupun pada saat pengumpulan data, sehingga diharapkan dapat memberikan arah serta gambaran yang akan dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitiannya.

Penulis menggunakan pendekatan Kuantitatif, dimana pendekatan ini menunjukkan proses penelitian yang menekankan pada pengujian teori-teori melalui variabel-variabel penelitian dalam bentuk angka dan analisis data dengan prosedur *statistic*.

#### 3.2 Objek penelitian

Objek penelitian merupakan permasalahan yang dipilih dan dijadikan topik penulisan dalam rangka menyusun suatu laporan penelitian ataupun karya ilmiah. Dalam penelitian ini objek yang akan diteliti oleh penulis adalah penerapan *Good Governance*, pengendalian intern, dan komitmen Organisasi terhadap tingkat kualitas pelayanan yang diberikan organisasi sektor publik yaitu, Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) dalam memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat di pemerintah kota Pekanbaru.

### 3.3 Defenisi dan Pengukuran Variabel Penelitian

Dalam penelitian ini penulis akan membahas serta mengkaji tiga Variabel independent (bebas) dan satu variabel dependent (terikat). Variabel independent yaitu variabel yang mempengaruhi variabel lain (Indriantoro,2011, hlm. 63). Sedangkan variabel dependent adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independent. Maka penulis menggunakan tiga variabel independent dan satu variabel dependent yaitu,

#### 1.Variabel Independen

Variabel Independent (bebas) sering disebut sebagai variabel stimulus, *predictor*, *antedecent*. Dalam penelitian ini memiliki tiga variabel independent yaitu,

a. *Good Governance* ( $X^1$ ) yang merupakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan sembilan indikatornya. berdasarkan penelitian *United Nations Development Programme* (UNDP) pada tahun 2000 yang kemudian dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara (LAN), (Philipus: 2012, hlm. 38-40) sembilan indikator tersebut adalah:

1. Partisipasi
2. *Rule of law*
3. Tranparansi
4. *Responsive*
5. *Consensus orientation*
6. *Equity*
7. *Effectiveness dan efficiency*

8. Akuntabilitas

9. *Strategic vision*

b. Pengendalian Intern ( $X^2$ ) merupakan pengawasan yang meliputi struktur organisasi dengan lima indikatornya (Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2008), kelima indikator tersebut adalah,

1. Lingkungan Pengendalian
2. Penilaian Risiko
3. Informasi dan Komunikasi
4. Aktifitas pengendalian
5. Pemantauan Pengendalian Intern

c. Komitmen Organisasi ( $X^3$ ) yang merupakan satu ikatan antar individu dengan organisasi tempat mereka bekerja dengan lima indikatornya, (hasan:2012) lima indikator tersebut adalah:

1. budaya keterbukaan
2. kepuasan perusahaan
3. kesempatan personal
4. disiplin
5. penghargaan kerja yang sesuai

Dalam pengukuran variabel, tiap pernyataan indikator variabel independent, diberi skor tertinggi (skor 5) hingga terendah (skor 1). Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut adalah:

- |  |   |
|--|---|
| 1. Sangat setuju/selalu/sangat positif | 5 |
| 2. Setuju/sering/positif               | 4 |
| 3. Ragu-ragu/kadang-kadang/netral      | 3 |

- |  |   |
|--|---|
| 4. Tidak setuju/hampir tidak pernah/negative diberi skor | 2 |
| 5. Sangat tidak setuju/tidak pernah diberi skor          | 1 |

## 2. Variabel dependen

Variabel dependen (terikat) sering disebut sebagai output, kriteria, konsekuen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah mengenai Kualitas Pelayanan Publik (Y) yang merupakan ukuran seberapa besar tingkat pelayanan yang dapat diberikan serta mewujudkan ekspektasi konsumen (Tjiptono 2011:180). Sedangkan menurut Kotler (2016:284) mengungkapkan bahwa terdapat lima Indikator kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Bermujud (Tangible)
- b. Empati (Empaty)
- c. Cepat Tanggap (Responseveenees)
- d. Keandalan (Realibility)
- e. Kepastian (Assurance)

Dalam pengukuran variabel, tiap pernyataan indikator variabel dependen yakni Kualitas Pelayanan diberi skor tertinggi (skor 5) hingga terendah (skor 1). Klasifikasi sebutan dengan kategori tersebut sebagai berikut:

- |                           |   |
|---------------------------|---|
| 1. Sangat baik skor       | 5 |
| 2. Baik skor              | 4 |
| 3. Cukup baik skor        | 3 |
| 4. Tidak baik skor        | 2 |
| 5. Sangat Tidak Baik skor | 1 |

### 3.4 Populasi Dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi Penelitian

Populasi adalah wilayah generalisasi yang mencakup objek maupun subjek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2014) Maka dari itu populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) yang berada di Pemerintah Kota Pekanbaru yang berjumlah 21 unit.

#### 3.4.2 Sampel Penelitian

Pemilihan sampel menggunakan Teknik *purposive sampling*. Sasaran penelitian ini terhadap variabel *Good Governance*, pengendalian Intern, dan komitmen organisasi adalah Pimpinan puskesmas, bagian tata usaha, kepegawaian, keuangan, ataupun orang-orang yang ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data yang mampu menjadi perwakilan dari pusat kesehatan terkait, dengan pertimbangan bahwa mereka adalah pihak yang berkompeten untuk memberikan jawaban sesuai dengan tujuan penelitian ini. Peneliti mengambil 70 responden yang tersebar diseluruh puskesmas, dengan kata lain 3 hingga 4 orang yang bekerja pada masing-masing puskesmas akan menjadi responden penelitian.

Sedangkan sasaran penelitian yang dipilih oleh penulis untuk variabel kualitas pelayanan adalah pasien, masyarakat, ataupun orang-orang yang ditemui penulis pada saat pengumpulan data, dimana orang-orang tersebut merupakan pemakai dan pengguna jasa kesehatan tersebut. Peneliti juga mengambil 70 respoenden, dimana peneliti memilih 3 atau 4 pasien pada tiap-tiap puskesmas. Berikut tabel jumlah penyebaran kuesioner pada tiap Puskesmas:

**Tabel 3.1**  
**Penyebaran Jumlah Kuesioner pada Tiap Puskesmas**

NO	NAMA PUSKESMAS	JUMLAH KUESIONER DISEBAR	
		PEGAWAI	PASIEN
1	GARUDA	4	4
2	HARAPAN RAYA	4	4
3	KARYA WANITA	3	3
4	LANGSAT	4	4
5	LIMAPULUH	3	3
6	MELUR	3	3
7	MUARA FAJAR	3	3
8	PAYUNG SEKAKI/TAMPAN	3	3
9	PEKANBARU KOTA	4	4
10	REJOSARI	3	3
11	RI SIDOMULYO	3	3
12	RUMBAI	3	3
13	RUMBAI BUKIT	3	3
14	SAIL	3	3
15	SAPTA TARUNA	4	4
16	SENAPELAN	3	3
17	SIDOMULYO	4	4
18	SIMPANG BARU	3	3
19	SIMPANG TIGA	4	4
20	TENAYAN RAYA	3	3
21	UMBANSARI	3	3
<b>TOTAL</b>		<b>70</b>	<b>70</b>

Sumber: Diolah Peneliti 2021

### 3.5 Jenis Data

Jenis data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini yaitu Data Primer.

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dengan cara menyebarkan kuesioner.

### 3.6 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah Responden. Dimana responden untuk variabel *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen organisasi yaitu Pimpinan Puskesmas, bagian tata usaha, kepegawaian, keuangan, ataupun oaring-orang yang ditemui oleh peneliti pada saat pengumpulan data yang mampu menjadi perwakilan dari pusat kesehatan terkait. Sedangkan responden untuk variabel Kualitas Pelayanan adalah Pasien atau Masyarakat.

