

IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI PELAYANAN PUBLIK

Regita Nanda Yuliono
regitananday@gmail.com
Sutjipto Ngumar

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

Government is a public service provider which non-profit. Therefore, the aspects of community needs and satisfaction are need to be considered in serving and improving public service performance. Moreover, performance is a working achievement of its results in fulfilling the community needs. Furthermore, by running and realizing good governance, a better accountability will be acquired. Meanwhile, this research aimed to find out and analyze the implementation of good governance principles in improving the performance of public customer organizations. The research was qualitative. In addition, the data analysis technique used observing and interviewing. The research result concluded the principles of good governance had been implemented in improving the performance of public service organizations. However, there were some problems such as lack of several employees who had not understood the principles of good governance. The following problem was the lack of socialization of E-Lampid application and its less stable connection so that errors could occur when having population administration data and civil records.
Keywords: good governance, public service, organization performance.

ABSTRAK

Pemerintah merupakan penyedia layanan publik tanpa adanya *profit*. Oleh karena itu, dalam melayani masyarakat harus mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja merupakan suatu pencapaian hasil kerja dalam memenuhi tugasnya, seperti memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Dalam mewujudkan pemerintah yang baik dengan menjalankan *good governance* yang diharapkan memberi pertanggungjawaban yang lebih baik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data observasi dan wawancara. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatnya kinerja organisasi pelayanan publik, namun ditemukan kendala seperti adanya beberapa pegawai yang belum mengerti prinsip-prinsip *good governance*. Kendala selanjutnya, kurangnya sosialisasi aplikasi *E-Lampid* dan tersedianya koneksi yang kurang stabil sehingga dapat terjadinya kesalahan dalam memasukan data administrasi kependudukan dan catatan sipil.
Kata-kata kunci: *good governance*, pelayanan publik, kinerja organisasi.

PENDAHULUAN

Dengan adanya globalisasi, perkembangan akuntansi sektor publik di Indonesia semakin berkembang secara pesat ditandai dengan adanya perubahan reformasi yakni melakukan pergeseran sistem dalam melaksanakan kebijakan pemerintah yang semula berwujud sentralisasi menjadi desentralisasi yang memfokuskan pada Pemerintah Daerah. Dengan adanya pergeseran sistem tersebut, menuntut Pemerintah Daerah bersaing untuk tercapainya peningkatan kemandirian Pemerintah Daerah yang dapat diraih melalui kebijakan desentralisasi.

Dengan adanya perkembangan teknologi dan informasi yang merupakan acuan dasar dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik atau yang sering disebut dengan *Good Governance*. Pemerintahan yang baik ini merupakan suatu tanda keberhasilan dalam menjalankan tugas yang sesuai dengan tujuan yang telah disepakati. Dengan demikian pemerintah sebagai pelaku utama untuk menjalankan *good governance* yang dituntut untuk memberikan pertanggungjawaban yang lebih akurat. Pelayanan publik merupakan salah satu

pilihan strategis untuk implementasi *good governance* dengan melalui organisasi pelayanan publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Baik, Organisasi pelayanan publik adalah salah satu organisasi pemerintah untuk melayani kebutuhan masyarakat. Organisasi pelayanan publik sangat ditekankan dalam hal melayani masyarakat, pelayanan tersebut harus sangat memadai dan maksimal karena tujuan utama dari organisasi tersebut adalah pelayan terhadap publik. Pelayan publik dari organisasi tersebut menjadi hal utama yang dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya

Pemerintah merupakan suatu entitas yang mempunyai fungsi dan tujuan memberikan layanan publik kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi *non profit*. Pelayanan publik didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban, dan tujuan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang memiliki karakteristik sebagai barang publik. Pemerintah berkewajiban melayani setiap warga negara atau penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya (*fundamental human rights*). Oleh karena itu dalam melayani masyarakat harus mempertimbangkan aspek kebutuhan dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kinerja (*performance*) adalah suatu kondisi yang dimana untuk mengetahui tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang dihubungkan dengan visi yang diemban suatu organisasi. (Rismawati dan Mattalata, 2018:3)

Surabaya merupakan kota metropolis kedua terbesar di Indonesia dengan penduduk yang berjumlah mencapai 3 juta jiwa. Pemerintah Kota Surabaya dapat mengatur serta mengelola sumber daya produktif, melayani, mengadakan, dan memfasilitasi setiap kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan keperluan yang tersedia. Hal tersebut sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 yang berisi tentang Pemerintah Daerah yang mengatur otonomi daerah yang dimana definisi otonomi daerah itu sendiri adalah "otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan". Dengan adanya peraturan itu diharapkan Kota Surabaya dapat mengembangkan sumber daya ekonominya lebih baik dengan begitu diharapkan Pemerintahan Kota Surabaya dapat membantu dalam melengkapi data penduduknya seperti tertuang dalam mottonya "Kami Siap melengkapi Kehidupan Anda Dengan Dokumen Administrasi Kependudukan".

