

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Teori Ilmu Administrasi Negara mengajarkan bahwa pemerintahan negara pada hakikatnya menyelenggarakan dua jenis fungsi utama, yaitu fungsi pengaturan dan fungsi pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan hakikat negara modern sebagai suatu negara hukum (*legal state*), sedangkan fungsi pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) (Siagian, 2018).

Birokrasi pada sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Sugandi, 2011). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta dapat memenuhi segala kebutuhan dan tuntutan masyarakat dengan baik (Desianti et al., 2022). Permasalahan pelayanan publik yang dialami Indonesia sebagian besar disebabkan oleh prosedur yang terlalu rumit, keterlambatan proses, biaya relatif mahal yang membuka peluang pemerasan dan kurangnya kejelasan baik dari segi biaya maupun waktu pelayanan sehingga kinerja pegawai pemerintah sering dipertanyakan (Kristanti et al., 2023).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari komitmen pemerintah, khususnya komitmen dari para pegawai dalam melakukan tanggung jawab terhadap tugasnya untuk melayani masyarakat. Komitmen organisasi mengacu kepada keyakinan dan pengikat yang akan membuat sumber daya manusia dalam pemerintahan untuk melakukan yang terbaik. Pemerintah dengan komitmen yang tinggi akan memperlihatkan kinerja optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sembiring et al., 2020).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bertanggungjawab. Menurut Ni'amillah et al. (2023) munculnya *good governance* disebabkan karena kurang puasnya masyarakat pada kinerja pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan. Menurut Rachmadyaningrum et al. (2022) hakikat pemerintah sebagai pelayan masyarakat dibuktikan dari peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan para penyelenggara pelayanan untuk menciptakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*). Penerapan prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memperbaiki penyelenggaraan layanan publik dalam rangka mewujudkan reformasi birokrasi. Reformasi birokrasi dilakukan untuk mewujudkan administrasi publik yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan guna menghadapi tantangan globalisasi (Istiqomah et al., 2022).

Upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih salah satunya dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan yang digantikan dengan diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Sosial, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak (Dinsos PPPA) Kabupaten Banjarnegara merupakan lembaga yang bertugas membantu Bupati dalam melaksanakan urusan pemerintahan bidang sosial yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pemberdayaan sosial, perlindungan, jaminan sosial dan rehabilitasi sosial, pendataan dan penanganan kemiskinan berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 memberikan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik terhadap produk pelayanan publik di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dengan hasil mendapatkan Zona Hijau

dengan predikat kepatuhan tertinggi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), pemerintah perlu melakukan kajian kualitas layanan publik dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini sebagai perwujudan *good governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta responsivitas pemerintah pusat maupun daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dinsos PPPA sebagai salah satu instansi di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Dinsos PPPA kepada masyarakat, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pada Keputusan Menpan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdapat pedoman untuk mengetahui nilai IKM yang dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

Tabel 1. 1 Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00- 1,75	25,00-43,75	D	Tidak baik
2	1,76- 2,50	43,76- 62,50	C	Kurang baik
3	2,51- 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26- 4,00	81,26-100	A	Sangat baik

Sumber: Keputusan Menpan Nomor:KEP/25/M.PAN/2/2004

Berikut adalah tabel hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara Tahun 2018-2022:

Tabel 1. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara Tahun 2018-2022

	Tahun	2018	2019	2020	2021	2022
No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,069	3,131	3,200	3,146	3,120
2	Prosedur	2,892	3,069	3,123	3,192	3,100
3	Waktu pelayanan	2,854	3,008	3,031	3,092	3,200
4	Biaya / tarif	3,985	3,862	3,992	4,000	4,000
5	Produk layanan	3,085	3,123	3,154	3,138	3,180
6	Kompetensi pelaksana	3,185	3,154	3,177	3,192	3,260
7	Perilaku pelaksana	3,277	3,285	3,192	3,215	3,280
8	Maklumat Pelayanan	3,108	3,123	3,069	3,177	3,200
9	Penanganan Pengaduan	3,454	3,269	3,623	3,508	3,620
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	80,219 (Baik)	80,539 (Baik)	82,033 (Sangat Baik)	82,311 (Sangat Baik)	83,139 (Sangat Baik)

Sumber: *dinsospppa.banjarnegarakab.go.id*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat dilihat adanya kenaikan nilai IKM pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara mengalami kenaikan setiap tahunnya meskipun tidak signifikan.

