

Hubungan praktek Good Governance dan kualitas pelayanan jasa pengujian mutu produk pangan pada Balai Besar Industri Agro = Relation of practice of Good Governance and quality service activities of examination of examination fod product quality at Balai Besar Industri Agro (BBIA)

Pracoyo, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110943&lokasi=lokal>

Abstrak

Dalam upaya meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan di lingkungan pemerintahan, Lembaga pemerintah mulai sadar akan tuntutan yang sering disampaikan masyarakat, yang menginginkan adanya keterbukaan, efisiensi, dilibatkannya peran serta masyarakat, pertanggung-jawaban publik. Tuntutan tersebut sering dilontarkan sebagai wujud keinginan adanya pemerintahan yang bersih dan berwibawa, atau adanya tata pemerintahan yang baik (good governance). Penerapan good governance di Balai Besar Industri Agro (BBIA) dinyatakan dalam Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Tahun Anggaran 2004.

Bertolak dari diterapkannya good governance, permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah apakah terdapat hubungan penerapan good governance dan kualitas pelayan jasa pengujian mutu produk pangan di BBIA ? Dalam permasalahan di atas, penelitian ditujukan untuk melihat sejauh mana keberhasilan praktek good governance dan kualitas pelayanan, dan seberapa erat hubungan antara good governance dan kualitas pelayanan jasa pada pengujian mutu produk pangan.

Dalam penelitian ini kerangka teori yang dijadikan acuan rujukan untuk variabel good governance, indikator-indikatornya digunakan pandangan dari United Nation Development Program (UNDP), sedangkan untuk atribut- atribut yang belum dijelaskan oleh UNDP digunakan pandangan dari Gesellschaft fur Technische Zusammenarbeit (GTZ) dan Organization for Economics Co-operation and Development (OECD). Untuk variabel kualitas pelayanan digunakan pandangan Zeithaml et al.. Menurut pandangan UNDP, Basuki, dan Prasajo, kedua variabel penelitian tersebut memiliki hubungan yang saling mempengaruhi.

Metode penelitian yang digunakan adalah survey melalui penyebaran kuesioner, dan interview. Populasi dalam penelitian ini adalah industri agro yang menggunakan jasa BBIA, dengan sample diambil secara accidental sampling jawaban kuesioner diukur dengan menggunakan skala likert dengan skor terendah 1 dan skor tertinggi 5. Taraf kesalahan yang digunakan adalah 5%. Pengolahan data menggunakan bantuan komputer program SPSS for Windows versi 12.00, untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, analisis data menggunakan statistik distribusi frekuensi dan rentang kriteria, serta korelasi Spearman Rank untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara good governance dan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian membuktikan bahwa good governance dan kualitas pelayanan memiliki hubungan yang nyata dan signifikan, dengan derajat keeratan sebesar 0,435 pada taraf kesalahan 1%. Sedangkan hubungan

antara indikator transparansi dengan kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan 0,352 pada taraf kesalahan 5%, indikator efisiensi dengan kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan 0,390 pada taraf kesalahan 1%, dan indikator partisipasi dengan kualitas pelayanan memiliki keeratan hubungan 0,306 pada taraf kesalahan 5%. Ketiga indikator tersebut memiliki hubungan yang positif dan signifikan. Namun untuk indikator akuntabilitas yang menempati kriteria kurang baik, tidak memiliki hubungan yang signifikan.

Untuk good governance, publikasi hasil audit perlu ditingkatkan, sanksi kesalahan tindakan yang diakibatkan oleh penyelenggaraan layanan perlu penegasan secara tertulis, agar terdapat kepastian. Dan agar informasi dapat dimonitor oleh pengguna jasa perlu dipikirkan penggunaan Personal Identity (PIN) agar dapat melakukan akses secara berjenjang melalui intranet.

Untuk kualitas pelayanan, penampilan fisik gedung kantor perlu dibuat sedemikian rupa sehingga mampu memvisualisasikan adanya kegiatan pelayanan jasa. Dan untuk meningkatkan kecakapan dan kemauan menolong dari petugas, yang diperlukan adalah peningkatan profesionalisme dan skill.

<hr><i>For the agenda of improving and repairing the quality of service in government, government agency start aware of demand which was often submitted by society, that wishing the existence of openness, efficiency, the entangling of role, and public accountability.

The demand is often thrown as desire of clean governance or good governance existence. Applying of good governance in Balai Besar Industri Agro (BBIA) expressed in governmental institution performance accountability report (LAKIP) Annual Budget 2004.

Starting from the applying of good governance, the problem which lifted in this research is what is there are relation between applying of good governance and service quality examination of food product examination in BBIA ?. In above problems, research addressed to see how far efficacy of practice of good governance and service quality.

In this research, theory framework taken as reference for the variable of good governance, indicators of used by view of United Nation Development Program (UNDP), while for attribute which not yet been explained by UNDP used by Gessellschaft fur Technische Zusammenarbeit (GTZ) view, and Organization for Economics Co-operation and Development (OECD). For variable of service quality used by view of Zeithaml et al. According to view of UNDP, Basuki, and Prasajo, both of the research variables have relation which each other influencing.

Research methode the used are survey throught spreading of questionnaireaire, and interview. Population in this research are agro-industries which using service of BBIA, with Sample taken by accidental sampling. Questionnaire measured by using likert-scale with score 1 and highest 5. Data processing use program computer aid of SPSS version Windows for 12., for test and validity and reliability instrument. Data analysis use frequency distribution statistic, and span criterion, and also correlation of Spearman Rank to know relation between good governance and sercvic quality.

Research result prove that, service quality and good governance have signitication and real relation at 0,435.

While relation between transparency indicator with service quality own relation at level 0,352 at mistake level 1%, and efficiency with service quality own relation at level 0,390 at mistake level 1%, and indicator participation with service quality own relation 0,306 at mistake level 5%. Third the indicators have relation which are positive and significant, but for the indicator of accountability occupying unfavourable criterion, and do not have relation.

For good governance, publication result of audit require to be improved, sanction mistake of resulted from action by provider need coherent in writting so that there are certainty. information can be monitored by service user, required to be thought of usage of personal indentity (PIN) to be earning customer can do access by have ladder through intranet.

To the quality of service, appearance of office building physical require to be made in such a manner so that can isn't it the existence of activity of service activities, and to improve willingness and efficiency help from officer the needed is the make-up of professionalism and skill.</i>