Dengan adanya peraturan itu diharapkan Kota Surabaya dapat mengembangkan sumber daya ekonominya lebih baik dengan begitu diharapkan Pemerintahan Kota Surabaya dapat membantu dalam melengkapi data penduduknya seperti tertuang dalam mottonya "Kami Siap melengkapi Kehidupan Anda Dengan Dokumen Administrasi Kependudukan". Adapun misi yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut: 1) Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan; 2) Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Tertib Administrasi Kependudukan; 3) Meningkatkan Sarana dan Prasarana Pelayanan Administrasi Kependudukan; 4) Membangun Database Kependudukan Yang Berbasis Teknologi Dan Informasi

Kinerja organisasi pelayanan publik mulai dirasa penting dalam melayani masyarakat akan pemenuhan kepentingan kebutuhan masyarakat demi menunjang pelayanan yang akan diberikan seperti yang tercantum dalam visi dan misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan demikian kinerja organisasi pelayanan public setiap pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah yang mampu mewujudkan karakteristik *good governance*. Dapat dikatakan bahwa Perubahan paradigma organisasi pelayanan publik jelaslah memerlukan pendekatan baru di dalam pengelolaannya adalah pendayagunaan sumber daya

manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Dalam pencapaian tujuan organisasi, sumber daya manusia juga penting karena merupakan salah satu unsur organisasi yang paling dinamis, artinya menginginkan perubahan, dengan demikian kedudukan sumber daya manusia dalam organisasi tidak dapat disamakan dengan unsur-unsur lainnya. Sehingga dalam organisasi pengelolaan manusia sebagai sumber daya organisasi memiliki kemampuan untuk mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan uraian diatas, dapat ditarik rumusan masalah penelitian yaitu: bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

TINJAUAN TEORITIS

Konsep Dasar Good Governance

Pemerintah atau "*Government*" dalam bahasa Inggris dapat diartikan sebagai "*The governing body of nation, state, city, etc.*" Sedangkan istilah "kepemerintahan" atau dalam bahasa Inggris "*governance*" yaitu "*the act, fact, manner of governing*", yaitu yang berarti "tindakan, fakta, pola, dan sikap atau kegiatan penyelenggaraan pemerintahan". Dengan demikian *governance* adalah suatu kegiatan atau proses, sebagaimana diungkapkan dengan Kooiman (Sedarmayanti 2012:2) bahwa *governance* lebih merupakan suatu rangkaian proses dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut. Sedang oleh *United Nations Development Program (UNDP)* (Kasemin 2015:33) *good governance* yaitu "*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all level's*" atau jika diartikan yang berarti *governance* adalah suatu pelaksanaan pada aspek politik (dalam pembuatan regulasi atau kebijakan), ekonomi (dalam pembuatan keputusan akan sumber daya ekonomi), dan otoritas administratif (dalam penerapan kebijakan) dalam mengelola urusan negara, serta sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta.

Berdasarkan definisi menurut *World Bank*, *Good Governance* merupakan suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab selaras dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal and political framework bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan. *Good Governance* bertujuan untuk memperkuat "kerangka kerja institusional dari pemerintah". Berdasarkan hal ini, pemerintah berfokus kepada jalannya pemerintahan yang baik sesuai dengan tujuan yang disepakati berdasarkan hukum yang berlaku.

Lembaga Administrasi Negara (Sedarmayanti, 2012:3) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab serta efisiensi dan efektif dengan menjaga "kesinergian" interaksi yang konstruktif di antar domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat.

Selain itu menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 tahun 2000 (Sedarmayanti 2012:4) mengartikan *good governance* adalah pemerintahan yang mengemban dan menerapkan profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi dan efektifitas, supremasi hukum, dan dapat diterima oleh masyarakat. Tata pemerintahan yang baik merupakan sebuah prinsip yang sebagaimana sejalan dengan demokrasi, partisipasi, masyarakat yang harus dijalankan dalam segala sektor kehidupan. Dalam penerapan *good*

governance ini diharapkan dapat membangun pemerintahan yang bersih dengan aparatur pemerintahannya terbebas dari KKN. Dapat diartikan bahwa tata pemerintahan yang baik sebagai mekanisme pengelolaan sumber daya ekonomi dan sumber daya sosial yang substansial dan dalam penerapannya untuk menunjang pembangunan yang stabil secara efisien dan merata (Lutfi dan Satriawan, 2014:51).

Pengertian dan Fungsi *Good Governance*

World Bank mendefinisikan "*Governance*" sebagai "*the exercise of political power to manage a nation's affair*" (Davis and Keating, 2000) *Good Governance* adalah hal yang diterapkan untuk menjadi kriteria negara-negara yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan kriteria untuk memperoleh kemampuan optimal suatu Negara, bahkan dijadikan kriteria untuk memperoleh kemampuan optimal suatu negara. *Good Governance* adalah suatu hal yang di buat oleh pemerintah untuk mencapai tujuan dan dapat bertanggung jawabkan bersama. Penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik menurut paradigma *Good Governance*, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintah daerah. Paradigma *Good Governance* mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan yang senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

Istilah *Good Governance* menurut Rahman (2018:23) dimaksudkan sebagai suatu mekanisme atau proses untuk menuju ke arah yang lebih baik dengan menata hubungan antar birokrasi dan lembaga diluar pemerintah termasuk masyarakatnya. Keterlibatan pemangku kepentingan di dalam birokrasi sangat penting, karena para pemangku kepentingan yang mempunyai kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Masyarakat juga harus ikut terlibat untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan.

