

Pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik (Studi Kasus di Pemerintah Kabupaten Garut)

Trianda Nurbaeti¹, Darya Setia Nugraha²

¹Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail: trianda.nurbaeti.amp15@polban.ac.id

²Staf Pengajar Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Bandung, Bandung 40012

E-mail: daryasetia@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menjalankan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik terbebas dari KKN Pemerintah Kabupaten Garut merumuskan SPIP yang didukung dengan *Good Governance*. Selain itu, kinerja aparatur pemerintah daerah juga berperan penting dalam tujuan utama pemerintah yaitu pelayanan publik. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah *good governance* dan SPIP berpengaruh terhadap pelayanan publik dengan kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening. Metode penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah 33 Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di Pemerintah Kabupaten Garut. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 13 SKPD dengan responden sebanyak 77 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis jalur dan menggunakan test sobel.

Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan *good governance* dan SPIP terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah baik secara parsial maupun simultan dengan nilai masing-masing sebesar 13,3% dan 23,2% serta 63,2%. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik sebesar 3,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang dan/ tidak dijelaskan dalam penelitian ini. Terdapat pengaruh langsung dari *good governance* dan SPIP terhadap pelayanan publik. Tidak terdapat pengaruh yang kuat dari kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci:

Good Governance, SPIP, Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik

1. PENDAHULUAN

Adanya otonomi daerah merupakan upaya dari “*Good Government*” atau upaya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik yang berjalan di Indonesia. Upaya pelaksanaan tata pemerintahan yang baik ini merupakan salah satu instrumen yang merefleksikan keinginan pemerintah untuk melaksanakan pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal tersebut dapat dilihat dalam indikator upaya penegakan hukum, transparansi dan pencapaian partisipasi. Dalam konsep *good governance*, negara berperan memberikan pelayanan demi kesejahteraan rakyat dengan sistem peradilan yang baik dan sistem pemerintahan yang dapat

dipertanggungjawabkan, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna serta berhasil guna. Menurut Putri (2013) [1], sebagai organisasi sektor publik, pemerintah daerah dituntut untuk memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dan tanggap terhadap lingkungannya, dengan berupaya memberikan pelayanan terbaik secara transparan dan berkualitas serta adanya pembagian tugas yang baik pada pemerintahan tersebut.

Menurut Mahsun (2006) [2], kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang

tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi. Dalam organisasi sektor publik, kinerja dapat diukur melalui elemen aparatur pemerintah, khususnya di pemerintah daerah sendiri dinamakan aparatur pemerintah daerah. Aparatur pemerintah daerah sebagai pelaksana pemerintahan memiliki tanggungjawab dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

Selain melalui *good governance*, kinerja aparatur pemerintah yang baik dapat didukung melalui Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Sistem Pengendalian Intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan. Sementara, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) adalah sistem pengendalian intern yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dengan adanya Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) diharapkan kinerja aparatur pemerintah dapat berjalan sesuai dengan tugas dan fungsinya, serta dapat memberikan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil evaluasi Kementerian PAN-RB terhadap Laporan Akuntabilitas Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2017, daerah provinsi di Indonesia yang memperoleh predikat "A" adalah Jawa Barat, Jawa Timur, DI Yogyakarta dan Sumatera Selatan. Di Provinsi Jawa Barat sendiri yang memperoleh predikat "A" hanya Kota Bandung dan predikat "BB" diperoleh oleh Kota Sukabumi, kabupaten/kota lainnya banyak yang memperoleh predikat "B" salah satunya Kabupaten Garut. [3]

Perolehan predikat "B" dalam penilaian tersebut masih terdapat kendala-kendala dan permasalahan yang dihadapi. Salah satunya adalah terdapat target kinerja yang belum tercapai dengan sempurna, yaitu terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik dan bersih dengan indikator kinerja yang tidak tercapai dalam bidang pelayanan publik. Hal tersebut diketahui dengan survey yang dilakukan terhadap

kepuasan pelayanan publik di masyarakat. Pada tahun 2017, indikator presentase peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai 90 point dengan target di tahun 2017 sebesar 5% dan apabila dibandingkan dengan tahun 2016 tetap tidak mengalami kenaikan dengan realisasi 2,22%. Namun apabila dibandingkan dengan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2016 yang mencapai 74,55 poin sedikit mengalami kenaikan 5 poin (5%). (LAKIP: 2017) [4]

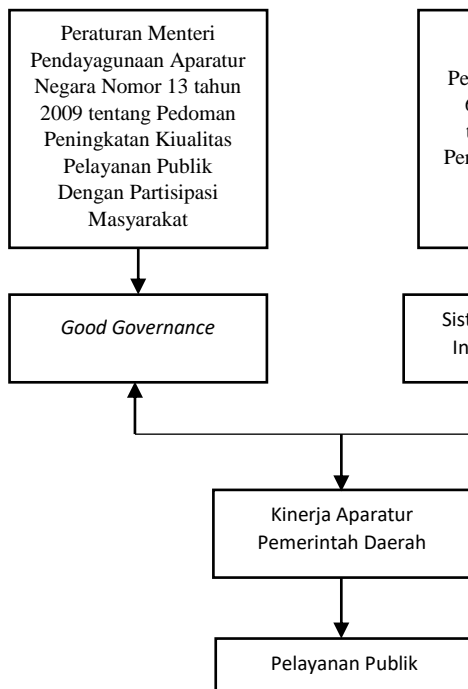
Menurut Bupati Kabupaten Garut, hampir 70% pejabat belum paham SPIP. Padahal dengan penerapan SPIP yang baik tidak hanya mampu menghasilkan LKPD yang berkualitas termasuk diraihnya predikat WTP (Wajar Tanpa Pengecualian), namun juga mampu menghasilkan kinerja yang efisien dan efektif. (www.jabarprov.go.id, 14 Agustus 2018) [5]

