

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PABLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT

EVA NAJWA FIRDAUS
eva.najwafirdaus@gmail.com
Wahidahwati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

ABSTRACT

This research aimed to determine the quality of service and how good governance implemented in the Rungkut District. The research method used qualitative description with research data collection technique used observation, interview, and documentation. The research informant consists of the head section, two people in the service department, and three people as the service users. The research result showed that service quality in the Rungkut district in serving the public was good. It seen from the tangible dimension, which consists of convenience and facility aspects; meanwhile, reliability was consists of the accuracy and apparent service standards aspects; moreover, the responsiveness seen from the responding to every complaint aspect; then, the assurance seen from the cost assurance and security aspects; on the other hand, the empathy seen from parts of prioritizing the interests of the applicant and friendly attitude to service users. However, some aspects have not gone according to the community's wishes. Among others, facility aspects showed that there was a queue machine, and the responsiveness aspects for every complaint did not provide a suggestion box in the service room. In addition, in realizing good governance, the implementation of transparency, accountability, responsiveness, participation, effectiveness, efficiency, equity, consensus orientasi, strategic vision and the rule of law.

Keywords: service quality, public service, good governance

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan mengetahui bagaimana *good governance* dijalankan di Kecamatan Rungkut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik mengumpulkan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala seksi pemerintahan, dua orang pegawai dibidang pelayanan dan tiga orang pengguna layanan. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Rungkut dalam melayani publik sudah baik. Hal ini terlihat dari dimensi *tangible* terdiri dari aspek kenyamanan dan sarana prasarana; *reliability* terdiri dari aspek kecermatan dan stantar pelayanan yang jelas; *responsiveness* terdiri dari aspek merespon setiap keluhan; *assurance* terdiri dari aspek jaminan biaya dan keamanan; *emphaty* terdiri dari aspek mendahulukan kepentingan pemohon dan sikap ramah kepada pengguna layanan. Namun ada beberapa aspek yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat, antara lain yaitu aspek sarana prasarana yang menunjukkan tidak adanya mesin antrean dan aspek merespon setiap keluhan tidak adanya kotak saran pada ruang pelayanan. Hasil dari terwujudnya *good governance* yakni terlaksananya prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, efektif dan efisien, keadilan, berorientasi konsensus, visi strategis, dan aturan hukum.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, pelayanan publik, *good governance*

PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai tugas penting untuk memberikan pelayanan yang prima bagi semua penduduknya. Kepuasan masyarakat menjadi tujuan utama dalam memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan tersebut akan terwujud jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Melayani masyarakat dengan baik merupakan tanggung jawab semua aparatur pemerintah. Dengan demikian pelayanan

merupakan suatu tolak ukur dalam pemuasan kebutuhan baik yang dilakukan oleh individu maupun pihak organisasi.

Tuntutan dengan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap publik menjadi suatu hal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Ummah, 2019). Salah satu bentuk pelayanan yakni pelayanan publik. Pelayanan publik sendiri memiliki arti sebagai upaya negara guna memenuhi kebutuhan dasar dari hak setiap warga negaranya atas barang, jasa maupun pelayanan administrasi (Faulina *et al.*, 2020).

Menurut permasalahan yang ada Maryam (2018) mengemukakan pada hasil penelitiannya ditinjau dari dua aspek yakni sisi sumber daya manusia dan sisi kelembagaan. Dilihat dari sumber daya manusia, terdapat kelemahan yang utama yaitu berkaitan dengan profesionalisme, kompetisi, empati, dan etika. Sedangkan dari sisi kelembagaannya, kelemahan terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, hal tersebut membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinir dengan maksimal. Kecenderungan tersebut menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien. Dengan demikian, pelayanan yang baik membutuhkan kualitas pelayanan yang baik pula.

Kualitas pelayanan merupakan suatu hubungan yang dinamis antara pengguna maupun yang memberikan layanan, baik itu jasa maupun manusia. Melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur negara, maka perlu adanya kriteria sebagai nilai yang menunjukkan seberapa baik atau buruknya pelayanan publik yang diberikan. Zeithaml *et al.*, (dalam Hardiyansyah, 2018) kemudian mengembangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan metode pengukuran kualitas pelayanan dengan metode *SERVQUAL*, yaitu suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Maka dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan diantaranya yaitu *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empaty* (empati). Dari setiap dimensi memiliki aspek-aspek yang dapat mengukur kualitas pelayanan.

Instansi pemerintah daerah seperti kecamatan adalah salah satu contoh instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik. Kecamatan sebagai penyedia pelayanan mempunyai tugas pokok yakni membantu wali kota dalam penyelenggaraan pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan serta meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kualitas pelayanan dalam bentuk jasa maupun berizinan.

Terdapat beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik *good governance*: (1) praktik *good governance* harus memberi ruang kepada aktor lembaga non-pemerintah untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintah sehingga memungkinkan adanya sinergi antara aktor dan lembaga pemerintah dengan non pemerintah seperti masyarakat sipil dan mekanisme pasar; (2) dalam praktik *good governance* terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama; (3) praktik *good governance* adalah praktik pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme) serta berorientasi pada kepentingan publik (Dwiyanto, 2014:18).