### 3.7. Teknik Pengumpulan Data

Pemilihan metode pengumpulan data yang digunakan penulis sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang diharapkan. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu, Kuesioner yang merupakan daftar pernyataan yang ditujukan kepada responden secara langsung.

### 3.8 Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu: SPSS 23, Analisis Statistik Deskriptif, Analisis Regresi Linier Berganda, Uji coba instrument, Uji asumsi klasik, dan Uji Hipotesis.

Data-data yang sudah diperoleh peneliti dari lokasi penelitian selanjutnya akan diolah menggunakan teknik analisis data secara kuantitatif dengan menggunakan skala likert. Berdasarkan kejadian di lapangan (fakta), skala likert digunakan untuk menjabarkan indikator variabel-variabel yang akan diukur, kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak ukur untuk menyusun bagian-bagian instrument yang dapat berupa pertanyaan maupun pernyataan. Jawaban dari

setiap bagian instrument yang menggunakan skala likert mempunyai pernyataan maupun pertanyaan yang diajukan kepada responden, serta diberi gradasi dari sangat setuju/ selalu/ sangat positif, setuju/ sering/ positif, ragu-ragu/ kadang-kadang/ netral, tidak setuju/ hampir tidak pernah/ negative, sangat tidak setuju/ tidak pernah, dan lain-lain atau gradasi lain yang disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner yang diajukan oleh penulis.

### **3.8.1 Analisis Statistik Deskriptif**

Analisis statistik deskriptif memiliki fungsi dalam menyajikan gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data populasi tanpa melakukan analisis serta membuat kesimpulan yang berlaku (Sugiyono, 2014). Analisis deskriptif dapat digunakan untuk menyajikan rata-rata, modus, median, nilai maksimal, minimal, standar deviasi, serta jumlah data penelitian.

Deskriptif statistik penelitian ini menggunakan tabel distribusi frekuensi. Penyajian tabel distribusi frekuensi dilakukan dengan cara menyimpulkan kelas interval, menghitung rentang data, serta menentukan Panjang kelas. Tahap-tahap dalam menyajikan tabel distribusi frekuensi diambil dari Sugiyono (Sugiyono, 2014)

### **3.8.2 Uji Coba Instrumen**

Uji coba yang akan digunakan penulis pada penelitian ini yaitu uji coba terpakai. Uji coba terpakai atau Teknik uji coba instrument merupakan Teknik mengumpulkan data penelitian sekaligus pada waktu yang sama (Arikunto, 2010).

Peneliti melakukan satu kali penyebaran instrument kepada seluruh responden yang dipilih penulis untuk mengumpulkan data penelitian. Uji instrument ini akan dilakukan terhadap semua anggota populasi yang ditetapkan sebagai responden. Sesudah data penelitian dikumpulkan, peneliti mengalisis tingkat validitas maupun reliabilitas instrument yang sudah oleh diisi responden. Dalam uji coba terpakai, jika tingkat validitas maupun reliabilitas dapat memenuhi syarat, maka pernyataan maupun pertanyaan instrument akan digunakan sebagai data dalam uji selanjutnya, menurut (Sutrisno, 2000).

### 1. Uji Validitas

Uji validitas berperan untuk mengetahui serta mengukur valid atau tidaknya sebuah pernyataan maupun pertanyaan dalam instrument penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang ada dalam kuesioner mampu dan dapat mengungkapkan suatu hal yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghazali, 2011)

Syarat dalam mengukur valid atau tidaknya sebuah pernyataan maupun pertanyaan yaitu, apabila Pada tingkat signifikansi 5% nilai  $r$  hitung  $\geq r$  tabel, maka item pernyataan yang ada dalam instrument berkorelasi terhadap skor total, maka dapat dinyatakan bahwa item pernyataan tersebut valid. Namun, apabila nilai  $r$  hitung  $< r$  tabel, maka item pernyataan pada instrument dinyatakan tidak valid. Nilai  $r$  hitung menunjukkan indeks korelasi antar variabel-variabel yang dikorelasikan. Setelah  $r$  hitung ditemukan, lakukan uji signifikansi dengan membandingkan  $r$  hitung dan  $r$  tabel (Umar H. , 2011).

## 2. Uji reliabilitas

Uji realibilitas digunakan penulis dalam penelitian ini untuk mengetahui tingkat konsistensi hasil pengukuran instrument, apabila saat diukur dua kali atau bahkan lebih dengan gejala serta alat ukur yang sama. Apabila pengukuran instrument tersebut stabil hasilnya, maka dapat disimpulkan bahwa instrument tersebut bersifat andal. Pada penelitian ini, uji relibialitas dilakukan dengan metode *Cronbach Alpha*. Pada penelitian ini uji realibilitas dilakukan pada setiap butir pernyataan variabel yang valid. Suatu konstruk variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach's Alpha*  $\geq 0,70$  (Umar H. , 2011).

### 3.8.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang digunakan pada penelitian ini, dilakukan agar model- model regresi signifikan dan representatif. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji multikolinieritas, dan uji heteroskedastisitas.

#### a. Uji Normalitas

Uji normalitas berperan dalam menguji apakah suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen maupun keduanya memiliki distribusi normal atau tidak normal. Bila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal.

Sedangkan jika hasil uji *One Sample Kolmogorov Smirnov* menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% maka data tidak memiliki distribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk mengetahui apakah variabel-variabel penelitian yang dipakai memiliki keterkaitan yang linier atau tidak secara signifikan. Uji linieritas digunakan sebagai prasyarat terhadap analisis korelasi atau regresi linier berganda. Dalam penelitian ini, uji linieritas membandingkan nilai F-tabel dengan taraf signifikansi 5%.

1. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 ( $>0,05$ ) maka terdapat hubungan linier antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y), model linier ditolak.
2. Jika nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $<0,05$ ) maka tidak terdapat hubungan linier antara variabel predictor (X) dengan variabel kriterium (Y), model linier diterima.

#### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan agar mengetahui apakah pada model regresi ditemui adanya korelasi antar variabel independent diaman *Variance Inflation Factor (VIF)* yang hasilnya diantara 1-10 maka tidak terjadi multikolinieritas (Umar H. , 2011)

Nilai *tolerance* yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Jika nilai  $VIF \leq 10$  dan nilai *tolerance*  $\geq 0,1$  menandakan tidak terdapat multikolinieritas dalam penelitian tersebut dan model regresi layak digunakan (Ghazali, 2011)

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas berfungsi untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidakcocokan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya. Model regresi yang baik yaitu tidak terjadinya heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini dalam mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas menggunakan regresi *glesejer*, dasar pengambilan keputusannya dengan membandingkan nilai signifikansi variabel independent dengan nilai tingkat kepercayaan ( $\alpha=0,05$ ) yaitu nilai signifikansi lebih besar  $\alpha$  ( $\text{sig} > \alpha$ ) (Ghozali, 2011).

Heteroskedastisitas tidak terjadi apabila probabilitas signifikansinya di atas tingkat kepercayaan 5%,  $H_0$  diterima (tidak ada heteroskedisitas). Hal tersebut menyatakan bahwasanya variabel independent secara signifikan dan secara statistik tidak mempengaruhi variabel dependent.

