

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Akuntansi Sektor Publik**

Akuntansi sektor publik memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Berbeda dengan akuntansi pada entitas komersial yang berorientasi pada profit, akuntansi sektor publik lebih menekankan pada akuntabilitas dan pengelolaan dana publik yang berasal dari masyarakat untuk kepentingan umum. akuntansi sektor publik merupakan proses pencatatan, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan transaksi keuangan dan peristiwa ekonomi yang terjadi pada organisasi-organisasi di sektor publik, yang bertujuan untuk menyediakan informasi yang berguna bagi pengambilan keputusan serta penanggungjawaban manajerial oleh pihak-pihak yang bertanggung jawab atas pengelolaan dana publik. (Mardiasmo, 2018 : 2)

Menurut Mardiasmo (2018:2) dalam Handayani *et al.*, (2024) Sektor publik memiliki pengertian yang beragam dikarenakan dari luasnya wilayah publik, sehingga setiap disiplin ilmu (ekonomi, politik, hukum dan sosial) memiliki cara pandang dan definisi yang berbeda – beda. Dari sudut pandang ekonomi, sektor publik dapat dipahami sebagai sesuatu entitas yang aktivitasnya berhubungan dengan usaha untuk menghasilkan barang dan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan hak publik. Indikator dari siklus akuntansi keuangan sektor publik.

Akuntansi sektor publik juga memiliki fokus utama pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas lembaga-lembaga publik, dimana hal ini sangat diperlukan untuk memenuhi tuntutan masyarakat terhadap pengelolaan yang lebih efisien, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan publik. Dengan demikian, akuntansi sektor publik berperan penting dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik, mengingat kompleksitas dan heterogenitas dari berbagai entitas di sektor ini, mulai dari badan pemerintahan, Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yayasan, hingga organisasi nirlaba lainnya. Komponen lingkungan yang memengaruhi akuntansi sektor publik meliputi faktor ekonomi, politik, kultur, dan demografi.

Salah satu karakteristik utama yang membedakan akuntansi sektor publik dengan akuntansi komersial adalah tujuan pelaporannya. *American Accounting Association* (1970) dalam Glynn (1993) menyatakan bahwa tujuan akuntansi pada sektor publik adalah untuk memberikan informasi yang diperlukan untuk mengelola secara tepat, efisien, dan ekonomi atas suatu operasi dan alokasi sumber daya yang dipercayakan kepada organisasi. Tujuan ini terkait dengan pengendalian manajemen (*management control*). Dan juga memberikan informasi yang memungkinkan bagi manajer untuk melaporkan pelaksanaan tanggung jawab mengelola secara tepat dan efektif atas program dan penggunaan sumber daya yang menjadi wewenangnya serta memungkinkan bagi pegawai pemerintah untuk melaporkan kepada publik atas hasil operasi pemerintah dan penggunaan dana publik. Tujuan ini terkait dengan akuntabilitas (*accountability*) dalam (Mardiasmo, 2018 : 18).

Prinsip akuntansi yang diterapkan pada sektor publik juga berbeda dengan entitas komersial. Perbedaan yang lain adalah sistem akuntansi yang digunakan. Sistem akuntansi yang biasa digunakan pada sektor swasta adalah akuntansi berbasis akrual (*accrual basis*), sedangkan pada sektor publik masih menggunakan berbagai basis akuntansi (Mardiasmo, 2018 : 17). Beberapa basis akuntansi yang umum dipakai di sektor publik adalah : kas (*cash basis*), kas menuju akrual (*cash toward accrual/cash transitioning to accrual*) dan akrual penuh (*accrual basis*).

Akuntansi sektor publik memiliki peran sentral dalam mendukung terwujudnya *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip akuntansi yang transparan, akuntabel, dan bertanggungjawab, entitas sektor publik dapat memperoleh kepercayaan publik dan menjalankan tugasnya dengan lebih efektif dan efisien.

## **2.2 Good Governance**

*Good governance* diartikan sebagai pengelolaan pemerintahan yang baik, yaitu sesuai dengan prinsip *good governance*. Menurut World Bank dan *United Nations Development Programme* (UNDP, 1999) dapat didefinisikan *good governance* adalah sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Pemanfaatan alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik, secara politik maupun administrasi serta menjalankan disiplin anggaran maupun penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. (Suwanda and Moenek, 2019 : 62).

