

# **PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA TASIKMALAYA**

**Oleh  
UBAIDILLAH**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *good governance* terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey dengan jenis penelitian yaitu deskriptif analitis, penelitian ini menggunakan analisis regresi linear dan pengujiannya menggunakan t test.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Variabel *good governance* berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada PT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya

Disarankan agar pada PT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Tasikmalaya selalu menerapkan standar pelayanan minimal.

Kata Kunci : Good Governance, Kepuasan.

## **PENDAHULUAN**

Pajak merupakan tumpuan pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan. Penerimaan dari pajak merupakan sumber penerimaan negara terbesar saat ini yang merupakan salah satu pilar utama dalam komponen penerimaan negara yang tertuang dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN). Seiring dengan perkembangan Perekonomian Indonesia akan diikuti pula dengan kebijakankebijakan di bidang pajak. Oleh karena itu, pajak merupakan fenomena yang selalu berkembang di masyarakat. Pajak memiliki fungsi sebagai sumber penerimaan Negara (*budgeter*) yang digunakan sebagai sumber dana yang diperuntukkan bagi pembiayaan pengeluaranpengeluaran pemerintah terutama yang bersifat rutin. Selain itu, pajak juga berfungsi sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi masyarakat (*regulerend*). (Waluyo : 2008 : 6). Peranan ini terasa semakin penting untuk dapat lebih mandiri dalam membiayai pembangunan dan mengurangi ketergantungan terhadap pinjaman luar negeri yang sangat rentan terhadap faktorfaktor eksternal. Direktorat Jenderal Pajak (DJP) sebagai bagian dari Departemen Keuangan yang mempunyai tanggung jawab untuk mengamankan penerimaan pajak dituntut untuk selalu dapat memenuhi pencapaian target penerimaan pajak yang senantiasa meningkat secara signifikan dari tahun ke tahun. Peningkatan target ini sejalan dengan peningkatan kebutuhan pembiayaan oleh pemerintah. Untuk mewujudkan penerimaan pajak yang optimal tidak hanya tergantung dari aparat perpajakannya saja, namun peran serta dari masyarakat juga sangat dibutuhkan. Aparat perpajakan harus mampu dan handal dalam melaksanakan tugasnya serta kesadaran masyarakat Wajib Pajak yang memenuhi kewajibannya untuk membayar pajak secara benar dan tepat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan yang berlaku. Salah satu syarat untuk berhasil meningkatkan penerimaan pajak adalah tertib administrasi, karena tertib administrasi, merupakan landasan untuk tertib-tertib lainnya

Konsep *good governance* ini munculnya karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralis, non partisipatif serta tidak akomodatif terhadap kepentingan publik. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga Masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Kantor Pelayanan Pajak Pratam Tasikmalaya sebagai penyedia pelayanan perpajakan kepada masyarakat dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance*. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh *stakeholders*, yaitu pemerintah, dan masyarakat. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Ketiga, nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* diterjemahkan secara lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik.

## KAJIAN PUSTAKA

*Governance* diartikan sebagai mekanisme, praktek dan tata cara pemerintahan dan warga mengatur sumber daya serta memecahkan masalah-masalah publik. Dalam konsep *governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor yang menentukan. Implikasi peran pemerintah sebagai organisasi maupun penyedia jasa layanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi bahan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas.

Krina (2003: 4) mengemukakan bahwa:

*Governance* yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik, dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga – lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hukum, memenuhi kewajiban dan menjabatani perbedaan diantara mereka.

Selanjutnya Pusat Pendidikan dan Pelatihan Departemen Pendidikan Nasional (Pusdiklat Depdiknas: 8) menyebutkan bahwa: “*Governance* merupakan seluruh rangkaian proses pembuatan keputusan atau kebijakan dan seluruh rangkaian proses dimana keputusan itu di implementasikan atau tidak di implimentasikan”.

Kemudian Commision on Human Settlements (1996) dalam (Pusdiklat Depdiknas: 8) menjelaskan bahwa *governance* adalah kumpulan dari berbagai cara yang diterapkan oleh individu warga negara dan para lembaga pemerintah maupun swasta dalam menangani kepentingan umum mereka.