#### e. Uji Regresi Linier Berganda

Penelitian ini menggunakan regresi linier berganda guna melihat pengaruh variabel independent dengan variabel dependen. Peneliti menggunakan uji ini apabila peneliti meramalkan bagaimana naik turunnya keadaan variabel dependen (kriterium), apabila dua atau lebih variabel independen sebagai faktor prediktor dinaik turunkan nilainya (dimanipulasi). Analisis regresi linier berganda merupakan hubungan secara linier antara dua atau lebih variabel independen dengan variabel dependen. Analisis ini untuk memprediksi nilai dari variabel dependen apabila nilai variabel independen mengalami kenaikan atau penurunan dan untuk mengetahui arah hubungan antara variabel

independen dengan variabel dependen apakah masing masing variabel independen berhubungan positif atau negatif (Firdaus, 2018) Persamaan regresi linier berganda yang digunakan pada penelitian ini adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3$$

Keterangan:

- Y = Kualitas Pelayanan Publik
- a = Konstanta
- b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = Koefisien Regresi
- X<sub>1</sub> = *Good Governance*
- X<sub>2</sub> = Pengendalian Intern
- X<sub>3</sub> = Komitmen Organisasi

#### 3.8.4 Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) berguna untuk mengukur seberapa jauhnya kemampuan dari suatu model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Apabila nilai R mendekati nol, hal ini mengungkapkan bahwa variabel independent tidak dapat menjelaskan presentase adanya pengaruh terhadap variabel dependen. Namun jika nilai R mendekati satu, hal ini mengungkapkan bahwa variabel dependen dapat memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti dalam menjelaskan presentase pengaruhnya terhadap variabel dependen. Jika R mendekati satu, mengartikan bahwa adanya pengaruh antar variabel independent dengan variabel dependen (Christy, 2020).

Besarnya nilai R berkisar antara 0-1, semakin mendekati angka 1 nilai R tersebut maka semakin besar pula variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikat. Mengenai Kelemahan yang mendasar penggunaan koefisien

determinasi adalah bisa terhadap jumlah variabel independen yang dimasukkan kedalam model. Setiap tambahan satu variabel independen, maka  $R^2$  pasti meningkat tidak memperdulikan apakah variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen, oleh karena itu banyak para peneliti menganjurkan untuk menggunakan nilai *adjusted*  $R^2$  pada saat pengevaluasian mana model regresi terbaik, (Ghazali, 2011). Tidak seperti  $R^2$ , nilai *Adjusted*  $R^2$  dapat naik atau turun apabila satu variabel independen ditambahkan ke dalam model penelitian.

### 3.8.5 Uji Hipotesis

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independent berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikansi sebesar 0,05 (5%) (Priyanto, 2016)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen. Pengujian dilakukan dengan menggunakan signifikansi level 0,05 ( $\alpha=5\%$ ). (Syadidurrahmah et al., 2020). Penerimaan atau penolakan hipotesis dilakukan dengan kriteria:

1. Jika nilai signifikan  $> 0,05$  maka hipotesis ditolak (koefisien regresi tidak signifikan). Ini berarti variabel independen tidak mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. signifikan (Jika  $t$  hitung  $> t$  tabel, maka  $H_0$  ditolak).

2. Jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka hipotesis diterima (koefisien regresi signifikan). Ini berarti variabel independen mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima)

**b. Uji Simultan (Uji F)**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan Uji F, dimana uji tersebut memiliki fungsi guna untuk mengetahui pengaruh variabel independen, secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan F hitung dengan F tabel (Hadi, 2011).

Kebermaknaan ataupun signifikansi pengaruh antara semua variabel X secara bersama-sama dan variabel Y dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel menggunakan taraf signifikansi 5%. Apabila  $F_{hitung} \geq F_{tabel}$  maka didapatkan adanya pengaruh yang bermakna atau signifikan antar seluruh variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat. Namun, jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  mengartikan bahwa pengaruh antara variabel bebas secara bersama-sama dengan variabel terikat tidak bermakna atau tidak signifikan (Hadi, 2011).

1. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka,  $H_0$  diterima.
2. Jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  maka,  $H_0$  ditolak.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Deskriptif Data Umum

Penelitian ini dilakukan di Pemerintah Kota Pekanbaru. Responden yang digunakan peneliti dalam adalah pegawai puskesmas dan pasien. Terdapat 21 puskesmas yang tersebar di Kota Pekanbaru yang ditetapkan oleh peneliti menjadi tempat penelitian. Izin melakukan penelitian, penyebaran kuesioner hingga dengan pengembalian kuesioner, kemudian pengumpulan data dilakukan pada bulan November 2021 hingga Januari 2022.

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan peneliti dalam penelitian ini, kuesioner tersebut dibagikan sejumlah 70 rangkap untuk pegawai dan 70 lembar untuk pasien, namun data yang kembali sebanyak 63 respon. 63 responden bersedia untuk mengisi kuesioner yang diberikan dan mampu merespon kuesioner tersebut dengan baik. Kuesioner yang kembali dapat diolah dan mampu untuk dijadikan data penelitian.

#### A. Profil Singkat Kesehatan Pemerintah Kota Pekanbaru.

Kota Pekanbaru merupakan Ibu Kota Provinsi Riau yang mempunyai luas wilayah 632,26 Km<sup>2</sup>. Kota Pekanbaru terletak antara garis 101,14' – 101,34' Bujur Timur dan 0,25' – 0,45' Lintang Utara dengan batas wilayah: → Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Siak → Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Kampar → Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar → Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Kampar dan Siak.

Kota Pekanbaru terdiri dari 12 Kecamatan dan 83 Kelurahan. Kecamatan terluas di Kota Pekanbaru yaitu di Kecamatan Tenayan Raya dengan luas sebesar 171,27 Km<sup>2</sup> diikuti oleh Kecamatan Rumbai Pesisir sebesar 157,33 Km<sup>2</sup> dan Kecamatan Rumbai sebesar 128,85 Km<sup>2</sup> sedangkan luas Kecamatan terkecil adalah Kecamatan Pekanbaru Kota sebesar 2,26 Km<sup>2</sup>. Hasil estimasi jumlah penduduk di Kota Pekanbaru terus mengalami peningkatan. Tahun 2016 jumlah penduduk di Kota Pekanbaru sebanyak 1.064.566 jiwa, Tahun 2017 Jumlah penduduk sebanyak 1.091.088 jiwa, Tahun 2018 sebanyak 1.117.359 dan Tahun 2019 sebanyak 1.143.359.

#### **A. Puskesmas dan Jaringannya**

Jumlah Puskesmas di Kota Pekanbaru pada Tahun 2019 sebanyak 21 Puskesmas, antaranya 5 Puskesmas Rawat Inap dan 16 Puskesmas Non Rawat Inap. Berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru No. 50 Tahun 2016 tanggal 5 Januari 2016 pemerintah kota Pekanbaru melakukan peningkatan status puskesmas dari non BLU menjadi BLUD, yaitu menetapkan 20 BLUD Puskesmas dari 21 Puskesmas di Kota Pekanbaru.

#### **4.1.1 Responden berdasarkan jenis kelamin**

##### **A. Karakteristik Responden Variabel Independen**

Pada bab ini berfungsi untuk mengetahui Pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik. Peneliti mengumpulkan dan menyajikan data dengan memberikan kuesioner kepada 126 responden di mana 63 responden untuk variabel Independen dan 63 responden lagi untuk variabel dependen. Mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini adalah jenis kelamin, usia, pekerjaan, agama dan frekuensi belanja. Agar lebih jelas mengenai tentang karakteristik responden akan dipaparkan sebagai berikut :

Mengenai data persentase jenis kelamin responden dalam penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.1**  
**Responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	17	27%
2	Perempuan	46	73%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 17 orang atau 27% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 46 orang atau 73%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritasnya adalah perempuan.

#### 4.1.2 Responden berdasarkan usia

Hasil penelitian responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.2**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	21-30 tahun	24	38,1%
2	31-40 tahun	21	33,3%
3	41-50 tahun	9	14,3%
4	> 51 tahun	9	14,3%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 24 orang atau 38,1%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 21 orang atau 33,3%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 9 orang atau 14,3% dan responden yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 9 orang atau

14,3%. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 21-30 tahun.

#### 4.1.3 Responden berdasarkan Pendidikan

Hasil penelitian tentang Pendidikan responden disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 4.3**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SMA	7	11,1%
2	DIPLOMA	26	41,3%
3	SARJANA	30	47,6%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Mengenai data diatas dapat menunjukkan bahwasanya 63 orang responden yang dijadikan objek pada penelitian ini, responden dengan pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 7 orang atau 11,1%, responden yang pendidikan terakhirnya DIPLOMA sebanyak 26 orang atau 41,3%, responden yang pendidikan terakhirnya SARJANA sebanyak 30 orang atau 47,6%. Bisa disimpulkan bahwa pendidikan terakhir responden pada penelitian kali ini beragam namun mayoritasnya adalah Sarjana.