Tantangan utama membangun *good governance* adalah menyangkut cara mewujudkan ketiga karakteristik tersebut dalam praktik pemerintah sehari-hari (Dwiyanto, 2014:19). Tentu bukan pekerjaan mudah dalam mewujudkan ketiga hal itu, namun untuk mengembangkan praktik *good governance*, pemerintah perlu mengambil dan menggunakan strategi jitu. Salah satu pilihan strategi untuk mengembangkan *good governance* di Indonesia adalah melalui pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik yang mencirikan nilai-nilai yang selama ini melekat pada *good governance*. Maka penelitian ini menggunakan

prinsip-prinsip *good governance* yaitu transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, efektif dan efisien, keadilan, berorientasi strategis, visi strategis dan aturan hukum.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan oleh peneliti, maka rumusan masalah yang terdapat dalam penelitian yaitu: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *good governance* di Kantor Kecamatan Rungkut. Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rungkut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yakni pemerintah untuk kepentingan publik. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam Pasal 1 ayat (1) pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kurniawan (dalam Pasolong, 2013:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara layanan dapat mencerminkan bagaimana kualitas penyedia layanan dan sebagai tolak ukur atas kepuasan publik. Selain kepuasan pelanggan, terdapat beberapa hal lain yang menunjukkan kualitas pelayanan publik menjelaskan azas-azas pelayanan terdiri dari: (a) Transparansi, pelayanan Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dimengerti; (b) Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivita; (d) Partisipatif, pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; (e) Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi; (f) Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu pendekatan kualitas jasa yang banyak dijadikan acuan dalam riset adalah model *SERVQUAL* (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml *et al.* (dalam Hardiyansyah, 2018). Kualitas pelayanan ditentukan dua hal yakni persepsi pelanggan atas layanan yang mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Kualitas pelayanan atau *Service Quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pada pelanggan atas pelayanan yang mereka terima atau peroleh. Harapan sendiri merupakan keinginan para pengguna layanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Dimensi Pelayanan Publik

Dimensi kualitas pelayanan publik yang digunakan dalam mengukur dan menilai kualitas pelayanan ada beberapa pendapat, namun salah satunya adalah Zeithaml *et al.* (dalam Hardiyansyah, 2018:56) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jasa

dan berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor utama dalam menentukan kualitas pelayanan jasa melalui instrumen kinerja pelayanan.

Menurut Zeithaml *et al.*, (dalam Hardiyansyah, 2018) berhasil mengidentifikasi sepuluh dimensi pokok yang berkaitan dengan pelayanan. Namun, ditemukan beberapa kriteria yang digunakan dalam menilai mutu suatu pelayanan. Kriteria tersebut meliputi sepuluh dimensi yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, communication, credibility, security, competence, courtesy, understanding* dan *access* (Hardiyansyah, 2018). Sepuluh dimensi-dimensi tersebut kemudian di persempit menjadi lima dimensi karena terdapat hubungan yang kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility, dan security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat di antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy* (Hardiyansyah, 2018).

Zeithaml *et al.*, (dalam Hardiyansyah, 2018) kemudian mengembangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan metode pengukuran kualitas pelayanan dengan metode *SERVQUAL*, yaitu suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut diukur dari persepsi kualitas pelayanan bagi organisasi yang bersangkutan, kemudian dibandingkan terhadap sebuah organisasi yang "sangat baik". Maka dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan diantaranya: (1) Berwujud, kemampuan penyedia layanan dalam menunjukkan eksistensinya berupa penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, aparatur yang digunakan atau dimanfaatkan dalam proses pelayanan; (2) Keandalan, kemampuan suatu penyedia layanan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan; (3) Ketanggapan, kesadaran untuk merespon setiap pemohon layanan dengan cepat dan tepat; (4) Jaminan, kemampuan pegawai pelayanan untuk menumbuhkan rasa saling percaya untuk memberikan jaminan; (5) Empati, perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan. Dari setiap dimensi memiliki aspek-aspek yang dapat mengukur kualitas pelayanan.

Good Governance

Good Governance adalah salah satu tujuan penting dalam penyelenggaraan pemerintah (Kurniawan, 2020). Setiap lembaga atau instansi pemerintah saat ini berlomba-lomba dalam melaksanakan penyelenggaraan pelayanan untuk menjadi yang terbaik. Dimana sektor swasta sebagai pengelola sumber daya di luar negara dan birokrasi pemerintah pun harus memberikan kontribusi dalam usaha pengelolaan sumber daya yang ada. Penerapan cita *good governance* pada akhirnya mensyaratkan keterlibatan organisasi masyarakatnya sebagai kekuatan penyeimbang negara (Dwiyanto, 2014).