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan Kepegawaian dan Diklat (BKD) Kabupaten Garut Tahun 2017 [6], tingkat pelanggaran disiplin pegawai mengalami penurunan dari target tahun sebelumnya sebesar 0,01%. Namun di sisi lain masih terdapat kasus pelanggaran disiplin pegawai pada tahun 2017, yaitu sebanyak 27 kasus. Sementara, berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Badan Inspektorat Kabupaten Garut Tahun 2017 [7], suatu pelaksanaan program dan kegiatan dihadapkan kedalam beberapa masalah, salah satunya adalah Sistem Pengendalian Intern (SPI) belum sepenuhnya dilaksanakan oleh SKPD baik di lingkungan pemerintah daerah maupun di pemerintahan desa.

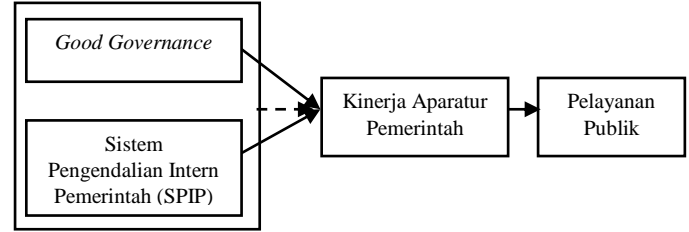
Banyak faktor yang mempengaruhi kinerja pemerintah diantaranya *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP). Penelitian Claraini (2017) [8] menyatakan bahwa terdapat pengaruh *good governance* terhadap kinerja pemerintah, hal ini artinya semakin tinggi penerapan *good governance* maka semakin baik kinerja pemerintah. Sementara itu, penelitian Sunarmo, dkk (2018) [9], menyatakan bahwa prinsip-prinsip *Good Government Governance* berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja (manajerial) aparatur pemerintah daerah, sementara Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) dan kompetensi sumber daya manusia berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja (manajerial) aparatur pemerintah daerah. Penelitian lain yang

dilakukan oleh Hadian (2015) [10] menyatakan bahwa yang berpengaruh secara positif dan signifikan baik secara parsial maupun simultan terhadap kinerja dinas adalah kepemimpinan, struktur organisasi dan budaya organisasi, dan terdapat pengaruh yang kuat dari kinerja dinas terhadap pelayanan publik.

Berdasarkan fenomena dan uraian di atas perlu melakukan kajian mengenai pengaruh *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah Kabupaten Garut, dengan melakukan pengembangan dari penelitian sebelumnya dengan melihat implikasinya terhadap pelayanan publik. Maka, penulis menyusun kerangka berpikir dan paradig penelitian yang menjadi sebuah dasar hubungan antar variabel independen yaitu *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, variabel intervening yaitu kinerja aparatur pemerintah daerah dan variabel dependen yaitu pelayanan publik. Maka kerangka pemikiran dan paradigma penelitian digambarkan dalam gambar berikut.



Gambar II.1 Model Kerangka Berpikir



Gambar II.2 Paradigma Penelitian

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah : 1) Bagaimanakah pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara parsial terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Pemerintah Kabupaten Garut; 2) Bagaimanakah pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Pemerintah Kabupaten Garut; dan 3) Bagaimanakah pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut.

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: 1) Untuk mengetahui pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara parsial terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Pemerintah Kabupaten Garut; 2) Untuk mengetahui pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Pemerintah Kabupaten Garut; dan 3) Untuk mengetahui pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut.

2. KAJIAN PUSTAKA

2.1 *Good Governance*

2.1.1 Pengertian *Good Governance*

United Nations Development Program (UNDP) dalam dokumen kebijakan yang berjudul “*Governance for sustainable human development*” (1997) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang strategis dan konstruktif di antara negara, sektor swasta, dan society (N Putri: 2016) [11]. Pengertian *governance* menurut UNDP (*United Nation Development Program*) yang dikutip oleh Sedarmayanti (2003: 5) [12]

terdapat tiga model tata pemerintahan yang baik, yaitu sebagai berikut:

1. *Political Governance* yang mengacu pada proses pembuatan keputusan untuk merumuskan kebijakan (*policy/strategy/formulation*).
2. *Economic Governance* yang meliputi proses pembuatan keutusan yang memfasilitasi terhadap *equity* (kekayaan), *proverty* (properti), serta *quality of life* (kualitas hidup).
3. *Administration Governance* yang mengacu pada sistem implementasi kebijakan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat menyatakan bahwa, *good governance* adalah konsep pengelolaan pemerintahan yang menekankan pada pelibatan unsur pemerintah, masyarakat dan swasta secara proposional sebagai tiga pilar utama. Konsep tersebut menekankan bahwa semua pihak memiliki peran penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan hal tersebut dapat dinyatakan bahwa suatu pemerintahan yang baik tercermin dari pelayanan publik yang baik.