Penggunaan istilah *governance* sebagai konsep yang berbeda dengan *government*, mulai dipopulerkan oleh Bank Dunia sejak tahun 1992. Bank Dunia dalam Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2007:5) menyebutkan bahwa:

*Good governance* merupakan gabungan dua istilah “*good*” dan “*governance*”. Dimana keduanya tidak dapat dipisahkan. *Good* dalam pemerintahan yang baik (*Good Governance*) mengandung pengertian:

- a. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional), kemandirian, organisasi berkelanjutan, dan keadilan sosial.
- b. Aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif, efisien dalam pelaksanaan tugas untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Jadi, pemerintahan yang baik berorientasi pada dua hal penting diantaranya: Pertama, Orientasi ideal negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan bernegara; orientasi ideal negara mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan komponen konstituen / pemilihnya seperti: legitimasi, apakah pemerintah dipilih dan mendapat kepercayaan rakyat; akuntabilitas (kewajiban memberi pertanggungjawaban / menjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang / badan hukum / pimpinan organisasi kepada pihak yang memiliki hak/kewenangan untuk meminta keterangan / pertanggungjawaban). Kedua, Pemerintah berfungsi ideal: secara efektif, efisien melakukan upaya pencapaian tujuan bernegara.

Sedangkan kata *governance* Bank Dunia dalam Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2007:5) mengartikan sebagai “*the manner in which power is exercised in management of a country’s social and economic resources for development of society*”. (Pemerintahan adalah cara menggunakan kekuasaan untuk mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat). Jelas sekali, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan-tujuan organisasi itu sangat tergantung pada kualitas tata pemerintahannya di mana pemerintah melakukan interaksi dengan organisasi-organisasi komersial dan *civil society*.

Bank Dunia dalam Lembaga Administrasi Negara (LAN, 2007: 5) membatasi pengertian *good governance* sebagai:

Penyelenggaraan manajemen organisasi yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan masyarakat yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Pada pengertian tersebut, peneliti berpendapat bahwa *good governance* adalah suatu proses pengelolaan berbagai bidang kehidupan (sosial, politik, ekonomi) di suatu negara atau daerah dengan melibatkan berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*) dalam penggunaan sumber daya (alam, manusia dan keuangan) dengan cara yang sesuai dengan prinsip keadilan, efisiensi, partisipasi, transparansi, *predictability*, akuntabilitas publik dan hak-hak asasi manusia. Dalam konsep *good governance* pemerintahan harus bertanggung jawab dalam mengalokasikan dana investasi bagi pengifisienkan masyarakat, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan kerangka politik dan hukum bagi pencegahan korupsi dan memungkinkan partisipasi berbagai pihak yang berkepentingan dalam kegiatan-kegiatan pemerintah sesuai prinsip-prinsip demokrasi. Menurut konsep *good governance* pemerintahan harus dijalankan dengan partisipasi berbagai pihak yang berkepentingan, bukan dengan memaksakan pelaksanaan peraturan yang berlaku secara kaku, hal ini akan lebih terasa dalam masyarakat yang heterogen karena adanya berbagai perbedaan

Negara dengan birokrasi pemerintahan dituntut untuk merubah pola pelayanan dari birokratis elitis menjadi birokrasi populis. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatan sebagai kekuatan penyeimbang Negara. Namun cita *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius dalam wacana pengembangan paradigma birokrasi dan organisasi kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing.

