

## PENGARUH PENERAPAN *GOOD GOVERNANCE* DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA INSTANSI PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Yunita Wulansari  
yunayunita34@gmail.com  
Ikhsan Budi Riharjo

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)

### ABSTRACT

*The city of Surabaya in realizing service quality to achieve excellent public services, one of the indicators of development targets is increasing innovation and the quality of public services. The Surabaya government in 2020 seeks to optimize various public services in the City of Heroes, the Surabaya City Government (Pemkot) urges the public to take advantage of online-based services. In addition to saving costs and travel time from home to the management location, this step can also minimize direct contact or contact to prevent the spread of COVID-19. The purpose of this study was to examine the effect of establishing good governance and the quality of public services on the performance of government agencies. Data analysis used multiple linear regression technique. The results show that the implementation of good governance has a positive effect on government agencies, and the quality of public services has a positive effect on the performance of government agencies.*

*Keyword: good governance, quality of public services, agency performance*

### ABSTRAK

Kota Surabaya dalam mewujudkan kualitas pelayanan untuk tercapainya pelayanan publik prima, salah satu indikator sasaran pembangunan adalah peningkatan inovasi dan kualitas pelayanan publik. Pemerintah Surabaya pada tahun 2020 berupaya mengoptimalkan berbagai pelayanan publik yang ada di Kota Pahlawan, Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya mengimbau masyarakat agar memanfaatkan layanan berbasis online. Selain menghemat biaya dan waktu tempuh dari rumah menuju lokasi pengurusan, langkah ini juga dapat meminimalisir kontak atau hubungan langsung untuk mencegah penyebaran COVID-19. Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh penetapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey. Pengumpulan data menggunakan teknik kuisioner. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah, dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif terhadap Kinerja instansi pemerintah. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan penerapan *good governance* dan peningkatan kualitas pelayanan publik maka kinerja pemerintah Kota Surabaya akan meningkat.

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

### PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah berupaya melaksanakan tugas dan fungsi dalam melayani kepentingan masyarakat atau publik. Upaya untuk menjalankan fungsi dalam konteks organisasi Pemerintah daerah. Kinerja adalah ukuran kerja atau hasil dalam pengelolaan dan berfungsinya suatu organisasi, relatif terhadap segala sesuatu yang terjadi dan diadakan selama periode waktu tertentu. Mengukur kinerja Pemerintah daerah sangat penting. Ini berfungsi sebagai tolok ukur untuk meningkatkan kinerja organisasi Anda dan lebih meningkatkannya di masa depan. Mengevaluasi kinerja organisasi Pemerintah daerah sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penilaian kinerja digunakan untuk

menilai keberhasilan Pemerintah daerah dalam melayani masyarakat, karena arah lembaga publik pada dasarnya tidak mencari keuntungan untuk mengutamakan pelayanan publik.

Menurut Lumbanraja (2020) Pandemi Covid-19 membawa dampak yang besar bagi masyarakat di Indonesia. Wacana New Normal yang akan diberlakukan, secara garis besar tetap membatasi interaksi antar individu. Pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan beinteraksi secara langsung harus dibatasi bahkan harus beralih kepada pelayanan secara online. Penelitian yang dilakukan oleh Septiani dan Siswandhi (2020) mengemukakan solusi dalam mengatasi pelayanan publik di Indonesia, yaitu dengan *New Publik Service* dan *Good governance*. Pendekatan ini di anggap tepat jika diterapkan di negara dekomratis seperti Indonesia ini. Selain itu, dengan adanya reformasi dalam bidang pelayanan ini diharapkan dapat menjadi alternatif negara menuju negara yang maju dibidang politik dan ekonomi sehingga mencapai kesejahteraan masyarakat.

Menurut Rokhayah (2020) sampai dengan saat ini pelayanan pada instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, masih mendapat pandangan kurang baik dari sebagian masyarakat. Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat. Tingkat kepuasan masyarakat juga dapat dinilai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu perumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut: Apakah Penerapan *Good governance* berpengaruh Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah? Dan Apakah Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah?

## TINJAUAN TEORITIS

### Teori Keagenan (*Agency Theory*)

Teori keagenan menjelaskan bahwa hubungan agensi muncul ketika satu orang atau lebih (*principals*) mempekerjakan orang lain (*agent*) untuk memberikan suatu jasa dan kemudian mendelegasikan wewenang pengambilan keputusan kepada agen tersebut. Teori keagenan akan berlaku pada berbagai organisasi termasuk pada organisasi sektor publik yakni pemerintah daerah dan berfokus pada persoalan asimetri informasi yang terjadi antara eksekutif selaku pengelola (*agent*) dan masyarakat (*principals*). Menurut Mardiasmo (2004) Akuntabilitas dapat dipahami sebagai kewajiban pihak pemegang amanah (*agent*) dalam memberikan pertanggungjawaban, menyajikan, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang menjadi tanggung jawabnya kepada pihak pemberi amanah (*principals*) yang memiliki hak dan kewenangan untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Oleh karena itu laporan kinerja pada Organisasi Perangkat Daerah mengenai kualitas pelayanan dapat dijelaskan menggunakan teori keagenan karena dapat menjelaskan hubungan kontraktual antara pemberi amanah (*principals*) dan pemegang amanah (*agent*).