2.1.2 Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Menurut Hardjasoemantri (2003) dalam Sedarmayanti (2012) [13], kunci utama dalam memahami *good governance*, menurut Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang mendasarinya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini didapat tolak ukur kinerja pemerintah. Prinsip-prinsip tersebut meliputi:

1. Partisipasi masyarakat
2. Tegaknya supremasi hukum
3. Transparansi
4. Peduli dan *stakeholders*
5. Berorientasi pada konsensus
6. Kesetaraan
7. Efektifitas dan efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi strategi

Menurut Sedarmayanti (2012) [13], keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut saling memperkuat, terikat, dan tidak dapat berdiri sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat 4 unsur/prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik, yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan
4. Aturan hukum

2.2 Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

2.2.1 Pengertian Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Pengertian Sistem Pengendalian Intern (SPI) menurut Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah adalah: "Sistem Pengendalian Intern adalah proses yang integral pada tindakan dan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus oleh pimpinan dan seluruh pegawai untuk memberikan keyakinan yang memadai atas tercapainya tujuan organisasi melalui kegiatan yang efektif dan efisien, keandalan pelaporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan."

Selanjutnya yang disebut dengan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) adalah:

"Sistem Pengendalian Intern Pemerintah adalah Sistem Pengendalian Intern yang diselenggarakan secara menyeluruh di lingkungan pemerintah pusat dan pemerintah daerah."

2.2.2 Tujuan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Berdasarkan pasal 2 ayat (2) Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah mengemukakan tujuan SPIP adalah untuk memberikan keyakinan yang memadai bagi tercapainya efektivitas dan efisiensi pencapaian tujuan penyelenggaraan pemerintah negara, keandalan laporan keuangan, pengamanan aset negara, dan ketaatan terhadap peraturan perundang-undangan, dengan penjabaran sebagai berikut:

1. Efektivitas dan Efisiensi Kegiatan
2. Keandalan Laporan Keuangan
3. Pengamanan Aset
4. Ketaatan terhadap Peraturan Perundang-undangan

2.2.3 Unsur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP)

Menurut PP Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) terdiri atas unsur.

1. Lingkungan Pengendalian
Pimpinan instansi pemerintah wajib menciptakan dan memelihara lingkungan pengendalian yang menimbulkan perilaku positif dan kondusif untuk penerapan sistem pengendalian intern dalam lingkungan kerjanya
2. Penilaian Risiko
Pimpinan instansi pemerintah wajib melakukan penilaian risiko. Dalam rangka melakukan penilaian risiko, instansi pemerintah wajib menetapkan tujuan instansi pemerintah dan tujuan pada tingkatan kegiatan dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Penilaian risiko yang dimaksud meliputi:
 - a. Identifikasi risiko
 - b. Analisis risiko .
3. Kegiatan Pengendalian
Pimpinan instansi pemerintah wajib menyelenggarakan kegiatan pengendalian sesuai dengan ukuran, kompleksitas, dan sifat dari tugas dan fungsi instansi pemerintah terkait.
4. Informasi dan Komunikasi
Pimpinan instansi pemerintah wajib mengidentifikasi, mencatat, dan mengkomunikasikan informasi dalam bentuk dan waktu yang tepat. Komunikasi atas informasi tersebut wajib dilakukan secara efektif.
5. Pemantauan Pengendalian Intern
Pimpinan instansi pemerintah wajib melaksanakan pemantauan melalui:
 - a. Pemantauan berkelanjutan, dilaksanakan melalui kegiatan pengelolaan rutin, supervisi, perbandingan, rekonsiliasi, dan tindakan lain yang terkait dalam pelaksanaan tugas.
 - b. Evaluasi terpisah, diselenggarakan melalui penilaian sendiri, rivi, dan pengujian efektivitas sistem pengendalian intern yang dapat dilakukan oleh aparat pengawasan intern pemerintah ataupun aparat eksternal pemerintah dengan menggunakan daftar uji pengendalian intern yang sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.
 - c. Tindak lanjut rekomendasi hasil audit dan rivi lainnya yang ditetapkan harus segera

diselesaikan dan dilaksanakan sesuai dengan mekanisme penyelesaian rekomendasi hasil audit dan rivi lainnya.

2.3 Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

2.3.1 Pengertian Kinerja

Menurut Mangkunegara (2002), menyatakan bahwa kinerja merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kemudian menurut Pasolong (2013) [14], konsep kinerja dapat dilihat dari dua sisi, yaitu kinerja pegawai atau individu dan kinerja organisasi. Kinerja pegawai adalah hasil kerja perseorangan dalam suatu organisasi. Sedangkan, kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja dari suatu organisasi. Kinerja pegawai dan kinerja organisasi memiliki keterkaitan yang sangat erat. Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi yang digerakan oleh pegawai yang berperan aktif sebagai pelaku dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan pengertian kinerja di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil pencapaian kerja dari individu atau kelompok kerja yang dilakukan berdasarkan dengan prosedur dan aturan yang berlaku guna mencapai tujuan, visi, misi, dan sasaran yang telah ditetapkan oleh organisasi yang bersangkutan.