Namun citra *good governance* kini sudah menjadi bagian sangat serius wacana pengembangan paradigma birokrasi dan pembangunan kedepan. Karena peranan implementasi dari prinsip *good governance* adalah untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan bagi para *stakeholders* dalam memenuhi kepentingannya masing-masing. Istilah *good governance* menurut Yuliono (2019) dimaksudkan suatu mekanisme atau proses untuk menuju ke arah yang lebih baik dengan menata hubungan antara birokrasi dan lembaga diluar pemerintah termasuk masyarakat.

Prinsip-Prinsip Good Governance

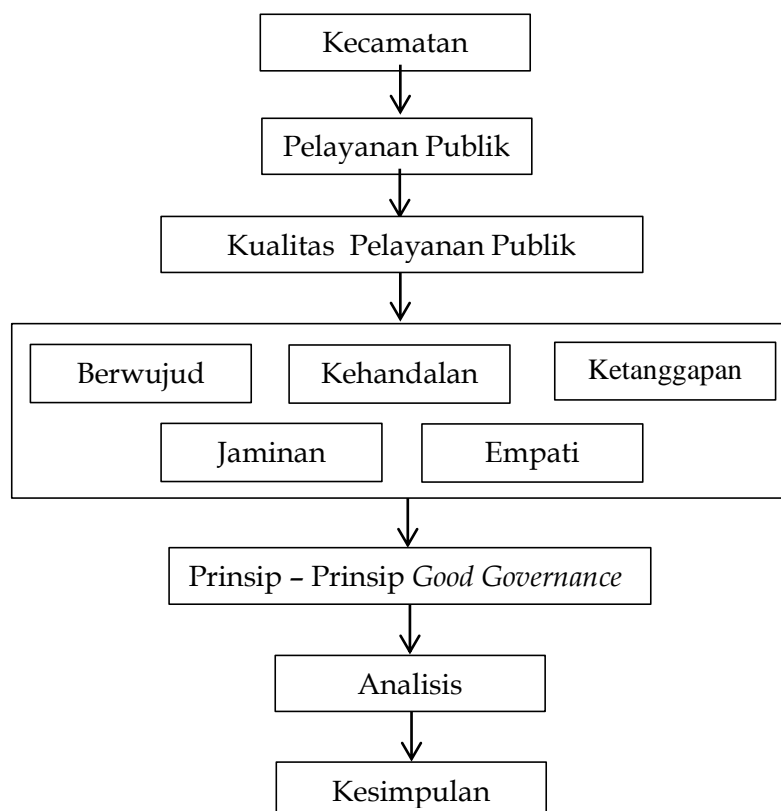
Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) mengungkapkan bahwa karakteristik yang dijadikan acuan dan dikembangkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik, yaitu: (1) Partisipasi, setiap warga negara berhak mengeluarkan pendapatnya dalam pengambilan keputusan melalui lembaga institusi legitimasi; (2) Aturan Hukum, setiap negara harus ada kerangka hukum yang berlaku agar adil dan tidak pandang bulu,

terutama hukum hak azasi manusia; (3) Transparansi, adanya keterbukaan kepada masyarakat. Kebebasan dalam memperoleh informasi yang masyarakat butuhkan yang dapat membangun rasa percaya antara pemerintah dan masyarakat; (4) Daya Tanggap, lembaga-lembaga harus berupaya melayani setiap pihak yang berkepentingan; (5) Berorientasi Konsensus, adanya perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik dari masing-masing kepentingan dalam hal kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah; (6) Keadilan, setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan kehidupan mereka; (7) Efektivitas dan Efisiensi, setiap lembaga menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin; (8) Akuntabilitas, para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholder; (9) Visi Stretegis, 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 (Sedarmayanti, 2012).

Fungsi Good Governance

Adanya *good governance* maka berfungsi terciptanya transparansi (keterbukaan) antara pemerintah dan masyarakat sehingga menjadi pemerintahan yang bersih. Kemudian untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan menerapkan penyelenggara 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 (Yuliono, 2019). Agar terciptanya fungsi *good governance* maka dibutuhkan hubungan kerjasama yang baik antara sektor pemerintah, sektor swasta dan masyarakat. Ketiganya memiliki peran masing-masing yang saling berkaitan dan harus berjalan sesuai dengan nilai-nilai dan prinsip-prinsip yang terkandung dalam tata pemerintahan yang baik (Yuliono, 2019).

Rerangka Pemikiran



Gambar 1
Rerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian dan Gambaran Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Menurut Moleong (2005:9-10) karakteristik penelitian kualitatif menggunakan metode yaitu pengamatan, wawancara atau penelaah dokumen. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah memberikan peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri atau lainnya (Sekaran, 2006:158).

Metode yang digunakan dalam pendekatan kualitatif dan analisis deskriptif adalah jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian sesuai dengan yang berkaitan dengan materi yang akan diteliti. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya.