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Prinsip-prinsip *good governance* berkaitan dengan pengawasan dan pengendalian, yakni pengendalian suatu pemerintahan yang baik, agar cara dan penggunaan cara sungguh-sungguh mencapai hasil yang dikehendaki *stakeholders*. Penerapan *Good Governance* kepada pemerintah adalah ibarat masyarakat memastikan mandat, wewenang, hak dan kewajibannya dipenuhi dengan sebaik-baiknya. Disini dapat dilihat bahwa arah kedepan dari *Good Governance* adalah membangun pemerintah yang profesional. Dalam arti pemerintahan dikelola oleh penyelenggara negara dan pemerintahan yang mempunyai kualifikasi profesional, beretika dan moralitas tinggi yang ada dalam organisasi pemerintahan sehingga dalam penyelenggaraan *good governance* didasarkan pada kinerja pemerintah, yakni *responsibility* (*Responsibility*), dan *accountability* (*Accountability*). *Responsivitas* adalah kemampuan pemerintah untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Dengan prinsip-prinsip tersebut akan dapat dilihat kinerja suatu pemerintahan. Apabila kinerja suatu pemerintahan berjalan dengan baik apabila telah bersinggungan dengan semua prinsip-prinsip *good governance*. Prinsip-prinsip *Good Governance* lebih cenderung kepada suatu organisasi publik pemerintahan, dalam skala negara prinsip-prinsip *good governance* lebih luas. Menurut UNDP tahun 1997, dalam Sedarmayanti (2007:13) menyebutkan bahwa adanya hubungan sinergis konstruktif di antara negara/pemerintah, sektor swasta atau privat dan masyarakat yang disusun dalam sembilan pokok prinsip-prinsip *good governance*, diantaranya adalah:

1. Partisipasi (*Participation*)
2. Kepastian Hukum (*Rule of Law*)
3. Transparansi (*Transparency*)
4. tanggungjawab (*Responsiveness*)
5. Berorientasi pada kesepakatan (*Consensus Orientation*)
6. Keadilan (*Equity*)
7. Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
8. Akuntabilitas (*Accountability*)
9. Visi Strategik (*Strategic Vision*)

Kesembilan Prinsip-Prinsip *Good Governance* yang tersebutkan di atas, dapat dikembangkan sebagai berikut:

1. Partisipasi Masyarakat (*Participation*)

Prinsip ini menunjukkan adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses/metode partisipatif serta adanya pengambilan keputusan yang didasarkan atas konsensus bersama.

2. **Supremasi Hukum (*Rule of Law*)**  
Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, pemerintah harus menjamin adanya kepastian dan penegakan hukum, adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum, serta adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan
3. **Transparansi (*Transparancy*)**  
Untuk melancarkan pelaksanaan *good governance*, pemerintah harus memastikan bahwa tersedianya informasi yang memadai pada setiap proses penyusunan dan implementasi kebijakan publik, serta adanya akses pada informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu.
4. **Responsif (*Responsiveness*)**  
Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi pemerintah dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah harus memastikan adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan serta adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.
5. **Konsensus (*Consensus Oriented*)**  
Jika ada perbedaan kepentingan yang mendasar di dalam masyarakat, penyelesaian harus mengutamakan cara dialog atau musyawarah mencapai konsensus.
6. **Keadilan (*Fairness*)**  
Kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Pemerintah harus memberikan kesempatan pelayanan dan perlakuan yang sama dalam koridor kejujuran dan keadilan.
7. **Keefisienan dan Keefektifan (*Effectiveness and Efficiency*)**  
Dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah harus menjamin terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumberdaya yang memadai, optimal, adanya perbaikan berkelanjutan, dan berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi.
8. **Tanggung Jawab (*Accountability*)**  
Dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah harus memastikan adanya kesesuaian antara pelaksanaan dengan standar prosedur pelaksanaan serta adanya sanksi yang ditetapkan atas kesalahan atau kelalaian dalam pelaksanaan kegiatan.
9. **Wawasan ke Depan (*Vision*)**  
Dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah harus memiliki visi dan strategi yang jelas dan mapan dengan menjaga kepastian hukum, adanya kejelasan setiap tujuan kebijakan dan program, serta adanya dukungan dari pelaku untuk mewujudkan visi.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2010:2) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya, apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan sangat kecewa, bila kinerja sesuai dengan harapan maka akan sangat puas

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Supranto (2010:77), bahwa kepuasan pelanggan yang bergerak di bidang jasa sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Mereka berpendapat bahwa kepuasan terhadap pelayanan terdiri dari lima dimensi yaitu :

- 1) **Kehandalan (*reliability*)**, merupakan kemampuan dari penyedia pelayanan untuk memberikan pelayanan yang telah dijanjikan secara akurat, dapat dipercaya dan dapat diandalkan. Dengan kata lain keandalan berarti sejauh mana penyedia pelayanan mampu memberikan apa yang telah dijanjikan kepada klien.

