



STRATEGI KEPUASAN PELANGGAN UNTUK MENCAPAI GOOD GOVERNANCE PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP DAN KEBERSIHAN KOTA DEPOK

Herlambang Widodo¹⁾, Zulkifli²⁾, Derriawan³⁾, Lie Adek⁴⁾
Universitas Pancasila^{1,2,3)}, Akademi Maritim Nasional Jaya⁴⁾
*e-mail : dodowidodo1308@gmail.com¹⁾; zulkifli@univpancasila.ac.id²⁾,
derriawan@univpancasila.ac.id³⁾, adek8@gmail.com⁴⁾

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Strategi Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Tata Kelola yang Baik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner. Teknik analisis data menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) yang diolah dengan Smart PLS 3.0. Hasil penelusuran kuantitatif membuktikan bahwa kualitas pelayanan, kinerja petugas pelayanan, dan Manajemen Sistem Informasi masing-masing berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan kecuali Manajemen Sistem Informasi dan tata kelola yang baik. Sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh besar terhadap good governance.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kualitas Layanan, Kinerja Personil, Manajemen Sistem Informasi, Kepuasan Pelanggan, Tata Kelola

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine the Service Quality Strategy to Improve the good governance in the Environment and Hygiene Department of Depok City. This research uses quantitative research methods. The sampling technique used purposive sampling. Data collection using a questionnaire. The data analysis technique used Structural Equation Modeling (SEM) analysis processed with Smart PLS 3.0. The results of quantitative search prove that service quality, service personnel performance, and Information System Management each affect customer satisfaction except Information System Management and good governance. Meanwhile, customer satisfaction has a big effect on good governance..

Keywords: Service Quality, Service Personnel Performance, Information System Management, Customer Satisfaction, Good Governance

Pendahuluan

Indonesia bagian dari negara anggota PBB yang ikut berperan aktif dalam mewujudkan Millenium Development Goals (MDGs) ini termasuk juga dalam memastikan kelestarian lingkungan hidup pada semua Kabupaten/Kota di setiap Provinsi yang ada di Indonesia wajib dikembangkan dan dilestarikan kemampuannya agar dapat menjadi sumber dan penunjang hidup bagi Bangsa dan Rakyat Indonesia serta makhluk lainnya, demi kelangsungan dan peningkatan kualitas hidup itu sendiri.

Masalah lingkungan hidup dewasa ini timbul karena kecerobohan manusia dalam pengelolaan lingkungan hidup dan kelestarian lingkungan upaya menciptakan lingkungan bersih yang dapat dinikmati oleh setiap makhluk hidup dan diharapkan dapat menjaga kelestarian fungsi lingkungan yang mengedepankan prinsip berkelanjutan. Secara *Yuridis* formal kebijaksanaan umum tentang lingkungan hidup di Indonesia telah dituangkan dalam Undang- Undang No. 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup yang mana tujuannya sebagai perlindungan terhadap lingkungan hidup beserta segenap isinya..

Pembangunan selalu menyebabkan perubahan terhadap lingkungan. Ada tiga sebab utama mengapa Indonesia merasa perlu menangani masalah lingkungan hidup secara sungguh-sungguh antara lain: 1).Kesadaran bahwa Indonesia sulit menanggapi masalah lingkungan hidup sendiri. 2). Keharusan untuk mewariskan kepada generasi mendatang, bahwa sumber daya alam yang biasa diolah secara berkelanjutan dalam proses pembangunan jangka panjang.3). Alasan yang sifatnya idiil, yaitu untuk mewujudkan pembangunan manusia seutuhnya.

Adapun masalah lingkungan sendiri pada hakikatnya dapat didefinisikan secara mendasar sebagai “perubahan dalam lingkungan hidup secara langsung maupun tidak langsung yang dapat menyebabkan akibat negatif terhadap kesehatan dan kesejahteraan manusia”. Lingkungan yang tercemar secara langsung atau tidak langsung, lambat laun akan mengakibatkan kerusakan lingkungan. Perusakan lingkungan apabila ditinjau dari peristiwa terjadinya dapat di bagi menjadi dua yaitu:1).Kerusakan yang disebabkan oleh Alam dan perbuatan manusia.2). Disebabkan pencemaran, baik yang berasal dari air, udara maupun tanah. Penyelesaian permasalahan-permasalahan tersebut terhadap pihak yang telah melakukan pencemaran lingkungan hidup dilakukan melalui jalur hukum. Hal tersebut ditempuh agar tidak terjadi kesewenang-wenangan bagi semua pihak, baik yang diduga sebagai pencemar atau pihak yang menderita.

Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok menargetkan predikat A pada penilaian Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (SAKIP) tahun 2021. Saat ini, predikat sementara yang diraih adalah B. untuk mendapatkan Penilaian A pada SAKIP. Maka pada tahun 2021 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok menyusun Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) yang merupakan perencanaan pembangunan daerah yang dilaksanakan secara konsisten sejalan dan selaras dengan kebijakan perencanaan pembangunan nasional dan provinsi sesuai dengan Undang-undang nomor 25 tahun 2004. RPJMD tahun 2021 Kota Depok yang ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Depok nomor 21 tahun 2017 menjadi pedoman bagi setiap Perangkat Daerah (PD) dalam menyusun Rencana Strategis (Renstra) Perangkat Daerah yang kemudian dijabarkan dalam Rencana Kerja Tahunan atau Rencana Kerja (Renja) Perangkat Daerah.

