



p-ISSN: 2622-1373 | p-ISSN: 2614-1159

MUKADIMAH

Jurnal Pendidikan, Sejarah, dan Ilmu-ilmu Sosial

Program Studi Pendidikan Sejarah FKIP - Universitas Islam Sumatera Utara, Medan

e-Journal: <http://jurnal.uisu.ac.id/index.php/mkd> | e-mail: mukadimah@fkip.uisu.ac.id

Volume 3 Nomor 2
Agustus 2019



PENGARUH PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN PADA KANTOR PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN ENREKANG

Lukman Sofyan Haeruddin*

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidrap

Article History

Received : July 15, 2019

Accepted : Agustus 19, 2019

Published : Agustus 21, 2019

Kata Kunci

Prinsip *Good Governance*, pelayanan administrasi, izin usaha.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui implementasi prinsip *Good Governance* pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, 2) untuk mengetahui efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, 3) untuk mengetahui pengaruh prinsip *Good Governance* terhadap efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 400 orang masyarakat yang telah mengurus surat izin usaha perdagangan tahun 2017. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling* dengan rumus Slovin dan ditentukan sampel sebesar 80 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, kuesioner (angket) dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) rata-rata persentase implementasi prinsip *Good Governance* sebesar 70,4% termasuk kategori “baik”, 2) rata-rata persentase efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan sebesar 76,44% termasuk kategori “baik”.

PENDAHULUAN

Terselenggaranya prinsip *Good Governance* merupakan prasyarat bagi pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka itu, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, terukur dan absah sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas dari KKN. Efektivitas pelayanan publik berpedoman pada Keputusan Menteri PAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian dijabarkan melalui petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang memuat tentang pentingnya suatu penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Surat Izin Usaha Perdagangan yang selanjutnya disebut SIUP adalah surat izin yang digunakan yang wajib dimiliki seseorang atau suatu badan usaha untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Surat izin usaha perdagangan merupakan surat izin yang diberikan oleh menteri atau pejabat yang ditunjuk kepada pengusaha untuk melaksanakan kegiatan usaha di bidang perdagangan dan jasa. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) diberikan kepada para pengusaha, baik perseorangan, firma, CV,

How to Cite (APA 6th Edition style):

Haeruddin, L.S. (2019). Pengaruh Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. *MUKADIMAH*. 3(2), 11-27.

DOI: 10.30743/mkd.v3i2.1431

*Corresponding Author: edyantolaone93@gmail.com

PT, koperasi, maupun BUMN. Surat izin ini adalah surat yang diresmikan oleh instansi pemerintah bagi seseorang atau badan yang akan melaksanakan kegiatan bisnis atau usaha dalam bidang jasa atau perdagangan. Kepemilikan Surat izin usaha perdagangan merupakan kewajiban seseorang yang akan menjalankan suatu usaha perdagangan. Surat ini wajib dimiliki sebagai bukti pengesahan dari bisnis atau usaha yang dijalankan seperti yang tertuang dalam Permandagri No. 46/M-DAG/PER/9/2009 pasal 2 yaitu bahwa setiap perusahaan perdagangan wajib memiliki Surat Izin Usaha Perdagangan.

Dari pengamatan awal diperoleh bahwa pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan merupakan salah satu jenis pelayanan yang dikenal sulit dilakukan, pengurusannya berbelit-belit, menggunakan jangka waktu pengurusan yang lama sehingga menimbulkan rasa ketidakpuasan masyarakat. Hal ini terjadi karena masih belum efektif dan optimalnya kinerja pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan karena prinsip *Good Governance* belum diterapkan secara maksimal. Padahal jika kita melihat dampak besar jika pelayanan administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan tersebut berjalan efektif dan efisien salah satunya yaitu dapat meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan juga meningkatkan kesejahteraan masyarakat utamanya bagi masyarakat yang baru akan mulai melakukan usaha terutama di bidang perdagangan.