*Good governance* adalah segala urusan yang dilakukan oleh negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan masyarakat dan kepentingan negara. *United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (UNESCAP)* mengartikan *governance* adalah suatu proses pembuatan keputusan dan proses tentang bagaimana keputusan-keputusan tersebut diimplementasikan. Secara mendasar, tata pemerintahan terdiri dari tiga aktor utama yaitu pemerintahan, sektor swasta dan *civil society* (masyarakat madani) (Dia *et al.*, 2023)

Dengan begitu *Good governance*, atau tata kelola pemerintahan yang baik, telah menjadi paradigma utama dalam administrasi publik modern. *Good governance* menekankan pada prinsip-prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan keadilan dalam pengambilan keputusan dan penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) prinsip-prinsip *Good Governance* sebagai berikut (Wijaya *et al.*, 2018 18-20):

- 1) Partisipasi (*Participation*), yakni setiap warga negara memiliki suara dalam pembuatan keputusan secara langsung maupun melalui mediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya,.
- 2) Penegakan hukum (*Rule of law*), aturan hukum, keputusan, kebijakan pemerintah, organisasi, badan usaha yang menyangkut masyarakat dilakukan berdasarkan hukum,
- 3) Transparansi (*Transparency*), kebebasan arus informasi yakni dapat diketahui, dimonitor oleh banyak pihak mengenai kebijakan, proses-proses lembaga organisasi pemerintah,

- 4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), yakni lembaga-lembaga pemerintah harus tanggap responsif terhadap kepentingan stakeholdernya,
- 5) Berorientasi Pada Kesepakatan (*Consensus orientation*), yakni bisa menjadi perantara bagi kepentingan yang berbeda sebagai cara mencari alternatif terbaik dan membela kepentingan yang lebih luas,
- 6) Kesamaan (*Equity*), yaitu semua warga negara laki-laki maupun perempuan, tanpa memandang status miskin-kaya, memiliki peluang yang sama dalam mendapatkan kesejahteraan,
- 7) Efektifitas dan efisiensi (*Efficiency and Effectiveness*), yaitu setiap proses kegiatan aktifitas lembaga pemerintah dapat menyelesaikan tugasnya sesuai dengan garis yang ditetapkan,
- 8) Akuntabilitas (*Accountability*), para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat dapat bertanggung jawab pada publik dan lembaga stakeholdernya,
- 9) Visi strategi (*Strategic vision*), yaitu pemimpin dan publik harus memiliki perspektif *Good Governance* dan pengembangan SDM yang luas dan jauh ke depan sesuai keperluan pembangunan.

Pemerintah dijalankan dengan mengikuti prinsip-prinsip pengelolaan yang baik (*Good Governance*) seperti transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, keadilan, dan kemandirian, sehingga sumber daya negara yang berada dalam pengelolaan pemerintah benar-benar mencapai tujuan untuk kemakmuran dan kemajuan rakyat dan negara.

Prinsip-prinsip *good governance* tersebut saling berkaitan dan saling mendukung satu sama lain dalam menciptakan sistem pemerintahan yang bersih, efektif, dan demokratis. Implementasi *good governance* diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam proses demokrasi, serta meningkatkan daya saing ekonomi suatu negara (World Bank, 2004).

Penerapan *good governance* dalam konteks pelayanan publik memiliki implikasi penting. Unit-unit pelayanan publik dituntut untuk transparan dalam penyampaian informasi, akuntabel dalam penggunaan dana publik, responsif terhadap keluhan masyarakat, efektif dan efisien dalam penyampaian layanan, serta memberikan kesempatan yang sama kepada semua orang tanpa diskriminasi (Osborne, 2000). Implementasi prinsip-prinsip tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mewujudkan pelayanan publik yang prima.

### **2.2.1 Good Governance dalam Pelayanan Publik**

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik dan peningkatan efisiensi aparatur negara, prinsip-prinsip kedua peran harus diterapkan. Hal ini disebabkan karena pemerintah menciptakan gagasan prinsip *good governance* untuk memperbesar kemungkinan perubahan birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, selain persepsi masyarakat yang terus berlanjut bahwa pelayanan publik birokrasi biasanya harus mahal, lambat, dan tidak profesional (Sihotang, 2023).

Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Ada beberapa pertimbangan mengapa pelayanan publik menjadi strategis untuk memulai penerapan *good governance*. Pemain pabrik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Ada tiga alasan penting yang melatarbelakangi bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong praktik *good governance* di Indonesia. Pertama, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh stakeholders, yaitu pemerintah, warga, dan sektor usaha. Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *good 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 (Rompas *et al.*, 2016).

