

## ABSTRAK

# PENGARUH *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP TINGKAT KEPATUHAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Pemerintah Provinsi di Indonesia)

Oleh:

**Dityo Adinugraha**

**1404397**

**Dosen Pembimbing**

**Dr. H. Ikin Solikin, S.E., M.Si., Ak., CA.**

Tingkat kepatuhan standar pelayanan publik menjadi salah satu target capaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah (RPJMN) periode 2014-2019. Namun berdasarkan Laporan Kepatuhan yang dikeluarkan Ombudsman RI, capaian dari tingkat kepatuhan tersebut belum sesuai target yang ditetapkan. Bersamaan dengan hal tersebut *Indonesia Governance Index* (IGI) juga mengeluarkan laporan mengenai peringkat penerapan *good governance* di Indonesia. Berkaitan dengan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari pengimplementasian *good governance* terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Penelitian dilakukan pada 31 provinsi di Indonesia. Penilaian *good governance* dibagi dalam empat arena, arena pejabat politik, arena birokrasi, arena masyarakat sipil, dan arena masyarakat ekonomi. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis regresi linear berganda menggunakan bantuan alat hitung *SPSS Statistics 23*. Berdasarkan hasil perhitungan didapat bahwa arena pejabat politik dalam *good governance* tidak berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik. Sementara baik arena birokrasi dalam *good governance*, arena masyarakat sipil dalam *good governance*, dan arena masyarakat ekonomi dalam *good governance* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepatuhan standar pelayanan publik.

**Kata kunci:** *good governance*, kepatuhan, pelayanan publik, tingkat kepatuhan standar pelayanan publik.

**Nama Lengkap, 2018**

***JUDUL UTAMA***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

## **ABSTRACT**

### **EFFECT OF GOOD GOVERNANCE ON THE COMPLIANCE LEVEL OF PUBLIC SERVICE STANDARDS**

*(Study on Provincial Governments in Indonesia)*

**By:**

**Dityo Adinugraha**

**1404397**

**Supervisor:**

**Dr. H. Ikin Solikin, S.E., M.Si., Ak., CA.**

*Compliance level of public service standards becomes one of the achievements of the 2014-2019 Medium Term Development Plan (Rencana Pembangunan Jangka Menengah/RPJMN). However, based on the Compliance Report issued by Ombudsman RI, the compliance level on Provincial Governments in Indonesia is not achieve the target set yet. Along with this, the Indonesia Governance Index (IGI) also issued a report on the ranking of the implementation of good governance in Indonesia. This study aims to determine how far the influence of the implementation of good governance on the compliance level of public service standards. The study was conducted in 31 provinces in Indonesia. The assessment of good governance is divided into four arenas, arena of political officials, the bureaucracy arena, the arena of civil society, and the arena of economic society. This study use multiple linear regression analysis techniques using the SPSS Statistics 23. Based on the calculation results, it show that the arena of political officials on good governance does not affect the level of compliance in public service standards. While the bureaucratic arena on good governance, the arena of civil society on good governance, and the arena of economic society on good governance have an influence on the level of compliance with public service standards.*

**Keywords:** *compliance, compliance level of public service standards, good governance, public service,*