Terdapat penelitian-penelitian terdahulu yang serupa dengan penelitian ini, yaitu penelitian yang dilakukan oleh (Purnomo, 2017) menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan Pokja ULP di Kementerian Keuangan. Penelitian tersebut tidak sejalan dengan

penelitian yang dilakukan oleh (Haris, 2017) tentang pengaruh dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap kualitas layanan di PT. Asuransi Jasindo Bandung yang menyatakan bahwa komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan. Penelitian yang dilakukan oleh (Anggraeni et al., 2022) yang menyimpulkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di BPN Kabupaten Pandeglang, Banten. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Haryanto, 2017) yang menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman.

Dalam penelitian ini, pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dilihat dari sudut pandang *user* (pengguna) atau masyarakat yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini masih dapat dilakukan karena hasil penelitian dapat berbeda dari penelitian sebelumnya, selain itu terdapat perbedaan yang terletak pada lokasi penelitian.

1.2 Rumusan Masalah

1. Apakah Komitmen Organisasi mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara?
2. Apakah Prinsip-Prinsip *Good Governance* mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara?

3. Apakah Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
2. Menguji dan menganalisis pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
3. Menguji dan menganalisis pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan bagi Akademisi

Sebagai bahan motivasi untuk mengembangkan penelitian selanjutnya, serta menjadi bahan masukan, pertimbangan, dan sumbangan pemikiran terhadap ilmu pengetahuan secara umum khususnya terhadap ilmu sosial dan politik mengenai pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan yang digunakan oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Kegunaan bagi Praktisi

Dapat memberikan kontribusi dalam menambah wawasan serta sebagai salah satu rujukan untuk meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang sama dalam konteks yang berbeda, serta memberikan bahan informasi dan referensi kepada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro, mahasiswa, dan para pembaca.

3. Kegunaan Sosial

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi maupun wawasan kepada masyarakat mengenai pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Kabupaten Banjarnegara.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya dan juga penelitian yang membahas permasalahan yang sama. Terdapat 15 penelitian yang dapat dijadikan acuan, yaitu:

Tabel 1. 3 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Tujuan	Variabel	Hasil Penelitian
			Komitmen Organisasi	
1	(Purnomo, 2017)	Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kompetensi, komitmen organisasi, dan	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pokja ULP Variabel Independen:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan juga kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pokja

		persepsi dukungan organisasi terhadap kualitas pelayanan dan kinerja kelompok kerja Unit Layanan Pengadaan di Kementerian Keuangan.	Kompetensi, Komitmen Organisasi, dan Persepsi Dukungan Organisasi	ULP, sedangkan komitmen organisasi dan persepsi dukungan organisasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, demikian juga dengan kompetensi, komitmen organisasi dan persepsi dukungan organisasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kinerja Pokja ULP.
2	(Haris, 2017)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan kerja, komitmen organisasional dan kualitas layanan serta untuk menganalisis pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan.	Variabel Dependen: Kualitas Layanan Variabel Independen: Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja memiliki pengaruh sebesar 18,93% terhadap kualitas layanan, komitmen organisasional memiliki pengaruh sebesar 29,79% terhadap kualitas layanan secara keseluruhan pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan sebesar 48,72%, sedangkan sisanya sebesar 51,28% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.
3	(Adhiputra, 2017)	Mengetahui pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasional terhadap kualitas layanan hotel di Bali.	Variabel Dependen: Kualitas Layanan Hotel Variabel Independen: Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa, komitmen organisasional dipengaruhi oleh kepuasan kerja. Kepuasan kerja mempengaruhi kualitas layanan. Kualitas layanan dipengaruhi oleh komitmen organisasional yang berarti bahwa apabila karyawan memiliki komitmen yang tinggi untuk tetap setia pada perusahaan maka mereka akan menunjukkan

