

Pengaruh Penerapan Good Governance Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Palakka Kahu Di Kabupaten Bone

The Influence of Good Governance Implementation and Public Satisfaction Level on the Quality of Public Services at the Palakka Kahu Community Health Center in Bone Regency

Fitriani¹, Samsinar², Masdar Ryketeng³

¹⁻³Prodi Akuntansi Terapan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Makassar, Indonesia

e-mail ¹fitry311203@gmail.com, ²samsinar77@unm.ac.id, ³masdar.ryketeng@unm.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Palakka Kahu di Kabupaten Bone, baik secara parsial maupun simultan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone. Teknik pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling*, dengan populasi 396 orang dan sampel hasil rumus slovin 135 orang. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) *Good governance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung sebesar 6,300 dan nilai signifikansi 0,000; (2) Tingkat kepuasan masyarakat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai t hitung sebesar 9,417 dan nilai signifikansi 0,000; dan (3) *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik dengan nilai F hitung sebesar 73,651 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,527 menunjukkan bahwa *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat mampu menjelaskan kualitas pelayanan publik sebesar 52,7%.

Kata Kunci: Akuntabilitas; Good Governance; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan Publik

Abstract

This study aims to determine the influence of the implementation of Good governance and the level of public satisfaction on the quality of public services at the Palakka Kahu Community Health Center in Bone Regency, both partially and simultaneously. The research method used is a quantitative method with an associative approach. The population in this study consisted of users of the Palakka Kahu Community Health Center (Puskesmas) in Bone Regency. The sampling technique used was purposive sampling, with a population of 396 people and a sample size of 135 people, determined using the Slovin formula. Data were collected through observation, questionnaires, and documentation. Data analysis was conducted using validity tests, reliability

tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and the coefficient of determination, with the assistance of IBM SPSS Statistics software. The results of the study indicate that: (1) Good governance partially has a positive and significant effect on the quality of public services, with a calculated t-value of 6.300 and a significance level of 0.000; (2) Public satisfaction partially has a positive and significant effect on the quality of public services, with a t-value of 9.417 and a significance level of 0.000; and (3) Good governance and public satisfaction simultaneously have a positive and significant effect on the quality of public services, with an F-value of 73.651 and a significance level of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.527 indicates that Good governance and public satisfaction levels account for 52.7% of the variation in the quality of public services.

Keywords: *Accountability; Good Governance; Public Service Quality; Public Satisfaction*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan dalam pelayanan publik guna untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat (Suandi, 2019). Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan, akuntabel, efektif, dan efisien sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi penyelenggara (Mursyidah & Choiriyah, 2020). Standar pelayanan mencakup berbagai aspek, seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya, ketersediaan sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas. Dengan adanya standar yang jelas, masyarakat memperoleh kepastian terkait mutu layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Menurut *United Nations Development Programme* (2017), menjelaskan “bahwa pelayanan publik merupakan bagian integral dari praktik *Good governance*, yaitu proses pengambilan dan pelaksanaan keputusan publik yang dilakukan secara partisipatif, transparan, akuntabel, efektif, dan berdasarkan supremasi hukum.” Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh sejauh mana prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik diterapkan secara konsisten.

Menurut Utami & Lubis (2021) Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) merupakan unit pelayanan terdepan dan langsung dapat menjangkau masyarakat, melaksanakan pelayanan kesehatan melalui upaya pokok kegiatan Puskesmas yang salah satunya pelayanan kesehatan dengan memberi pengobatan. Berdasarkan Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019, Puskesmas adalah fasilitas pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan dengan mengutamakan upaya promotif dan preventif untuk mencapai derajat kesehatan masyarakat yang setinggi-tingginya. Sebagai institusi pelayanan publik di bidang kesehatan, Puskesmas dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

“Pelayanan publik pada dasarnya merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan” (Katharina, 2021). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kinerja organisasi sektor publik. “Kualitas pelayanan publik tercermin dari kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang responsif, akuntabel, dan sesuai

dengan harapan Masyarakat” (Dwiyanto, 2021). Pelayanan kesehatan yang diberikan puskesmas meliputi pengobatan rawat jalan dan rawat inap termasuk di dalamnya upaya peningkatan kesehatan, pencegahan penyakit, penyembuhan dan pemulihan kesehatan. fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama yang memiliki peran strategis dalam sistem pelayanan kesehatan di Indonesia. Puskesmas menjadi ujung tombak dalam penyelenggaraan upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perorangan, khususnya dalam pelayanan promotif dan preventif di wilayah kerjanya. Keberadaan Puskesmas sangat penting karena menjadi akses utama masyarakat dalam memperoleh pelayanan kesehatan dasar yang terjangkau dan merata.