Konsep *good governance* dalam pelayanan publik yaitu adanya kepercayaan antara pemerintah dan unsur-unsur non pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia. *Good governance* sering diterjemahkan sebagai tata pemerintah yang baik atau disebut juga dengan istilah *civil society*. *Good governance* bisa juga didefinisikan sebagai suatu penyelenggara manajemen pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan yang sejalan dengan demokrasi (pemerintah dari, oleh, dan untuk rakyat).

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan dan mengurangi potensi terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) (Grindle, 2011). Transparansi dalam proses pelayanan, keterbukaan akses informasi, dan kejelasan prosedur membantu publik untuk memahami hak dan kewajiban mereka, sehingga dapat terhindar dari praktik-praktik yang merugikan. Akuntabilitas dalam pengelolaan dana publik memastikan bahwa dana tersebut digunakan sesuai dengan peruntukannya dan memberikan manfaat bagi masyarakat luas.

Pemerintah sebagai penyedia layanan berperan penting dalam menciptakan sistem dan kultur organisasi yang mendukung *good governance*. Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak dan kewajiban untuk berpartisipasi dalam pengawasan dan pemberian masukan terhadap penyelenggaraan layanan publik.

### **2.3 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan di era modern. Ia mencerminkan komitmen negara dalam memenuhi kebutuhan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Definisi pelayanan publik mencakup semua bentuk tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh lembaga pemerintahan, baik pusat maupun daerah, serta lembaga lain yang ditugaskan untuk menyelenggarakan urusan publik, dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Ratminto and Atik, 2017 : 4). Pelayanan publik berperan penting dalam mewujudkan

kesejahteraan rakyat, mendorong pertumbuhan ekonomi, dan menciptakan stabilitas politik.

Kualitas pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam menentukan efektivitas kinerja pemerintahan dan tingkat kepercayaan masyarakat (Hill and Lynn, 2011). Kualitas pelayanan publik diukur dari bagaimana pelayanan tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan.

### 2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik telah menjadi fokus utama dalam reformasi birokrasi dan administrasi publik di era modern. Masyarakat kian kritis dan menuntut layanan publik yang berkualitas, memenuhi harapan, dan memberikan kepuasan. Kualitas pelayanan publik mempengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah dan mendorong terwujudnya *good governance*. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik secara tegas menekankan pentingnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, 2009).

Kualitas pelayanan publik dapat dipahami sebagai tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh suatu entitas publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Tjiptono (2014 : 268) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai "setiap aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat terikat atau tidak terikat pada suatu produk fisik".

Menurut Hardiyansyah (2018 : 54), kualitas pelayanan publik adalah ukuran atau tingkat sejauh mana layanan yang diberikan oleh penyelenggara mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas pelayanan ini mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, ketepatan, kejelasan informasi, aksesibilitas, dan kemampuan penyelenggara dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Dalam konteks pelayanan publik, kualitas menjadi indikator penting untuk menilai efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan, sekaligus mencerminkan akuntabilitas dan transparansi lembaga pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya tentang aspek teknis, seperti kecepatan pelayanan dan ketersediaan fasilitas, tetapi juga tentang aspek non-teknis, seperti kesopanan petugas dan kemudahan akses informasi.

Menurut Supriadi *et al.* (2021 : 93-94), terdapat lima dimensi pokok dalam kualitas pelayanan publik dalam SERVQUAL adalah sebagai berikut:

1. *Tangibles* atau bukti fisik, yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas (gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti

ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* atau ketanggapan, yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* atau kemandirian, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen. Di mana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Moenir (2002 : 88) Terhadap beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu : (1). Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum; (2). Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan; (3). Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (4). Faktor organisasi yang merupakan alat sektor sistem

yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan; (5). Faktor keterlampiran petugas; (6). Faktor sasaran dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan upaya yang komprehensif yang melibatkan seluruh pemangku kepentingan (Hill and Lynn, 2005) mengatakan bahwa : *Pertama*, meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan pengembangan, serta menciptakan sistem insentif yang mendorong peningkatan kinerja. *Kedua*, menyederhanakan proses birokrasi dan menciptakan sistem dan prosedur yang efisien, efektif, dan transparan. *Ketiga*, membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan publik, dengan mengedepankan nilai-nilai profesionalisme, integritas, dan empati. *Keempat*, menyediakan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai dan mudah diakses. *Kelima*, menciptakan saluran komunikasi yang efektif antara pemerintah dan publik untuk menampung aspirasi, keluhan, dan masukan dari masyarakat.