Birokrasi pemerintah merupakan suatu organisasi yang memiliki struktur dan prosedur dalam mencapai tujuannya. Hal ini mengindikasikan bahwa birokrasi merupakan organisasi yang didesain untuk menyelesaikan tugas administrasi secara sistematis berdasarkan urutan pekerjaan individu (Hamzah, 2014). Rendahnya kualitas pelayanan publik di berbagai daerah menunjukkan masih belum maksimalnya upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Podungge, 2010). *Good Governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) adalah sebuah kesepakatan menyangkut peraturan negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta. Lebih lanjut prinsip-prinsip *Good Governance* menurut UNDP yaitu partisipasi, kepastian hukum, transparansi, tanggung jawab, berorientasi pada kesepakatan, keadilan, akuntabilitas, visi strategis serta efektivitas dan efisiensi. Dari kedelapan prinsip tersebut, partisipasi masyarakat merupakan hal yang sangat penting bagi negara-negara yang menganut paham demokrasi (Imtihan, 2017)

Pengukuran tentang *Good Governance* perlu dilakukan, dengan adanya pengukuran, analisis, dan evaluasi terhadap data yang berkaitan dengan kinerja, pemerintah dapat segera menentukan berbagai cara untuk mempertahankan atau meningkatkan efisiensi dan efektivitas suatu kegiatan dan sekaligus memberikan suatu informasi obyektif kepada publik mengenai pencapaian hasil yang diperoleh (Sardjito dalam Sesotyaningtyas, 2012). Setiap organisasi pemerintah dituntut untuk dapat mengoptimalkan sumber daya manusia dan bagaimana sumber daya manusia dikelola (Sidanti, 2015).

Menurut Hendi Haryadi dalam (Mulyapradana, 2018) administrasi dalam arti luas adalah kegiatan kerja sama yang dilakukan sekelompok orang berdasarkan pembagian kerja sebagaimana ditentukan dalam struktur dengan mendayagunakan sumber daya untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Lebih lanjut, inti dari administrasi melingkupi seluruh kegiatan, dari pengaturan hingga pengurusan

sekelompok orang yang memiliki diferensiasi pekerjaan untuk mencapai suatu tujuan bersama, administrasi dapat berjalan dengan dua atau banyak orang terlibat di dalamnya (Mulyapradana, 2018). Sedangkan menurut Hasibuan dalam (Sajangbati, 2013), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

Good Governance atau tata kelola merupakan pedoman pengelolaan sebuah organisasi dengan orientasi terhadap para stakeholder merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kinerja. Di pihak lain, motivasi yang timbul dalam setiap personel pelaksana tata kelola juga merupakan spirit terwujudnya kinerja organisasi yang sempurna. Berdasarkan teori perubahan organisasional hubungan antara tata kelola dan motivasi sangatlah berkaitan erat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perubahan dalam sebuah organisasi dilatarbelakangi oleh perubahan yang terdapat dari sistem organisasi dan yang berasal dari individu itu sendiri. Penelitian ini mencoba untuk mencari model yang terbaru mengenai pengaruh individu yang berwujud karakteristik individu sebagai variabel yang memoderasi. Artinya saat karakteristik ini memiliki tingkat kualitas yang lebih baik maka akan memperbaiki hubungan antara *Good Governance*, motivasi terhadap kinerja organisasi, atau justru sebaliknya yaitu memperlemah hubungan tersebut (Wahyudin, 2009).

Kepuasan terhadap komunikasi organisasi merupakan faktor penting yang harus diperhatikan oleh setiap organisasi atau instansi. Karena, setiap pegawai yang menjalankan aktivitas-aktivitas di dalam sebuah organisasi merupakan seorang individu yang memiliki kebutuhan bermacam-macam, serta selalu berusaha untuk memuaskan kebutuhannya tersebut (Riyantini dan Triyono, 2016). Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kepastian individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Efendi dalam (Serfianus, 2014). Menurut Latif dalam (Suci, 2009) efektivitas manajerial pada dasarnya terdapat 3 komponen penting, yaitu perilaku yang sesuai, motivasi dan kemampuan (*skill*).

METODE DAN FOKUS PENELITIAN

Lokasi pada penelitian ini yaitu di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Karena penelitian ini akan menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh di lapangan tentang pengaruh prinsip *Good Governance* terhadap efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh masyarakat yang telah mengurus surat izin usaha perdagangan tahun 2017 yang berjumlah 400 orang. Melihat jumlah populasi yang besar dalam penelitian ini, maka teknik simple random sampling dilakukan dengan bantuan secara lot. Sampel penelitian ini mencakup sebagian dari populasi. Karena populasinya lebih dari 100 maka

digunakan rumus Slovin, sehingga jumlah sampel sebanyak 80 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul dilakukan analisis regresi sederhana dengan bantuan program SPSS 16.0. Hasil analisis berupa statistik deskriptif, uji kualitas data, uji normalitas dan analisis regresi sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Tabulasi Frekuensi

Analisis tabulasi frekuensi menginterpretasikan nilai rata-rata dari masing-masing indikator variabel penelitian agar memberikan gambaran mengenai indikator apa saja yang membangun konsep model penelitian secara keseluruhan.