Menurut Nurhidayat (2023) *Good governance* merupakan wujud penyampaian pertanggungjawaban dari para penerima amanah kepada pemberi amanah belum memuaskan kesadaran tentang bagaimana pentingnya menerapkan prinsip-prinsip *good and clean governance* dan kebutuhan bagi penyelenggara negara maka korupsi, nepotisme dan penyimpangan-penyimpangan lainnya dapat diminimalisir.

Menurut *United Nations Development Programme* (2017), “*Good governance* merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan publik yang efektif dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.” Secara lebih luas, *Good governance* merujuk pada pengelolaan pembangunan yang kuat dan akuntabel, yang selaras dengan nilai demokrasi serta pasar yang efektif. Konsep ini melibatkan pencegahan kesalahan alokasi sumber daya, pemberantasan korupsi, penerapan disiplin keuangan, serta pembentukan kerangka hukum dan politik yang mendukung pembangunan berkelanjutan. Selain tata kelola yang baik, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan publik.

Penerapan prinsip-prinsip *Good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, responsivitas, dan supremasi hukum menjadi kunci peningkatan kualitas layanan public (Rahmawati, & Tjenreng, 2025). Supawanhar, et.all., (2023), menegaskan bahwa tanpa penerapan prinsip *Good governance*, kualitas pelayanan publik akan sulit ditingkatkan, serta pelayanan tidak akan berfungsi sesuai kebutuhan masyarakat. Berbagai temuan tersebut menunjukkan bahwa tanpa penerapan *Good governance* yang konsisten, peningkatan kualitas pelayanan kesehatan tidak akan mampu berdampak optimal pada kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk meneliti lebih dalam bagaimana prinsip *Good governance* diterapkan di Puskesmas, terutama di Puskesmas Kahu Kabupaten Bone, serta bagaimana penerapannya berkorelasi dengan persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan dan tingkat kepuasan masyarakat.

“Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut” (Hasibuan, et.all., 2025). Jika pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan masyarakat, maka akan menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan publik. Pengukuran kepuasan masyarakat dalam instansi pemerintah dilakukan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, yang menjadi pedoman dalam menilai unsur pelayanan seperti persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya, kompetensi petugas, serta sarana dan prasarana.

Puskesmas Palakka Kahu memiliki posisi strategis dalam memberikan akses pelayanan kesehatan dasar bagi masyarakat di Kecamatan Kahu, Kabupaten Bone. Berdasarkan laporan

kunjungan pasien BPJS periode 1–29 Maret 2026, tercatat sebanyak 662 kunjungan pasien yang memperoleh pelayanan kesehatan di Puskesmas Palakka Kahu. Jumlah kunjungan tersebut menunjukkan bahwa Puskesmas Palakka Kahu memiliki peran penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan. Besarnya jumlah kunjungan tersebut menuntut Puskesmas Palakka Kahu untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil pelayanan yang diterima masyarakat, tetapi juga dengan bagaimana pelayanan tersebut diberikan kepada pengguna layanan. Oleh karena itu, penerapan tata kelola yang baik serta tingkat kepuasan masyarakat menjadi hal yang penting untuk diperhatikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone.

Fenomena tersebut juga sejalan dengan hasil Survei Penilaian Integritas (SPI) yang dilaksanakan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). “SPI merupakan instrumen nasional yang digunakan untuk mengukur tingkat integritas dan kualitas tata kelola pada instansi pemerintah melalui persepsi pegawai, masyarakat pengguna layanan, dan para ahli” (Rais, et,all, 2024). Hasil SPI menunjukkan bahwa kualitas tata kelola pelayanan publik di berbagai instansi pemerintah masih berada pada kategori yang perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek transparansi pelayanan, akuntabilitas, serta kualitas pelayanan kepada masyarakat (Komisi Pemberantasan Korupsi, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam proses pelayanan kesehatan, antara lain waktu tunggu pelayanan yang relatif lama, keterbatasan jumlah tenaga kesehatan dibandingkan dengan beban kunjungan pasien, kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai prosedur pelayanan kepada masyarakat, serta kenyamanan fasilitas pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan data kunjungan pasien yang diperoleh, terdapat sebanyak 662 orang secara keseluruhan pada periode 1–29 Maret 2026. Data tersebut kemudian disaring berdasarkan kriteria usia 17–60 tahun sehingga diperoleh sebanyak 396 orang yang memenuhi kriteria usia dan ditetapkan sebagai populasi penelitian. Jumlah tersebut menunjukkan adanya beban kunjungan yang perlu didukung dengan ketersediaan tenaga kesehatan dan penyelenggaraan pelayanan yang optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan masih perlu dioptimalkan melalui penerapan prinsip-prinsip *Good governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan efektivitas pelayanan.