2.3.2 Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kegiatan, program, dan/atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan misi dan visi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan capaian indikator kerja (Pasolong, 2013:182). [14]

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) RI Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan Kinerja, dan Tata Cara Rivi atas Laporan Kinerja Instansi Pemerintah, pengukuran kinerja merupakan suatu pondasi dalam menerapkan manajemen kinerja guna menjamin adanya peningkatan dalam pelayanan publik dan meningkatkan akuntabilitas dengan

melakukan klarifikasi output dan outcome yang akan dan seharusnya dicapai guna mewujudkan organisasi yang akuntabel. Pengukuran kinerja dilakukan dengan membandingkan antara kinerja yang seharusnya dengan kinerja yang diharapkan.

2.3.3 Tujuan Pengukuran Kinerja

Menurut Mardiasmo (2009: 121) dalam Haryuni (2018) [15], pengukuran kinerja sektor publik dilakukan untuk memenuhi tiga maksud. Pertama, pengukuran kinerja dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja. Kedua, pengukuran kinerja dimaksudkan untuk pengalokasian sumber daya dan pembuatan keputusan yang tepat. Ketiga, pengukuran kinerja dimaksudkan untuk mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan. Sehingga pengukuran kinerja dapat diartikan sebagai sebuah proses untuk menilai keberhasilan atau kesuksesan suatu organisasi dalam menjalankan program dan kegiatan yang telah ditetapkan.

Menurut Mahmudin (2007) dalam Nordiawan dan Ayuningtyas (2010: 258-159) [16] tujuan penilaian kinerja di sektor publik adalah:

1. mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi;
2. menyediakan sarana pembelajaran pegawai;
3. memperbaiki kinerja periode-periode berikutnya;
4. memberikan pertimbangan yang sistematis dalam pembuatan keputusan pemberian penghargaan (reward) dan hukuman (punishment);
5. memotivasi pegawai;
6. menciptakan akuntabilitas publik.

2.3.4 Faktor Pengukuran Kinerja yang Perlu Dinilai

Menurut Heidrahman dan Husnan (1990:126) dalam Badriah (2015: 136), faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai adalah sebagai berikut:

1. kuantitas kerja;
2. kualitas kerja;
3. keandalan; dan
4. inisiatif.

Menurut Sedamayanti (2007: 51) dalam Pangestika (2016: 38) [17] mengemukakan indikator kinerja pegawai terdiri atas lima aspek terkait dengan

kualitas kerja (*quality of work*), ketepatan waktu (*promptness*), inisiatif (*initiative*), kemampuan (*capability*), dan komunikasi (*communication*).

Elemen kunci dari sistem pengukuran kinerja menurut LAN dan BPKP dalam Sedarmayanti (2012: 73) [13] terdiri atas:

- a. perencanaan dan penetapan tujuan;
- b. pengembangan ukuran yang relevan;
- c. pelaporan formal atas hasil; dan
- d. penggunaan informasi.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pelayanan dikelompokkan menjadi pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

2.4.2 Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan prosedur; kejelasan; kepastian waktu; akurasi; kelengkapan sarana dan prasarana; keamanan; tanggung jawab; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; dan kenyamanan.

2.4.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik suatu instansi pemerintah harus menjunjung asas penyelenggaraan pelayanan. Asas penyelenggaraan pelayanan yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perilaku/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas; fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Sementara, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003, menyebutkan asas pelayanan publik sebagai berikut:

1. Transparansi
2. Akuntabilitas.
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

3. METODE PENELITIAN

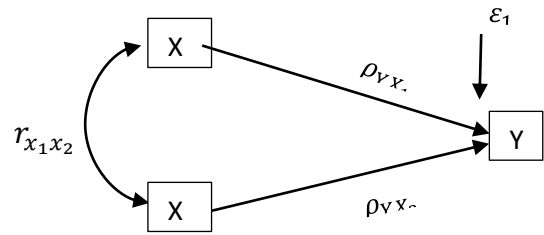
Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh antara variabel independen (*Good Governance*, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah) terhadap variabel dependen (Pelayanan Publik) melalui variabel intervening (Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 23.0. Populasi dalam penelitian ini adalah 13 SKPD yang ada di Kabupaten Garut, yaitu Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Dinas Pertanian, Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang, Dinas Perumahan dan Pemukiman, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Inspektorat Daerah, Sekretariat Daerah, Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah, Dinas Komunikasi dan Informatika, dan Kepegawaian dan Diklat. Sampel yang digunakan berjumlah 77 responden. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode kuesioner.

3.1 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah analisis jurnal (*path analysis*). Sebelum melakukan analisis tersebut perlu melakukan beberapa uji statistika yang terdiri dari analisis deskriptif, analisis verifikatif, uji asumsi klasik (uji multikolinieritas, uji heterokedastisitas, uji normalitas, uji linieritas). Sebelum melakukan uji analisis data tersebut, terlebih dahulu perlu melakukan analisis validitas dan analisis reliabilitas yang bertujuan untuk melihat keabsahan atas kuesioner yang dibuat.