				kinerja yang baik dengan memberikan layanan yang berkualitas.
4	(Camilleri & Heijden, 2007)	Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan model manajemen kinerja dengan memeriksa hubungan antara berbagai atribut yang diasumsikan untuk meningkatkan komitmen organisasi (OC) dan motivasi pelayanan publik (PSM) dan menyelidiki dampak dari faktor tersebut dan lainnya terhadap kinerja karyawan.	Variabel: Komitmen Organisasi dan Motivasi Pelayanan Publik	Hasil pemodelan persamaan struktural menunjukkan bahwa persepsi karyawan tentang seberapa baik organisasi dikelola cenderung menghasilkan Komitmen Organisasi (OC) yang lebih tinggi, yang mengarah ke tingkat Motivasi Pelayanan Publik (PSM) dan kinerja yang lebih tinggi.
5	(Yousaf et al., 2012)	Mengetahui tingkat komitmen organisasi terhadap tingkat pelayanan dan pencapaian kepentingan nasional	Variabel: Komitmen Organisasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata loyalitas dan komitmen organisasi masing-masing adalah 4,9479 dan 4,6627 sedangkan komitmen organisasional secara keseluruhan adalah 4,7768 pada skala 7. Hal ini menunjukkan tingkat komitmen organisasional sedikit di atas rata-rata.
Prinsip-Prinsip Good Governance				

6	(Istiqomah et al., 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis praktik <i>good governance</i> dalam reformasi manajemen pelayanan pertanahan di Kantor Pertanahan Kota Semarang	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Independen: Pemahaman Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa praktik <i>good governance</i> dalam reformasi pelayanan pertanahan belum optimal karena terdapat kendala akibat keterbatasan sumber daya manusia di Kantor Pertanahan Kota Semarang.
7	(Fauziah, 2018)	Membuktikan pengaruh penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas kendaraan pengujian layanan (PKB).	Variabel Dependen: Kualitas Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Variabel Independen: Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas layanan pengujian kendaraan bermotor (PKB) pada Dinas Perhubungan Kota Sukabumi, memiliki pengaruh yang signifikan, sejalan dengan hasil analisis kuantitatif diperoleh hubungan yang kuat (0,74) dan koefisien determinasi sebesar 55,3%.
8	(Anggraeni et al., 2022)	Mengetahui pengaruh penerapan prinsip <i>good governance</i> terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang.	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Independen: Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan antara penerapan prinsip <i>good governance</i> (X) terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Y) di BPN (Badan Pertanahan Nasional) Kabupaten Pandeglang.
9	(Haryanto, 2017)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i>	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Independen:	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan publik Sistem Administrasi

		terhadap kualitas pelayanan publik (studi pada Sistem Administrasi Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman).	Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Manuggal di Bawah Satu Atap (Samsat) Sleman.
10	(Widanti, 2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana pemerintahan yang efektif dapat berkontribusi pada penyelenggaraan pelayanan publik yang juga responsif, terbuka, dan efisien.	Variabel Dependen: Peningkatan Pelayanan Publik Variabel Independen: Penerapan <i>Good Governance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>good governance</i> dalam peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan sesuai dengan prinsip efisiensi, responsif, dan transparansi.
Kualitas Pelayanan				
11	(Handika & Rostyaning, 2020)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kudus dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus.	Variabel: Kualitas Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi <i>Tangibel, Realibility, Responsiviness, Assurance</i> dan <i>Emphaty</i> beserta kriteria-kriterianya, akan tetapi masih terdapat beberapa kriteria yang belum berjalan antara lain, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai, pelayanan dengan