Prinsip-prinsip *Good Governance*

Menurut *United Nations Development Program* (UNDP) (Sedarmayanti 2012:5) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dijadikan acuan dan dikembangkan dalam praktek pelaksanaan pemerintahan yang baik, yaitu: (1) Partisipasi (*Participation*), setiap warga negara berhak mengeluarkan pendapatnya dalam pengambilan keputusan melalui lembaga institusi legitimasi; (2) Aturan Hukum (*Rule of Law*), setiap negara harus ada kerangka hukum yang berlaku agar adil dan tidak pandang bulu, terutama hukum hak azasi manusia; (3) Transparansi (*Transparency*), adanya keterbukaan kepada masyarakat. Kebebasan dalam memperoleh informasi yang masyarakat butuhkan yang dapat membangun rasa percaya antara pemerintah dan masyarakat; (4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), lembaga-lembaga harus berupaya melayani setiap pihak yang berkepentingan; (5) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*), adanya perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik dari masing-masing kepentingan dalam hal kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah; (6) Keadilan (*Equity*), setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan kehidupan mereka; (7) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), setiap lembaga menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin; (8) Akuntabilitas (*Accountability*), para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholder;

(9) Visi Strategis (*Strategic Vision*), para pemimpin dan masyarakat harus mempunyai perspektif tentang *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jangka panjang sejalan dengan apa yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan semacam ini.

Keseluruhan karakteristik atau prinsip-prinsip *good governance* adalah saling memperkuat dan saling terkait serta tidak bisa berdiri sendiri. Maka, apabila implementasi *good governance* atau yang biasa dikenal dengan pemerintahan yang baik dalam organisasi pemerintahan sudah dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang sudah seharusnya, maka secara otomatis hal tersebut akan memudahkan pelaksanaan kegiatan di segala bidang.

Fungsi Good Governance

Dengan adanya *Good Governance* maka berfungsi untuk terciptanya transparansi (keterbukaan) antara pemerintah dan masyarakat sehingga menjadi pemerintahan yang bersih. kemudian untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan menerapkan penyelenggaraan aturan-aturan pemerintah dengan menerapkan *Good Governance*.

Terlaksananya *Good Governance* merupakan suatu syarat bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita suatu bangsa bernegara. Supaya berjalannya fungsi *Good Governance* maka dibutuhkan hubungan kerjasama yang baik antara sektor pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Ketiganya mempunyai masing-masing peran yang saling berkaitan dan harus berjalan sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam tata pemerintahan yang baik.

Pengertian Good Corporate Governance

Perkembangan terbaru membuktikan bahwa manajemen tidak cukup hanya memastikan bahwa proses pengelolaan manajemen bisnis berjalan dengan efisien. Diperlukan instrument baru, yaitu *good corporate governance* (GCG) untuk memastikan bahwa manajemen berjalan dengan baik. (Arsana, 2016:391).

Good Corporate Governance merupakan isu yang relatif baru dalam manajemen bisnis. Secara umum, *good corporate governance* terkait dengan sistem dan mekanisme hubungan yang mengatur dan menciptakan insentif yang sesuai di antara para pihak yang mempunyai kepentingan pada suatu perusahaan agar perusahaan dimaksud dapat mencapai tujuan secara optimal. (Umam dan Antoni, 2018:127)

Kaihitu mengungkapkan bahwa ada dua hal yang ditekankan dalam konsep *good corporate governance* ini. Yang pertama, pentingnya akan hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi dengan benar dan tepat waktunya. Kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan secara akurat, tepat waktu, serta transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*. (Arsana, 2016:391)

Ken and Shaw mengungkapkan bahwa *good corporate governance* terdapat empat komponen utama, yaitu *fairness, transparency, accountability, dan responsibility*. Keempat komponen tersebut penting karena dalam penerapan *good corporate governance* secara konsisten terbukti dalam meningkatkan kualitas laporan keuangan serta dapat menjadi penghambat aktivitas rekayasa kinerja yang laporan keuangannya tidak menggambarkan nilai fundamental perusahaan. (Arsana, 2016:392)

Secara umum, *good corporate governance* terkait dengan sistem dan mekanisme hubungan yang mengatur dan menciptakan insentif yang sesuai di antara para pihak yang mempunyai kepentingan pada suatu perusahaan agar perusahaan dimaksud dapat mencapai tujuan secara optimal (Umam dan Antoni, 2018:127). Kaihitu mengungkapkan bahwa ada dua hal yang ditekankan dalam konsep *good corporate governance* ini. Yang pertama, pentingnya akan hak pemegang saham untuk mendapatkan informasi dengan benar dan tepat waktunya. Kedua,

kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan secara akurat, tepat waktu, serta transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholder*. (Arsana, 2016:391). GCG mempunyai lima prinsip dasar sebagai berikut: (1) *Transparency*, yaitu keterbukaan dalam melakukan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan; (2) *Accountability*, yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif; (3) *Responsibility*, yaitu kesesuaian atau kepatuhan di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundang-undangan yang berlaku; (4) *Independency*, yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa adanya benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip-prinsip yang berlaku; (5) *Fairness*, yaitu perlakuan adil dan setara di dalam pemenuhan hak-hak *stakeholder* yang timbul berdasarkan perjanjian serta perundang-undangan yang berlaku.