Dalam analisis jalur penelitian ini, terdapat dua substruktural yang terdiri dari substruktur 1 dan substruktur 2. Berikut persamaan substruktur tersebut:

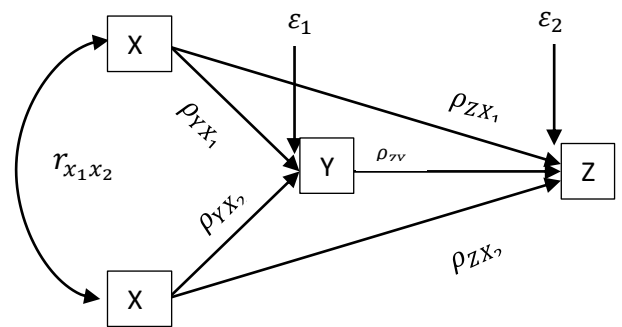
Persamaan jalur sub struktur pertama:



Gambar 1. Model Sub Struktur 1

$$Y = \rho_{YX_1}X_1 + \rho_{YX_2}X_2 + \varepsilon_2$$

Jalur sub struktur ke-2:



Gambar 2. Model Sub Struktur 2

$$Z = \rho_{ZX_1}X_1 + \rho_{ZX_2}X_2 + \rho_{ZY}Y + \varepsilon_2$$

Keterangan:

- X_1 = *Good Governance*
- X_2 = Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
- Y = Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah
- Z = Pelayanan Publik
- $r_{x_1x_2}$ = Koefisien korelasi *good governance* dengan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah
- r_{x_1y} = Koefisien korelasi *good governance* dengan kinerja aparatur pemerintah daerah
- $\rho_{yx_1 X_1}$ = Koefisien Jalur *good governance* terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah
- $\rho_{yx_2 X_2}$ = Koefisien Jalur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.
- r_{x_2y} = Koefisien Korelasi Sistem Penganadalian Intern Pemerintah dengan kinerja aparatur pemerintah daerah.

- ϵ_1 = Faktor lain yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah daerah.
- $\rho_{zx_1 X_1}$ = Koefisien Jalur *good governance* terhadap pelayanan publik.
- $\rho_{zx_2 X_2}$ = Koefisien Jalur Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik
- $\rho_{zy Y}$ = Koefisien Jalur kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik
- ϵ_2 = Faktor lain yang mempengaruhi pelayanan publik.

Untuk memperoleh nilai koefisien jalur dari masing-masing variabel Independen, terlebih dahulu dihitung korelasi antar variabel menggunakan rumus korelasi Pearson Product Moment sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum x_i y_i) - (\sum x_i)(\sum y_i)}{\sqrt{\{N\sum x_i^2 - (\sum x_i)^2\}\{N\sum y_i^2 - (\sum y_i)^2\}}}$$

Nilai korelasi yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan berpedoman pada tabel berikut:

Tabel 1. Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Sedang
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

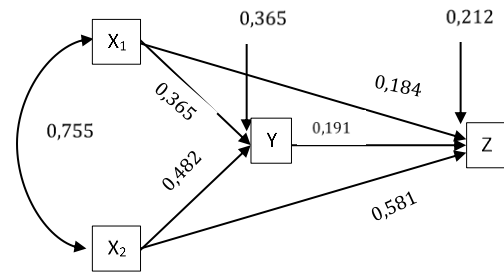
Sumber: Sugiyono (2014:250)

Selanjutnya dilakukan tes sobel dengan rumus sebagai berikut:

$$S_{\rho_{YX_2} \rho_{YZ}} = \sqrt{(\rho_{YZ}^2 SE_{YX_2}^2) + (\rho_{YX_2}^2 SE_{YZ}^2) + (SE_{YX_2}^2 SE_{YZ}^2)}$$

4. HASIL PENELITIAN

Dari hasil perhitungan analisi jalur mengenai Pengaruh *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:



Gambar 2. Model *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dan Implikasinya Pada Pelayanan Publik

Berdasarkan gambar tersebut diperoleh persamaan berikut:

a. Persamaan substruktur 1

$$Y = \rho_{YX_1} X_1 + \rho_{YX_2} X_2 + \rho_Y \epsilon_1$$

$$Y = 0,365X_1 + 0,482X_2 + 0,365\epsilon_1$$

b. Persamaan substruktur 2

$$Z = \rho_{ZX_1} X_1 + \rho_{ZX_2} X_2 + \rho_{ZY} Y + \rho_Z \epsilon_2$$

$$Z = 0,184X_1 + 0,581X_2 + 0,191Y + 0,212\epsilon_2$$

4.1 Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besarnya pengaruh *good governance* terhadap kinerja aparatur pemerintah memiliki nilai t hitung (3,394) > t tabel (1,993) yang berarti berpengaruh dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05 yang berarti signifikan. Sehingga *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

Good governance merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi kinerja aparatur pemerintah daerah dalam menjalankan tugas dan fungsinya menjalankan pemerintahan. *Good governance* memberikan pengaruh secara langsung terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah melalui transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan aturan hukum. Semakin baik *good governance* dipahami maka dapat semakin baik pula kinerja aparatur pemerintah daerah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Garut, *good governance* telah berlangsung secara baik hal tersebut dibuktikan dengan jawaban responden pada kuesioner yang disebarkan. Indikator yang sangat berpengaruh dalam *good governance* adalah keterbukaan yang mana pegawai sangat baik dalam

menanggapi saran dan keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan tanpa membedakan. Selain itu didukung pula oleh informasi yang mudah diakses baik oleh aparatur maupun masyarakatnya, pertanggungjawaban dalam membuat keputusan dan menjalankan tugas dan kegiatan sesuai dengan yang ditetapkan, dan penggunaan dasar hukum dalam melaksanakan segala tugas dan kegiatan.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuri (2015) yang menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur di Inspektorat Provinsi Jawa Barat. Namun, penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Agus Sunarmo, dkk (2018) yang menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara tidak searah berpengaruh secara tidak signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah yang disebabkan karena transparansi belum secara baik dilaksanakan (rata-rata skor deskripsi statistik responden 3,97 dari skala 5 yang berarti “cukup”).