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan jenis data primer. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber ahli dan dapat berupa hasil observasi. Teknik pengumpulan data primer digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa cara, antara lain: (1) Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor Kecamatan Rungkut; (2)

Wawancara, dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan public di Kantor Kecamatan Rungkut yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

Wawancara dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Teknik *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan informan terpilih dianggap paling tahu tentang objek yang diteliti, sedangkan teknik *snowball sampling* dilakukan dengan menambah narasumber penelitian guna mendapatkan data yang memuaskan. Melalui teknik *purposive sampling* diperoleh informan utama yaitu Kepala Seksi Pemerintahan sebagai pegawai yang dianggap paling mengetahui dan memahami penyelenggara kegiatan pelayanan. Sedangkan teknik *snowball sampling* diperoleh informasi pendukung yaitu dua orang pegawai di bidang pelayanan serta tiga orang masyarakat sebagai pengguna layanan yang dianggap mampu memberikan informasi terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya; (3) Dokumentasi, dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, peraturan pemerintah, uraian tugas, unsur organisasi Kecamatan Rungkut, struktur organisasi, profil kantor Kantor Kecamatan Rungkut.

Satuan Kajian

Satuan kajian yang dipilih peneliti dari dimensi kualitas pelayanan antara lain: (1) Berwujud; (2) Keandalan; (3) Respon/Ketanggapan; (4) Jaminan; (5) Empati. Sedangkan satuan kajian dari prinsip-prinsip *good governance* antara lain: (1) Transparansi; (2) Akuntabilitas; (3) Responsivitas; (4) Partisipasi; (5) Efektif dan Efisien; (6) Keadilan; (7) Berorientasi Konsensus; (8) Visi Strategis; (9) Aturan Hukum.

Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif yakni dengan mengumpulkan, mengolah, dan menyajikan data yang diperoleh sehingga dapat memberikan keterangan yang lengkap dan benar yang akhirnya dari analisis tersebut dapat ditarik sebuah kesimpulan penelitian, serta sebagai tolak ukur dan sebagai langkah dalam pemecahan dari suatu permasalahan yang ada. Adapun langkah-langkah analisis data sebagai berikut; (1) Pengumpulan data-data yang didapat dari wawancara, dokumentasi dan temuan dari observasi; (2) Menentukan pertanyaan-pertanyaan wawancara yang terkait dengan indikator kualitas pelayanan publik dan prinsip-prinsip *good governance*; (3) Penentuan target yang akan diwawancara, kemudian akan melakukan proses wawancara yang dilaksanakan Kecamatan Rungkut; (4) Mempelajari data yang didapat kemudian disortir (mengolah data informasi yang diperoleh) dengan cara mereduksi data yang diperoleh. Proses reduksi yaitu merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan membuang hal yang tidak diperlukan; (5) Menganalisis indikator pelayanan publik dan prinsip-prinsip *good governance*; (6) Kemudian ditarik kesimpulan diikuti dengan proses mengumpulkan data-data yang saling berhubungan satu sama lain melalui wawancara, pendokumentasian, dan pengamatan secara mendalam; (7) Penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dari penelitian yang dilakukan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Objek Penelitian

Kantor Kecamatan Rungkut terletak di jalan Rungkut Asri Utara Nomor 01, Kali Rungkut, Rungkut, Surabaya, Jawa Timur. Kantor Kecamatan Rungkut dibentuk berdasarkan hukum yakni: Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 14 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kota Surabaya dan peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya.

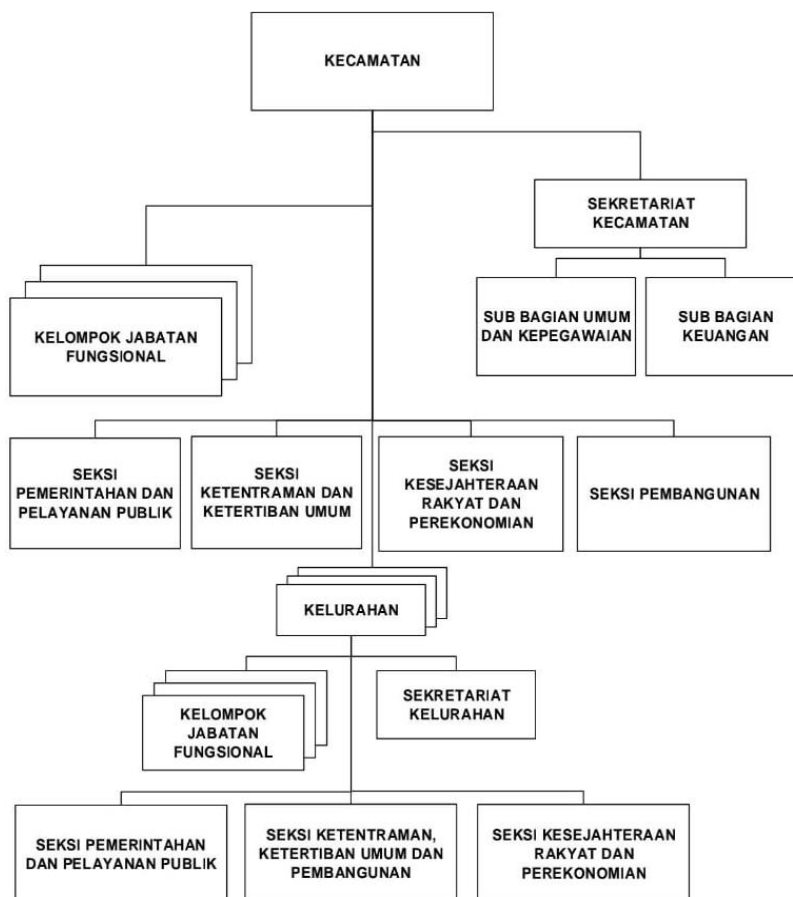
Kantor Kecamatan Rungkut merupakan salah satu organisasi sektor publik yang berfungsi sebagai penyedia pelayanan publik dalam hal administrasi kependudukan. Kecamatan Rungkut menyajikan informasi dan data yang dapat mendukung dalam pencapaian tujuan pembangunan Kota Surabaya. Terdapat sebutan lain dari kecamatan yakni merupakan wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Kedudukan dari kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten atau kota sebagai pelaksana teknis yang mempunyai kerja tertentu dan yang dipimpin oleh camat.