The Indonesian Institute for Corporate Governance (Ikatan Bankir Indonesia, 2017:246) mengemukakan bahwa banyak manfaat yang didapat dari penerapan GCG dalam suatu perusahaan, antara lain: 1) Peningkatan kesadaran pelaku bisnis akan pentingnya GCG dalam pemulihan ekonomi dan pengelolaan perusahaan; 2) Dapat dijadikan alat untuk memetakan masalah-masalah strategis yang terjadi sekaligus sebagai dasar pembuatan kebijakan yang diperlukan; 3) Mengetahui kondisi GCG dari perusahaan sebagai data dalam rangka sosialisasi GCG oleh pihak yang terkait. 4) Menjadi indeks dan rating sebagai suatu indikator atau standar mutu yang ingin dicapai oleh perusahaan dalam pengukuran dari masyarakat terhadap reputasi perusahaan. 5) Menciptakan komitmen dan tanggung jawab bersama serta mendorong seluruh anggota perusahaan untuk menerapkan GCG.

Konsep Dasar Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan untuk suatu mengembangkan pemahaman mengenai sistem administrasi dan manajemen yang digunakan oleh sektor publik organisasi nirlaba. Ott. Hyde dan Shafritz (1990) menjelaskan bahwa manajemen publik merupakan cabang dari administrasi publik yang membahas mengenai program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumberdaya melalui sistem penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia serta evaluasi program dan audit (Wijaya dan Danar, 2014:1). Berdasarkan hal ini, manajemen publik berfokus bagaimana mengatur organisasi publik bekerja secara optimal untuk mencapai tujuan. Dengan adanya manajemen publik ini akan berdampak adanya proses pemilihan sumber daya manusia yang sesuai dengan kemampuannya, pembagian kerja yang menurut tugas dan tanggungjawab masing-masing individu agar tidak terjadi kekacauan, sehingga dalam produktivitas dan hubungan kerjasama antar pekerja untuk mencapai tujuan organisasi tersebut dengan baik.

Pengertian dan Tujuan Manajemen Publik

Menurut Shafritz dan Russel (1997), manajemen publik merupakan suatu upaya seseorang untuk bertanggungjawab dalam menjalankan suatu organisasi dan pemanfaatan sumber daya guna mencapai tujuan organisasi, yang dimaksudkan adalah setiap individu yang ada dalam sebuah organisasi yang berwenang dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya secara tepat waktu dan tidak terjadi kekacauan dalam pelaksanaannya, dengan begitu

hubungan kerjasama antar setiap pekerja terjalin baik tanpa adanya konflik yang timbul dalam proses pencapaian tujuan organisasi tersebut.

Dengan adanya manajemen publik bertujuan untuk menentukan sasaran dalam mencapai tujuan organisasi sehingga dalam proses pelaksanaannya tidak terjadi kesalahan dan menyebabkan kerugian dalam hal moril maupun materil. Lalu digunakan sebagai koordinasi pemerintah dengan mengambil langkah-langkah kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan keinginan masyarakat dengan memperbaiki sarana dan prasarana.

Elemen-elemen Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses suatu organisasi untuk memberikan jasa pelayanan kepada publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan merasakan kepuasan akan pemenuhan keinginan mereka. Dapat dijelaskan bahwa elemen pelayan publik terdiri dari tiga elemen yaitu: (1) *Participants* (penyedia jasa dan pengguna) (2) *Processes* (proses pelayanan pemenuhan kebutuhan masyarakat) (3) *Physical Elements* (hasil dari pelayanan publik).

Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar "kerja" yang menerjemahkan kata dari bahasa asing *performance* berarti performa yang dapat diartikan sebagai prestasi, bisa juga berarti hasil kerja. Kinerja adalah suatu hasil atau jawaban yang dapat dikatakan berhasil atau tidak dari suatu pencapaian tujuan.

Pengertian kinerja menurut Mangkunegara (2000) "kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya." Kualitas yang dimaksud disini adalah dilihat dari ketelitian dalam memenuhi pekerjaannya sedangkan kuantitas dilihat dari jumlah atau banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan pegawai dalam suatu organisasi (Rismawati dan Mattalata, 2018:2).