				cepat dan tepat, dan menghargai setiap pelanggan.
12	(Ningrum et al., 2021)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan di Dindikcapil Kabupaten Pati	Variabel: Kualitas Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kualitas pelayanan kependudukan ada empat dimensi yang berjalan kurang baik, yaitu <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , dan <i>assurance</i> , sedangkan dimensi yang sudah berjalan dengan baik hanya dimensi <i>emphaty</i>
13	(Khabibi et al., 2022)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	Variabel: Kualitas Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan dimensi kualitas pelayanan terdapat dua dimensi yang masih kurang maksimal, yaitu <i>tangible</i> dan <i>reliability</i> .
14	(Rosita et al., 2022)	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dindikcapil Kota Semarang	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Independen: Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dindikcapil Kota Semarang.
15	(Sagita et al., 2023)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA di	Variabel: Kualitas Pelayanan Publik	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan akta kematian berbasis aplikasi DESA GISA telah menerapkan lima dimensi kualitas pelayanan, namun pada dimensi <i>tangibel</i> dan

		Dindukcapi Kabupaten Semarang		<i>responsiveness</i> masih kurang baik.
16	(Lustono et al., 2021)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip <i>good governance</i> terhadap kualitas pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara	Variabel Dependen: Kualitas Pelayanan Publik Variabel Independen: Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen organisasi tidak mempunyai pengaruh terhadap kualitas pelayanan, sedangkan prinsip-prinsip <i>good governance</i> berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara.

Berdasarkan Tabel 1.3 penelitian terdahulu di atas yang digunakan sebagai acuan penelitian, terdapat persamaan dan perbedaan antara penelitian-penelitian sebelumnya dengan penelitian ini. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sebelumnya, yaitu terletak pada rumusan masalah, lokasi penelitian.

1.5.2 Landasan Teori

1.5.2.1 Administrasi Publik

1.5.2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Menurut Dimock dan Dimock (dalam Anggara, 2012) administrasi publik adalah merupakan bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan lebih luas, yaitu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga mulai dari satu keluarga hingga Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) disusun, digerakkan, dan dikemudikan. Chandler dan Plano (dalam Darmadi, 2009) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses di mana sumber

daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Berbeda dengan Nicholas Hendry (dalam Pasolong, 2008) yang menyatakan bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli dapat dipahami bahwa administrasi publik merupakan ilmu yang mempelajari hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam memenuhi dan mewujudkan keinginan publik yang berorientasi kepada kesejahteraan dan untuk mencapai tujuan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

1.5.2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Nicholas Henry (dalam Keban, 2008) menyebutkan bahwa terdapat lima paradigma yang mengakibatkan perubahan dari administrasi negara menjadi administrasi publik yang dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Paradigma I (1900-1926) dikenal sebagai Dikotomi Politik dan Administrasi Negara. Lokus dari paradigma ini adalah birokrasi pemerintah, sedangkan fokusnya masih kabur dan kurang dibahas secara rinci.
2. Paradigma II (1927-1937) disebut dengan Prinsip-Prinsip Administrasi. Willoughby, Gullik & Urwick memperkenalkan prinsip administrasi

sebagai fokus administrasi publik. Prinsip tersebut adalah POSDCORB (*planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*) yang dapat diterapkan kapan saja dan di mana saja.

3. Paradigma III (1950-1970) adalah paradigma Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik. Paradigma ini memiliki lokus pada birokrasi pemerintahan dan publik, serta pada paradigma ini publik kehilangan jati dirinya dalam makna yang sesungguhnya.
4. Paradigma IV (1956-1970) adalah Paradigma Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi. Prinsip manajemen tersebut menjadi titik fokus dari paradigma ini, sedangkan lokusnya menjadi tidak jelas karena semua prinsip yang dikembangkan dapat diterapkan pada berbagai permasalahan.
5. Paradigma V (1970-sekarang) merupakan paradigma terakhir yang disebutkan oleh Nicholas Henry, yakni Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik. Fokus dari administrasi publik adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokus dari administrasi publik ini adalah masalah dan kepentingan publik.