Sehingga dapat disimpulkan bahwa secara parsial *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Kabupaten Garut.

4.2 Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Besarnya pengaruh SPIP terhadap kinerja aparatur pemerintah memiliki nilai t hitung (4,478) > t tabel (1,993) yang berarti berpengaruh dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 yang berarti signifikan. Sehingga SPIP berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

SPIP berpengaruh langsung terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah melalui lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi, serta pemantauan. Semakin baik SPIP dipahami dan dilaksanakan maka semakin baik pula kinerja aparatur pemerintah daerah.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Garut SPIP berpengaruh sangat penting terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah. Secara umum SPIP yang dijalankan di Pemerintah Kabupaten Garut sudah berjalan dengan baik, namun hanya pada segelintir aparatur saja. Hal tersebut dibuktikan dengan jawaban responden terhadap kuesioner yang

disebarkan masih ada beberapa responden yang menjawab pertanyaan dengan jawaban ragu-ragu. Indikator yang sangat berpengaruh dalam SPIP adalah penilaian risiko yang mana Pemerintah Kabupaten Garut memiliki pedoman risiko terhadap segala kegiatan dan program yang ditetapkan. Namun, hal tersebut juga perlu didukung dengan adanya lingkungan pengendalian, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan yang terlaksana dengan baik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sumarno, dkk (2018) yang menyatakan bahwa SPIP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah sehingga semakin baik pelaksanaan SPIP maka akan semakin baik pula kinerja manajerial aparatur pemerintah daerah. Sama juga dengan penelitian yang dilakukan Ayuri (2015) yang menyatakan bahwa SPIP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur di Inspektorat Provinsi Jawa Barat.

4.3 Pengaruh Good Governance dan SPIP Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah

Hasil pengujian secara simultan pada variabel *good governance* dan SPIP terhadap kinerja aparatur pemerintah memiliki nilai F hitung (63,449) > F tabel (3,12) yang berarti berpengaruh dan nilai sig. 0,000 < 0,05 yang berarti signifikan. Hal ini berarti semakin baik *good governance* dan SPIP maka semakin baik pula kinerja aparatur pemerintah daerah. Selain itu diketahui bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,632 berarti bahwa pengaruh dari variabel *good governance* dan SPIP terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah secara simultan adalah sebesar 0,632 atau 63,2% sedangkan 36,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Nilai koefisien determinasi tersebut dapat dikatakan besar. Hal ini berarti *good governance* dan SPIP sangat penting untuk dipertimbangkan oleh aparatur pemerintah daerah agar kerjanya baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Ayuri (2015) yang menemukan bahwa SPIP dan *good governance* berpengaruh secara simultan terhadap kinerja aparatur pemerintah di Inspektorat Provinsi Jawa Barat dengan nilai sebesar 55,70%.

Berdasarkan pengujian hipotesis dan pengolahan data dapat dikatakan bahwa

good governance dan SPIP di Pemerintah Kabupaten Garut sudah baik. Hal ini dibuktikan dengan hasil jawaban responden atas kuesioner pada kedua variabel independen yang secara keseluruhan nilai rata-rata atas jawaban responden yaitu sebesar 317,2. Dalam hal ini terlihat bahwa fenomena yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Garut tidak berlaku secara umum melainkan hanya pada segelintir aparatur pemerintah daerah. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa *good governance* dan SPIP di Pemerintah Kabupaten Garut sudah baik sehingga kinerja aparatur pemerintah daerah pun baik.

4.4 Pengaruh Good Governance Terhadap Pelayanan Publik

Besarnya pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik memiliki nilai t hitung (2,081) > t tabel (1,993) yang berarti berpengaruh dan nilai signifikan sebesar $0,041 < 0,05$ yang berarti signifikan. Hal ini berarti bahwa *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini berarti semakin baik pelaksanaan *good governance* maka semakin baik pula pelaksanaan pelayanan publiknya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Pemerintah Kabupaten Garut dilihat dari jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan menyatakan bahwa pelaksanaan *good governance* dan pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut sendiri telah berlangsung dengan baik. Sehingga dengan pelaksanaan *good governance* yang semakin baik maka pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut juga dapat membaik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukn Putri (2016) yang menyatakan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abdusallam, MD (2018) yang menyatakan bahwa *good governance* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