Menurut Rivai dan Fawzi (2004) mengemukakan bahwa "kinerja merupakan suatu perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh pegawai sesuai dengan perannya dalam perusahaan." Dari pendapat diatas, dapat diartikan kinerja adalah suatu tanda akan keberhasilan seseorang dalam mewujudkan tujuan yang akan dicapai dengan menjalankan tugas yang dibebankan kepada seseorang dan menyelesaikannya sesuai waktu yang diharapkan (Rismawati dan Mattalata, 2018:2).

Menurut Mangkunegara (2000) menyatakan bahwa faktor yang memengaruhi kinerja antara lain : 1) Faktor kemampuan, Secara psikologis kemampuan (ability) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan realita (pendidikan). Oleh karena itu pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya; 2) Faktor motivasi, motivasi terbentuk dari sikap (attitude) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (situation) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai terarah untuk mencapai tujuan kerja. Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong seseorang untuk berusaha mencapai potensi kerja secara maksimal (Rismawati dan Mattalata, 2018:3).

Dapat ditarik kesimpulan tercapainya kinerja individu dilihat dari kemampuan seseorang dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan keahliannya dan dapat menghadapi suatu situasi kerja dalam organisasi.

Organisasi

Teori organisasi menjelaskan bahwa organisasi merupakan suatu bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang memiliki kepentingan bersama dan saling bekerjasama dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan (Utaminingsih, 2014:1).

Jones (2010) mendeskripsikan organisasi sebagai perangkat yang digunakan oleh manusia untuk mengkoordinasi perilaku mereka dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dari pendapat Jones (2010) diatas, dapat diartikan bawa organisasi adalah sekumpulan individu yang saling bekerja sama dan melakukan koordinasi untuk mencapai kepentingan dan tujuan yang diinginkan secara bersama-sama (Budiharjo, 2011:1).

Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. . Organisasi penyelenggara pelayan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya harus meliputi : 1) Pelaksanaan Pelayanan; 2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat; 3) Pengelolaan Informasi; 4) Pengawasan Internal; 5) Penyuluhan Kepada Masyarakat; dan 6) Pelayanan Konsultasi. (Pasal 8 UU No.25 Tahun 2009)

Penelitian Terdahulu

Nubatonis *et al.* (2014) menyatakan bahwa prinsip-prinsip *good governance* dapat meningkatkan kemampuan pegawai serta kesadaran pegawai akan memenuhi tanggungjawabnya, kemudian masyarakat merasa puas dengan hasil kinerja yang diharapkan, dan aspirasi masyarakat dapat tersalurkan. Penelitian ini difokuskan kepada faktor-faktor yang mempengaruhi serta dampak yang ditimbulkan dari implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.

Heryanto (2014) menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* adalah salah satu upaya sistem pelayanan public yang dapat mengurangi KKN di Indonesia. Penelitian ini berfokus pada penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang seharusnya berfungsi sebagai arahan untuk meningkatkan pelayanan public yang berorientasi pada hasil (*outcome*) dan bukan pada masukan (*income*).

Rahayu (2013) menyimpulka bahwa untuk meningkatkan efektivitas kinerja pegawai harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance* lebih baik lagi. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemui beberapa kendala. penerapan prinsip-prinsip *good governance* dapat dinyatakan cukup baik, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang ditemui. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dan tingkat efektivitas kerja pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya.

Lamangida (2018) menyimpulkan bahwa dalam proses implementasi prinsip-prinsip *good governance* sudah berjalan dengan baik walaupun belum maksimal dan ditemukan adanya kelemahan; transparansi informasi yang belum berkembang dengan baik, daya tanggap yang cenderung lambat dan waktu penyelesaian yang lama. Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan gambaran implementasi prinsip-prinsip *good governance* yang ada di Pemerintahan Daerah Kabupaten Bone Bolango.

Rondonuwu (2015) dalam implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan public bidang pendidikan di Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan, sudah berjalan dengan baik. Namun dalam kebijakan transparansi mengenai pelaksanaan pendidikan masih kurang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi pelayanan public pada bidang pendidikan yang ada di Indonesia khususnya di Kecamatan Amurang Barat, Kabupaten Minahasa Selatan.

Ningrum (2016) mengungkapkan bahwa Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pengelolaan kepariwisataan yang ada di Kampung Bandar belum terlaksana. adanya faktor yang mempengaruhi; belum optimalnya hubungan antara ketiga unsur yang utama yaitu masyarakat, pemerintah dan swasta. Dan juga Pemerintah Kota Pekanbaru belum memberikan dukungan untuk menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam Pengelolaan Desa Wisata di Kampung Bandar, Pekanbaru.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian

Penelitian yang digunakan penulis adalah jenis penelitian kualitatif deskriptif, karena penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan hasil dari evaluasi akuntansi pertanggungjawaban menurut pemahaman, pemikiran, dan persepsi penulis berdasarkan fakta yang diperoleh di lapangan. Objek penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik kota Surabaya yang termasuk dalam ruang lingkup sektor publik. Lokasi penelitian ini tepatnya di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya yang beralamat di Jl. Tunjungan No. 1-3, Surabaya, Jawa Timur sebagai instansi pelayanan publik dalam bidang pelayanan kepada masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data Subyek (*Self-Report Data*), Sarmanu (2018) mengungkapkan bahwa data subyek yaitu jenis data penelitian yang berupa opini, sikap, aktivitas, atau situasi sosial dari tempat yang menjadi subyek penelitian (informan atau narasumber). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer, data primer itu sendiri merupakan data yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap gejala-gejala yang dapat diamati objek penelitian. peneliti mengumpulkan data terkait dengan cara dan teknik sebagai berikut: a) observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung agar mendapatkan gambaran umum objek penelitian yang diteliti. Objek Penelitian ini adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya b) wawancara adalah cara mengumpulkan data dengan cara memberikan pertanyaan kepada informan yang terkait dengan badan penyedia pelayanan dan memiliki relevansi terhadap masalah penelitian. Informan penelitian ini adalah Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.

Satuan Kajian

Satuan kajian yang dipilih peneliti dari prinsip-prinsip *good governance* antara lain: (1) Partisipasi; (2) Penegakan Hukum; (3) Transparansi; (4) Responsivitas; (5) Efektivitas dan Efisiensi; (6) Akuntabilitas.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah deskriptif yaitu dengan mencoba menerapkan teori-teori ke dalam situasi yang ada. Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif maka dari itu penulis memiliki beberapa langkah dalam melakukan teknik analisis kualitatif yaitu: mengumpulkan data-data yang di dapat dari kuesioner, wawancara, dokumentasi dan temuan dari observasi; menentukan pertanyaan-pertanyaan wawancara yang terkait dengan implementasi prinsip-prinsip *good governance* serta

pelayanan publik; penentuan target yang akan diwawancara, yang kemudian akan melakukan proses wawancara yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya; mempelajari Data yang didapat kemudian disorting (mengolah data informasi yang diperoleh) dengan cara mereduksi data yang diperoleh. Proses mereduksi data berarti merangkum, memilih, hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal yang tidak diperlukan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya terletak di Jl. Tunjungan No. 1-3, Genteng, Surabaya, Jawa Timur. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dibentuk berdasarkan hukum yaitu: Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Surabaya dan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya merupakan salah satu organisasi sektor publik yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan dan pecatatan sipil. Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya menyajikan informasi dan data yang mendukung pencapaian tujuan pembangunan kota Surabaya, sehingga masyarakat dapat mengakses data dan informasi yang tersedia. Setiap Instansi pemerintah atau dinas dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dalam meningkatkan kualitas sebagai organisasi publik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki Visi, Misi, dan Maklumat Pelayanan yang digunakan sebagai acuan dalam menjalankan fungsinya.

Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah memiliki visi, misi, motto, dan maklumat pelayanan sebagai berikut: a. **Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya:** Visi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya adalah "Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi." b. **Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya:** Sehubungan dengan Visi diatas, maka Misi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya adalah "Mewujudkan Pelayanan Administrasi Kependudukan dengan Database Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi."

c. **Motto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya:** Dalam suatu organisasi, motto merupakan simbol atau semboyan yang dapat dijadikan sebagai motivasi, semangat, atau tujuan dari suatu organisasi. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya memiliki motto yang berbunyi "Kami siap melengkapi kehidupan anda dengan dokumen administrasi kependudukan." d. **Maklumat Pelayanan:** (1) Santun dan ramah dalam melayani sepenuh hati; (2) Melayani secara ikhlas; (3) Aktif dalam memberikan kemudahan pelayanan; (4) Respon cepat menanggapi pengaduan, permintaan informasi, dan saran; (5) Taat peraturan, perundang-undangan, dan maklumat pelayanan yang berlaku, serta menerima sanksi sesuai aturan yang berlaku.

Struktur Organisasi

Suatu Organisasi dalam melaksanakan tugas dan kegiatannya tidak akan terlepas dari struktur yang dibentuk oleh organisasi tersebut. Struktur organisasi merupakan suatu susunan hubungan antar berbagai komponen yang meliputi fungsi-fungsi, bagian-bagian, atau posisi-posisi perorangan dalam organisasi. Dalam struktur organisasi akan diatur menurut

kedudukan, wewenang, tugas, dan tanggung jawab. Selain itu juga mengatur tentang batasan-batasan dari wewenang, dan tugas masing-masing bagian yang terdapat dalam struktur organisasi tersebut. Hal tersebut bertujuan agar tidak terjadi kekacauan dalam menjalankan tugas dan memahami tanggungjawab masing-masing individu. Dengan adanya struktur organisasi, kita dapat melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikoordinasikan dengan efektif serta dapat menciptakan hubungan kerja yang baik, sehingga memudahkan untuk mengontrol intern bagi organisasi, memudahkan pemimpin dalam mengadakan komunikasi dan kerjasama dengan seluruh bagian yang ada dalam suatu organisasi, serta membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah disepakati, baik untuk tujuan jangka panjang maupun jangka pendek.

Dalam melaksanakan aktivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka telah menerapkan struktur organisasi sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Adapun struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya.