Paradigma administrasi publik terus berkembang dan muncul paradigma pelayanan oleh D. Osborne dan T. Gabbler yang disebut sebagai paradigma *New Public Management* (NPM), yang mengharuskan pemerintah bersifat katalistik, memberdayakan masyarakat, mendorong semangat kompetisi, berorientasi pada misi, mementingkan hasil dan bukan cara, mengutamakan kepentingan pelanggan, berjiwa wirausaha, selalu berupaya dalam mencegah masalah, bersifat desentralistik, dan berorientasi pada pasar (Keban, 2008).

Pada tahun 2003 terjadi pergeseran paradigma, yaitu munculnya paradigma *New Public Service* (NPS) oleh J.V. Denhart dan R.B. Denhart yang menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik atau NPM. Teori NPS memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normative dan konstitusional. Hingga saat ini, paradigma administrasi publik mengalami pergeseran ke arah *good governance* yang memiliki karakteristik *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision* (Keban, 2008).

1.5.2.2 Kualitas Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010). Kualitas pelayanan sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari kualitas pelayanan menempatkan rakyat sebagai subjek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008).

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan kualitas pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan

perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada hakikatnya, penyelenggara kualitas pelayanan yang dimaksud di sini adalah pemerintah. Jadi kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat.

Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi dan pelanggan (*customers*). Sistem pelayanan yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti, serta mekanisme kontrol di dalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui (Dwiyanto, 2014).

Untuk dapat menilai kualitas yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu adanya tolak ukur kualitas pelayanan yang menunjukkan apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikaitkan baik atau buruk. Menurut Zeithaml et al. (1990) terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.

- c. *Responsiveness* (Ketangapan), yaitu kesediaan instansi atau pegawai dalam memberikan layanan tepat waktu dan kesiapan dalam merespon permintaan penerima layanan.
- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan penerima layanan.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan penerima layanan.

1.5.2.3 Komitmen Organisasi

Menurut Kharis (2010), komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu. Griffin & Moorhead (2014) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan sikap yang mencerminkan sejauh mana seseorang individu mengenali dan terikat pada organisasinya. Seseorang individu yang memiliki komitmen tinggi kemungkinan akan melihat dirinya sebagai anggota sejati organisasi. Kreitner dan Kinicki (dalam Krisnawati & Suartana, 2017) menjelaskan komitmen organisasi adalah kesepakatan untuk melakukan sesuatu untuk diri sendiri, individu lain, kelompok atau organisasi.

Menurut Steers (dalam Qamar et al., 2021), komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu: identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas.

- a. Aspek Identifikasi, diwujudkan dalam bentuk perilaku pegawai seperti adanya kesamaan nilai dan tujuan pribadi dengan nilai dan tujuan

organisasi, penerimaan terhadap kebijakan organisasi, serta adanya kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.

- b. Aspek Keterlibatan, sejauh mana usaha pegawai untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.
- c. Aspek Loyalitas, adanya ikatan emosional keterikatan antara organisasi dengan pegawai serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu sikap kerja yang ditunjukkan oleh pegawai yang memiliki hubungan atau keterikatan psikologis dengan organisasi karena merasa adanya kesamaan nilai dan tujuan dengan organisasi. Adanya keterikatan psikologis membuat pegawai tersebut rela berkorban demi pencapaian tujuan organisasi dan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasinya.

1.5.2.4 Good Governance

Good governance adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang telah didefinisikan oleh berbagai lembaga yang diakui oleh dunia. Salah satu lembaga tersebut yaitu *United Nations Development Program (UNDP)* dalam dokumen kebijakannya yang berjudul “*Governance for sustainable human development*” (1997) mendefinisikan *good governance* sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan *society* (Dwiyanto, 2014).