Mempertimbangkan pentingnya peran Puskesmas sebagai penyedia layanan kesehatan dasar bagi masyarakat serta pentingnya penerapan tata kelola pemerintahan yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka penelitian mengenai pengaruh *Good governance* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat di Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone menjadi relevan untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu administrasi publik serta kontribusi praktis sebagai bahan evaluasi bagi Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Penerapan *Good governance* Dan Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Palakka Kahu di Kabupaten Bone”. Penelitian ini sangat penting untuk dilakukan sebagai dukungan terhadap upaya reformasi pelayanan publik di tingkat lokal.

KAJIAN TEORI

Teori Administrasi Publik

Teori administrasi publik menjadi *grand theory* dalam penelitian ini, yang menjelaskan bagaimana pemerintah menjalankan pelayanan publik secara efektif, efisien, dan bertanggung jawab. Menurut Denhardt & Denhardt (2020), “administrasi publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi, tetapi juga pada kepentingan publik, partisipasi, dan nilai demokrasi, sehingga pelayanan harus berfokus pada kebutuhan masyarakat.” Dalam perkembangan modern, administrasi publik mengintegrasikan konsep *Good governance* yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan supremasi hukum (UNDP). World Bank (Kaufmann et al., 2020) “menekankan bahwa *Good governance* berkaitan dengan pengelolaan sumber daya secara efektif dan kualitas institusi publik dalam menghasilkan kebijakan dan pelayanan.”

Menurut Mardiasmo (2021, hlm 27) dan Karso (2022, hlm 34), “penerapan *Good governance* menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat dan kualitas pelayanan.” Selain itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan, yang ditentukan oleh perbandingan antara harapan dan kinerja (Park, 2020; Hasibuan et al., 2025). Kualitas pelayanan diukur menggunakan model *SERVQUAL* (Parasuraman & Berry, 2022) dengan lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. “Kualitas pelayanan juga ditentukan oleh kesesuaian dengan harapan masyarakat serta aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan” (Fikri & Tjenreng, 2025; Sinambela, 2021). Dalam konteks Puskesmas, penerapan *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Semakin baik penerapan *Good governance* dan semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan publik juga akan meningkat.

Good Governance

“*Good governance* merupakan konsep dalam administrasi publik yang menekankan penyelenggaraan pemerintahan secara transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat” (Derenov, 2023). Menurut *United Nations Development Programme*, “*Good governance* adalah proses pengelolaan pemerintahan yang mencakup prinsip partisipasi, transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan supremasi hukum” (Qudrat-I Elahi, 2009; Nafisah et al., 2021). World Bank (Kaufmann et al., 2020) menekankan pengelolaan sumber daya secara efektif, sementara Karso et al. (2025) dan Mardiasmo (2021) menyoroti “pentingnya transparansi, akuntabilitas, serta pemerintahan yang bersih dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.”

Dalam perkembangan terbaru, *Good governance* tidak hanya berfokus pada struktur, tetapi juga pada proses pengambilan keputusan, keterlibatan masyarakat, serta nilai etika dan integritas birokrasi. Janah et al. (2021) menegaskan “prinsip utama *Good governance* yaitu partisipasi, transparansi, dan akuntabilitas.” Menurut *World Governance Indicators* (Kaufmann et al., 2020), “*Good governance* menekankan kemampuan pemerintah dalam merumuskan kebijakan yang efektif, didukung supremasi hukum dan perlindungan hak sipil.” Dengan demikian, penerapan *Good governance* diharapkan menghasilkan kebijakan yang berkualitas, responsif, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Tingkat Kepuasan Masyarakat

“Tingkat kepuasan masyarakat adalah tanggapan terhadap kinerja pelayanan dibandingkan dengan harapan” (Hasan & Jacob, 2024). Kepuasan terjadi jika pelayanan sesuai atau melebihi harapan, dan ketidakpuasan terjadi jika di bawah harapan. Secara normatif, kepuasan masyarakat diukur melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. “Kepuasan juga mencerminkan respon emosional serta kualitas interaksi pelayanan, baik dari hasil maupun prosesnya” (Setijaningrum, 2023; Izudin, 2019). “Kepuasan bersifat multidimensional karena dipengaruhi berbagai aspek seperti keadilan, ketepatan waktu, kompetensi petugas, dan sarana prasarana” (Siregar & Jaya, 2023). Oleh karena itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik dan dasar evaluasi untuk peningkatan pelayanan.