Rencana Kerja Pemerintah Daerah (RKPD) sebagai acuan bagi pelaksanaan kegiatan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok untuk periode satu tahun. Rencana Kerja Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok memuat arah kebijakan pembangunan dan prioritas pembangunan tahun 2021 Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok mendukung pencapaian misi kota yang ke-Satu dan Ke-Empat sebagaimana tercantum dalam RPJMD Kota Depok Tahun 2016-2021 yaitu misi ke-Satu: Meningkatkan kualitas Pelayanan public yang professional dan transparan dan misi ke-Empat : Membangun Infrastruktur dan ruang public yang merata, berwawasan lingkungan dan ramah keluarga. Tujuan dari misi tersebut adalah meningkatkan pengelolaan lingkungan secara terpadu dan melibatkan masyarakat. Sasaran yang merupakan target atau hasil yang diharapkan dari tujuan tersebut yaitu terwujudnya Depok sebagai kota bersih, meningkatnya kualitas lingkungan hidup.

Berdasarkan permasalahan diatas yang akan digunakan dalam rumusan masalah penelitian adalah: **Strategi Kepuasan Pelanggan untuk Mencapai Good Governance pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok”**

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Berry (2009) adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2014) Kualitas Pelayanan merupakan keseluruhan ciri dan karakteristik dari suatu produk/jasa dalam memenuhi kebutuhan dan selera konsumen. Menurut Tjiptono (2014) kualitas pelayanan adalah 1).Reliabilitas (*reliability*), 2). Daya Tanggap (*responsiveness*), 3). Jaminan (*assurance*), 4) Empati (*empathy*), 5) Bukti fisik (*tangibles*), Sedangkan menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi dan Hamdani (2014) terdapat 5 dimensi yaitu 1) Berwujud (*tangibles*), 2). Keandalan (*Reliability*), 3) Ketanggapan (*responsiveness*) 4). Jaminan dan kepastian (*assurance*),.

Kinerja Tenaga Pelayanan

Menurut Mathis dan Jackson (2002) dalam (Khoir, 2012) kinerja adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan. Kinerja karyawan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak

karyawan memberikan kontribusi kepada organisasi antara lain: kuantitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif. Sedangkan tujuan penilaian kinerja menurut Pujoraharjo *et al.*, (2014) adalah: 1). Perencanaan sumber daya manusia. 2). Proses perekrutan dan seleksi. 3). Pelatihan dan pengembangan. 4). Perencanaan dan pengembangan karir. 5). Pemberian kompensasi. 6). Hubungan keorganisasian internal. 7). Penilaian potensi karyawan. Menurut Salam (2004) dalam Pujoraharjo *et al.*, (2014) mengukur kinerja seseorang antara lain dari 1). Kualitas kerja; 2). Kemampuan kerja 3). Kuantitas kerja; 4). Ketepatan waktu; yaitu dapat menyelesaikan tugas tepat waktu. Jadi Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kepuasan Pelanggan

Definisi kepuasan pelanggan (*customer satisfaction*) menurut Zeithaml *et.al* (2009:104) adalah penilaian pelanggan atas produk ataupun jasa dalam hal menilai apakah produk atau jasa tersebut telah memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pelanggan. Sedangkan Menurut Rangkuti (2009) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian. Adapun dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sebagai berikut: 1) Nilai pelanggan 2). Respon pelanggan. 3). Persepsi pelanggan. Jadi Kepuasan pelanggan sebagai perasaan pelanggan yang puas atau kecewa yang dihasilkan dari membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan ekspektasi pelanggan.

Good Governance

Tata kelola pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien. Mardiasmo (2004) menjelaskan Good Governance adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sector public oleh pemerintahan yang baik. Menurut Bank Dunia yang dikutip Wahab (2007). Good Governance adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi, baik secara politik maupun secara administrative, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktifitas kewiraswastaan.

Good governance sebagai alternatif penyelenggaraan pemerintahan, potensi masing-masing *stakeholders* dapat diaktualisasikan dalam mengatasi berbagai permasalahan dan kendala yang dihadapi daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan penerapan sistem informasi di dalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen (Jogiyanto 2010). Bodnar dan Hopwood (2006) menyimpulkan Sistem informasi manajemen merupakan se-

kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data dalam bentuk informasi yang berguna. Menurut Loudon & Loudon (2014) sistem informasi manajemen membantu manajer memantau, mengawasi serta mengelola bisnis dengan menyediakan informasi mengenai kinerja organisasi. sedangkan fungsi utamanya untuk menangani masalah dan kendala terstruktur yang dapat diukur dengan Responsif, Informatif, dan Interaktif.

Kerangka Penelitian

Pada penelitian ini terdapat lima variabel yaitu Kualitas Layanan dijadikan variabel bebas satu (X_1), Sistem Informasi Manajemen sebagai variabel bebas dua (X_2), Kinerja Petugas Pelayanan sebagai variabel bebas tiga (X_3), Sedangkan Kepuasan Pelanggan sebagai variabel dependent (Y) dan yang dijadikan variabel intervening (Z) adalah *Good Governance*. Berdasarkan kerangka teori dan penelitian sebelumnya, dalam penelitian ini dapat dijelaskan hubungan antar variabel sebagai berikut :

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan(H1)

Kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan

pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan dan kepuasan, menurut Tjiptono (2015) mempunyai hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan perusahaan.