A. Prinsip *Good Governance* (X)

Untuk mengetahui rata-rata skor dan rata-rata persentase dari masing-masing indikator variabel prinsip *good governance*, berikut olahan datanya:

1) Akuntabilitas

Pertanggungjawaban tindakan dan kebijakan pegawai kantor dinas penanaman modal pelayanan terpadu satu pintu akan mempermudah masyarakat mendapatkan kebutuhan akan layanan publik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang akuntabilitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 1. Tanggapan Responden tentang Akuntabilitas pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	-	-	-
2.	Baik	4	40	160	50%
3.	Cukup Baik	3	20	60	25%
4.	Tidak Baik	2	20	40	25%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	260	100%

$$\text{Skor rata-rata} = \frac{260}{80} = 3,25/5 \times 100\% = 65\%$$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 1 menjelaskan tanggapan responden tentang akuntabilitas. Dari 80 orang responden, tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat baik, 40 orang (50%) yang memberikan jawaban baik, 20 orang (25%) yang memberikan jawaban cukup baik, 20 orang (25%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 65% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 1 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Enrekang adalah baik karena mempermudah masyarakat mendapatkan kebutuhan layanan publik.

2) Transparansi

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi yang dapat dipahami dan dipantau. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang transparansi, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 2. Tanggapan Responden tentang Transparansi pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	4	20	5%
2.	Baik	4	40	160	50%
3.	Cukup Baik	3	20	60	25%
4.	Tidak Baik	2	12	24	15%
5.	Sangat Tidak Baik	1	4	4	5%
	Jumlah		80	268	100%

Skor rata-rata = $\frac{268}{80} = 3,35/5 \times 100\% = 67\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 2 menjelaskan tanggapan responden tentang transparansi. Dari 80 orang responden, ada 4 orang (5%) yang memberikan jawaban sangat baik, 40 orang (50%) yang memberikan jawaban baik, 20 orang (25%) yang memberikan jawaban cukup baik, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban tidak baik dan 4 orang (5%) yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 67% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 2 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa transparansi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena informasi yang diberikan dapat dipahami dan dipantau oleh masyarakat.

3) Keterbukaan

Pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang keterbukaan, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 3. Tanggapan Responden tentang Keterbukaan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	20%
2.	Baik	4	36	144	45%
3.	Cukup Baik	3	16	48	20%
4.	Tidak Baik	2	12	24	15%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	296	100%

Skor rata-rata = $\frac{296}{80} = 3,7/5 \times 100\% = 74\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 3 menjelaskan tanggapan responden tentang keterbukaan. Dari 80 orang responden, ada 16 orang (20%) yang memberikan jawaban sangat baik, 36 orang (45%) yang memberikan jawaban baik, 16 orang (20%) yang memberikan jawaban cukup baik, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 74% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 3 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa keterbukaan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena terbuka menerima kritik dan saran dari masyarakat.

4) Supremasi Hukum

Kebijakan pemerintah dan badan usaha menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang supremasi hukum, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 4 Tanggapan Responden tentang Supremasi Hukum pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	8	40	10%
2.	Baik	4	48	192	60%
3.	Cukup Baik	3	20	60	25%
4.	Tidak Baik	2	4	8	5%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	300	100%

Skor rata-rata = $\frac{300}{80} = 3,75/5 \times 100\% = 75\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 4 menjelaskan tanggapan responden tentang supremasi hukum. Dari 80 orang responden, ada 8 orang (10%) yang memberikan jawaban sangat baik, 48 orang

(60%) yang memberikan jawaban baik, 20 orang (25%) yang memberikan jawaban cukup baik, 4 orang (5%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 75% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 4 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa supremasi hukum pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum.