4.5 Pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Pelayanan Publik

Besar pengaruh SPIP terhadap pelayanan publik memiliki nilai t hitung (6,274) > t tabel (1,993) yang berarti berpengaruh dan nilai signifikansi 0,000 yang berarti signifikan. Maka SPIP berpengaruh secara signifikan terhadap

pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa semakin baik pelaksanaan SPIP maka dapat semakin baik pula pelaksanaan pelayanan publiknya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Pemerintahan Kabupaten Garut dilihat dari jawaban responden terhadap kuesioner yang diberikan menunjukkan bahwa SPIP yang dilaksanakan di Pemerintah Kabupaten Garut sudah baik, begitu juga dengan pelayanan publik yang telah terlaksana dengan baik pula. Selain itu, hubungan korelasi antara SPIP dan pelayanan publik menunjukkan hubungan yang sangat kuat. Hal ini berarti bahwa SPIP memiliki pengaruh yang sangat penting terhadap pelayanan publik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian Tadeko, Nuryani (2019) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh simultan lingkungan pengendalian, penilaian risiko, kegiatan pengendalian, informasi dan komunikasi serta pemantauan terhadap kualitas pelayanan pada SKPD Kabupaten Banggal. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh dari Sistem Pengendalian Intern terhadap pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Garut.

4.6 Pengaruh Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah Terhadap Pelayanan Publik

Besarnya pengaruh kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan publik memiliki nilai t hitung (2,151) > t tabel (1,993) yang berarti berpengaruh dan nilai signifikansi sebesar $0,041 < 0,05$ yang berarti signifikan. Hal ini berarti bahwa kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik. Hal ini berarti semakin baik kinerja aparatur pemerintah daerah maka semakin baik pula pelaksanaan pelayanan publiknya.

Berdasarkan fenomena yang terjadi di Pemerintahan Kabupaten Garut dilihat dari jawaban responden terhadap kuesioner yang disebarkan menyatakan bahwa kinerja aparatur pemerintah sudah baik meskipun belum secara umum dan hanya pada segelintir aparatur, hal tersebut tentunya berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan publik, sehingga pelayanan publik di Pemerintahan Kabupaten Garut pun terlaksana dengan baik. Meskipun begitu, secara statistika pengaruh kinerja aparatur pemerintah daerah terhadap pelayanan

publik sangat rendah sehingga perlu variabel lain sebagai pendukung agar pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut dengan mudah dapat meningkat dan membaik.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan Makasau, Juhria (2019), yang menyatakan bahwa secara simultan kinerja mempengaruhi pelayanan publik dengan dimensi pendukung *quality of work* (kualitas kerja), *promptness* (ketepatan waktu), *initiative* (inisiatif), *capability* (kemampuan) dan *communication* (komunikasi). Sama juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Widiaswari, RR (2012) yang menyatakan terdapat pengaruh signifikan antara kinerja aparatur pemerintah terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Banjarbaru.

Berdasarkan uji hipotesis dan jawaban responden terhadap kuesioner dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh positif dan signifikan antara terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kabupaten Garut.

4.7 Pengaruh Good Governance Terhadap Pelayanan Publik melalui Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah sebagai Variabel Intervening

Perhitungan nilai uji sobel menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,665, karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,993) maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien mediasi 1,665 tidak signifikan yang berarti tidak terdapat mediasi. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah daerah tidak memperkuat pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik. Sehingga hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung *good governance* terhadap pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa meskipun tidak melalui kinerja aparatur pemerintah daerah *good governance* tetap berpengaruh terhadap pelayanan publik.

Hasil ini menjelaskan bahwa baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik tidak dipengaruhi secara tidak langsung oleh *good governance* melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening. Besarnya pengaruh *good governance* terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik adalah sebesar 25,3% yang sisanya sebesar 74,7% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil ini menunjukkan bahwa

secara keseluruhan pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah masih rendah. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik perlu didukung oleh variabel lain seperti SPIP dan variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

4.8 Pengaruh SPIP Terhadap Pelayanan Publik melalui Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah sebagai Variabel Intervening

Perhitungan nilai uji sobel menunjukkan nilai t hitung sebesar 1,951, karena nilai t hitung lebih kecil dari nilai t tabel (1,993) maka dapat disimpulkan bahwa nilai koefisien mediasi 1,951 tidak signifikan yang berarti tidak terdapat mediasi. Hasil menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah daerah tidak memperkuat pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengaruh langsung lebih besar dari pengaruh tidak langsung Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik. Hal ini berarti bahwa meskipun tidak melalui kinerja aparatur pemerintah daerah Sistem Pengendalian Intern Pemerintah tetap berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik.

Hasil ini menjelaskan bahwa baik tidaknya pelaksanaan pelayanan publik tidak dipengaruhi secara tidak langsung oleh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah melalui kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai variabel intervening. Besarnya pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah dan implikasinya pada pelayanan publik adalah sebesar 67,3% yang sisanya sebesar 32,8% dipengaruhi oleh variabel lain. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan hasil pengaruh Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah adalah kuat.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yang berkaitan dengan penelitian mengenai pengaruh *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur

pemerintah daerah dan implikasinya terhadap pelayanan publik sebagai berikut:

1. Secara parsial *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah di Pemerintah Kabupaten Garut, dengan nilai masing-masing sebesar 13,3% dan 23,2%, sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
2. Secara simultan *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah. Nilai koefisien *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah sebesar 63,2%.
3. Kinerja aparatur pemerintah daerah berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap pelayanan publik sebesar 3,6%.
4. *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap pelayanan publik masing-masing sebesar 6,4% dan 33,7%, sisanya dipengaruhi variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.
5. Secara tidak langsung *Good Governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah tidak berpengaruh secara signifikan terhadap pelayanan publik melalui kinerja aparatur pemerintah daerah. Artinya kinerja aparatur pemerintah daerah tidak memperkuat pengaruh *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah terhadap pelayanan publik