Sumber: Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016

Gambar 1
Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Surabaya

Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya dalam melaksanakan tugas sebagaimana menyelenggarakan fungsi : (1) Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; (2) Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya; (3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; (4) Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan (5) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Pembahasan

Implementasi Prinsip-prinsip *good governance*

Dalam penelitian ini yang membahas implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik untuk mengetahui dan menilai prinsip-prinsip yang terdapat dalam *good governance* telah diterapkan dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik yang dapat menciptakan suatu

pelayan publik yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Di dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap intitusi penyelenggara negara harus menciptakan suatu pelayanan yang diperuntukkan untuk menyediakan sarana dan prasana yang menunjang kebutuhan masyarakat. Pemerintah juga harus membangun inovasi untuk kemampuan dalam memenangkan persaingan salam memberikan hal pelayanan atas terjadinya perubahan zaman yang ada.

Tolak ukur penilaian apakah pelayanan publik yang disediakan sudah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* terbilang baik dapat dilihat dari bagaimana pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Dengan seiring perkembangan zaman era digital dan teknologi yang semakin maju Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya juga turut berpartisipasi untuk memanfaatkan momen yang ada sehingga dapat mengimplementasikan pada kebijakan-kebijakan baru yang akan datang atau sebuah inovasi yang dapat dikembangkan di era digital dan teknologi yang semakin maju seperti saat ini.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal tersebut didukung dengan adanya wawancara yang dilakukan peneliti melalui informan yang merupakan pegawai Dispendukcapil Surabaya. Dengan adanya perubahan teknologi informasi, Dispendukcapil Surabaya memberikan layanan berbasis *online* melalui E-Lampid yang berguna untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil. Terkait dengan prinsip-prinsip *good governance*, hasil yang diperoleh peneliti sebagai berikut:

Transparansi.

Menurut hasil dari wawancara kepada informan, prinsip transparansi ini Dispendukcapil Surabaya dilakukan dengan baik. Dispendukcapil Surabaya mempermudah pengaksesan data serta terbukanya informasi dengan memberikan informasi melalui *website*, media online, dan juga sosialisasi kepada masyarakat. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku staf sub bagian umum dan kepegawaian yang menyatakan bahwa informasi sudah disampaikan melalui *website* Dispendukcapil Surabaya serta pemberian sosialisasi informasi terbaru kepada masyarakat dengan pemanggilan perwakilan dari kecamatan yang bertujuan agar semua informasi tersampaikan secara menyeluruh. Dispendukcapil Surabaya juga mempermudah dalam melakukan administrasi kependudukan dan catatan sipil dengan pelayanan E-Lampid. Hal tersebut didukung dengan pernyataan informan yang menyatakan bahwa pendaftaran kelahiran dapat dilakukan secara *online* tanpa harus antri.

Akuntabilitas.

Akuntabilitas merupakan kejelasan fungsi, tata pelaksanaan, dan pertanggungjawaban organisasi secara bertingkat ke atas sehingga pegelolaannya terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam hal ini, Dispendukcapil Surabaya melakukan pertanggungjawaban ke Kepala Dinas Kepada Walikota Surabaya melalui Sekretaris Daerah. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku staf sub bagian umum da kepegawaian, yang menyatakan bahwa Dispendukcapil Surabaya memenuhi tanggungjawab sesuai dengan kebijakan Kepala Dinas yang berlaku. Kebijakan tersebut diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016 yang mengatur tentang Dispendukcapil Surabaya.

Responsivitas.

Dalam prinsip ini, Dspendukcapil Surabaya telah dilakukan dengan baik. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pembukaan loket yang banyak guna untuk melayani kebutuhan masyarakat yang berbeda. Dan juga, dari pegawai yang tanggap terhadap keluhan masyarakat dan memberikan solusi terkait dengan permasalahan yang dialami masyarakat. Hal ini didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku staf sub bagian umum dan kepegawaian yang menyatakan bahwa Dspendukcapil Surabaya tanggap akan keluhan masyarakat terkait dengan masalah E-KTP yang disebabkan adanya keterbatasan blangko E-KTP yang kemudian Dspendukcapil Surabaya dengan adil membagikan blangko yang tersedia ke setiap kecamatan untuk pemenuhan syarat administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Partisipasi.

Dspendukcapil Surabaya melibatkan masyarakat dalam pemutusan kebijakan yang akan diberlakukan dengan cara melakukan wawancara kepada masyarakat. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan informan selaku staf sub bagian umum dan kepegawaian yang menyatakan bahwa Dspendukcapil Surabaya melakukan penelitian terlebih dahulu, yang kemudian melakukan observasi serta wawancara dengan masyarakat sekitar. Dengan adanya itu, Dspendukcapil Surabaya mengetahui kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat.