5) Jaminan

Perlakuan yang adil/perlakuan kesetaraan untuk mempermudah masyarakat mendapatkan kebutuhan layanan publik. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang jaminan, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang Jaminan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	12	60	15%
2.	Baik	4	36	144	45%
3.	Cukup Baik	3	16	48	20%
4.	Tidak Baik	2	16	32	20%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	284	100%

Skor rata-rata = $\frac{284}{80} = 3,55/5 \times 100\% = 71\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 5 menjelaskan tanggapan responden tentang jaminan. Dari 80 orang responden, ada 12 orang (15%) yang memberikan jawaban sangat baik, 36 orang (45%) yang memberikan jawaban baik, 16 orang (20%) yang memberikan jawaban cukup baik, 16 orang (20%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 71% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 5 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa jaminan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena memberikan perlakuan kesetaraan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

B. Efektivitas Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan (Y)

Untuk mengetahui rata-rata skor dan rata-rata persentase dari masing-masing indikator variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan, berikut olahan datanya:

1) Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang responsivitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 6. Tanggapan Responden tentang Responsivitas pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	13	65	16,25%
2.	Baik	4	39	156	48,75%
3.	Cukup Baik	3	13	39	16,25%
4.	Tidak Baik	2	15	30	18,75%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	290	100%

Skor rata-rata = $\frac{290}{80} = 3,63/5 \times 100\% = 72,6\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 6 menjelaskan tanggapan responden tentang responsivitas. Dari 80 orang responden, 13 orang (16,25%) yang memberikan jawaban sangat baik, 39 orang (48,75%) yang memberikan jawaban baik, 13 orang (16,25%) yang memberikan jawaban cukup baik, 15 orang (18,75%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 72,6% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 6 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena mampu mengenali kebutuhan masyarakat.

2) Responsibilitas

Responsibilitas adalah menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang responsibilitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 7. Tanggapan Responden tentang Responsibilitas pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	16	80	20%
2.	Baik	4	40	160	50%
3.	Cukup Baik	3	12	36	15%
4.	Tidak Baik	2	10	20	12,5%
5.	Sangat Tidak Baik	1	2	2	2,5%
	Jumlah		80	298	100%

Skor rata-rata = $\frac{298}{80} = 3,73/5 \times 100\% = 74,6\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 7 menjelaskan tanggapan responden tentang responsibilitas. Dari 80 orang responden, 16 orang (20%) yang memberikan jawaban sangat baik, 40 orang (50%) yang memberikan jawaban baik, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban cukup baik, 10 orang (12,5%) yang memberikan jawaban tidak baik dan 2 orang (2,5%) yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 74.6% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 7 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa responsibilitas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab.

3) Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang akuntabilitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 8. Tanggapan Responden tentang Akuntabilitas pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	28	140	35%
2.	Baik	4	33	132	41,25%
3.	Cukup Baik	3	11	33	13,75%
4.	Tidak Baik	2	8	16	10%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	321	100%

Skor rata-rata = $\frac{321}{80} = 4,0125 \times 100\% = 80,2\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 8 menjelaskan tanggapan responden tentang akuntabilitas. Dari 80 orang responden, 28 orang (35%) yang memberikan jawaban sangat baik, 33 orang (41,25%) yang memberikan jawaban baik, 11 orang (13,75%) yang memberikan jawaban cukup baik, 8 orang (10%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 80,2% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 8 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena pelayanan publik yang dilakukan konsisten dengan kehendak masyarakat.

4) Produktivitas

Produktivitas adalah rasio antara input dengan output. Dan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang produktivitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 9. Tanggapan Responden tentang Produktivitas pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	12	60	15%
2.	Baik	4	53	212	66.25%
3.	Cukup Baik	3	12	36	15%
4.	Tidak Baik	2	3	6	3.75%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	314	100%

Skor rata-rata = $\frac{314}{80} = 3.93/5 \times 100\% = 78.6\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 9 menjelaskan tanggapan responden tentang produktivitas. Dari 80 orang responden, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban sangat baik, 53 orang (66,25%) yang memberikan jawaban baik, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban cukup baik, 3 orang (3.75%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 78.6% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 9 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa responsivitas pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena pelayanan publik yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat.

5) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan adalah suatu alat untuk memenuhi kebutuhan dan melindungi kepentingan publik agar mendapatkan rasa puas. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang produktivitas, berikut olahan data kuesionernya:

Tabel 10. Tanggapan Responden tentang Kepuasan Pelanggan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Tanggapan Responden	Bobot	Frekuensi	Skor	Persentase (%)
1.	Sangat Baik	5	19	95	23.75%
2.	Baik	4	39	156	48.75%
3.	Cukup Baik	3	10	30	12.5%
4.	Tidak Baik	2	12	24	15%
5.	Sangat Tidak Baik	1	-	-	-
	Jumlah		80	305	100%

Skor rata-rata = $\frac{305}{80} = 3.81/5 \times 100\% = 76.2\%$

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 10 menjelaskan tanggapan responden tentang kepuasan pelanggan. Dari 80 orang responden, 19 orang (23.75%) yang memberikan jawaban sangat baik, 9 orang (48,75%) yang memberikan jawaban baik, 10 orang (12,5%) yang memberikan jawaban

cukup baik, 12 orang (15%) yang memberikan jawaban tidak baik dan tidak ada responden yang memberikan jawaban sangat tidak baik. Dari skor rata-rata dihasilkan persentase sebesar 76.2% yang termasuk kategori baik.

Berdasarkan pembahasan Tabel 10 tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang adalah baik karena mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian tentang efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, maka untuk mengetahui tingkatan efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan dapat dilihat pada tabel rekapitulasi sebagai berikut:

Tabel 11. Rekapitulasi Tanggapan Responden tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang

No.	Efektivitas Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha Perdagangan	Persentase (%)
1.	Responsivitas	72,6
2.	Responsibilitas	74,6
3.	Akuntabilitas	80,2
4.	Produktivitas	78,6
5.	Kepuasan Pelanggan	76,2
	Jumlah	382,2
Skor rata-rata = $\frac{382,2}{5} = 76,44 \%$		

Sumber: Hasil Olahan Kuesioner Tahun 2018.

Tabel 11 menjelaskan tanggapan responden tentang efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Dari kelima indikator antara lain responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas dan kepuasan pelanggan diperoleh rata-rata persentase sebesar 76,44% yang termasuk kategori baik.

C. Analisis Regresi Sederhana Pengaruh X terhadap Y melalui Olahan SPSS

Tabel 12. *Variables Entered/Removed*

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Prinsip <i>good governance</i> ^a		Enter

a. *All requested variables entered.*

b. *Dependent Variable:* Efektivitas Pelayanan SIUP

Tabel di atas menjelaskan tentang variabel yang dimasukkan atau dibuang dan metode yang digunakan. Dalam hal ini variabel yang dimasukkan adalah variabel nilai

prinsip *Good Governance* sebagai *predictor* dan metode yang digunakan adalah metode *Enter*.

Tabel 13. *Model Summary*^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.630 ^a	.397	.389	2.709

a. *Predictors: (Constant), Prinsip Good Governance*

b. *Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan SIUP*

Tabel di atas menjelaskan besarnya nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,630 dan dijelaskan pula besarnya presentase pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang disebut koefisien determinasi yang merupakan hasil dari penguadratan R. Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh koefisien determinasi (R²) sebesar 0,397 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (prinsip *Good Governance*) terhadap variabel terikat (efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan) adalah sebesar 39,7% sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang lain.

Tabel 14. *ANOVA*^b

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	376.717	1	376.717	51.327	.000 ^a
Residual	572.483	78	7.340		
Total	949.200	79			

kecepatan pegawai menanggapi

a. *Predictors: (Constant), Prinsip Good Governance*

b. *Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan SIUP*

Tabel di atas menjelaskan apakah terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) variabel prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan (Y). Dari hasil perhitungan di atas terlihat bahwa $F_{hitung} = 51,327 > F_{tabel} = 3,96$ dengan tingkat signifikan probabilitas $0,000 < 0,005$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan.

Tabel 15. *Coefficients^a*

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.735	1.752		3.843	.000
Prinsip <i>Good Governance</i>	.703	.098	.630	7.164	.000

Dependent Variable: Efektivitas Pelayanan SIUP

Tabel di atas menjelaskan pada kolom B pada constant (a) adalah 6,735 sedangkan nilai prinsip *Good Governance* adalah 0,703, sehingga persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX \text{ atau } 6,735 + 0,703X$$

Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif. Sehingga dari persamaan tersebut dapat dijelaskan:

- a) Konstanta sebesar 6,735 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai prinsip *Good Governance* maka nilai efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan sebesar 6,735.
- b) Koefisien regresi X sebesar 0,703 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai prinsip *Good Governance*, maka nilai efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan bertambah sebesar 0,703.