#### 4.1.4 Responden berdasarkan Lama Bekerja

Hasil penelitian mengenai Lama Bekerja responden dapat dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.4**  
**Responden Menurut Lama Bekerja**

No	Status	Frekuensi	Presentase (%)
1	1-5 tahun	14	22,2%
2	6-10 tahun	14	22,2%
3	>10 tahun	35	55,6%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa 63 orang responden yang dijadikan objek dalam penelitian ini, Responden dengan kriteria lama bekerjanya sekitar 1-5 tahun sebanyak 14 orang atau 22,2%, responden yang lama bekerjanya sekitar 6-10 tahun sebanyak 14 orang atau 22,2% dan responden yang lama bekerjanya lebih dari 10 tahun sebanyak 35 orang atau 55,6%. Dapat disimpulkan bahwasanya sebagian besar responden penelitian ini lama bekerjanya sudah lebih dari 10 tahun.

## B. Karakteristik Responden Variabel Dependen

### 4.1.5 Responden berdasarkan jenis kelamin

Data persentase mengenai jenis kelamin responden terhadap penelitian ini sebagai berikut:

**Tabel 4.5**  
**Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
1	Laki-Laki	15	23,8%
2	Perempuan	48	76,2%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Terlihat pada tabel diatas menunjukkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 15 orang atau 23,8% dan berjenis kelamin perempuan berjumlah 48 orang atau 76,2%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini mayoritasnya adalah perempuan.

### 4.1.6 Responden berdasarkan usia

Hasil penelitian responden berdasarkan usia dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.6**  
**Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia (Tahun)	Frekuensi	Presentase (%)
1	<20 tahun	7	11,1%
2	21-30 tahun	25	39,7%
3	31-40 tahun	12	19%

4	41-50 tahun	14	22,2%
5	> 51 tahun	5	7,9%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan data diatas menunjukkan bahwa responden yang berusia <20 tahun sebanyak 7 orang atau 11,1%, responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 25 orang atau 39,7%, responden yang berusia 31-40 tahun sebanyak 12 orang atau 19%, responden yang berusia 41-50 tahun sebanyak 14 orang atau 22,2% dan responden yang berusia lebih dari 51 tahun sebanyak 5 orang atau 7,9%. dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berusia 21-30 tahun.

#### 4.1.7 Responden berdasarkan Pendidikan

Data penelitian mengenai Pendidikan responden bisa dilihat pada tabel berikut ini :

**Tabel 4.7**  
**Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase (%)
1	SD	4	6,3%
2	SMP	4	6,3%
3	SMA	16	25,4%
4	DIPLOMA	22	34,9%
5	SARJANA	17	27%
<b>Jumlah</b>		<b>63</b>	<b>100%</b>

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan data diatas dapat dilihat bahwa 63 orang responden yang dijadikan objek pada penelitian ini yaitu responden yang pendidikan terakhirnya SD sebanyak 4 orang atau 6,3%, responden yang pendidikan terakhirnya SMP sebanyak 4 orang atau 6,3%, responden yang pendidikan terakhirnya SMA sebanyak 16 orang atau 25,4%, responden yang pendidikan terakhirnya DIPLOMA sebanyak 22 orang atau 34,9%, responden yang pendidikan terakhirnya SARJANA sebanyak 17 orang atau 27%. Jadi dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir

responden pada penelitian kali ini beragam namun mayoritasnya adalah diploma.

#### 4.1 Deskripsi Variabel Penelitian

Variabel yang akan di paparkan adalah tentang “Pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik” yang terdiri dari variabel dependen (Kualitas Pelayanan) dan variabel independen (*Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi). Berdasarkan data yang di peroleh dan dikumpulkan melalui kuesioner, Analisis data deskriptif yang disajikan pada penelitian ini yaitu, harga rerata *Mean* (M), Modus (Mo), Median (Me), dan Standar Deviasi (SD). Pengolahan data pada analisis deskriptif ini menggunakan IBM *SPSS Statisticks* 23. Maka dapat dilihat hasil yang dideskripsikan satu persatu variabel penelitian sebagai berikut:

**Tabel 4.8**  
**Hasil Analisis Statistik Deskriptif**

Variabel	N	Min	Max	Mean	Mo	Me	SD
Kualitas Pelayanan Publik	63	87	98	92,71	92	93	2,517
<i>Good Governance</i>	63	58	69	63,75	65	64	1,992
Pengendalian Intern	63	70	78	74,19	73	74	2,007
Komitmen Organisasi	63	46	54	49,89	50	50	1,815

Sumber : Data Primer yang Diolah, 2021

#### 4.2 Uji Kualitas Data

##### 4.2.1 Uji Validitas

Noor (2012 : 111) Uji validitas adalah suatu indeks yang menunjukkan alat ukur tersebut benar-benar mengukur apa yang diukur. Validitas ini menyangkut akurasi eksperimen. Pengujian validitas dilakukan untuk menguji apakah jawaban kuesioner dari responden benar-benar cocok untuk digunakan dalam penelitian ini atau tidak.

Hasil uji validitas dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics 23*, untuk variabel *Good Governance* adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.9**  
**Rangkuman Hasil Uji Validitas *Good Governance***

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,363	0,248	Valid
2	0,407	0,248	Valid
3	0,316	0,248	Valid
4	0,324	0,248	Valid
5	0,331	0,248	Valid
6	0,399	0,248	Valid
7	0,525	0,248	Valid
8	0,871	0,248	Valid
9	0,656	0,248	Valid
10	0,518	0,248	Valid
11	0,480	0,248	Valid
12	0,416	0,248	Valid
13	0,620	0,248	Valid
14	0,310	0,248	Valid
15	0,554	0,248	Valid
16	0,339	0,248	Valid
17	0,433	0,248	Valid
18	0,635	0,248	Valid

Sumber : *Data Primer Diolah, 2022* (Hasil output dari SPSS pada lampiran uji validitas)

Tabel 4.9 dapat dilihat pada tabel diatas hasil dari uji validitas terhadap instrumen variabel *Good Governance* dengan total 18 pernyataan, masing-masing pernyataan dinyatakan valid dengan nilai *Product Moment* (r hitung) lebih besar dari r tabel yaitu 0,248 (taraf signifikansi 5% untuk  $df(n-2)= 61$ ). Maka dari itu, dapat dikatakan bahwa data pada variabel *Good Governance* mampu dan dapat digunakan sebagai data penelitian.

Mengenai hasil uji validitas dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics 23*, pada variabel Pengendalian Intern adalah sebagai berikut :

Tabel 4.10

**Rangkuman Hasil Uji Validitas Pengendalian Intern**

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,704	0,248	Valid
2	0,765	0,248	Valid
3	0,476	0,248	Valid
4	0,352	0,248	Valid
5	0,296	0,248	Valid
6	0,388	0,248	Valid
7	0,727	0,248	Valid
8	0,436	0,248	Valid
9	0,479	0,248	Valid
10	0,273	0,248	Valid
11	0,408	0,248	Valid
12	0,363	0,248	Valid
13	0,711	0,248	Valid
14	0,590	0,248	Valid
15	0,312	0,248	Valid
16	0,297	0,248	Valid
17	0,817	0,248	Valid
18	0,407	0,248	Valid
19	0,337	0,248	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022 (Hasil output dari SPSS pada lampiran uji validitas)

Tabel 4.10 dapat dilihat pada tabel diatas hasil dari uji validitas pada instrumen variabel Pengendalian Intern, dengan total 19 pernyataan, item pernyataan dinyatakan valid dengan nilai *Product Moment* (r hitung) lebih besar dari r tabel yaitu 0,248 (taraf signifikansi 5% untuk  $df(n-2)= 61$ ). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwasanya data pada variabel Pengendalian Intern dapat dan

mampu digunakan sebagai data penelitian.