- 2) Responsip (*responsiveness*), merupakan kesediaan penyedia pelayanan terutama stafnya untuk membantu klien serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan klien. Dimensi ini menekankan pada sikap dari penyedia pelayanan yang penuh perhatian, cepat dan tepat menghadapi permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah klien.
- 3) Keyakinan (*assurance*), yaitu dimensi yang menekankan kemampuan penyedia pelayanan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri klien bahwa pihak penyedia pelayanan terutama pegawainya, mampu memenuhi kebutuhan kliennya.
- 4) Tampilan (*tangible*), yaitu penampilan fisik penyedia pelayanan seperti gedung, tata letak peralatan serta penampilan fisik dari personel penyedia pelayanan.
- 5) Empati (*empathy*) merupakan kemampuan penyedia pelayanan dalam memperlakukan klien sebagai individu-individu yang spesial.

### **Metodologi Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian pengujian hipotesa atau penelitian penjelasan (*explanatory research*). Dalam penelitian ini peneliti menjelaskan hubungan kausal antara variable-variabel melalui pengujian hipotesa.

### **Definisi Operasional**

1. *Good governance* yaitu Penyelenggaraan manajemen organisasi yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan masyarakat yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas (*World Bank, 2005:8*). Dimensi yang diukur dalam *good governance* ini adalah:
  - 1) Partisipasi (*Participation*)
  - 2) Kepastian Hukum (*Rule of Law*)
  - 3) Transparansi (*Transparency*)
  - 4) tanggungjawab (*Responsiveness*)
  - 5) Berorientasi pada kesepakatan (*Consensus Orientation*)
  - 6) Keadilan (*Equity*)
  - 7) Efektifitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*)
  - 8) Akuntabilitas (*Accountability*)
  - 9) Visi Strategik (*Strategic Vision*)
2. Kepuasan yaitu suatu bentuk perasaan seseorang yang mendapat pengalaman kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi harapannya (*Soejadi, 2010:44*)  
Dimensi yang diukur adalah:
  - a. Keandalan (*reliability*)
  - b. Responsip (*responsiveness*)
  - c. Keyakinan (*assurance*)
  - d. Tampilan (*tangible*)
  - e. Empati (*empathy*)

Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada obyek/subyek yang diteliti, tetapi meliputi keseluruhan karakteristik/sifat yang dimiliki oleh obyek/subyek itu. Istilah obyek/subyek peneliti ini menunjukkan pada orang individu atau kelompok yang dijadikan unit atau satuan yang diteliti. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pelanggan KPP

Pratama Tasikmalaya. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah secara acak sederhana. Arikunto (2009 : 85) mendefinisikan bahwa "Teknik acak sederhana (*simple random sampling*) artinya setiap anggota atau unit dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk diseleksi sebagai sampel dan didapat 98 orang.

#### Hasil Penelitian

Hipotesis pertama menyatakan terdapat pengaruh yang positif dari tingkat good governance terhadap kepuasan . Berikut analisis data yang digunakan untuk menguji pengaruh good governance auditor terhadap kepuasan.

##### 1. Analisis Koefisien ProductMoment

$$r = \frac{N \sum XY - (\sum X) (\sum y)}{\sqrt{(N \sum X^2 - (\sum X)^2)(N \sum Y^2 - (\sum Y)^2)}}$$

$$= \frac{11(37.767) - (652)(636)}{\sqrt{((11(38.728) - (652)^2)(11(36.878) - (636)^2)}}$$

$$r = \frac{415.437 - 414.672}{\sqrt{(426.008 - 425.104) \times (405.658 - 404.496)}}$$

$$r = \frac{765}{\sqrt{(904)(1.612)}}$$

$$r = \frac{765}{\sqrt{1.050.448}}$$

$$r = \frac{765}{1.024,918}$$

$$= 0,746401$$

Berdasarkan perhitungan data diatas maka diperoleh hasil nilai korelasi yaitu sebesar 0,746401 jika dibandingkan dengan tabel interpretasi koefisien korelasi (tabel 3.3), maka pada interval ke-4. Artinya keeratan hubungan antara good governance terhadap kepuasan termasuk dalam tingkat hubungan yang “ Kuat ”.