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui nilai t hitung = 7,164 > t tabel = 3,195 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan (Y).

D. Uji Kualitas Data

1) Uji Validitas

Uji validitas penelitian ini menggunakan pendekatan korelasi item-total dikoreksi (*corrected item-total correlation*) untuk menguji validasi internal setiap item pertanyaan kuesioner. Untuk menentukan apakah sebuah item dinyatakan valid atau tidak maka para ahli menetapkan patokan besaran koefisien korelasi item total dikoreksi sebesar 0,25 atau 0,30 sebagai batas minimal valid tidaknya sebuah item yang dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS versi 16.0.

Tabel 16. Hasil Uji Validitas Variabel X (Prinsip *Good Governance*)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Akuntabilitas	14.35	6.306	.634	.633
Transparansi	14.25	6.367	.481	.690
Keterbukaan	13.90	5.661	.674	.606
Supremasi_hukum	13.85	7.319	.486	.693
Jaminan	14.05	7.339	.257	.779

Sumber: Olahan Data SPSS 2018.

Berdasarkan tabel hasil olahan uji validitas di atas, diketahui bahwa 5 item (indikator prinsip *Good Governance*) yang digunakan untuk mengukur variabel prinsip *Good Governance* (X) dinyatakan valid dengan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari $> 0,25-0,30$ (*corrected item-total correlation* $> 0,25-0,30$).

Tabel 17. Hasil Uji Validitas Variabel Y (Efektivitas Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha)

Item-Total Statistics				
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Responsivitas	15.48	7.265	.725	.728
Responsibilitas	15.38	7.427	.652	.753
Akuntabilitas	15.09	7.347	.734	.726
Produktivitas	15.18	9.539	.489	.803
Kepuasan_Pelanggan	15.29	8.714	.413	.827

Sumber: Olahan Data SPSS 2018.

Berdasarkan tabel hasil olahan uji validitas di atas, diketahui bahwa 5 item (indikator efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan) yang digunakan untuk mengukur variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan (Y) dinyatakan valid dengan nilai *corrected item-total correlation* lebih besar dari $> 0,25-0,30$ (*corrected item-total correlation* $> 0,25-0,30$).

2) Uji Reliabilitas

Guna menjaga kehandalan dari sebuah instrumen atau alat ukur maka peneliti melakukan uji reliabilitas, dimana instrumen yang dilakukan uji reliabilitas adalah instrument yang dinyatakan valid, sedangkan instrumen yang dinyatakan tidak valid maka tidak bisa dilakukan uji reliabilitas. Pengukuran reliabilitas ini menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dengan bantuan SPSS 16,0. Suatu konstruk atau variabel dinyatakan reliabel jika memberika nilai Cronbach Alpha $> 0,60$.

Tabel 18. Hasil Uji Reliabilitas Variabel X (Prinsip *Good Governance*)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.731	5

Sumber: Olahan Data SPSS 2018.

Berdasarkan tabel *reliability statistics* di atas, kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel prinsip *Good Governance* (X) dikatakan reliabel atau handal karena Cronbach Alpha yang diperoleh adalah sebesar 0,731 yang berarti lebih besar dari 0,60 ($0,731 > 0,60$).

Tabel 19. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y (Efektivitas Pelayanan Administrasi Surat Izin Usaha)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.808	5

Sumber: Olahan Data SPSS 2018.

Berdasarkan tabel *reliability statistics* di atas, kuesioner penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan (Y) dikatakan reliabel atau handal karena *Cronbach Alpha* yang diperoleh adalah sebesar 0,808 yang berarti lebih besar dari 0,60 ($0,808 > 0,60$).

3) Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah distribusi variabel terikat untuk setiap nilai variabel bebas tertentu berdistribusi normal atau tidak. Dalam model regresi, asumsi ini ditunjukkan oleh nilai *error* (ϵ) yang berdistribusi normal. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal, sehingga layak dilakukan pengujian secara statistik. Pengujian normalitas data menggunakan grafik normal P-P *Plot* dalam program SPSS 16,0.