Kualitas pelayanan merupakan bagaimana suatu jasa mampu memenuhi harapan konsumen dan seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan tersebut akan mempengaruhi kepuasan konsumen, dimana konsumen akan merasa puas jika pelayanan yang ditawarkan memiliki kualitas yang baik dan sesuai dengan harapannya. Begitupun sebaliknya jika perusahaan tidak mampu memenuhi harapan konsumen untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, maka konsumen akan merasa tidak puas dan akan berdampak negatif bagi perusahaan. Hasil penelitian Husna (2017) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Semua atribut kualitas layanan bertanda positif dengan kepuasan pelanggan. SERVQUAL adalah instrumen yang cocok untuk mengukur kualitas layanan. Peningkatan kualitas layanan dapat memuaskan dan mengembangkan kepuasan konsumen yang pada akhirnya dapat mempertahankan konsumen yang berharga. Semakin baik kualitas pelayanan, maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat dan didukung hasil penelitian Ling dan Hoi (2010) membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Pengaruh Kinerja Tenaga Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (H2)

Kinerja Tenaga Pelayanan atau karyawan dalam memberikan pelayanan menjadi kunci sukses untuk dapat memuaskan konsumen karena melalui karyawan perusahaan berinteraksi dengan para pelanggan. Citra perusahaan muncul melalui kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan. Kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu strategi untuk dapat memberikan kepuasan pada pelanggan karena kepuasan pelanggan merupakan langkah awal untuk memperoleh kesetiaan dari konsumen. Ada nya konsumen-konsumen yang setia akan memperkuat posisi perusahaan dalam persaingan yang semakin kuat. Nursiti dan Fedrick (2018) dalam penelitiannya membuktikan bahwa secara keseluruhan Pelanggan merasakan puas dan loyal terhadap kinerja karyawan, artinya Pelanggan mendapat kepuasan sehingga menimbulkan sikap loyal terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap Kepuasan Pelanggan (H3)

Pengaruh antara sistem informasi manajemen dan kepuasan pelanggan. Sistem Informasi Manajemen berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan, hal ini berarti semakin tinggi faktor sistem informasi Manajemen akan semakin tinggi kepuasan pelanggan. Dapat dimengerti bahwa untuk mencapai yang baik faktor sistem informasi Manajemen memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi, dalam menunjang kegiatan bisnis operasional, menunjang manajemen dalam pengambilan keputusan dan menunjang keunggulan strategi kompetitif organisasi. Sebaliknya kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, efisien dan efektif. Penelitian Wendha, Rahyuda, Suasana (2013) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap sistem informasi Manajemen. Puspitasari (2006) menyatakan bahwa apabila pelanggan puas terhadap barang atau kualitas layanan yang diberikan maka akan timbul ke setiaan pelanggan sehingga minat beli pelanggan meningkat dan Membuat pelanggan kembali melakukan pembelian ulang (repurchase). Seiring berkembangnya teknologi informasi, maka perlu diterapkan suatu strategi yang lebih baik dengan cara mengimplementasikan suatu produk teknologi komunikasi informasi yang dapat membantu usaha ini menjadi lebih efektif dalam meningkatkan layanan dibidang Manajemen, serta dapat menunjang pengambilan keputusan yang lebih baik bagi pemimpin perusahaan. Hasil penelitian ini memberikan petunjuk bahwa sistem informasi Manajemen sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Good Governance (H4)

Penerapan prinsip-prinsip good governance memiliki pengaruh yang kuat terhadap kualitas pelayanan public, Artinya prinsip-prinsip good governance dapat diterapkan oleh pegawai dengan baik dan penerapannya berpengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada konsumen. (Dwiyanto, 2008)

Strategis untuk mengembangkan *Good governance* di Indonesia menurut Dwiyanto, (2008) adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang

selama ini melekat pada *good governance*". Jadi tingkat keberhasilan pelayanan publik adalah sejauh mana pemerintah itu sendiri mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik dan optimal di dalam organisasi. Melalui *good governance*, diharapkan pemerintah menjadi pemerintah yang kuat, berkualitas, kredibel, dan berwibawa. Begitu pula dengan masyarakatnya khususnya dalam pelayanan publik, sehingga pelayanan publik yang efisien, transparan, berdaya tanggap tinggi, dan memiliki akuntabilitas yang tinggi dapat terwujud seiring dengan pengembangan *good governance* (Nurmandi, 2010).

Pengaruh Kinerja Tenaga Pelayanan terhadap *Good Governance* (H5)

Kurtz and Schrank (2007) meneliti tentang *Growth and Governance: Models, Measures, and Mechanisms*. Penelitian ini menghubungkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan kualitas administrasi publik (aparatur) serta pembangunan ekonomi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tindakan yang dominan pemerintahan yang bermasalah, menyebabkan bias persepsi, kebingungan dalam hal memilih kebijakan ekonomi. Penelitian yang melihat hubungan antara kompetensi aparatur Pemda dan *Good Government* dilakukan oleh Afiah (2004), mengenai Pengaruh Kompetensi Anggota DPRD, Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah, Pelaksanaan Sistem Informasi Akuntansi, Penganggaran, serta Kualitas Informasi Keuangan terhadap prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintah Daerah yang Baik dengan hasil bahwa secara simultan dan parsial kompetensi anggota DPRD, kompetensi aparatur Pemda, pelaksanaan sistem informasi akuntansi, penganggaran dan kualitas informasi keuangan berpengaruh terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintah daerah yang baik.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap *Good Governance* (H6)

Sistem Informasi menurut Supriyono (2001). Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu perangkat manusia dan sumber – sumber modal dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab untuk menghasilkan dan menyebarkan informasi yang dipertimbangkan relevan di dalam pembuatan keputusan” Sedangkan menurut Carolina dan Rapina (2015). Sistem Informasi yang berkualitas merupakan “Sistem Informasi yang memadukan efisiensi teknis dengan kepekaan terhadap kebutuhan manusia dan organisasi, menyebabkan tingginya kepuasan kerja dan produktivitas. Tata Kelola pemerintahan yang baik juga disebut sebagai suatu proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya Zarkasyi (2008;36) tata Kelola perusahaan yang baik adalah system (Input, Proses dan Output) dan seperangkat peraturan yang mengatur hubungan antara sebagai pemangku kepentingan, terutama dalam arti sempit hubungan antara Kepala dinas dan bawahannya,

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Good Governance* (H7)