Good governance adalah mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sosial yang melibatkan pengaruh sektor negara dan sektor non-negara dalam suatu usaha kolektif (Rochman, 1999). Menurut Rewansyah (2010), *governance* (kepemerintahan) yang merujuk pada proses, yaitu proses penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara dengan melibatkan bukan saja negara, tetapi juga semua *stakeholder* yang ada, baik itu dunia usaha/bisnis dan masyarakat madani (*civil society*) yang kemudian berkembang dan prakti terbaiknya disebut *good governance*.

Bila dilihat dari beberapa pengertian *good governance* menurut para ahli maka dapat disimpulkan mengenai *good governance* merupakan tata kelola pemerintahan yang baik secara efektif dan efisien pada sektor publik yang tergabung untuk mengelola sumber daya yang dimiliki suatu negara untuk kepentingan masyarakat sejalan dengan peraturan perundang-undangan untuk menghindari kepentingan diri sendiri seperti korupsi, kolusi, serta nepotisme.

Menurut Mardiasmo (2009) dari sembilan karakteristik prinsip *good governance* terdapat empat pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance*, yaitu transparansi, responsitas, dan akuntabilitas, serta terdapat satu elemen lagi yang dapat mewujudkan *good governance*, yaitu *value for money* (ekonomi, efisiensi, dan efektivitas).

1. Transparansi

Korupsi merupakan salah satu yang harus dihindari dalam upaya menuju *good governance*, karena dapat menghambat efektivitas dan efisiensi proses

birokrasi dan pengembangan sebagai ciri utama *good governance*.

Transparansi yakni adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan.

2. Responsif

Salah satu asas fundamental menuju cita-cita *good governance* adalah responsif, yakni pemerintah harus peka dan cepat tanggap persoalan-persoalan masyarakat. Dalam upaya mewujudkan azas responsif pemerintah harus melakukan upaya-upaya strategis dalam memberikan perlakuan yang humanis pada kelompok-kelompok masyarakat tanpa pandang bulu.

3. Efektivitas

Efektif yaitu suatu perbandingan antara *input* dengan *output* didalam berbagai aktifitas suatu kegiatan hingga dengan pencapaian suatu tujuan tertentu dapat dipenuhi dari beberapa banyaknya kualitas dan kuantitas hasil kerja serta batas waktu yang telah ditetapkan. Sedangkan efisien yaitu kemampuan dalam melakukan suatu kegiatan untuk memberikan hasil yang memuaskan tetapi tidak memboroskan waktu, energi ataupun uang.

4. Akuntabilitas

Menurut UNDP, akuntabilitas adalah evaluasi terhadap proses pelaksanaan kegiatan/kinerja organisasi untuk dapat dipertanggung jawabkan serta sebagai umpan balik bagi pimpinan organisasi untuk dapat lebih meningkatkan kinerja organisasi pada masa yang akan datang.

1.5.2.5 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2013), variabel penelitian merupakan suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi

tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

Dalam penelitian ini yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara” terdapat tiga variabel penelitian, yaitu:

1. Variabel *Independent*

Variabel yang mempengaruhi dalam penelitian ini, adalah Komitmen Organisasi sebagai variabel X_1 dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* sebagai variabel X_2 .

2. Variabel *Dependent*

Variabel yang dipengaruhi dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan sebagai variabel Y .

1.6 Hipotesis

Menurut Nurastuti (dalam Taniredja & Mustafidah, 2012), hipotesis berasal dari dua kata, yaitu “*hypo*” yang berarti sebelum dan “*thesis*” yang berarti dalil. Hipotesis dapat diartikan sebagai dalil yang dianggap belum menjadi dalil yang sebenarnya karena perlu pembuktian terhadap kebenarannya. Hipotesis merupakan pernyataan sementara yang perlu diuji kebenarannya melalui penelitian.