Kualitas Pelayanan Publik

“Kualitas pelayanan publik merupakan perbandingan antara kenyataan dan harapan masyarakat, di mana layanan dikatakan berkualitas jika kinerja melebihi harapan, dan sebaliknya jika di bawah harapan” (Amba et al., 2023). “Salah satu model pengukuran yang umum digunakan adalah SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*” (Zahir et al., 2025). Model ini menilai kualitas berdasarkan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan. Penerapan dimensi SERVQUAL terbukti meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahan (Rio et al., 2023), serta didukung oleh prinsip *Good governance* seperti transparansi dan akuntabilitas.

Namun, kualitas pelayanan dapat terhambat oleh keterbatasan SDM dan rendahnya partisipasi masyarakat (Supawanhar et al., 2023). Selain itu, akuntabilitas dan transparansi berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat (Jabar & Yuniarni, 2025), sementara empati petugas dan keterandalan pelayanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan (Dewi et al., 2024; Tarandung et al., 2023). Berdasarkan penelitian terdahulu, kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh penerapan dimensi pelayanan dan prinsip *Good governance*. Semakin baik penerapannya, semakin tinggi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

METODOLOGI

“Desain penelitian merupakan kerangka atau rancangan penelitian yang digunakan sebagai pedoman dalam melaksanakan proses penelitian agar berjalan secara sistematis dan terarah” (Kusumastuti et.al., 2021). Desain penelitian menjelaskan jenis penelitian, pendekatan yang digunakan, serta metode pengumpulan dan analisis data. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Pendekatan kuantitatif deskriptif bertujuan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan suatu fenomena, keadaan, maupun hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh di lapangan secara sistematis dan objektif. Penelitian dilakukan di Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone dengan fokus pada pengaruh penerapan *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Variabel independen terdiri dari penerapan *Good governance* (X1) dan tingkat kepuasan masyarakat (X2), sedangkan variabel dependen adalah kualitas pelayanan publik (Y). Kedua variabel independen tersebut diduga berpengaruh baik secara parsial maupun simultan terhadap kualitas pelayanan publik.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data utama dari responden, observasi untuk

melihat langsung kondisi pelayanan, dan dokumentasi untuk melengkapi data pendukung. Analisis data diawali dengan statistik deskriptif, kemudian dilanjutkan dengan uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan kualitas instrumen. Selanjutnya dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas sebagai syarat analisis regresi.

Analisis utama menggunakan regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, baik secara parsial maupun simultan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t dan uji F, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah dan diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh penerapan *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen, yaitu *Good governance* (X_1) dan kepuasan masyarakat (X_2), terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik (Y). Pengujian ini dilakukan dengan bantuan program SPSS, kemudian hasil output dianalisis untuk membentuk persamaan regresi serta mengetahui arah dan besarnya pengaruh masing-masing variabel. Hasil analisis regresi linier berganda disajikan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	Beta	t	
1 (Constant)	18,849	2,465		7,646	0,000
X1	0,263	0,042	0,381	6,300	0,000
X2	0,346	0,037	0,569	9,417	0,000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data kusioner diolah spss dan excel, 2026

Bentuk persamaannya adalah sebagai berikut: $Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$

Berdasarkan hasil pengolahan data, diperoleh nilai konstanta dan koefisien regresi sebagai berikut:

- a. Konstanta (a) = 18,849
- b. Koefisien regresi X_1 (b_1) = 0,263
- c. Koefisien regresi X_2 (b_2) = 0,346

Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut: $Y = 18,849 + 0,263X_1 + 0,346X_2 + e$

Hasil persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 18,849 menggambarkan bahwa apabila variabel *Good governance* dan kepuasan masyarakat dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai kualitas pelayanan publik adalah sebesar 18,849. Koefisien regresi variabel *Good governance* sebesar 0,263 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu

satuan *Good governance* akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,263 satuan dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, koefisien regresi variabel kepuasan masyarakat sebesar 0,346 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kepuasan masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,346 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh positif terhadap variabel dependen, yang berarti semakin baik penerapan *Good governance* dan semakin tinggi kepuasan masyarakat, maka kualitas pelayanan publik juga akan semakin meningkat. Selain itu, hasil uji signifikansi menunjukkan bahwa kedua variabel memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,07, sehingga dapat dinyatakan bahwa *Good governance* dan kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil uji multikolinearitas juga menunjukkan nilai Tolerance sebesar 0,981 dan VIF sebesar 1,019, yang berarti tidak terjadi masalah multikolinearitas dalam model penelitian ini.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik (Y), baik secara parsial maupun simultan. Pengujian dilakukan dengan menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial, serta uji F untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara simultan dengan bantuan program SPSS.