Mengenai Hasil uji validitas dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics 23*, pada variabel Komitmen Organisasi adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.11**

**Rangkuman Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi**

<b>Pernyataan</b>	<b>r hitung</b>	<b>r tabel</b>	<b>Keterangan</b>
1	0,387	0,248	Valid
2	0,356	0,248	Valid
3	0,306	0,248	Valid
4	0,442	0,248	Valid
5	0,307	0,248	Valid
6	0,306	0,248	Valid
7	0,318	0,248	Valid
8	0,485	0,248	Valid
9	0,267	0,248	Valid
10	0,292	0,248	Valid
11	0,521	0,248	Valid
12	0,662	0,248	Valid

*Sumber : Data Primer Diolah, 2022 (Hasil output dari SPSS pada lampiran uji validitas)*

Tabel 4.11 diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas terhadap instrumen variabel Komitmen Organisasi dengan total 12 pernyataan, item pernyataan dapat dinyatakan valid dengan nilai *Product Moment* (r hitung) lebih besar dari r tabel yaitu 0,248 (taraf signifikansi 5% untuk  $df(n-2)= 61$ ). Maka dari itu, bisa disimpulkan bahwa data yang terdapat dalam variabel Komitmen Organisasi dapat digunakan sebagai data penelitian.

Mengani Hasil uji validitas dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics 23*, pada variabel Kualitas Pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.12

## Rangkuman Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	0,474	0,248	Valid
2	0,798	0,248	Valid
3	0,365	0,248	Valid
4	0,495	0,248	Valid
5	0,494	0,248	Valid
6	0,620	0,248	Valid
7	0,402	0,248	Valid
8	0,558	0,248	Valid
9	0,318	0,248	Valid
10	0,349	0,248	Valid
11	0,271	0,248	Valid
12	0,362	0,248	Valid
13	0,280	0,248	Valid
14	0,336	0,248	Valid
15	0,400	0,248	Valid
16	0,349	0,248	Valid
17	0,494	0,248	Valid
18	0,687	0,248	Valid
19	0,851	0,248	Valid
20	0,332	0,248	Valid
21	0,273	0,248	Valid
22	0,336	0,248	Valid

Sumber : Data Primer Diolah, 2022 (Hasil output dari SPSS pada lampiran uji validitas)

Tabel 4.12 diatas menunjukkan bahwa hasil dari uji validitas terhadap instrumen variabel Kualitas Pelayanan dengan total 22 pernyataan, item pernyataan dapat dinyatakan valid dengan nilai *Product Moment* (r hitung) lebih besar dari r tabel yaitu 0,235 (taraf signifikansi 5% untuk  $df(n-2)= 61$ ). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwasanya data yang ada pada variabel Kualitas Pelayanan dapat

digunakan sebagai data penelitian.

#### 4.2.2 Uji Realibilitas

**Tabel 4.13**  
**Rangkuman Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Good Governance	0,765	Reliabel
Pengendalian Intern	0,850	Reliabel
Komitmen Organisasi	0,854	Reliabel

Sumber : Data Primer Diolah, 2022 (Hasil output dari SPSS pada lampiran uji coba instrumen)

Tabel 4.13 menyatakan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* > 0,70 untuk masing-masing variabel dalam penelitian ini. Klasifikasi reliabilitas termasuk dalam klasifikasi tinggi, dikarenakan nilai *Cronbach's Alpha* berada di antara  $0,7 \leq rh < 0,9$ . Dapat disimpulkan bahwasanya seluruh instrumen reliabel, sehingga dapat digunakan sebagai data penelitian.

**Tabel 4.14**  
**Klasifikasi Reliabel**

Reliabilitas	Klasifikasi
$0,9 \leq rh < 1$	Sangat Tinggi
$0,7 \leq rh < 0,9$	Tinggi
$0,4 \leq rh < 0,7$	Cukup
$0,2 \leq rh < 0,4$	Rendah
$0 \leq rh < 0,2$	Sangat Rendah

Sumber : (Sugiyono, 2014)

#### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

##### a. Uji Normalitas

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Normalitas dengan Kormogolov Smirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		63
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,51215908
Most Extreme Differences	Absolute	,073

	Positive	,073
	Negative	-,060
Test Statistic		,073
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c,d</sup>

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Sumber : *Data Olahan SPSS 23*

Berdasarkan hasil uji normalitas diatas diperoleh nilai signifikansi  $> \alpha$  (0,200  $>$  0,05) sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

#### b. Uji Linearitas

Uji linieritas dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui model regresi yang digunakan linier atau tidak, Menggunakan *Test for Linierity* pada IBM *SPSS Statisticks 23* dengan taraf signifikansi 0,05. Dapat dilihat hasil pengujian pada tabel berikut:

**Tabel 4.16**  
**Rangkuman Hasil Uji Linearitas**

Variabel	Linierity	Keterangan
<i>Good Governance</i>	0,332	Linier
Pengendalian Intern	0,590	Linier
Komitmen Organisasi	0,482	Linier

Sumber: *Data Primer Diolah, 2022* (Hasil *output* dari SPSS pada lampiran uji coba instrument)

Dapat dilihat pada tabel diatas bahwa *Linierity* untuk tiap variabel terhadap variabel dependen memiliki nilai signifikansi lebih dari nilai probabilitas 0,05. Nilai *Linierity* pada tiap variabel *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi adalah 0,332, 0,590, dan 0,482. Maka dari itu, dapat dinyatakan bahwasanya masing-masing variabel independen dengan variabel dependen dinyatakan linier. Dengan

begitu variabel *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi linier atau berada satu garis dengan variabel dependen sehingga data penelitian dapat digunakan pada uji regresi.

### c. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas memiliki berfungsi untuk mengetahui apakah dalam model regresi didapatkan adanya multikolinieritas antar variabel independen. Model regresi yang baik harusnya tidak terdapat korelasi antar variabel bebas. Berikut Hasil uji multikolinieritas yang dilakukan dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics* 23:

**Tabel 4.17**  
**Rangkuman Hasil Uji Multikolinieritas**

Variabel	Perhitungan		Keterangan
	Tolerance	VIF	
<i>Good Governance</i>	0,966	1,035	Tidak terjadi multikolinieritas
Pengendalian Intern	0,976	1,024	Tidak terjadi multikolinieritas
Komitmen Organisasi	0,980	1,021	Tidak terjadi multikolinieritas

Sumber : *Data Primer Diolah*, 2022 (Hasil *output* dari SPSS pada lampiran uji coba instrumen)

Dapat dilihat bahwasanya Tabel di atas menunjukkan semua variabel independen memiliki nilai Tolerance  $\geq 0,10$  dan *Variance Inflation Factor* (VIF)  $\leq 10$ . Nilai Tolerance dan VIF pada variabel *Good Governance* 0,966 dan 1,035; nilai Tolerance dan VIF pada variabel Pengendalian Intern 0,970 dan 1,024; serta nilai Tolerance dan VIF pada variabel Komitmen Organisasi 0,980 dan 1,021. Maka dari itu bisa disimpulkan dalam penelitian ini tidak ada multikolinieritas antar variabel dalam model regresi. Maka masing-masing variabel independen dalam penelitian ini, yaitu *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi, tidak terdapat hubungan

yang linier antar variabel independen. Sehingga data pada penelitian ini dapat digunakan untuk uji selanjutnya, yaitu uji regresi.