Sesuai yang dikemukakan oleh (Dwiyanto, 2008) mengemukakan bahwa dengan *good governance* akan dapat memiliki kualitas pelayanan pemerintahan yang lebih baik. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance* maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi semakin rendah, dan pemerintah menjadi semakin peduli dengan kepentingan warga.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metoda penelitian kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh Pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan. Jumlah sampel yang digunakan sejumlah 99 dari 100 kuesioner yang disebarkan respondem yang diambil dari 123 populasi secara proporsional. Teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive sampling merupakan metode pengambilan sampel yang dilakukan berdasarkan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti (Ferdinand, 2014), yaitu pimpinan perusahaan atau instansi atau yang mewakili pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Sedangkan Teknik Analisis data Kuantitatif yang diukur dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) menggunakan palikasi *SmartPLS.3.0*

Hasil dan Pembahasan

Uji Validitas (*Convergent Validity*)

Hasil pengisian kuesioner oleh 99 responden selanjutnya dianalisis dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas *Pearson Product Moment* dengan bantuan program SMART PLS. Hasilnya terdapat 36 indikator, 18 dimensi dan 5 variabel yakni Kualitas Layanan (KL) yang diukur dengan 10 indikator, Kinerja Tenaga Pelayanan (KTP) dengan 8 indikator, Sistem Informasi Manajemen (SIM) dengan 6 indikator, Kepuasan Pelanggan (KP) dengan 6 indikator dan *Good Governance* (GG) dengan 6 indikator. Sedangkan Hasil Uji *Outer Loadings* memiliki nilai *loading factors* di atas $> 0,70$ dan nilai *loading factors* $> 0,60$ yang dinyatakan valid yaitu: 1). Variabel Kualitas Pelayanan pada indikator KL1 dan KL3. 2). Variabel kinerja tenaga pelayanan pada indikator KTP4 KTP5 KTP6 dan KTP7, 3) Variabel Sistem Informasi Manajemen pada indikator SIM1. SIM2, SIM3 dan SIM4. 4) Variabel Kepuasan Pelanggan pada indikator KP3, KP4, KP5 dan KP6. 5). Variabel *Good Governance* pada indikator GG1, GG2, GG3, GG4, GG5 dan GG6. Sedangkan indikator lainnya dinyatakan tidak valid harus dibuang.

Uji Reliabilitas (*Composite Reliability*)

Hasil uji *composite reliability* dinyatakan *Reliabel* apabila konstruk memiliki nilai *composite reliability* dan *cronbach alpha* yang lebih besar dari 0,5, dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

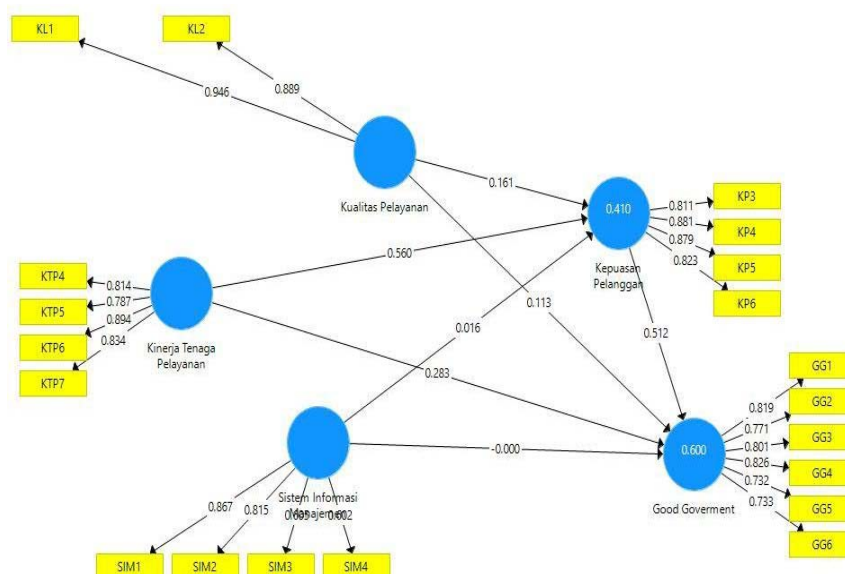
Tabel 1. Composite Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,817	0,887	Reliabel
Kinerja Tenaga Pelayanan	0,853	0,858	Reliabel
Sistem Informasi Manajemen	0,745	0,879	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,871	0,875	Reliabel
Good Government	0,872	0,877	Reliabel

Pengukuran Model Struktural (*Inner Model*)

Hasil pengujian *inner model* dilakukan dengan memperlihatkan nilai R^2 pada konstruk laten endogen. Selanjutnya model struktural pada *inner model* diuji menggunakan nilai *predictif – relevance* (Q^2). Hipotesis dalam penelitian ini akan diuji dengan menggunakan nilai koefisien *path* yang disajikan sebagai berikut.

Gambar 1. Full Model SEM PLS Algorithm



(Sumber : Hasil Olah Data Smart PLS,2021)

Berdasarkan gambar di atas, diperoleh model persamaan struktural sebagai berikut:

$$0.161X_1 + 0.560X_2 + 0.016X_3 + \zeta$$

$$0.113X_1 + 0.283X_2 + 0.00X_3 + 0.512Z + \zeta$$

Keterangan :

X1 =	Kualitas Pelayanan
X2 =	Kinerja Tenaga Pelayanan
X3 =	Sistem Informasi Manajemen
Z =	Kepuasan Pelanggan
ζ =	Residual atau <i>Error</i>