Uji t (Parsial)

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji t dilakukan untuk menguji pengaruh *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,07. Apabila nilai signifikansi $< 0,07$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Dalam penelitian ini digunakan taraf signifikansi 7% ($\alpha = 0,07$) atau tingkat kepercayaan sebesar 93%. Untuk menentukan nilai t tabel, terlebih dahulu ditentukan derajat kebebasan (df). Pada analisis regresi berganda, derajat kebebasan untuk uji t dihitung dengan rumus:

$$df = n - k - 1$$

Keterangan:

- n = jumlah sampel penelitian
- k = jumlah variabel independen
- 1 = konstanta dalam persamaan regresi

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 135 responden, sedangkan jumlah variabel independen yang diuji adalah 2, yaitu *Good governance* (X1) dan Kepuasan Masyarakat (X2). Dengan demikian, perhitungan derajat kebebasan adalah: $df = 135 - 2 - 1$. $df = 132$.

Setelah diperoleh nilai $df = 132$, selanjutnya menentukan nilai t tabel berdasarkan $df = 132$ dan taraf signifikansi $\alpha = 0,07$. Karena pengujian dilakukan secara dua arah, maka taraf signifikansi dibagi menjadi dua: $\alpha/2 = 0,07/2 = 0,035$.

Dengan demikian, nilai t tabel dicari pada distribusi t dengan: $df = 132$, $\alpha/2 = 0,035$. Berdasarkan tabel distribusi t, diperoleh nilai: t tabel = 1,827. Jadi, nilai yang digunakan sebagai dasar pembandingan dalam uji t penelitian ini adalah t tabel sebesar 1,827.

Berdasarkan hasil uji t pada Tabel 2, variabel *Good governance* (X1) memiliki nilai t hitung sebesar 6,300 dengan nilai signifikansi 0,000. Jika dibandingkan dengan t tabel, diperoleh $6,300 > 1,827$. Selain itu, nilai signifikansi $0,000 < 0,07$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga *Good governance* (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Selanjutnya, variabel Kepuasan Masyarakat (X2) memiliki nilai t hitung sebesar 9,417 dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil perbandingan menunjukkan bahwa $9,417 > 1,827$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,07$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga Kepuasan Masyarakat (X2) berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Y). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Good governance* dan Kepuasan Masyarakat secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone. Hasil pengujian hipotesis disajikan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Hipotesis T (Parsial)

Coefficients ^a		
Model	t	Sig.
1 (Constant)	7,646	0,000
X1	6,300	0,000
X2	9,417	0,000

Sumber: Data kusioner diolah spss dan excel, 2026

Uji F (Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui pengaruh *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) secara simultan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan taraf signifikansi 0,07. Jika nilai signifikansi $< 0,07$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti variabel independen secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil uji F pada Tabel 3, diperoleh nilai F hitung sebesar 73,651 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Pengujian dilakukan dengan menggunakan taraf signifikansi 7% ($\alpha = 0,07$). Karena nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,07, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima. Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan layak dan mampu menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Hasil uji hipotesis disajikan pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis F (Simultan)

ANOVA ^a		
Model	F	Sig.
1 Regression	73,651	.000 ^b
Residual		
Total		

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data kusioner diolah spss dan excel, 2026

Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Analisis koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen, yaitu *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2), dalam menjelaskan variasi variabel dependen yaitu kualitas pelayanan publik (Y). Nilai koefisien determinasi diperoleh dari output SPSS pada tabel *Model Summary*. Nilai R Square menunjukkan persentase kontribusi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian.

Berdasarkan Tabel 4, diperoleh nilai korelasi (R) sebesar 0,726 yang menunjukkan bahwa hubungan antara variabel *Good governance* (X1) dan kepuasan masyarakat (X2) terhadap kualitas pelayanan publik (Y) berada pada kategori hubungan yang kuat. Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,527 atau 52,7% menunjukkan bahwa variabel *Good governance* dan kepuasan masyarakat mampu menjelaskan variasi perubahan pada kualitas pelayanan publik sebesar 52,7%, sedangkan sisanya sebesar 47,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model penelitian ini. Hasil analisis koefisien determinasi disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.726 ^a	0,527	0,520	2,65644

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data kusioner diolah spss dan excel, 2026

Selanjutnya, nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,520 atau 52,0% menunjukkan besarnya kontribusi yang telah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, sehingga lebih mencerminkan kemampuan sebenarnya dari variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Sementara itu, nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 2,65644 menunjukkan tingkat kesalahan estimasi dalam model regresi, di mana semakin kecil nilai tersebut maka semakin baik ketepatan model dalam memprediksi variabel dependen.