Visi, Misi dan Maklumat Pelayanan

Kantor Kecamatan memiliki visi, misi, dan maklumat pelayanan yang digunakan sebagai tolak ukur peningkatan kualitas pelayanan publik. a) visi Kantor Kecamatan Rungkut adalah "Menuju masyarakat Rungkut yang mandiri". b) misi Kantor Kecamatan Rungkut adalah: (1) mewujudkan kampung *home industry* dengan mengoptimalkan potensi wilayah melalui peningkatan sumber daya manusia dengan pelatihan, keterampilan yang berkelanjutan; (2) meningkatkan pendapatan masyarakat melalui perluasan akses ekonomi berbasis komunitas dan UMKM dengan daya cipta dan kreatifitasnya; (3) mewujudkan hubungan yang harmonis antara Muspika dengan seluruh lembaga organisasi, tokoh masyarakat, tokoh agama dan seluruh warga masyarakat sehingga tercipta situasi yang kondusif; (4) memfasilitasi keinginan atau harapan masyarakat dalam hal segala bidang; (5) memberikan peningkatan pelayanan kepada masyarakat dengan kecepatan, kepastian, keramahan yang didasari dengan "*SERVE WITH HEART*". c) maklumat pelayanan pada Kantor Kecamatan Rungkut adalah: 1) siap memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku; 2) siap menerima sanksi, apabila tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, serta melanggar aturan-aturan yang berlaku.

Struktur Organisasi

Struktur Organisasi dalam melakukan tugas dan kegiatannya suatu organisasi tidak akan terlepas dari suatu struktur yang akan dibentuk. Struktur organisasi adalah susunan antar hubungan berbagai komponen yang meliputi fungsi-fungsi, bagian-bagian, atau posisi-posisi perorangan dalam suatu organisasi. Suatu struktur organisasi mengatur akan kedudukan, wewenang, tugas, dan tanggung jawab. Selain itu struktur organisasi juga mengatur batasan dari suatu wewenang dan tugas masing-masing bagian pada struktur organisasi tersebut, dengan demikian tidak akan terjadi kekacauan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab masing-masing dengan adanya struktur organisasi tersebut. Maka kita dapat melihat bagaimana pembagian tugas dan fungsi atau suatu kegiatan yang berbeda dapat dikoordinasikan dengan efektif dan efisien sehingga dapat menciptakan hubungan kinerja yang baik, untuk melaksanakan aktivitas dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik, maka harus menerapkan struktur organisasi sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya. Berikut merupakan struktur organisasi Kantor Kecamatan Rungkut:



Gambar 2
 Struktur Organisasi Kecamatan Rungkut Kota Surabaya
 Sumber: Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021

Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Kecamatan Rungkut

Kantor Kecamatan Rungkut dalam menjalankan tugasnya, diatur berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 yang mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya. Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Rungkut terkandung dalam pasal 7, yaitu: (1) Kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat; (2) Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 Camat melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Walikota untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah; (3) Camat dalam melaksanakan tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat 1 dan ayat 2 dibantu oleh Perangkat Kecamatan; (4) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat 1 maka Kecamatan mempunyai fungsi: a) Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis; b) Pelaksanakan rencana program dan petunjuk teknis; c) Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain; d) Pelaksaaan pengawasan dan pengendalian; e) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas; f) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya.