Hipotesis dalam penelitian yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara” bertujuan untuk membuktikan teori menurut Schmit & Allscheid (1995) yang menyatakan bahwa kualitas

pelayanan dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan teori menurut Syakrani (2009) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh prinsip-prinsip *good governance*. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. H_1 : terdapat pengaruh pada komitmen organisasi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

H_0 : tidak terdapat pengaruh pada komitmen organisasi (X_1) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

2. H_2 : terdapat pengaruh pada prinsip-prinsip *good governance* (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

H_0 : tidak terdapat pengaruh pada prinsip-prinsip *good governance* (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

3. H_3 : terdapat pengaruh pada komitmen organisasi (X_1) dan prinsip-prinsip *good governance* (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

H_0 : tidak terdapat pengaruh pada komitmen organisasi (X_1) dan prinsip-prinsip *good governance* (X_2) terhadap kualitas pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

1.7 Definisi Konsep

Definisi konsep merupakan suatu keadaan yang menunjukkan atau menjelaskan pembatasan konsep yang diamati atau diteliti. Definisi konsep pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Komitmen Organisasi (X_1)

Komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut. Jadi keterlibatan pekerjaan yang tinggi berarti memihak pada pekerjaan tertentu seorang individu.

2. Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X_2)

Good governance memiliki kriteria yang berkemampuan untuk memacu kompetisi, akuntabilitas, responsif terhadap perubahan, transparan, berpegang pada aturan hukum, mendorong adanya partisipasi pengguna jasa, mementingkan kualitas, efektif dan efisien, mempertimbangkan rasa keadilan bagi seluruh pengguna jasa, dan terbangunnya suatu orientasi pada nilai-nilai.

3. Kualitas Pelayanan (Y)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggungjawab terhadap pelayanan masyarakat. sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik.

1.8 Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

1. Komitmen Organisasi (X_1) menurut Steers (dalam Qamar et al., 2021)

Indikator dalam variabel Komitmen Organisasi (X_1) pada Dinsos PPPA

Kabupaten Banjarnegara adalah sebagai berikut:

- a. Identifikasi
- b. Keterlibatan
- c. Loyalitas

2. Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X_2) menurut Mardiasmo (2009)

Indikator dalam variabel Prinsip-Prinsip *Good Governance* (X_2) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara adalah sebagai berikut:

- a. Transparansi
- b. Responsivitas
- c. Efektivitas
- d. Akuntabilitas

3. Kualitas Pelayanan (Y) menurut Zeithaml et al. (1990)

Indikator dalam variabel Kualitas Pelayanan (Y) pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara adalah sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik)
- b. *Reliability* (Keandalan)
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan)
- d. *Assurance* (Jaminan)
- e. *Emphaty* (Empati)

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini tipe yang digunakan adalah tipe penelitian eksplanatori dengan pendekatan kuantitatif. Tipe penelitian eksplanatori merupakan penelitian yang bertujuan untuk menguji hipotesis tentang hubungan atau sebab akibat antar variabel dari hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya (Sugiyono, 2013). Penelitian yang berjudul “Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara” ini meneliti pengaruh dari variabel komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap variabel kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara pada tahun 2023.

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Nawawi (dalam Taniredja & Mustafidah, 2012), populasi merupakan keseluruhan subjek yang terdiri dari manusia, benda-benda, hewan, tumbuhan, gejala-gejala atau peristiwa-peristiwa yang terjadi sebagai sumber. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023 dengan jumlah populasi sebesar 475 orang.

1.9.2.2 Sampel

Menurut Ali (dalam Taniredja & Mustafidah, 2012), sampel merupakan sebagian objek yang diambil dari keseluruhan objek penelitian yang dianggap mewakili seluruh populasi dan diambil dengan teknik tertentu. Proses pengambilan sampel disebut *sampling*.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Menurut Sugiyono (2013) dalam pengambilan sampel penelitian terdapat berbagai cara, namun pada dasarnya terdapat dua teknik dalam pengambilan sampel, yaitu *probability sampling* dan *non-probability sampling*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengambilan sampel *probability sampling*, yaitu dengan *systematic random sampling*. Pada penelitian ini, terdapat 475 populasi yang akan dilakukan perhitungan sampel didasarkan dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 15% terhadap populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan rumus *slovin*.