Efektif dan efisiensi

Dalam Prinsip ini, Dspendukcapil Surabaya telah melakukan dengan baik. Hal tersebut didukung dengan melakukan proses pelayanan secara cepat dan tepat waktu melalui beberapa loket yang tersedia, serta adanya pernyataan dari informan selaku staf sub bagian umum dan kepegawaian yang menyatakan bahwa Dspendukcapil Surabaya melakukan proses pemenuhan kebutuhan masyarakat dengan jangka waktu yang cepat, apabila masyarakat membawa persyaratan yang lengkap.

Aturan Hukum

Dalam hal ini, Dspendukcapil melakukan dengan baik. Dengan adanya pemberlakuan hukum Dspendukcapil Surabaya sudah diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 59 Tahun 2016. Peraturan tersebut menjelaskan semua hal-hal yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya selaku organisasi pelayanan publik. Hal tersebut juga memacu para pegawai untuk meningkatkan kualitasnya dalam memenuhi tanggungjawab individu, yang dapat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam sektor pelayanan publik.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian yang dapat dikemukakan peneliti sebagai berikut: 1) mengetahui bahwa Dspendukcapil Surabaya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*; 2) adanya pemahaman yang kurang akan prinsip-prinsip *good governance* pada pegawai Dspendukcapil Surabaya; 3) pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mengalami kendala seperti *loading webpage*; 4) dengan terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, terdapat dampak akibat hal tersebut, sebagai berikut: a) Meningkatkan kemampuan para pegawai; b) Meningkatnya kesadaran para pegawai akan menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawabnya; c) Masyarakat mengetahui serta memahami hal-hal yang terkait informasi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan; d) Fasilitas sarana dan prasarana

yang memadai; e) Aspirasi masyarakat dapat tersalurkan dengan baik karena melibatkan masyarakat akan pengambilan keputusan; f) Tidak adanya kesenjangan sosial serta keadilan dirasakan oleh masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pemaparan diatas maka dapat dikemukakan saran yang akan diberikan dalam penelitian ini kepada Dispendukcapil Surabaya sebagai berikut: 1) memberikan pemahaman akan prinsip-prinsip *good governance* kepada pegawai melalui sosialisasi dengan cara memberikan paparan tentang *good governance* dan pelatihan kerja; 2) diberlakukan kembali pemberian angket nilai kepuasan kinerja pelayanan Dispendukcapil Surabaya kepada masyarakat. Sedangkan untuk penelitian selanjutnya yaitu: 1) menggunakan teknik pengumpulan data selain dengan cara observasi dan wawancara; 2) menambah variable dari prinsip-prinsip *good governance* yang lain; 3) memperluas objek penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsana, I. J. 2016. *Manajemen Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah*. Yogyakarta: Deepublish.
- Budiharjo, A. 2011. *Organisasi: Menuju Pencapaian Kinerja Optimum*. Prasetya Mulya Publishing. Jakarta
- Ikatan Bankir Indonesia. 2017. *Memahami Audit Intern Perbankan*. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta
- Kasemin, K. 2015. *Agresi Perkembangan Teknologi Informasi*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Lutfi, M., & I.M., Satriawan. 2014. *Meneropong Komisi Informasi Publik*. Universitas Brawijaya Press. Malang
- Rahayu, B. D. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai Pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
- Rismawati, dan Mattalata. 2018. *Evaluasi Kinerja: Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. Celebes Media Perkasa. Makassar
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* (2 ed.). Mandar Maju. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Umam, K., & V., Antoni. 2017. *Corporate Action Pembentukan Bank Syariah: Akuisisi, Konversi, dan Spin Off*. UGM Press. Yogyakarta.
- Utaminingsih, A. 2014. *Perilaku Organisasi: Kajian Teoritik & Empirik Terhadap Budaya Organisasi, Gaya Kepemimpinan, Kepercayaan dan Komitmen*. Universitas Brawijaya Press. Malang.
- Wijaya, A. F., & O. R., Danar 2014. *Manajemen Publik: Teori dan Praktik*. Universitas Brawijaya. Malang.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang *prinsip-prinsip tata kelola pemerintah yang baik*. 10 Nopember 2000.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang *penyelenggaraan pelayanan publik yang baik*.
- Rahayu, B. D. 2013. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai pada Dinas Kebersihan dan Pertamanan Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu & Riset Akuntansi*. (2)8:1-21
- Nubatonis, Sondil E., Rusmiwari, Dan Suwasono. Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. (3)1:1-5.

- Lamangida, T. 2018. Studi Implementasi *Good Governance* Pemerintah Daerah Bone Bolango. *Jurnal Ilmu Administrasi*. (6)2:119-126
- Ningrum, E. A. 2016. Studi Penerapan *Good Governance* Dalam Pengelolaan Desa Wisata Kampung Bandar Kecamatan Senapelan Kota Pekanbaru Tahun 2012-2014. *Jurnal Online Mahasiswa Fisip Universitas Riau*. (3)2:1-15
- Rondonuwu, A. R. 2015. Implementasi *Good Governance* Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Di Kecamatan Amurang Barat Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Universitas Sam Ratulangi*. (1)28:24-30
- Heryanto, Y. 2014. Implementasi *Good Governance* Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Logika Universitas Swadaya Gunung Jati*. (9)3:1-18