Nilai koefisien korelasi di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,161 menunjukkan bahwa model adalah moderat karena berada pada interval 0,15 – 0,35. Nilai koefisien korelasi positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik kualitas pelayanan, akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
2. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kinerja tenaga pelayanan dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,56 menunjukkan bahwa model adalah kuat karena berada pada interval > 0,35. Nilai koefisien korelasi positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik kinerja tenaga pelayanan, akan berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
3. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara sistem informasi manajemen dengan kepuasan pelanggan adalah sebesar 0,016 menunjukkan bahwa model adalah lemah karena berada pada interval 0 -0,15. Nilai koefisien korelasi negative yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik sistem informasi manajemen, akan berdampak sedikit pada semakin meningkatnya kepuasan pelanggan.
4. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kualitas pelayanan dengan *good governance* adalah sebesar 0,113 menunjukkan bahwa model adalah lemah karena berada pada interval 0 – 0,2. Nilai koefisien korelasi positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya baiknya kualitas pelayanan, akan berdampak pada semakin meningkatnya *good governance*.
5. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kinerja tenaga pelayanan dengan *good governance* adalah sebesar 0,283 menunjukkan bahwa model adalah moderat karena berada pada interval 0,15- 0,35. Nilai koefisien korelasi positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin baik kinerja tenaga pelayanan, akan berdampak pada semakin meningkatnya *good governance*.
6. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara sistem informasi manajemen dengan *good governance* adalah sebesar 0,00 menunjukkan bahwa model adalah non-korelatif. Nilai koefisien korelasi negatif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah tidak searah, artinya baik buruknya sistem informasi manajemen, tidak akan berdampak pada peningkatan *good governance*.
7. Nilai koefisien korelasi yang diperoleh antara kepuasan pelanggan dengan *good governance* adalah sebesar 0,512 menunjukkan bahwa model adalah kuat karena berada pada interval > 0,35. Nilai koefisien korelasi positif yang menunjukkan bahwa hubungan yang terjadi antara keduanya adalah searah, artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan, akan berdampak pada semakin meningkatnya *good governance*.

Koefisien Determinasi (R^2)

Berdasarkan hasil pengujian menggunakan *software* SmartPLS 3.0, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2 Nilai Koefisien Determinasi

Laten Variable	R ²
Kualitas Pelayanan, Kinerja Tenaga Pelayanan dan Sistem Informasi Manajemen → Kepuasan Pelanggan	0,410
Kualitas Pelayanan, Kinerja Tenaga Pelayanan dan Sistem Informasi Manajemen Kepuasan Pelanggan → Good Government	0,600

(Sumber: Data diolah menggunakan software PLS)

Menunjukkan Kualitas pelayanan, kinerja tenaga pelayanan dan sistem informasi manajemen secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 41% terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 59% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti. Kemudian nilai *R Square* untuk variabel *good governance* yang diperoleh adalah sebesar 0,6 atau 60% menunjukkan model cukup kuat karena *R square* berada pada interval 0,5 - 0,75 (Hair *et al*, 2011). Hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja tenaga pelayanan, sistem informasi manajemen dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama memberikan pengaruh sebesar 60% terhadap *good governance*, sedangkan sebanyak (1-*R Square*) 40% sisanya merupakan besar kontribusi pengaruh yang diberikan oleh faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil Pengujian Hipotesis Statistik

Pengujian hipotesis pada penelitian ini berdasarkan pada nilai yang terdapat pada analisa SEM dengan batas nilai pengujian hipotesis. Berikut hasil pengujian model lengkap dan hipotesis penelitian ini:

Program SmartPLS 3.0 hanya menyediakan metode *resampling bootstrap*. Nilai signifikansi yang digunakan adalah 1.96 (significance level = 5%) (Ghozali dan Latan, 2016:80). Sehingga konstruk yang memiliki $t_{hitung} > 1.96$ dinyatakan berpengaruh signifikan. Berikut ini disajikan ringkasan hasil uji hipotesis.

Tabel 3 Hipotesis Statistik

Hipotesis	Variabel	Korelasi	T-Value	T-Tabel	Keterangan
H1	Kualitas Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0,161	2,656	1,96	Berpengaruh
H2	Kinerja Tenaga Pelayanan -> Kepuasan Pelanggan	0,560	7,882	1,96	Berpengaruh
H3	Sistem Informasi Manajemen -> Kepuasan Pelanggan	0,016	0,147	1,96	Tidak Berpengaruh
H4	Kualitas Pelayanan -> Good Government	0,113	1,731	1,96	Tidak Berpengaruh
H5	Kinerja Tenaga Pelayanan -> Good Government	0,283	2,354	1,96	Berpengaruh
H6	Sistem Informasi Manajemen -> Good Government	0,000	0,005	1,96	Tidak Berpengaruh
H7	Kepuasan Pelanggan -> Good Government	0,512	4,340	1,96	Berpengaruh

(Sumber : Hasil Olah Data Smart PLS, 2021)

Tabel 4 Hasil Pengaruh Langsung & TidakLangsung

Pengaruh Langsung	Nilai	Tidak Langsung	Nilai	Total
Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,161	-		0,161
Kinerja Tenaga Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,560	-		0,560

Sistem Informasi Manajemen Terhadap Kepuasan Pelanggan	0,016	-		0,016
Kepuasan Pelanggan Terhadap Good Government	0,512	-		0,512
Kualitas Layanan Terhadap Good Government	0,113	Kepuasan Pelanggan (0.161 x 0.512)	0,082	0,195
Kinerja Tenaga Pelayanan Terhadap Good Government	0,283	Kepuasan Pelanggan (0.560 x 0.512)	0,286	0,569
Sistem Informasi Manajemen Terhadap Good Government	0,001	Kepuasan Pelanggan (0.016 x 0.512)	0,008	0,008

(Sumber : Hasil Olah Data Smart PLS,2021)

Berdasarkan Tabel 4 di atas menjelaskan pada pengaruh langsung dan tidak langsung sebagai berikut :