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{475}{1 + 475 \times (0,15)^2} = 43,18 = 43 \text{ (dibulatkan)}$$

Sampel yang diperoleh menggunakan rumus *slovin* adalah sebanyak 43 orang yang akan dijadikan sampel dari 475 populasi dengan demikian interval di antara sampel satu, dua, dan seterusnya adalah 11.

1.9.4 Jenis Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kuantitatif yang merupakan data dalam bentuk angka atau bilangan, skala, tabel, dan

sebagainya. Data kuantitatif yang akan didapatkan pada penelitian ini merupakan jawaban dari pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, yaitu menguji apakah komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

1.9.4.2 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

1. Data Primer, yaitu data yang didapat, dikumpulkan, dan diperoleh secara langsung dari sumber data atau sumber pertama yang diambil dari *stakeholder* yang bersangkutan. Data tersebut diperoleh dari hasil kuesioner dari responden. Sumber data primer yang menjadi rujukan utama dalam penelitian ini adalah 43 orang pengunjung yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
2. Data Sekunder, yaitu data yang bersumber dari data publikasi instansi dan berita sebagai bandingan antara hasil angka dan hasil kuesioner. Dalam penelitian ini yang menjadi bahan data sekunder adalah buku-buku, dokumen resmi, literatur, dan dari *internet* yang berhubungan dengan masalah dalam penelitian.

1.9.5 Skala Pengukuran

Menurut S. Steven (dalam Singarimbun & Effendi, 1989) tingkat pengukuran dalam penelitian dapat dibedakan menjadi empat kategori, yaitu:

1. Ukuran nominal tidak ada asumsi tentang jarak maupun urutan antara kategori kategori dalam ukuran itu.
2. Ukuran ordinal merupakan ukuran yang memungkinkan peneliti untuk mengurutkan responden dari tingkatan-tingkatan paling rendah ke tingkat paling tinggi menurut atribut tertentu.
3. Ukuran interval merupakan ukuran dengan cara mengurutkan orang atau objek berdasarkan atribut. Selain itu, juga memberikan informasi tentang interval antara satu orang atau objek dengan orang atau objek lainnya.
4. Ukuran rasio merupakan suatu bentuk interval yang jaraknya tidak dinyatakan sebagai perbandingan nilai antara responden dengan nilai nol absolut karena terdapat titik nol maka perbandingan rasio dapat ditentukan.

Pada penelitian ini data primer berbentuk ordinal, yaitu memberikan nilai atau skor untuk jawaban yang diperoleh dari daftar pertanyaan yang paling rendah hingga paling tinggi. Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala *likert*, yaitu alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu keadaan sosial (Darmawan, 2014).

Berikut adalah pengukuran skala *likert*:

Sangat Setuju (SS)	nilai 5
Setuju (S)	nilai 4
Ragu-ragu (RG)	nilai 3
Tidak Setuju (TS)	nilai 2
Sangat Tidak Setuju (STS)	nilai 1

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Pengambilan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan membagikan kuesioner kepada 43 orang pengunjung yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara untuk mengetahui pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

2. Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan dokumentasi untuk mengumpulkan data yang dapat mendukung penelitian. Dalam penelitian ini data diperoleh dari buku-buku, dokumen resmi, literatur, dan *internet* yang berhubungan dengan masalah penelitian.

1.9.7 Teknik Analisis

Menurut Sugiyono (2013), teknik analisis merupakan cara analisis data dengan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan penyajian hipotesis yang diajukan. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dengan pembagian kuesioner untuk mengetahui pengaruh pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini juga menggunakan teknik analisis uji validitas, uji reliabilitas, uji

asumsi klasik dan uji hipotesis dengan regresi linear berganda, serta uji koefisien determinasi (R^2) dengan menggunakan alat bantu program *SPSS for Windows*.