*Keenam*, menerapkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, serta mempermudah akses publik terhadap informasi. *Ketujuh*, menyelenggarakan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik secara berkala untuk mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

#### **2.4 Hubungan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik**

Pengaruh penerapan prinsip *good governance* memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan publik di UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji. Ini berarti prinsip *good governance* dapat diterapkan oleh pegawai dengan baik dan penerapannya berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Hal ini dikarenakan salah satu tujuan dari dalam rangka modernisasi dan reformasi birokrasi adalah perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai-nilai atau prinsip *good governance* dijadikan sebagai aturan sehingga membuat kinerja pegawai menjadi lebih baik khususnya dalam melayani konsumen. (Palangda *and* Dame, 2020).

## 2.5 Penelitian Sebelumnya

Tabel 2.1  
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti Judul Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Symbolon <i>et al.</i> , (2023) "Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Masyarakat"	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip <i>good governance</i> berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi dan keadilan terbukti meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Namun, tantangan seperti rendahnya disiplin, ketidakpastian dalam pelayanan, dan lemahnya respon terhadap keluhan masih perlu diatasi.	-Variabel : Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> dan kualitas Pelayanan Publik di masyarakat.  -Keduanya membahas penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam kaitannya dengan kualitas pelayanan publik  -Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.	Objek yang diteliti terdahulu adalah tidak terbatas pada satu institusi tertentu dan mencakup masyarakat secara luas sedangkan penelitian saat ini adalah di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.
2.	Stop <i>and Services</i> (2023) "Penerapan <i>Good Governance</i> dalam Pelayanan	Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa penerapan sistem OSS-RBA di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar berhasil meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan publik. Meskipun	-Variabel : Prinsip <i>good governance</i> dan Pelayanan publik di DPM-PTSP  -Fokus pada penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di berbagai	Objek yang diteliti terdahulu adalah di DPM-PTSP Kota Makassar sedangkan penelitian saat ini adalah di UPTD Puskesmas Pengaringan,

<p>Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar”</p>	<p>demikian, beberapa masalah teknis dan keterbatasan pelatihan bagi pegawai masih menghambat optimalisasi pelayanan.</p>	<p>instansi pemerintah Indonesia. -Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.</p>	<p>Kecamatan Semidang Aji.</p>
<p>3. Dwi <i>et al.</i>, (2023) “Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Banyumas”</p>	<p>Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Misalnya, penerapan transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat karena masyarakat merasa informasi lebih jelas dan proses lebih terukur. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan atau <i>feedback</i> juga dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.</p>	<p>-Variabel : Prinsip <i>good governance</i> dan kualitas pelayanan publik di samsat banyumas -Sama - sama menerapkan prinsip <i>good governance</i> (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, keadilan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. -Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.</p>	<p>Objek yang diteliti terdahulu adalah di Samsat Banyumas sedangkan penelitian saat ini adalah di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.</p>
<p>4. Almaidah <i>et al.</i>, (2023) “Peningkatan</p>	<p>Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i>, seperti akuntabilitas,</p>	<p>-Variabel : Kualitas pelayanan publik dan penerapan <i>good governance</i> di BPD Kota Kediri</p>	<p>Objek yang diteliti terdahulu adalah di Badan Pendapatan Daerah Kota</p>