Pembahasan

Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Kecamatan Rungkut mempunyai peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan publik khususnya dilingkup daerah. Guna mengetahui kualitas pelayanan publik yang terdapat di Kantor Kecamatan Rungkut, maka peneliti menggunakan dimensi kualitas

pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml *et al.* (dalam Hardiyansyah, 2018). Terkait dengan dimensi kualitas pelayanan publik, hasil diperoleh peneliti sebagai berikut:

Dimensi Berwujud (*Tangible*)

Tangible adalah penampilan fisik dari fasilitas, peralatan, aparatur, dan sarana komunikasi pada Kantor Kecamatan Rungkut yang digunakan atau dimanfaatkan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Terdapat aspek pada dimensi berwujud yakni kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan sarana prasarana penunjang pelayanan. Pada dimensi ini, Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan cukup baik. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku Kepala Seksi Pemerintahan yang menyatakan bahwa ruang pelayanan di Kantor Kecamatan Rungkut sudah baik. Ruang yang nyaman dapat dilihat dengan penataan kursi yang teratur, ruang pelayanan bersih dan juga terdapat AC yang membuat ruang pelayanan terasa nyaman. Aspek lain dari dimensi ini yakni sarana prasarana, menurut informan sebagai pengguna layanan menyatakan bahwa sarana prasarana dikecamatan ini masih kurang, karena disini tidak ada mesin antrian. Meskipun demikian Kantor Kecamatan Rungkut memiliki sarana prasarana pendukung lainnya.

Dimensi Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *Reliability* merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara cermat dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Terdapat beberapa aspek dalam dimensi *reliability* diantaranya yakni kecermatan dalam proses pelayanan dan terdapat standar pelayanan jelas. Aspek kecermatan atau ketelitian dalam melayani pengguna layanan sangatlah penting, pada dimensi ini Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan baik. Hal tersebut didukung dengan pernyataan dari informan selaku pegawai bagian pelayanan sebelum melakukan pelayanan pegawai memberi informasi mengenai syarat yang dibutuhkan oleh pengguna layanan agar tidak terjadi kesalahan yang mengharuskan pengguna layanan mengurus kembali kesalahan yang dibuat oleh pegawai dikarenakan ketidak cermatan pegawai dalam melakukan pelayanan. Pada aspek standar pelayanan yang jelas, menurut pernyataan dari informan selaku pegawai bagian pelayanan, pegawai Kecamatan Rungkut sudah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku untuk melakukan proses pelayanan. Adanya SOP tersebut Kecamatan Rungkut dapat melakukan pelayanan secara tertata atau terstruktur.

Dimensi Respon/Ketanggapan (*Responsiveness*)

Responsiveness atau ketanggapan merupakan kesediaan dan kesadaran untuk merespon setiap pemohon layanan dengan cepat, tepat, cermat, dan merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh pemohon. Aspek pada dimensi ini yakni merespon keluhan dari pelanggan yang telah dilakukan dengan cukup baik, hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku pegawai bagian pelayanan menyatakan bahwa Kecamatan Rungkut memiliki layanan pengaduan, layanan pengaduan ini bertujuan agar pengguna layanan dapat menyampaikan aspirasinya melalui telfon langsung dengan camat atau sekertaris camat. Inovasi ini bertujuan agar aspirasi dapat tepat sasaran tanpa berbelit-belit. Namun pengguna layanan lebih menyukai cara lama yakni menggunakan kotak saran.

Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Assurance merupakan kemampuan aparatur dalam memberikan jaminan, jaminan dari segi biaya dan keamanan dalam proses pelayanan. Terdapat aspek dalam dimensi *assurance* diantaranya yakni jaminan kepastian biaya dalam pelayanan dan petugas memberikan jaminan keamanan. Pada dimensi ini, Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan baik. Hal tersebut sesuai dengan aspek jaminan biaya, menurut informan selaku

pengguna layanan menyatakan bahwa saat melakukan layanan tidak dipungut biaya atau gratis. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 24 Pasal 95B Tahun 2013, setiap instansi pemerintah yang memfasilitasi pungutan biaya akan dikenakan sanksi dan denda. Aspek memberikan jaminan keamanan di Kantor Kecamatan Rungkut menurut informan selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa terdapat juru parkir, LINMAS dan SATPAM di lingkungan sekitar Kantor Kecamatan Rungkut. Dengan demikian, keamanan di Kantor Kecamatan Rungkut dapat dikatakan aman.

Dimensi Empati (*Empathy*)

Empathy merupakan suatu perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pengguna layanan dengan memahami keinginan pengguna layanan. Terdapat aspek mendahulukan kepentingan pemohon yang telah dilakukan dengan baik, menurut informan selaku pegawai bagian pelayanan menyatakan bahwa kepentingan masyarakat atau pemohon menurutan tujuan utama dalam melayani. Mendahulukan kepentingan dari pengguna layanan sangatlah penting karena pengguna layanan merupakan prioritas utama petugas pelayanan. Apabila pengguna layanan tidak merasa didahulukan maka akan menimbulkan keluhan bagi pengguna layanan lainnya.