#### d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Mengenai Hasil uji heteroskedastisitas yang dilakukan dapat dilihat dengan menggunakan IBM *SPSS Statistics* 23 pada tabel berikut :

**Tabel 4.18**  
**Rangkuman Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Variabel	Signifikansi	Keterangan
<i>Good Governance</i>	0,710	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Pengendalian Intern	0,831	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Komitmen Organisasi	0,686	Tidak terjadi heteroskedastisitas

Sumber : *Data Primer Diolah*, 2022 (Hasil *output* dari SPSS pada lampiran uji coba instrumen)

Tabel tersebut menyatakan bahwasanya seluruh variabel independen pada penelitian ini memiliki nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Nilai signifikansi yang dihasilkan pada Uji Heteroskedastisitas terhadap masing-masing variabel *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi adalah 0,710, 0,831, dan 0,686. Maka dari itu dapat diartikan bahwasanya model regresi pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas. Dengan begitu masing-masing variabel dalam penelitian ini terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain, sehingga data pada penelitian dapat dan mampu digunakan pada uji selanjutnya, yaitu uji regresi.

### 4.3 Analisis Data Penelitian

#### 4.3.1 Regresi Linear Berganda

**Tabel 4.19**  
**Nilai Koefisien Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14,912	20,611		4,702	,000
	Good Governance	,780	,167	,062	4,467	,000
	Pengendalian Intern	,896	,165	,003	2,024	,000
	Komitmen Organisasi	,624	,182	,007	3,053	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan tabel di atas hasil regresi linear berganda diatas, maka diperoleh persamaan regresi yang dihasilkan adalah :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

$$Y = 14,912 + 0,780X_1 + 0,896X_2 + 0,624X_3 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka dapat di jelaskan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta 14,912 dapat disimpulkan jika seluruh variabel independen dianggap konstan (*Good Governance*, *Pengendalian Intern*, dan *Komitmen Organisasi*) maka dari itu nilai variabel dependen (*Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru*) adalah sebesar 14,912 satuan.
2. Nilai koefisien regresi *Good Governance* sebesar 0,780 diartikan jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel *Good Governance*, sedangkan variabel *Pengendalian Intern* dan *Komitmen Organisasi* dianggap konstan, maka

variabel dependen, Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru, akan naik sebesar 0,780 satuan.

3. Nilai koefisien regresi Pengendalian Intern sebesar 0,896 diartikan jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Pengendalian Intern, sedangkan variabel *Good Governance* dan Komitmen Organisasi dianggap konstan, maka variabel dependen, Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru, akan naik 0,896 satuan.
4. Nilai koefisien regresi Komitmen Organisasi sebesar 0,624 diartikan jika terjadi kenaikan 1 satuan pada variabel Komitmen Organisasi, sedangkan variabel *Good Governance* dan Pengendalian Intern dianggap konstan, maka variabel dependen, Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru, akan naik sebesar 0,624 satuan.
5. Standar error (e) merupakan variable acak dan mempunyai distribusi probabilitas yang mewakili semua faktor yang mempunyai pengaruh terhadap Y tetapi tidak dimasukkan dalam persamaan.

#### 4.3.2 Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

(Ghozali, 2011) menyatakan bahwa koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam rangka menerangkan variasi variabel dependen.

Tingkat hubungan koefisien korelasi digunakan pedoman interpretasi korelasi sebagai berikut:

**Tabel 4.20**  
**Interpretasi Perhitungan Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan
0.80 – 1.00	Korelasi sangat kuat atau sempurna

0.60 – 0.79	Korelasi kuat
0.40 – 0.59	Korelasi sedang
0.20 – 0.39	Korelasi rendah
0.00 – 0.19	Tidak ada korelasi atau korelasi lemah

Sumber : (Sugiyono, 2012)

Hasil nilai R dan R<sup>2</sup> terlihat pada tabel 4.20 sebagai berikut :

**Tabel 4.21**  
**Hasil Pengujian Koefisien Determinasi ( R<sup>2</sup>)**

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,804 <sup>a</sup>	,646	,466	2,57524

a. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Pengendalian Intern, Good Governance

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,804. Maka terdapat hubungan yang sangat kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen. Serta hasil tersebut mampu menjelaskan kelayakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini.

Sedangkan nilai R Square sebesar 0,646. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi secara keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu sebesar 64,6% terhadap variabel Kualitas Pelayanan Publik, Sedangkan sisanya sebesar 36,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### 4.4 Uji Hipotesis

##### 4.4.1 Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan uji regresi yang dilakukan, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 4.22**  
**Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14,912	20,611		4,702	,000
Good Governance	,780	,167	,062	4,467	,000
Pengendalian Intern	,896	,165	,003	2,024	,000
Komitmen Organisasi	,624	,182	,007	3,053	,000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Dari tabel 4.22 diatas dapat dilihat masing-masing nilai t hitung dan signifikansi variabel bebas. Diketahui nilai t tabel pada taraf signifikan 5% (2-tailed) dengan persamaan berikut:

$$\begin{aligned} T \text{ tabel} &= n - k : \alpha / 2 \\ &= 63 - 3 : 0,05 / 2 \\ &= 60 : 0,025 \\ &= 2,000 \end{aligned}$$

Keterangan: n : Jumlah sampel  
k : Jumlah Variabel bebas

Dengan demikian diperoleh hasil sebagai berikut:

- Good Governance*. Diketahui t hitung (4,467) > t tabel (2,000) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya *Good Governance* berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Pengendalian Intern. Diketahui t hitung (2,024) > t tabel (2,000) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Pengendalian Intern berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.
- Komitmen Organisasi. Diketahui t hitung (3,053) > t tabel (2,000) dan Sig. (0,000) < 0,05. Artinya Komitmen Organisasi berpengaruh signifikan

terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.

#### 4.4.2 Uji Simultan (Uji F)

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel bebas yaitu pada penelitian ini (X1) *Good Governance*, (X2) Pengendalian, (X3) Komitmen Organisasi yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel terikat (Y) Kualitas Pelayanan Publik (Ghazali, 2012) dalam Muchlis (2015). Uji F dapat digunakan untuk mengevaluasi pengaruh semua variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut maka dapat dikriteriakan sebagai berikut :

- a.  $H_a$  diterima apabila  $F(\text{hitung}) > F(\text{tabel})$ , berarti ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan  $P \text{ value} < 0,05$
- b.  $H_o$  diterima apabila  $F(\text{hitung}) < F(\text{tabel})$ , berarti tidak ada hubungan signifikan antara variabel X dengan variabel Y dan  $P \text{ value} > 0,05$

$$\begin{aligned} F \text{ tabel} &= n - k - 1 ; k \\ &= 63 - 3 - 1 ; 3 \\ &= 59 ; 3 \\ &= 2,76 \end{aligned}$$

Keterangan :

n : jumlah sampel  
k : jumlah variabel bebas  
1 : konstan

**Tabel 4.23**  
**Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	451,579	3	,526	42,079	,000 <sup>b</sup>
	Residual	391,278	59	6,632		
	Total	392,857	62			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Komitmen Organisasi, Pengendalian Intern, Good Governance

Sumber : Data Olahan SPSS 23

Dari tabel 4.23 diatas dapat diketahui bahwa  $F_{hitung}$  sebesar 42,079 dengan signifikan 0,000 dan jumlah  $F_{tabel}$  statistik sebesar 2,76. Dengan demikian diketahui  $F_{hitung}$  sebesar  $(42,351) > F_{tabel} (2,76)$  dengan signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Artinya secara simultan atau bersamaan *Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.

#### 4.5 Pembahasan Hasil Penelitian

##### 1. Pengaruh *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis pertama yang menyatakan bahwa *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru, hal tersebut diperoleh berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan bahwa t hitung (4,467)  $>$  t tabel (2,000) dan Sig (0,000)  $<$  0,05.

*Good governance* (tata kelola pemerintahan yang baik) memiliki peran sebagai alat ukur dalam menilai Kualitas pelayanan publik dengan lebih menekankan pada aspek kesejahteraan masyarakat dan pelayanan publik. Pemahaman prinsip-prinsip *Good Governance* yang kuat akan menimbulkan dampak positif dari kualitas pelayanan publik, terutama yang bekerja di puskesmas. Pimpinan maupun pegawai akan melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, sehingga kualitas pelayanannya akan semakin meningkat.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (R lauma, 2019) dengan judul “pengaruh penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)” yang mana hasilnya menunjukkan bahwa variabel *good governance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Semakin baik penerapan *Good Governance* maka Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru juga akan semakin baik.