5.2 Saran

5.2.1 Saran untuk Akademis

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan beberapa saran untuk peneliti selanjutnya sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat menambah atau menggunakan faktor-faktor lain yang dapat memperkuat variabel independen dalam mempengaruhi pelayanan publik.
2. Memperbanyak jumlah sampel dari objek penelitian yang diteliti agar

hasil penelitian lebih akurat dan dapat mengetahui lebih banyak kondisi SKPD secara keseluruhan.

3. Memberikan kuesioner kepada responden yang memiliki pemahaman mendalam dan wewenang secara langsung terhadap Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan pelayanan publik agar kuesioner yang disebarakan tepat sasaran.
4. Melakukan wawancara secara mendalam yang diharapkan dapat menemukan faktor-faktor lain yang diduga mempengaruhi pelayanan publik, karena terkadang hasil kuesioner dari sampel tidak mencerminkan keadaan yang sesungguhnya.

5.2.2 Saran untuk Praktisi

Seluruh aparatur pemerintah daerah diharapkan dapat memahami *good governance* dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah secara mendalam, sehingga dapat menghasilkan kinerja yang efektif dan efisien dan pelayanan publik dapat terlaksana secara maksimal.

6. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan terselesaikannya penelitian ini, penulis mengucapkan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa karena atas segala anugerah-Nya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
2. Kedua orang tua yang selalu memberikan semangat, dukungan, motivasi dan do'a.
3. Bapak Drs. Darya Setia Nugraha, M.Si, selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
4. Teman-teman D4 Akuntansi Manajemen Pemerintahan yang selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

7. Daftar Pustaka

- [1] G. Y. Putri, "Pengaruh Komitmen Organisasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) Terhadap Kinerja Manajerial SKPD (Studi Empiris Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Padang)," *Artikel*, vol. 1,

- no. 1, p. 2, 2013.
- [2] M. Mahsun, Pengukuran Kinerja Sektor Publik, Yogyakarta: BPFE, 2006.
- [3] R.-H. JABAR:JO, "Jabar Pertahankan Nilai 'A' Untuk Akuntabilitas Kinerja," *JabarProv*, 4 April 2018. [Online]. Available: <https://jabarprov.go.id/index.php/news/27996/2018/04/04/Jabar-Pertahankan-Nilai-A-Untuk-Akuntabilitas-Kinerja>. [Accessed 12 September 2018].
- [4] I. D. K. Garut, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kabupaten Garut Tahun 2017*, Garut: Pemerintah Kabupaten Garut Inspektorat Daerah, 2018.
- [5] R.-R. H. P. GARUT, "Bupati Garut Kembali Singgung SPIP," *JabarProv*, 14 Agustus 2018. [Online]. Available: <https://jabarprov.go.id/index.php/news/29387/2018/08/14/Bupati-Garut-Kembali-Singgung-SPIP>. [Accessed 23 September 2018].
- [6] I. D. K. Garut, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKD Tahun 2017*, Garut: Pemerintah Kabupaten Garut Inspektorat Daerah, 2018.
- [7] I. D. K. Garut, *Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Inspektorat Daerah Tahun 2017*, Garut: Pemerintah Kabupaten Garut Inspektorat Daerah, 2018.
- [8] C. Claraini, "Pengaruh Good Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah dan Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Rokan Hilir)," *Artikel*, vol. 4, no. 1, p. 3120, 2017.
- [9] A. Sunarmo, R. Widianingsih, U. Pratiwi and T. Hidayat, "Penerapan Prinsip-Prinsip Good Government Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, dan Kompetensi SDM Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah," *Artikel*, vol. 16, no. 1, p. 9, 2018.
- [1] D. Hadian, "Pengaruh Kepemimpinan, Struktur Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Dinas serta Implikasinya pada Pelayanan Publik," *Artikel*, vol. 3, no. 1, p. 26, 2015.
- [1] P. Nabila, "Pengaruh Penerapan Good Government Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi Survey Pada Sekolah Dasar Negeri Kota Bandung)," *Skripsi*, p. 8, 2016.
- [1] Sedarmayanti, Good Governnace dalam Rangka Otonomi Daerah, Bandung: CV. Mandar Maju, 2003.
- [1] Sedarmayanti, Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) & Good Corporate Governance (Tata Kelola Perusahaan yang Baik), Bandung: Mandar Maju, 2012.
- [1] H. Pasolong, Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta, 2013.
- [1] T. Haryuni, "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Aparatur Pemerintah Kabupaten Bandung Barat (Studi Kasus Pada Disperindag dan Satpol PP)," *Skripsi*, pp. II-6, 2018.
- [1] D. A. H. Nordiawan, Akuntansi Sektor Publik, Jakarta: Salemba Empat, 2010.
- [1] F. Pangestika, "pengaruh pengendalian internal, good governance, dan komitmen organisasi terhadap kinerja pegawai di Bidang Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Temanggung," *Skripsi*, p. 23, 2016.