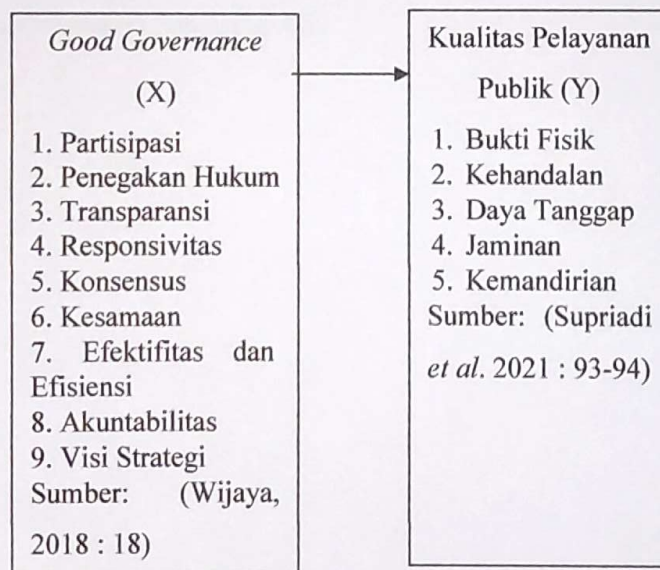
	Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar”	demikian, beberapa masalah teknis dan keterbatasan pelatihan bagi pegawai masih menghambat optimalisasi pelayanan.	instansi pemerintah Indonesia. -Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif.	Kecamatan Semidang Aji.
3.	Dwi <i>et al.</i> , (2023) “Pengaruh Penerapan Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Samsat Banyumas”	Hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> secara signifikan berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Misalnya, penerapan transparansi dan akuntabilitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samsat karena masyarakat merasa informasi lebih jelas dan proses lebih terukur. Selain itu, partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan atau <i>feedback</i> juga dapat memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan.	-Variabel : Prinsip <i>good governance</i> dan kualitas pelayanan publik di samsat banyumas -Sama - sama menerapkan prinsip <i>good governance</i> (partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, keadilan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. -Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif.	Objek yang diteliti terdahulu adalah di Samsat Banyumas sedang penelitian saat ini adalah di UPTD Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.
4.	Almaidah <i>et al.</i> , (2023) “Peningkatan	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> , seperti akuntabilitas,	-Variabel : Kualitas pelayanan publik dan penerapan <i>good governance</i> di BPD Kota Kediri	Objek yang diteliti terdahulu adalah di Badan Pendapatan Daerah Kota

<p>Kualitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan <i>Good Governance</i> Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Kediri”</p>	<p>transparansi, dan partisipasi meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah Kota Kediri. Namun tantangan terkait sumber daya manusia, distribusi kerja, dan optimalisasi layanan masih ada. Penelitian ini menegaskan pentingnya komitmen pada <i>good governance</i> untuk pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat.</p>	<p>-Sama-sama menekankan penerapan prinsip <i>good governance</i> seperti transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.</p> <p>-Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	<p>Kediri sedangkan penelitian saat ini adalah di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.</p>
<p>5. Putu and Widanti n.d, (2022) “Konsep <i>Good Governance</i> dalam Perspektif Pelayanan Publik (Sebuah Tinjauan Literatur)”</p>	<p>Menekankan bahwa penerapan prinsip <i>good governance</i> seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, responsivitas, dan efektivitas sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa pelaksanaan <i>good governance</i> tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah tetapi juga menciptakan pelayanan yang lebih efisien dan inklusif</p>	<p>-Variabel : konsep <i>good governance</i> dan perspektif pelayanan publik.</p> <p>-Sama-sama membahas penerapan prinsip <i>good governance</i> seperti transparansi akuntabilitas, partisipasi dll untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.</p> <p>-Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif.</p>	<p>Objek yang diteliti terdahulu adalah konsep <i>good governance</i> dalam perspektif pelayanan publik sedangkan penelitian saat ini yaitu di UPTD Puskesmas Pengaringan, Kecamatan Semidang Aji.</p>

## 2.6 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir atau kerangka pemikiran adalah dasar pemikiran dari penelitian yang disintesis dari fakta-fakta, observasi dan kajian kepustakaan. Oleh karena itu, kerangka berpikir memuat teori, dalil atau konsep-konsep yang akan dijadikan dasar dalam penelitian. Di dalam kerangka pemikiran variabel-variabel penelitian dijelaskan secara mendalam dan relevan dengan permasalahan yang diteliti, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menjawab permasalahan penelitian. (Syahputri *et al.*, 2023)

Kerangka berfikir ini menggambarkan hubungan antar variabel independen dan variabel dependen, dimana yang menjadi variabel independen adalah Penerapan Prinsip *Good Governance* (X) dan yang menjadi variabel dependen adalah Kualitas Pelayanan Publik (Y).



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**

## 2.7 Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk kalimat pertanyaan. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Jadi hipotesis juga dapat dinyatakan sebagai jawaban teoretis terhadap rumusan masalah penelitian, belum jawaban yang empirik. (Sugiyono, 2016 : 64)

Hipotesis biasanya digunakan dalam penelitian sebagai dasar untuk melakukan pengujian atau eksperimen lebih lanjut, hipotesis di penyelidikan ini, yang meliputi : Diduga ada Pengaruh Signifikan pada Penerapan Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik di UPTD Puskesmas Pengaringan Kecamatan Semidang Aji.