## **2. Pengaruh Pengendalian Intern terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru**

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis kedua yang menyebutkan bahwa Pengendalian Intern berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. hal tersebut diperoleh berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan bahwa  $t_{hitung} (2,024) > t_{tabel} (2,000)$  dan  $Sig (0,000) < 0,05$ .

Pengendalian Intern adalah dimana proses yang terjadi di dalam organisasi, disusun untuk memberikan keyakinan bahwa kegiatan yang dilakukan dalam organisasi sesuai dengan standar kebijakan yang sudah ditetapkan. Pengendalian Intern yang berjalan dengan efektif dan efisien, secara optimal, akan membawa dampak yang baik pada Kualitas pelayanan,

terutama terhadap pegawai puskesmas, dalam menghasilkan pelayanan yang makin baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian ini dilakukan oleh Syukriyati & Solikin (2018) dengan judul “pengaruh efektifitas pengendalian intern terhadap kualitas pelayanan publik” yang mana hasilnya menunjukkan bahwa variabel pengendalian intern memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik .

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pengendalian Intern berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Semakin baik Pengendalian Intern maka Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru juga akan semakin baik.

### **3. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru**

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis ketiga yang menyatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Hal tersebut diperoleh berdasarkan hasil Uji t yang menyatakan bahwa t hitung (3.053) > t tabel (2,000) dan Sig (0,000) < 0,05.

Komitmen Organisasi yaitu satu ikatan antar individu dengan organisasi, yang mana individu tersebut memiliki rasa bertahan di organisasi tempat ia bekerja, dengan membuktikan keyakinan yang tinggi dan kuat serta dukungan terhadap nilai, sasaran, serta tujuan yang ingin

dicapai oleh organisasi. Komitmen organisasi membuat seseorang mempunyai tekad kuat dalam berbuat sesuatu dengan mengerahkan segala kemampuan serta ketrampilan yang ia miliki, dan individu tersebut lebih mengutamakan kepentingan organisasi daripada kepentingan pribadi, agar organisasi mampu mencapai apa yang diinginkan dan mencapai keberhasilannya.

Komitmen Organisasi pegawai puskesmas yang kuat terhadap instansi tempat dia bekerja akan menimbulkan dampak positif bagi peningkatan kualitas pelayanan puskesmas, jika memiliki Komitmen Organisasi yang tinggi maka individu akan berusaha keras, memanfaatkan kemampuan dan ketrampilannya semaksimal mungkin, dalam mencapai tujuan instansi tempatnya bekerja, sesuai dengan kepentingan instansi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Meiliana & Widodo (2017) dengan judul “Kepuasan kerja, Komitmen Organisasi, Organizational Citizenship Behaviour (OCB) dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan publik” yang mana hasilnya menunjukkan bahwa variabel komitmen organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Semakin baik Komitmen Organisasi maka Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru juga akan makin baik.

#### 4. Pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru

Hasil penelitian ini mendukung hipotesis keempat yang menyatakan bahwa Pengendalian Intern, *Good Governance*, dan Komitmen Organisasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Hal ini dinyatakan oleh hasil Uji f yang menyatakan  $F_{hitung} > f_{tabel}$  yaitu  $(42,079 > 2,76)$  dan  $Sig\ 0,000 > 0,05$ .

Rendahnya pemahaman *Good Governance*, Kurang efektifnya Pengendalian Intern dan lemahnya Komitmen Organisasi yang dimiliki pegawai puskesmas pada suatu daerah, dapat menimbulkan dampak negatif pada Kualitas pelayanan tersebut. Hal ini akan memicu bahkan memberikan kesempatan kepada pegawai puskesmas pada suatu daerah, untuk melakukan kegiatan yang tidak etis, yang mengarah pada tindakan kecurangan akuntansi berkaitan dengan korupsi, seperti penyuapan, konflik kepentingan, pemberian tanda terima kasih yang tidak sah, dan pemerasan secara ekonomi. Sebaliknya, jika *Good Governance* dipahami dan di terapkan dengan baik, Pengendalian Intern berjalan dengan optimal, serta Komitmen Organisasi yang dimiliki tinggi, kualitas pelayanan yang dihasilkan akan semakin baik. Dengan demikian *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi berpengaruh terhadap Kualitas Pelayanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya Pengendalian Inter, *Good Governance*, dan Komitmen Organisasi, secara bersama-sama, berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.

Semakin baik *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi maka Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru juga akan semakin baik.

#### 4.6 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini sebisa mungkin dilakukan dengan benar dan sesuai dengan pedoman ilmiah. Namun, penelitian ini masih mempunyai beberapa keterbatasan yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya. Agar kedepannya diperoleh hasil yang lebih baik, berikut ini beberapa keterbatasan dalam penelitian:

1. Dalam proses pengambilan data, informasi yang diberikan oleh responden melalui kuesioner manakala tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini disebabkan oleh perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda pada tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.
2. Terbatas nya waktu yang diberikan oleh responden dikarenakan objek penelitian adalah pusat kesehatan yang kegiatannya cukup padat.
3. Tidak semua pegawai yang dapat meluangkan waktu dengan efisien dalam pengisian kuesioner sehingga adanya beberapa kuesioner yang harus ditinggalkan dengan waktu yang cukup lama, kuesioner tidak kembali atau tidak di isi.

4. Jumlah responden hanya 63 orang, tentunya masih kurang untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
5. Jarak objek satu dengan objek lainnya yang berjauhan membuat peneliti membutuhkan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian selanjutnya.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 1.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Inter, dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil analisis data pada penelitian ini serta pembahasan terkait pengaruh *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Good Governance* berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru
2. Pengendalian Intern berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.
3. Komitmen Organisasi berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.
4. *Good Governance*, Pengendalian Intern, dan Komitmen Organisasi, secara bersama-sama, berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas di Pemerintah Kota Pekanbaru.

#### 1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan dengan keterbatasan penelitian ini, selanjutnya peneliti mengusulkan saran, yang diharapkan akan bermanfaat sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah
  - a. Diharapkan agar pemerintah lebih meninjau organisasi kesehatan yang tersebar dikota pekanbaru secara merata, agar para pasien mendapatkan pelayanan yang berkualitas, serta merasa aman dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan.
  - b. Memberikan arahan kepada organisasi sektor publik seperti Puskesmas dalam menjalankan *good governance*, serta lebih transparan dalam pengendalian intern nya.
  - c. Lebih memerhatikan pegawai yang kurang edukasi dalam melayani pasien-pasiennya dengan ramah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
  - a. Pada penelitian selanjutnya, diharapkan agar mengambil sampel yang lebih banyak dan lebih luas, hal ini bertujuan untuk keakuratan data yang lebih baik dalam penelitiannya.
  - b. Diharapkan Melakukan penelitian yang berkelanjutan, hal ini bertujuan untuk dapat melihat dan menilai setiap perubahan perilaku responden dari waktu ke waktu.
  - c. Diharapkan pada penelitian selanjutnya mencari tambahan variabel lain yang mungkin juga mempengaruhi banyak hal dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, B., & Ahmad, B. (2007). Manajemen Pelayanan Umum. *Jakarta: Universitas Terbuka*.
- Dharu, H. S. D., & Wahidahwati, W. (2021). Pengaruh *Good Governance*, Komitmen Organisasi Dan Pengawasan Intern Terhadap Kinerja Opd: Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 10(4).
- Dharu, H.S.D., & Wahidahwati, W. (2021). Pengaruh *Good Governance*, Komitmen organisasi Dan Pengawasan Intern Terhadap Kinerja Opd: Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi (Jira)*, 10(4).
- Dp, E. N., & Hasan, M. A. (2015). Pengaruh Kejelasan Sasaran Anggaran, Pengendalian Akuntansi, Penerapan Akuntansi Sektor Publik Dan Ketaatan Pada Peraturan Perundangan Terhadap Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kota Pekanbaru (Doctoral Dissertation, Riau University).
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Fitriyah, K. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan bungah gresik (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Gresik).
- Governance, K. N. (2008). Pedoman Umum *Good Public Governance* Indonesia.
- Haris, O. K. (2015). Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik) Dalam Pemberian Izin Oleh Pemerintah Daerah Di Bidang Pertambangan. *Yuridika*, 30(1), 58-83.
- Husein Umar. (2011) *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Rajawali Pers Imam Ghozali. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip - Prinsip *Good Governanace* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).