Pengaruh Good Governance terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Uji t menghasilkan nilai t hitung 6,300 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari taraf signifikansi 0,07, sehingga H_1 diterima: Good governance berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Puskesmas Palakka Kahu, Kabupaten Bone. Secara deskriptif, variabel ini memperoleh skor aktual 6.470 dari skor ideal 8.100 (80%, kategori baik), yang menunjukkan bahwa responden merasakan keterbukaan informasi, tanggung jawab petugas, orientasi pelayanan pada kebutuhan masyarakat, dan perlakuan yang adil. Koefisien regresi sebesar 0,263 berarti setiap kenaikan satu satuan Good governance meningkatkan kualitas pelayanan publik sebesar 0,263 satuan, dengan asumsi variabel lain tetap.

Menurut Maya Richmayati et al. (2022), Good governance adalah sistem tata kelola yang menekankan transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan kewajaran untuk menciptakan organisasi yang efektif, efisien, dan mampu memberikan pelayanan optimal. Nalu (2026) menambahkan bahwa reformasi pelayanan publik menuju Good governance menuntut pelayanan yang lebih terbuka, partisipatif, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat sehingga lebih mudah memperoleh kepercayaan publik. Temuan ini juga memperkuat Teori Administrasi Publik sebagai grand theory, yang memandang pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada efisiensi organisasi, tetapi juga pada kepentingan masyarakat melalui pelayanan yang transparan, akuntabel, partisipatif, dan bertanggung jawab. Transparansi memudahkan akses informasi, akuntabilitas meningkatkan tanggung jawab petugas, dan partisipasi membantu puskesmas memahami kebutuhan pengguna layanan, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien.

Hasil ini sejalan dengan Supawanhar et al. (2023), yang menyimpulkan bahwa penerapan prinsip Good governance (transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Hasil ini juga mendukung Pahri (2024) pada Puskesmas Tinambung dan Yanuarizka et al. (2026), yang menunjukkan bahwa Good governance meningkatkan kepuasan masyarakat dan selanjutnya kualitas pelayanan publik. Dengan demikian, Puskesmas Palakka Kahu perlu mempertahankan dan meningkatkan penerapan prinsip Good governance.

Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Nilai t hitung sebesar 9,417 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,07$) menunjukkan bahwa H_2 diterima: kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Skor aktual variabel ini adalah 6.301 dari skor ideal 8.100 (78%, kategori baik), yang tercermin dari kemudahan memperoleh pelayanan, kesesuaian dengan harapan, keramahan petugas, dan kenyamanan. Koefisien regresi sebesar 0,346 merupakan yang terbesar dibandingkan Good governance, sehingga kepuasan masyarakat menjadi variabel yang paling dominan.

Menurut Dewianawati et al. (2023), kepuasan adalah tingkat perasaan yang muncul setelah membandingkan harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima: puas bila sesuai atau melebihi harapan, tidak puas bila sebaliknya. Dalam pelayanan kesehatan, kepuasan menjadi indikator keberhasilan karena menunjukkan sejauh mana kebutuhan pengguna terpenuhi. Hal ini sejalan dengan Teori Administrasi Publik sebagai grand theory, yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama pelayanan yang efektif, efisien, dan responsif. Masyarakat yang puas merasakan manfaat langsung dari kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan, sehingga menilai kualitas pelayanan lebih baik.

Temuan ini sejalan dengan Rahman (2022) pada Puskesmas Bontonyeleng, Kabupaten Bulukumba, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini juga didukung oleh Feber dan Iskandar (2024) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, serta Aningsi (2025) yang menemukan kualitas pelayanan sebagai faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, Puskesmas Palakka Kahu perlu terus meningkatkan pelayanan yang berorientasi pada masyarakat agar kepuasan tetap terjaga.

Pengaruh Simultan Good Governance dan Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Uji F menghasilkan F hitung 73,651 dengan signifikansi 0,000 ($< 0,07$), sehingga H_3 diterima: Good governance dan kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Nilai R Square 0,527 menunjukkan bahwa kedua variabel menjelaskan 52,7% variasi kualitas pelayanan publik, sedangkan 47,3% dipengaruhi faktor lain di luar penelitian. Nilai R sebesar 0,726 menunjukkan hubungan yang kuat.