Prinsip-Prinsip *Good Governance*

Pada penelitian ini yang membahas pelaksanaan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mengetahui dan menilai prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dengan baik, sehingga dapat mewujudkan *good governance* dan dapat menciptakan suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat. Terkait dengan penelitian mewujudkan prinsip-prinsip *good governance*, adapun hasil yang diperoleh oleh peneliti sebagai berikut:

Transparansi (*Transparency*)

Transparansi berarti keterbukaan, merupakan sebuah sistem yang memungkinkan terselenggaranya antara komunikasi internal dan komunikasi eksternal dari suatu organisasi, serta adanya keterbukaan dalam memberikan informasi. Menurut hasil wawancara dengan informan, prinsip transparansi di Kantor Kecamatan Rungkut dilakukan dengan baik. Kecamatan Rungkut mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi pelayanan. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa masyarakat bisa melihat informasi pada papan informasi dan banner, disana juga sudah dijelaskan mengenai kegiatan, program, jenis layanan dan juga syarat-syarat yang apa saja yang dibutuhkan. Kecamatan Rungkut juga mempermudah dalam pemberian informasi melalui *whatsapp*, tujuan memberikan informasi tersebut yakni untuk memudahkan masyarakat mendapatkan informasi mengenai berkas yang telah selesai agar masyarakat dapat mendapatkan informasi yang cepat dan tepat.

Akuntabilitas (*Accountability*)

Akuntabilitas merupakan suatu kejelasan fungsi, tata pelaksanaan dan pertanggung jawaban organisasi sehingga dalam pengelolaan akan terlaksana secara efektif dan efisien. Dalam hal ini Kecamatan Rungkut melakukan tanggungjawabnya ke Camat dan Walikota Surabaya. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan dari informan selaku Kepala Seksi Pemerintahan menyatakan bahwa Kantor Kecamatan Rungkut memenuhi tanggungjawab sesuai kebijakan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021 yang mengatur tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta tatakerja kecamatan dan kelurahan Kota Surabaya.

Responsivitas (*Responsiveness*)

Responsivitas merupakan suatu pertanggung jawaban dari sisi penerima layanan atau masyarakat itu sendiri. Hal tersebut dapat dilihat dengan seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara layanan bersikap tanggap akan kebutuhan, permasalahan dan harapan pengguna layanan. Pada prinsip ini, Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan baik. Hal tersebut juga didukung dengan adanya pernyataan dari informan pernyataan dari informan selaku pegawai pelayanan menanggapi keluhan atau aspirasi dari masyarakat, akan berupaya mengatasinya dan menyampaikan kebagian yang berhubungan dengan permasalahan tersebut. Pihak Kecamatan Rungkut telah berupaya menanggapi keluhan dan aspirasi dari masyarakat. Hal tersebut terlihat adanya pembahasan terkait rapat, dengan demikian merupakan langkah awal yang baik dari pihak kecamatan guna menerapkan prinsip responsivitas.

Partisipasi (*Participation*)

Partisipasi dapat diartikan yakni sebagai pengguna layanan, setiap warga negara mempunyai hak untuk mengambil bagian dalam proses negara. Hal tersebut didukung dengan adanya pernyataan informan selaku pegawai bagian pelayanan menyatakan bahwa penerapan partisipasin ini, proses perumusan kebijakan/program akan melibatkan unsur kelompok atau masyarakat sekitar Kecamatan Rungkut itu sendiri. Salah satu program yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Rungkut yakni berkantor di Balai RW dengan tema SIMMAS (Siap Melayani Masyarakat Sore Hari). Program ini dilakukam saat sore sampai malam hari. Tujuan diadakan program ini juga mempermudah masyarakat apabila masyarakat tidak memiliki waktu mengurus dokumen pada siang hari.

Efektif dan Efisien (*Effectiveness and Efficiency*)

Efektif dan efisien yakni terselenggaranya kegiatan instansi publik dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab. Pada prinsip ini, Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan baik. Hal tersebut didukung dengan melakukan proses administarasi kependudukan, adnaya pernyataan dari informan selaku pegawai bagian pelayanan menyatakan bahwa apabila masyarakat membawa berkas lengkap maka proses administrasi akan berjalan cepat tetapi masyarakat terkadang tidak membaca persyarakatan, sehingga membuat proses administarasi bisa berjalan lama.

Keadilan (*Equity*)

Keadilan memiliki arti yakni semua warga negara baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan yang sama untuk melaksanakan pelayanan dengan adil. Prinsip keadilan dalam pemberian pelayanan oleh birokrasi pemerintah merupakan ukuran untuk menilai seberapa jauh bentuk pelayanan yang telah memperhatikan aspek keadilan dan membuat publik memiliki akses yang sama terhadap sistem pelayanan yang dikembangkan dalam birokrasi tersebut. Prinsip keadilan tersebut telah dilakukan di Kantor Kecamatan Rungkut, prinsip keadilan sesuai dengan maklumat pelayanan yang ada pada Kantor Kecamatan Rungkut. Dari maklumat pelayanan tersebut penyedia layanan telah berjanji untuk memberikan layanan terbaik yang sesuai dengan undang-undang dan siap menerima sanksi, apabila tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya.

Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*)

Berorientasi Konsensus memiliki arti pemerintah yang baik adalah pemerintah yang dapat menjadi penengah atau perantara bagi berbagai perbedaan dan memberikan suatu penyelesaian. Pada Kantor Kecamatan Rungkut prinsip berorientasi konsensus yang berarti pemerintah memberikan penyelesaian masalah yang sudah diterapkan. Salah satu wujud dalam penyelesaian masalah yang diberikan oleh penyedia layanan yakni ketika pengguna

layanan kurang dalam hal persyaratan berkas-berkas maka penyedia layanan akan memberikan informasi dan arahan agar permasalahan tersebut dapat terselesaikan.

Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Strategis yakni para pemimpin atau birokrasi pemerintah dan warga negara memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik. Penerapan visi strategis yang terjadi di pemerintah khususnya di Kantor Kecamatan Rungkut dalam menacapai kepuasan pengguna layanan harus memiliki visi misi yang jelas. Dalam hal ini kesamaan visi dan misi antar internal Kantor Kecamatan Rungkt harus terjaga agar visi dan misi dimasa depan dapat tercapai sesuai dengan apa yang dicita-citakan.

Aturan Hukum (*The Rule Of Law*)

Aturan Hukum yakni setiap organisasi yang terkait harus memenuhi regulasi yang telah diatur oleh pemerintah dan harus dijalankan dengan baik. Hal ini Kecamatan Rungkut telah melakukan dengan baik. Adanya perlakuan hukum di Kantor Kecamatan Rungkut sudah diatur pada Peraturan Walikota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021. Peraturan tersebut menjelaskan semua hal-hal yang berkaitan dengan tugas, fungsi, dan struktur organisasi Kecamatan selaku organisasi pelayanan publik. Hal tersebut juga mengacu para pegawai untuk lebih meningkatkan kualitasnya dalam memenuhi semua tanggungjawab individu, yang dapat mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja organisasi dalam sektor pelayanan publik

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dikemukakan peneliti pada dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: 1) mengetahui bahwa Kantor Kecamatan Rungkut telah menjalankan dimensi pelayanan publik; 2) adanya sarana dan prasarana kurang, karena tidak adanya mesin antrian dan kotak saran untuk menyampaikan aspirasinya; 3) kurangnya faktor kesadaran masyarakat dalam hal mempersiapkan segala sesuatu yang menjadi persyaratan dalam melakukan suatu urusan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dapat dikemukakan peneliti pada prinsip-prinsip *good governance* sebagai berikut: 1) mengetahui bahwa Kantor Kecamatan Rungkut telah mengimplementasikan prinsip-prinsip *good governance*; 2) adanya pemahaman yang kurang akan prinsip-prinsip *good governance* pada pegawai dan masyarakat di Kecamatan Rungkut; 3) pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mengalami kendala seperti *loading webpage*;

Dengan terlaksananya dimensi kualitas pelayanan dan implementasi prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Rungkut 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) 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 Kantor Kecamatan Rungkut sebagai berikut: 1) menambahkan sarana prasarana berupa mesin antrian dan wadah aspirasi atau kotak saran untuk mengukur kepuasan pengguna layanan; 2) memberikan informasi dan pemahaman kepada masyarakat agar memenuhi segala persyaratan atau berkas administrasi kependudukan sebelum melakukan pelayanan; 3) memberikan pemahaman akan prinsip-

prinsip *good governance* kepada pegawai dan masyarakat melalui sosialisasi dengan cara memberikan paparan tentang *good governance* dan pelatihan kerja.

Keterbatasan

Sedangkan untuk penelitian selanjutnya yaitu: 1) menggunakan teknik pengumpulan data selain dengan cara observasi dan wawancara; 2) Sampel yang digunakan dalam penelitian ini hanya terbatas pada narasumber atau informan yang merupakan tiga pegawai dan tiga pengguna layanan Kantor Kecamatan Rungkut.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. 2014. *Mewujudkan Good Governace Melalui Pelayanan Publik*. Edisi Pertama. Cetakan Keempat. Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Faulina, N., W. T. Hardianto, dan A. Purwatiningsih. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Umtuk Mewujudkan Good Corporate Governance. *Reformasi*. 10(2): 186-208.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Edisi Revisi. Cetakan Pertama. Gava Media. Yogyakarta.
- Kurniawan, R. 2020. Aktualisasi Pelayanan Publik Dalam Good Governance Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Administrasi Negara*. 2(1): 27-40.
- Maryam, N. S. 2018. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*. 21(2): 1-18.
- Moleong. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pasolong. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Peraturan Wali Kota Surabaya Nomor 94 Tahun 2021. Kedudukan Susunan Organisasi Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan. 21 September 2021. Berita Daerah Kota Surabaya Tahun 2021 Nomor 94. Surabaya.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance "Kepemerintahan Yang Baik"* (2 ed.). Mandar Maju. Bandung, Jawa Barat, Indonesia.
- Sekaran, U. 2006. *Research Methods for Business: Metodologi Penelitian Untuk Bisnis*. Buku 2. Selemba Empat. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan Publik. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Pasal 95B Tahun 2013. Administrasi Kependudukan. 26 November 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013. Jakarta
- Ummah, C. 2019. Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan Nomor 17 Tahun 2017 Pada Uptsa Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 8(8)
- Yuliono, R. N. 2019. Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi*. 8(6)
- Zeithaml, V.A., Parasuraman, A. dan Berry, L.L., 1990. *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.