- Mardiasmo. 2010. Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi
- Pangestika, F. 2016. Pengaruh Pengendalian Intern, *Good Governance*, Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Bidang Keuangan Pemerintah Daerah.
- Phillipus M. Hadjon, P. E. (2012). *Hukum Administrasi Dan Good Governance*, Hal.38-40. Jakarta: Universitas Tri Sakti.
- Priyatno, D.2016.Belajar Alat Analisis Data Dan Cara Pengelolannya Dengan SPSS.GAVA MEDIA: Yogyakarta.19:43
- Rahmadiantri, S. (2020). “Pengaruh *Good Governance* Dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Pemerintah (Studi Empiris Pada Seluruh Dinas Kota Binjai). *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sosial Sains*, 2(02).
- Rahman, K. G., & Rachman, S. H. (2021). Pengaruh Penerapan *Good Governance* dan Pengendalian Intern terhadap Kinerja Pengelolaan Keuangan Pemerintah Daerah di Kota Makassar. *CELEBES EQUILIBRUM JOURNAL*, 2(1), 25-31.
- Rewansyah, A. (2010). Reformasi Birokrasi Dalam Rangka *Good Governance*. Yusaintanas Prima.
- Romadhona, Y. S., & Siregar, K. N. (2018). Analisis Sebaran Tenaga Kesehatan Puskesmas Di Indonesia Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 Tentang Puskesmas. *Jurnal Kesehatan Manarang*, 4(2), 114-121.
- Revida, Erika, et al. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis, 2021.
- Sari, I. M dan Tamrin, N. A. (2017). Pengaruh Penerapan *Good Government Governance* dan Kompetensi Sumber Daya Manusia terhadap Kualitas Informasi Laporan Keuangan (Studi pada Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah Kota Kendari). *Skripsi*: Universitas Halu Oleo.
- Sari, E. N. (2014). Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Efektivitas Penerapan Akuntansi Sektor Publik Serta Dampaknya Terhadap *Good Governance*. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis*, 12(2).
- Silalahi, U., & Syafri, W. (2015). *Desentralisasi dan demokrasi pelayanan publik: menuju pelayanan pemerintah daerah lebih transparan, partisipatif, responsif dan akuntabel*. IPDN PRESS.
- Siska, M., Sari, R. N., & Basri, Y. M. (2021). Determinan Kinerja Sektor Publik: Dimoderasi Sistem Pengendalian Interen Pada Puskesmas BLUD Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Akuntansi Indonesia*, 10(1), 81-95.

- Sugiyono. (2012). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alphabeta
- Sutrisno Hadi, (2000) *Metodologi Research 2*, Andi Offset, Yogyakarta
- \_\_\_\_\_. (2004) *Analisis Regresi*. Yogyakarta: Andi
- Supanto, S. (2021). Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Upt. Puskesmas Linggang Bigung Kecamatan Linggang Bigung Kabupaten Kutai Barat. *Administrasi Publik*, 1(2), 1915-1931.
- 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.
- Tuahena, I., & Ratih, H. (2018). *Penerapan Prinsip Good Governance Pada Dinas Pedidikan Kota Makassar* (Doctoral Dissertation, Universitas Bosowa).
- Utami, H. N., & Firdaus, I. F. A. (2018). Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Perilaku Online Shopping: Perspektif Pemasaran Agribisnis. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 136-146.
- Vivi Nesimnasi, P. R. (2019). *Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dipuskesmas Oepoi Kota Kupang*. Kupang. Universitas Nusa Cendana.

### **Perundang-Undangan, Peraturan Pemerintah Dan Peraturan Menteri**

- Indonesia, Kementerian Kesehatan RI. 2008. Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Menurut Kementerian Kesehatan.
- Indonesia, P. N. R. (2014). Undang-Undang Nomor 30 Pasal 10 Tahun 2014 Tentang Administrasi Pemerintahan.
- Indonesia, R. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2009 Tentang Kesehatan. *Jakarta Republik Indonesia*.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 1438/Menkes/PER/XI/2020 Tentang Standar Pelayanan Kesehatan Dinyatakan Bahwa Kepatuhan Terhadap Pedoman Nasional Pelyanan Kesehatan (PNPK) Dan Standar Prosedur Operasional (SPO) Dalam Menjamin Pemberian Pelayanan Kesehatan Dengan Upaya Terbaik.
- Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Puskesmas.
- Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 75 Tahun 2014 Tentang

Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Defenisi Pelayanan Publik Atau Pelayanan Umum.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Harus Memenuhi Beberapa Prinsip.

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 Tentang System Pengendalian Intern Pemerintah, Mengajukan Lima Indicator Yang Digunakan Dalam Mengukur Pengendalian Intern.

Peraturan Pemerintah. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Tujuan *Good Governance*)

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 50 Tahun 2016 Tentang Peningkatan Status Puskesmas Dari Nonblu Menjadi BLUD.

Undang-Undang Nomor 25 Pasal (1) Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Diindonesia.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### **Sumber Internet**

[Http://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Undang-Undang Pelayanan Publik](http://Id.Wikipedia.Org/Wiki/Undang-Undang_Pelayanan_Publik)

[Https:// Smartnation.Id/Factor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik/Oktober 2015](https://Smartnation.Id/Factor_Yang_Mempengaruhi_Kualitas_Pelayanan_Publik/Oktober_2015)

[Https://Dokumen.Tech/Document/Bab-Iii-Metode-Penelitian-31-Objek-Sistem-Pengendalian-Intern-Dan-Good-Government.Html](https://Dokumen.Tech/Document/Bab-Iii-Metode-Penelitian-31-Objek-Sistem-Pengendalian-Intern-Dan-Good-Government.Html)

<https://Ombudsman.Go.Id/News/R/Tingkatkan-Kualitas-Pelayanan-Publik->

[Ombudsman-Kembali-Gelar-Penilaian-Kepatuhan.2021](https://Ombudsman.Go.Id/News/R/Tingkatkan-Kualitas-Pelayanan-Publik-Ombudsman-Kembali-Gelar-Penilaian-Kepatuhan.2021)

[https://Www.Academia.Edu/40167933/Pengaruh Penerapan Good Governance](https://Www.Academia.Edu/40167933/Pengaruh-Penerapan-Good-Governance)

[Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Di Indonesia](https://Www.Academia.Edu/40167933/Pengaruh-Penerapan-Good-Governance)

[https://Www.Kompasiana.Com/Bukti Buruknya Pelayanan Publik Di Indonesia](https://Www.Kompasiana.Com/Bukti-Buruknya-Pelayanan-Publik-Di-Indonesia)

[/Ridwan Saleh/9 Mei 2020.](https://Www.Kompasiana.Com/Bukti-Buruknya-Pelayanan-Publik-Di-Indonesia)

<https://Www.Kompasiana.Com/Shivannyhabibahsalsabilla3555/60783d8cd541df>

[5f802ae313/Kualitas-Pelayanan-Publik-Di-Indonesia-Kreator:Shivanny](https://Www.Kompasiana.Com/Shivannyhabibahsalsabilla3555/60783d8cd541df)

[Habibahsalsabilla](https://Www.Kompasiana.Com/Shivannyhabibahsalsabilla3555/60783d8cd541df)