1. Pengaruh kualitas pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap *good governance* melalui kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Berdasarkan tabel di atas terlihat besarnya pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dapat dilihat dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,11 (11%). Dengan kata lain, 11% reputasi perusahaan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Dalam hal ini sisanya 89% reputasi perusahaan dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor kualitas pelayanan yang diteliti. Sedangkan pengaruh tidak langsungnya adalah hasil perkalian antara koefisien beta pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelanggan terhadap *good governance* yaitu $(0,11) * (0,51) = 0,056$ atau 5,6%. Dengan kata lain, kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *good governance* sebesar 5,6%.
2. Pengaruh kinerja tenaga pelayanan baik langsung maupun tidak langsung terhadap *good governance* melalui kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Berdasarkan tabel di atas terlihat besarnya pengaruh langsung kinerja tenaga pelayanan terhadap *good governance* dapat dilihat dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,28 (28%). Dengan kata lain, 28% *good governance* oleh kinerja tenaga pelayanan. Dalam hal ini sisanya 72% *good governance* dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor kinerja tenaga pelayanan yang diteliti. Sedangkan pengaruh tidak langsungnya adalah hasil perkalian antara koefisien beta pengaruh kinerja tenaga pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelanggan terhadap *good governance* yaitu $(0,28) * (0,51) = 0,143$ atau 14,3%. Dengan kata lain, kinerja tenaga pelayanan melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *good governance* sebesar 14,3%.
3. Pengaruh sistem informasi manajemen baik langsung maupun tidak langsung terhadap *good governance* perusahaan melalui kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Berdasarkan tabel di atas terlihat besarnya pengaruh langsung sistem informasi manajemen terhadap *good governance* dapat dilihat dari nilai koefisien beta yaitu sebesar 0,01 (1%). Dengan kata lain, 0% *good governance* dipengaruhi oleh sistem informasi manajemen. Sisanya 99% *good governance* dipengaruhi oleh faktor luar selain faktor sistem informasi manajemen yang diteliti. Sedangkan pengaruh tidak langsungnya adalah hasil perkalian antara koefisien beta pengaruh sistem informasi manajemen terhadap kepuasan pelanggan dengan kepuasan pelanggan terhadap *good governance* yaitu $(0,01) * (0,51) = 0,0051$ atau 0,51%. Dengan kata lain, sistem informasi manajemen melalui kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap *good governance* sebesar 0,51%.

Pembahasan

Berdasarkan hasil data kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang peneliti buat, maka dapat dijelaskan masing-masing hasil hipotesis sebagai berikut:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Hal ini berarti apabila kualitas pelayanan semakin meningkat, maka akan berdampak terhadap semakin meningkatnya kepuasan pelanggan. Di dukung oleh Penelitian sebelumnya yang membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan (Husna, 2017). Demikian pula pada penelitian Ling dan Hoi (2010), membuktikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan. Kualitas layanan merupakan hasil penilaian pelanggan atas seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan yang dirasakan dari suatu layanan yang mereka terima dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, baik penilaian itu secara sebagian maupun secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok layanan terhadap Kondisi Fasilitas Ruangan DLHK Bersih dan Pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan. Hal-hal tersebut dilakukan dengan sangat baik oleh Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok sehingga sesuai dengan harapan dan pelanggan pun merasa puas.

Pengaruh Kinerja Tenaga Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kinerja Tenaga Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini berarti dengan semakin meningkatnya kinerja tenaga pelayanan dalam melayani pelanggan, maka hal tersebut berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan yang dirasakan pelanggan saat menggunakan jasa Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Nursiti dan Fedrick (2018) yang membuktikan bahwa secara keseluruhan Pelanggan merasakan puas dan loyal terhadap kinerja karyawan, artinya Pelanggan mendapat kepuasan sehingga menimbulkan sikap loyal terhadap kinerja karyawan. Demikian pula Maliki (2015) membuktikan bahwa kinerja karyawan secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Sasongko (2017) membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan oleh karyawan (kinerja tenaga pelayanan). Kinerja tenaga pelayanan adalah yang mempengaruhi seberapa banyak tenaga pelayanan memberikan kontribusi kepada organisasi antara lain: kuantitas keluaran, jangka waktu keluaran, kehadiran di tempat kerja, sikap kooperatif. Kinerja tenaga pelayanan diantaranya ditunjukkan oleh tenaga pelayanan yang selalu mampu berkomunikasi dengan baik, memakai pakaian yang sopan dan rapih, mampu memahami keluhan pelanggan dan Tenaga Pelayanan mampu menyelesaikan masalah perizinan. Dengan kinerja tenaga pelayanan yang baik maka hal tersebut berdampak pada semakin meningkatnya kepuasan pelanggan pengguna jasa Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap Kepuasan pelanggan

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa sistem informasi manajemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan demikian sistem informasi yang dirasakan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok ternyata tidak berdampak dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya sejumlah harapan pelanggan yang tidak terpenuhi menyebabkan berkurangnya kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan sehingga hal tersebut tidak mampu meningkatkan reputasi perusahaan.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh antara kepuasan pelanggan dengan sistem informasi. Ketidakpuasan atas sistem informasi diantaranya : Pelayanan Informasi DLHK merespon secara cepat dan Pelayanan Informasi memberikan kualitas respon yang baik. Pelayanan Informasi yang disampaikan jelas, Pelayanan Informasi yang disampaikan bersifat luas. Hal-hal di atas telah menyimpulkan bahwa semakin bagus sistem informasi manajemen Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Good Governance

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *good governance*. Dengan kualitas layanan yang dirasakan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok ternyata tidak berdampak dalam meningkatkan *good governance*.