**Tabel 1**  
**Koefisien Korelasi Output SPSS**

#### correlations

##### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted Square	R	Std. Error of the Estimate
1	,746 <sup>a</sup>	,557	,508		2,27997

a. Predictors: (Constant), x1

Berdasarkan tabel *correlation* tersebut diatas diketahui koefisien korelasi (R) hubungan antar variabel penelitian adalah 0,746. Artinya hubungan variabel good governance dengan kepuasan adalah 0,746. Sehingga jika dilihat berdasarkan pada tabel 3.3 berada pada kategori “kuat”.

## 2. Analisis Koefisien Determinasi

Untuk mengetahui sejauh mana besarnya persentase pengaruh good governance auditor terhadap kepuasan :

$$KD = (r^2) \times 100\%$$

$$KD = 0,5571144 \times 100\%$$

$$KD = 55,71\%$$

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diketahui bahwa pengaruh good governance terhadap kepuasan yaitu sebesar 55,71%. Sisanya sebesar 44,29% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 3. Uji Signifikasi

Untuk mengetahui apakah hipotesis dapat diterima atau tidak maka dilakukan pengujian hipotesis uji dua pihak ( *Two Slide Test* ) dengan taraf nyata  $\alpha = 0,05$  dk= n-2.

$H_0$  ;  $r = 0$  tidak ada pengaruh  $X_1$  terhadap Y

$H_1$  ;  $r \neq 0$  terdapat pengaruh  $X_1$  terhadap Y

Maka (  $11-2 = 9$  ) didapat  $t_{tabel}$  2,262 dan  $t_{hitung}$  dapat dicari dengan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,746401 \sqrt{11-2}}{\sqrt{1-(0,746401)^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,746401 \sqrt{9}}{\sqrt{1-0,5571144}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0,746401 \times 3}{\sqrt{0,442885}}$$

$$t_{hitung} = \frac{2,239203}{0,665496}$$

$$t_{hitung} = 3,3647$$

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	7,659	14,923		,513	,620
x1	,846	,252	,746	3,365	,008

a. Dependent Variable: y

Dari hasil perhitungan diatas, diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,3647 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,262 dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$ . Dengan demikian hipotesis yang penulis ajukan dapat diterima. Artinya good governance berpengaruh positif terhadap kepuasan . Dimana (  $3,3647 > 2,262$  ) yang artinya  $H_0$  ditolak &  $H_1$  diterima dengan kata lain semakin tinggi good governance maka semakin tinggi pula kepuasan . Berdasarkan hasil perhitungan juga didapat nilai p-value atau sig sebesar  $0,008 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan good governance terhadap.



## KESIMPULAN

Terdapat pengaruh good governance terhadap kepuasan yaitu sebesar 55,71%. Sisanya sebesar 44,29% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini nilai  $t_{hitung}$  sebesar 3,3647 sedangkan  $t_{tabel}$  sebesar 2,262 dengan kata lain  $t_{hitung} > t_{tabel}$

## DAFTAR PUSTAKA

Anoraga, Panji. 2000. *Manajemen Bisnis*. Semarang: PT. Rineka Cipta

Arikunto Suharsimi. 2009, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Penerbit Adi Margasatwa Jakarta

Handoko, T,H. 2000. *Manajemen Peronalia dan Sumber Daya Manusia*. Edisi 2.

Kurniawan, Agung 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Sedarmayanti, 2003. *Good Governanace (Kepemerintahan Yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah : Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisisen Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Mandar Maju, Bandung.

Siagian, Sondang P, 2003, “*Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Administrasi*”, PT. Gunung Agung, Jakarta.

Sugiyono 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Penerbit Alfabeta Bandung