Menurut Sellang et al. (2022), kualitas pelayanan publik adalah kemampuan organisasi publik memberikan pelayanan sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat melalui dimensi keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Nalu (2026) menjelaskan bahwa reformasi menuju Good governance menuntut tata kelola yang berorientasi pada kepuasan masyarakat; pelayanan yang transparan, responsif, efektif, dan akuntabel memenuhi harapan masyarakat, meningkatkan kepuasan, dan pada akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan. Hal ini memperkuat Teori Administrasi Publik sebagai grand theory, yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas merupakan hasil tata kelola pemerintahan yang baik dan orientasi pelayanan yang berpusat pada kepentingan masyarakat. Good governance berperan sebagai dasar tata kelola, sedangkan kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan pelayanan; keduanya saling melengkapi.

Temuan ini sejalan dengan Pahri (2024) yang menemukan pengaruh simultan Good governance dan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Tinambung, didukung Yanuarizka et al. (2026) yang menunjukkan adanya hubungan antara ketiga variabel, serta Supawanhar et al. (2023) yang menyimpulkan bahwa penerapan prinsip Good governance menciptakan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berkualitas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penerapan *Good governance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone. Semakin baik penerapan *Good governance*, semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Tingkat kepuasan masyarakat secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone. Semakin tinggi kepuasan masyarakat, semakin baik pula kualitas pelayanan publik, dengan tingkat kepuasan masyarakat menjadi variabel yang lebih dominan dibandingkan *Good governance*.

Penerapan *Good governance* dan tingkat kepuasan masyarakat secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Puskesmas Palakka Kahu Kabupaten Bone. Dengan demikian, peningkatan kedua faktor tersebut secara bersama-sama dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

SARAN

Bagi Puskesmas Palakka Kahu, perlu meningkatkan aspek pelayanan yang masih belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat, khususnya terkait kecepatan, ketepatan, dan kenyamanan pelayanan guna meningkatkan kepuasan masyarakat. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Bone, perlu memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan kesehatan melalui penguatan sarana dan prasarana serta pengawasan terhadap penerapan prinsip *Good governance*. Bagi Masyarakat, diharapkan dapat lebih aktif memberikan masukan dan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan sebagai bentuk partisipasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public dan Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kualitas pelayanan publik karena variabel *Good governance* dan kepuasan masyarakat dalam penelitian ini hanya mampu menjelaskan 52,7% variasi kualitas pelayanan publik.

REFERENSI

- Amba, N., Saleky, S. R. J., & Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2(1), 232-239. <https://doi.org/10.31959/jat.v2i1.1805>
- Aningsi, S. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kedisiplinan Pegawai, dan Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Kantor Desa Pulau Enam Kecamatan Togean Kabupaten Tojo Una-Una) (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Datokarama Palu).
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2020). *The new public service: Serving, not steering*. Routledge.
- Dewi, S. M., Nabilah, S., Hernawan, D., & Ramdani, F. T. (2024). Implementasi *Good governance* dalam Pelayanan Publik di Desa Pandansari. *KARIMAH TAUHID Учредители: Universitas Djuanda*, 3(7), 8237-8246. <https://doi.org/10.30997/karimahtauhid.v3i7.14201>
- Dewianawati, D., Nurhayati, N., Razak, M., Wijaya, N. P. N. P., Suaryasa, I. G. N., Sakti, D. P. B., ... & Suastina, A. W. O. (2023). *Manajemen pemasaran jasa*. CV. Intelektual Manifes Media.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip *Good governance* di Indonesia. *Journal Education and Government Wiyata*, 1(1), 40-52.
- Feber, W., & Iskandar, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kecamatan Tanjung Palas Barat Kabupaten Bulungan. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan dan Ilmu Sosial*, 3(3), 150-160. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss3.1158>
- Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 291-304. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Hasan, N., & Jacob, J. (2024). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Pemerintah Daerah Di Kabupaten Halmahera Barat. *Jurnal Ekonomi Terapan Terbaru*, 5(4).