Hasil penelitian ini tidak mendukung penelitian-penelitian sebelumnya yang membuktikan adanya pengaruh antara kualitas layanan dengan *good governance*. Ketidakpuasan atas kualitas layanan diantaranya : Kondisi Fasilitas Ruangan DLHK Bersih dan Pelayanan yang diberikan sudah sesuai keinginan namun hal-hal di atas telah menyimpulkan bahwa semakin bagus kualitas layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok tidak begitu berpengaruh terhadap *good governance* dalam memanfaatkan layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.

Pengaruh Kinerja Tenaga Pelayanan terhadap *Good Governance*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kinerja tenaga pelayanan berpengaruh signifikan terhadap *good governance*. Hal ini berarti dengan semakin meningkatnya kinerja tenaga pelayanan dalam melayani pelanggan, maka hal tersebut berdampak terhadap semakin meningkatnya *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Kinerja tenaga pelayanan yang baik Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok dilihat setiap transaksi dan pelayanan yang diberikan, yang dapat menghasilkan *good governance* yang baik.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Wahyuni (2015) yang membuktikan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif terhadap *good governance*. Demikian pula Iwu dan Egwuonwu (2011) menyatakan adanya hubungan positif antara persepsi / reputasi publik perusahaan dengan kinerja. *good governance* merupakan suatu hal yang perlu diperhatikan. Perusahaan mempunyai *good governance* yang baik artinya perusahaan memiliki sumber daya manusia yang berharga, serta mempunyai sumber keunggulan daya saing untuk mendapatkan profitabilitas yang diinginkan.

Pengaruh Sistem Informasi Manajemen terhadap *Good Governance*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa sistem informasi manajemen tidak berpengaruh terhadap *good governance*. Dengan demikian sistem informasi yang dirasakan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok ternyata tidak berdampak dalam meningkatkan *good governance*. Adanya sejumlah harapan pelanggan yang tidak terpenuhi menyebabkan berkurangnya kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan sehingga hal tersebut tidak mampu meningkatkan aspek *good governance*. Hal ini menyimpulkan bahwa memang baik dan buruknya suatu sistem informasi dari Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok, bukan menjadi penilaian penting terhadap *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Ketidakpuasan atas sistem informasi diantaranya : Pelayanan Informasi DLHK merespon secara cepat dan Pelayanan Informasi memberikan kualitas respon yang baik. Pelayanan Informasi yang disampaikan jelas, Pelayanan Informasi yang disampaikan bersifat luas.

Disimpulkan bahwa semakin bagus sistem informasi manajemen Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok tidak begitu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dalam memanfaatkan layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok

Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap *Good Governance*

Hasil pengujian hipotesis membuktikan bahwa Kepuasan Pelanggan berpengaruh signifikan terhadap *good governance*. Dengan demikian kepuasan yang dirasakan pelanggan layanan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok berdampak dalam meningkatkan *good governance*.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya oleh Prayitno (2015) yang membuktikan adanya pengaruh antara *good governance* dengan kepuasan pelanggan. Husda (2016) menyatakan bahwa customer satisfaction secara signifikan berpengaruh terhadap reputasi (*good governance*) dalam arti semakin pelanggan puas akan semakin meningkatkan reputasi. Siallagan (2019), Williana dkk (2019) membuktikan bahwa reputasi perusahaan (*good governance*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Buddy (2019) membuktikan pula bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan (*good governance*).

Kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok sebelumnya

dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik, kinerja tenaga pelayanan dan adanya sistem informasi manajemen yang memadai artinya mampu berhasil dinilai sebagai variabel *intervening* atas variabel-variabel tersebut terhadap *good governance*. Maka demikian penelitian ini meneliti variabel Kepuasan Pelanggan sebagai variabel *intervening* terhadap *good governance* berperan penting untuk memberikan pengaruh tidak langsung terhadap variabel-variabel *dependent* tersebut khususnya di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang analisa strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan *good governance* pada Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok dapat disimpulkan sebagai berikut

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok artinya melalui tenaga pelayanan memberikan kemudahan dengan sebuah kualitas layanan sesuai dengan apa yang diinginkan, dibayangkan dan diharapkan pelanggan akan berdampak pada rasa kepuasan pelanggan.
2. Kinerja tenaga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Perlu meningkat kinerja tenaga pelayanan dalam memberikan *service* yang baik, akan berdampak meningkatnya kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.
3. Sistem informasi manajemen tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Diisebabkan sistem informasi manajemen dinilai tidak begitu penting oleh pelanggan, sehingga pelanggan lebih mementingkan kualitas layanan dan kinerja tenaga pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan.
4. Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Baik dan buruknya kualitas layanan yang diberikan, maka akan tidak berdampak terhadap *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok sebagai penyedia jasa perizinan maupun jasa lainnya. .
5. Kinerja Tenaga Pelayanan berpengaruh terhadap *good governance*. Artinya semakin meningkatnya kinerja tenaga pelayanan dalam memberikan perizinan, maka semakin meningkatnya *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.
6. Sistem informasi manajemen tidak berpengaruh terhadap *good governance*. Sistem informasi manajemen yang baik dinilai pelanggan bukan menjadi aspek yang penting dalam penilaian *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok.
7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap *good governance* Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan Kota Depok. Hal ini berpengaruh karena adanya penilaian paling penting yaitu Kepuasan Pelanggan dan selaras dengan terbentuknya *good governance* yang memberikan rasa puas akan harapan sesuai yang diinginkan oleh pelanggan