Analisis regresi sederhana data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang nyata (signifikan) antara prinsip *Good Governance* dengan efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Hal ini dibuktikan dengan hasil perhitungan uji hipotesis yang telah dilakukan menggunakan analisis regresi sederhana dengan olahan SPSS 16.0 yang menunjukkan nilai korelasi/ hubungan (R) yaitu sebesar 0,630.

Perhitungan tingkatan hubungan antara variabel prinsip *Good Governance* dengan efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan juga kuat, hal dilihat dari nilai *constant* (a) sebesar 6,735 sedangkan nilai prinsip *Good Governance* adalah 0,703 dengan persamaan $Y = a + bX$ atau $6,735 + 0,703X$. Koefisien b dinamakan koefisien arah regresi dan menyatakan perubahan rata-rata variabel Y untuk setiap

perubahan variabel X sebesar satu satuan. Perubahan ini merupakan pertambahan bila b bertanda positif dan penurunan bila b bertanda negatif.

Dari hasil penelitian ini dapat dikatakan bahwa prinsip *Good Governance* berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan. Besarnya kontribusi variabel X (prinsip *Good Governance*) terhadap variabel Y (efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan) sebesar 39,7%. Hal tersebut menunjukkan, bahwa selain prinsip *Good Governance*, ada faktor lain yang mempengaruhi efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan. Berdasarkan hasil olahan analisis regresi sederhana, maka dapat diketahui nilai $t_{hitung} = 7,164 > t_{tabel} = 3,195$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti ada pengaruh yang nyata (signifikan) variabel prinsip *Good Governance* (X) terhadap variabel efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan (Y) pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Prinsip *Good Governance* yang dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, meliputi: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, supremasi hukum dan jaminan. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada variabel X (prinsip *Good Governance*) dengan lima indikator antara lain akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, supremasi hukum dan jaminan maka diperoleh rata-rata persentase sebesar 70,4% yang termasuk kategori baik.
2. Efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan yang dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang, meliputi: responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas, dan kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil rekapitulasi pada variabel Y (efektivitas pelayanan administrasi surat izin usaha perdagangan) dengan lima indikator antara lain responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, produktivitas, dan kepuasan pelanggan maka diperoleh rata-rata persentase sebesar 76,44% yang termasuk kategori baik.

REFERENSI

- Hamzah, Onno Sahlania. (2014). Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Puskesmas di Kota Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(1).
- Imtihan, Husnul dan F. Wahyunadi. (2017). Peran Pemerintah dan Partisipasi Masyarakat dalam Perencanaan Pembangunan Daerah. *Neo-Bis*, 11(1).
- Mulyapradana, A. I. L. Aria. (2018). Tata Kelola Administrasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi di PT . BAM Kabupaten Tegal. *Juripol*, 1(1), 14–24.
- Podungge, R. (2010). Peran Pemerintah Daerah dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Bidang Kesehatan. *Inovasi*, 7(38), 176–201.

- Riyantini, Kurnia dan Agus Triyono. (2016). Pengaruh Kepuasan Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kota Singkawang. *Informasi*, 46(2).
- Sajangbati, Ivonne A.S. (2013). Motivasi, Disiplin, dan Kepuasan Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai PT. POS Indonesia (PERSERO) Cabang Bitung. *Jurnal EMBA*, 1(4), 667–678.
- Serfianus, Achmad Djumlani, D. P. (2014). Perilaku Birokrasi dalam Pemberian Pelayanan Publik. *Journal Administrative Reform*, 2(3), 1705–1718.
- Sesotyaningtyas, M. (2012). Pengaruh Leverage, Ukuran Legislatif, Intergovernmental Revenue dan Pendapatan Pajak Daerah terhadap Kinerja Keuangan Pemerintah Daerah. *Accounting Analysis Journal*, 1(1).
- Sidanti, H. (2015). Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Sekretariat DPRD Kabupaten Madiun. *Jurnal JIBEKA*, 9(1), 44–53.
- Suci, Rahayu Puji. (2009). Peningkatan Kinerja Melalui Orientasi Kewirausahaan, Kemampuan Manajemen, dan Strategi Bisnis. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, 11(1), 46–58.
- Wahyudin, A. (2009). Analisis Hubungan Motivasi, Good Governance terhadap Kinerja Institusi Pendidikan yang Dimoderasi Karakteristik Biografi. *Dinamika Akuntansi*, 1(1), 14–22.