- Hasibuan, F. H., Siagian, K. F., & Zein, A. W. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dan Implikasinya Terhadap Pembangunan Ekonomi. *Socius: Jurnal Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial*, 2(12).
- Jabar, A., & Yuniarni, E. (2025). Penerapan Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik untuk mewujudkan *Good governance*. *Welfare State Jurnal Hukum*, 4(1), 131-146.
- Nasution, K., Nasution, M. A., Rustiyana, R., Rachim, A., Baskoro, S. E., Reynilda, R., ... & Kusumawardhani, F. (2025). Kebijakan Publik Dalam Perspektif Manajemen Modern: Inovasi, Tata Kelola, dan Akuntabilitas. Star Digital Publishing. <https://doi.org/10.56013/welfarestate.v4i1.3859>.
- Janah, B. R., Purnama, S., & Syamsuri, S. (2021). Implementasi Prinsip-prinsip *Good governance*: Partisipasi, Transparansi, dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Journal of Public Administration and Local Governance*, 5(2), 132-143.
- Karso, A. J., Wahyudi, W., & Sukino, S. (2025). *Buku Ajar Buku Kebijakan Sektor Publik di Indonesia*. CV Eureka Media Aksara.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2020). *Worldwide Governance Indicators*. Washington DC: The World Bank.
- Katharina, R. (2021). *Pelayanan publik & pemerintahan digital Indonesia*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmad, T. A. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Deepublish.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Otonomi & manajemen keuangan daerah: edisi terbaru*. Penerbit Andi.
- Mardiasmo, M. B. A. (2021). *Akuntansi sektor publik-edisi terbaru*. Penerbit Andi.
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku ajar manajemen pelayanan publik*. Umsida Press, 1-112.
- Nafisah, D., Setyowati, D. L., Banowati, E., & Priyanto, A. S. (2021). Collaborative governance for management of water and air pollution caused by industrial activities in Lamongan Regency, East Java. *Journal of Environmental Management & Tourism*, 12(5), 1343-1352.
- Nalu, K. (2026). *PELAYANAN PUBLIK: Teori, Praktik, dan Reformasi Menuju Good governance*. Hafizhah Press.
- Parasuraman, A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Free Press.
- Park, S. (2020). *Marketing management* (Vol. 3). Seohee Academy.
- Quadrat-I Elahi, K. (2009). UNDP on *Good governance*. *International Journal of Social Economics*, 36(12), 1167-1180. <https://doi.org/10.1108/03068290910996995>
- Rahman, W. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Bontonyeleng Kabupaten Bulukumba Effect of Quality of Service on Community Satisfaction Levels at Bontonyeleng Health Center Bulukumba Regency (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran *Good governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, 5(1), 313-323. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302>

- Rais, E., Alfaher, I. S., Rahmawati, R., & Vouziah, I. (2024). Penilai Berintegritas Serta Beretika. *Jurnal Manajemen Aset dan Penilaian*, 4(2), 80-92. <https://doi.org/10.56960/jmap.v4i2.101>
- Rio, A. S., WYDHA, M. M., & Muhammad, N. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Dalam Perspektif *Good governance*. *BIROKRASI Politeknik Pratama Purwokerto*, 1(3), 141-151. <https://doi.org/10.55606/birokrasi.v1i3.578>
- Sellang, K., Sos, S., Ap, M., Jamaluddin, D. H., Sos, S., & Mustanir, A. (2022). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya*. Penerbit Qiara Media.
- Setijaningrum, E. (2023). *Complaint Handling Dalam Pelayanan Publik*. Airlangga University Press.
- Siregar, H., & Jaya, I. (2023). IKM dalam Pelayanan Publik Bidang Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial Kantor Kelurahan Langkai. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 9(1), 60-70.
- Sinambela, L. P. (2021). *Reformasi pelayanan publik*.
- Supawanhar, S., Marsidi, M., & Khumairah, T. (2023). Penerapan Prinsip *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. *Journal of Governance and Public Administration*, 1(1), 1-18. <https://doi.org/10.59407/jogapa.v1i1.328>
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas Puskesmas Medan Helvetia. *Jurnal Publik Reform*, 8(2), 10–21. <https://doi.org/10.46576/jpr.v8i2.1658>
- Yanuarizka, A. Y. A., Irianto, H., & Ratnawati, S. (2026). Pengaruh Penerapan *Good governance* Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Semampir Kota Surabaya. *Triwikrama: Jurnal Ilmu Sosial*, 11(10), 251-260. <https://doi.org/10.9963/rvpz0r21>
- Zahir, A. N., Arrahman, A. A., Faqih, N. F. H., Arrafi, M. R., & Darmawan, I. (2025). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi Sapa Warga Jawa Barat: Perspektif SERVQUAL Berbasis Studi Pustaka. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(12), 1173-1181. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i12.915>



DIMENSI, Volume 15 Nomor 2 : 745-760

JULI 2026

ISSN: 2085-9996

<https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>