DAFTAR PUSTAKA

- Afiah, (2004), Pengaruh kompetensi anggota DPRD, kompetensi aparatur pemerintah daerah pelaksanaan sisitem informasi akuntansi, penganggaran serta kualitas informasi keuangan terhadap prinsip-prinsip tata kelola pemerintah daerah yang baik (survey pada kabupaten/ kota jawa barat). *Desertasi Doktor pada Universitas Padjadjaran Bandung*, Bandung.
- Bodnar, George H and William S Hopwood, (2006). *Sistem Informasi Akuntansi*, Penerbit ANDI, Yogyakarta
- Buddy, Tabroni dan Salim, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Reputasi Perusahaan(Studi Empiris pada Perusahaan Travel Umroh dan Hajidi Jakarta Timur). *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen* Vol 4 No2 Desember 2019 E-ISSN :2597-3902.
- Carolina, Y., & Rapina. (2015). Pengaruh Budaya Organisasi dan Struktur Organisasi Terhadap Kualitas Sistem Informasi Akuntansi Serta Implikasinya Pada Kualitas Informasi Akuntansi (Studi Empiris Pada Perusahaan Manufaktur di Bandung). Maksi Universitas Kristen

- Maranatha Bandung.
- Dwiyanto. Agus (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ferdinand. (2014). *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman penelitian untuk Skripsi, Tesis, dan Desertasi Ilmu Manajemen*, Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hair *et al.* (2010). *Multivariate Data Analysis. Seventh Edition*. Pearson Prentice Hall.
- Husna, N.E. (2017). Customer Value And Customer Satisfaction As Mediation Of Mis And Service Quality To Brand Trust And Reputation Of Private Universities In Kepulauan Riau Province. *3rd International Conferences on Information Technology and Business (ICITB)* , 7th Dec
- Iwu-Egwuonwu, R.C. (2011). Corporate reputation and firm performance: empirical literature evidence. *International journal of business and management*. Vol 6 (4).
- Jogiyanto. (2010). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta: Andi.
- Khoir,D.H.(2012).*Faktor-FaktorYang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Direktorat Pembinaan Sekolah Dasar Ditjen Pendidikan Dasar Kemdikbud*.
- Kurtz, M. J., dan A. Schrank.(2007). Growth and Governance: Models, Measures, and Mechanisms, *The Journal of Politics* 69 (2), May 2007, pp. 538–554.
- Latan, Hengky. (2012). *Structural Equation Modeling : Konsep dan Aplikasi Menggunakan Program LISREL 8.80*. Bandung : Alfabeta.
- Ling, K. C., Chai, L. T., & Piew, T. Hoi. (2010). *The effects of shopping orientation, online trust and prior online purchase experience toward customers' online purchase intention*. *International Business Research*, 3(3).
- Loudon K.C and Loudon Jane P (2014) *Management Information System: Managing The digital Firm*. I3E. Person
- Maliki, M.U. (2015). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kompensasi Sebagai Variabel Intervening Pada Tenant – Tenant Di Palembang Icon. *Jurnal Manajemen*.Volume 3. No 4 Juli 2015.
- Mangkunegara, A. P. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mardiasmo.(2004), *Perwujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance*
- Nursiti, D.N. dan Fedrick, D. (2018). Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Chatime FocalPoint Medan. *Jurnal Psychomutiara Vol.2 No.1 Agustus 2018*,46-56.
- Nurmandi, Achmad (2010), *Manajemen Pelayanan Publik*, PT Sinergi Visi Utama, Yogyakarta.
- Prayitno, D. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Moderasi. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol. 15 No. 3 September 2015: 321 – 328.
- Pujoraharjo, P., Zunaidah, Z., & Diah, Y. (2014). Pengaruh Kompetensi Dan Desain Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Di Departemen Gigi Dan Mulut Rsup Dr.Mohammad Hoesin Palembang) *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13 (4), 507–524.
- Puspitasari, D. (2006). Analisis pengaruh persepsi kualitas dan kepuasan pelanggan terhadap minat beli ulang (Studi kasus pada maskapai penerbangan garuda keberangkatan Semarang) (*Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro*)
- Lupiyoadi, Rambat, dan A. Hamdani. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi.Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Rangkuti, Freddy (2009). *Strategi Promosi yang Kreatif dan Analisis Kasus Integrated Marketing*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sasongko,N.(2017).Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Study Pada Universitas Muhammadiyah Surakarta). *Seminar Nasional dan The 4th Callfor Syariah Paper. ISSN 2460-0784* .
- Siallagan, I.S.P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Reputasi Perusahaan Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Ibu Dan Anak (RSIA) Eria Bunda Pekanbaru. *JOM FISIP* Vol. 6: Edisi I Januari– Juni 2019.
- Supriyono.(2001). *Akuntansi Manajemen*. Edisi Ketiga. Yogyakarta: BPFE UGM.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Undang- Undang No. 32 Tahun 2009 *Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup*
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Malang : Bayumedia.
- Tyoso, Jaluanto Sunu Punjul. (2016) . *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: CV. Budi Utama.
- Wahyuni,T.(2015). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Reputasi Perusahaan Studi Kasus Pada PT. Satwa Borneo Jaya Breeding Farm. *Jurnal Manajemen*.Vol 4, No 4.
- Wahab, S Abdul., (2004) . *Analisis Kebijakan : dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta
- Wendha, Rahyuda, dan Suasana. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan, terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Program Pascasarjana Universitas Udayana, Bali – Indonesia*.
- Wiliana, E., Erdawati, L. dan Meitry, Y. (2019). Pengaruh Reputasi, Kualitas Relasional Dan Kepercayaan Pasien Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien (Studi Kasus pada Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit Swasta Kota Tangerang). *Jurnal Ekonomi Manajemen & Bisnis* - Vol. 20, No. 2, Oktober 2019.
- Zarkasyi, H.Moh. Wahyudin,(2008), *Good Korporate Governance Pada Badan Usaha Manufaktur, Perbankan, dan Jasa Keuangan Lainnya*, Alfabeta, Bandung
- Zeithaml. Valarie, Bitner & Gremler. (2009). *Services Marketing – Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw Hill.