### Teori Sinyal (*Signal Theory*)

Menurut Verawaty (2017) *Signalling Theory* dalam konteksnya, pemerintah berusaha untuk memberikan sinyal yang baik kepada. Tujuannya agar rakyat dapat terus mendukung pemerintah yang saat ini berjalanshingga pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Laporan kinerja dapat dijadikan sarana untuk memberikan sinyal kepada rakyat. Kinerja pemerintahan yang baik perlu diinformasikan kepada rakyat baik sebagai bentuk pertanggungjawaban maupun sebagai bentuk promosi untuk tujuan politik. Berkaitan dengan penelitian ini, pemerintah bertanggung jawab memberikan informasi atau sinyal pada masyarakat untuk memberikan keyakinan yang memadai pada masyarakat. Tujuannya agar rakyat dapat terus mendukung pemerintah yang saat ini berjalan sehingga pemerintahan dapat berjalan dengan baik. Keunggulan internet saat ini bisa kita manfaatkan dengan fasilitas *e-government* seperti ini dapat didistribusikan lebih cepat dan dapat dieksploitasi untuk lebih membuka diri atau transparan dengan menginformasikan laporan keuangannya.

### **Good Governance**

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. *Good governance* berasal dari induk Bahasa Eropa yaitu *governance* dan diadopsi oleh Bahasa Inggris menjadi *govern* yang berarti *steer* (menyetir atau mengendalikan). *Governance* adalah suatu wacana mengenai tata kelola yang ideal bagi pemerintahan. Bersamaan dengan reformasi dari sistem politik kearah yang lebih demokratis, perkembangan dari ekonomi pengarah ke ekonomi pasar, berkembang pula pemikiran tentang *good governance*. *Good governance* tidak lagi Pemerintah (*state*), tetapi madani (*civil society*) dan terutama sektor swasta (*privat sector*) yang berperan dalam pemerintahan (*governance*). *Good governance* juga dapat diartikan sebagai pelayanan publik yang efisien, sistem pengendalian yang dapat diandalkan, pemerintahan yang bertanggung jawab pada publiknya.

Menurut Sukrisno (2011): "Proses yang transparan atas penentuan tujuan pemerintahan, pencapaiannya, dan penilaian kinerjanya merupakan tata kelola pemerintahan yang baik juga merupakan suatu sistem yang mengatur hubungan peran Dewan Komisaris, peran Direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya yang disebut *Good Government Governance*. *Good governance* memiliki beberapa indikator pengukuran diantaranya yaitu (1) Transparansi ; (2) Partisipasi ; (3) Akuntabilitas ; (4) Koordinasi.

### **Pelayanan Publik**

Seperti yang dipaparkan oleh Sampra (2010) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau serangkaian kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara satu orang dengan orang lain atau suatu mesin fisik dan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Menurut Sinambela (2010) istilah publik berasal dari bahasa inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang bnyak, ramai. Oleh karena itu Sinambela (2010) mengatakan pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik oleh Pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila apartur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara Pemerintah dan masyarakat.

Menurut Zeithaml (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud) ; (2) *Reliability* (kehandalan) ; (3) *Responsiviness* (ketanggapan) ; (4) *Assurance* (jaminan) ; (5) *Emphaty* (Empati). Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

### **Kinerja Instansi Pemerintah**

Menurut Mangkunegara (2014) "Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Menurut Wirawan (2013) "Kata kinerja merupakan singkatan dari kinetika energi kerja yang padanannya dalam bahasa Inggris adalah *performance*, yang sering di indonesiakan menjadi kata *performa*".

Kinerja instansi Pemerintah adalah gambaran mengenai keputusan kepala lembaga administrasi negara nomor: 239/IX/6/8/2003 tentang perbaikan pedoman penyusunan pelaporan akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah tingkat pencapaian sasaran ataupun

tujuan instansi Pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi Pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Kinerja Instansi Pemerintah memiliki beberapa indikator pengukuran (Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor : 239/1X/6/8/2003) diantaranya yaitu : (1) Masukan (*Inputs*); (2) Keluaran (*Outputs*); (3) Hasil (*Outcomes*) (4) Manfaat (*Benefits*); (5) Dampak (*Impacts*).

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah**

*Good governance* adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu negara, termasuk Indonesia. *Good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Menurut Sedarmayanti (2012) *Good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service* disebut *governance* (pemerintah atau pemerintahan), sedangkan praktik terbaiknya disebut *good governance* (pemerintahan yang baik). Sejalan dengan hal tersebut *governance* sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik.

Berdasarkan argumentasi teoritis, beberapa pendapat dari para ahli diatas dan hasil penelitian sebelumnya bahwa *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah maka dapat disimpulkan hipotesis pertama penelitian yaitu:

H<sub>1</sub>: Penerapan *Good governance* berpengaruh positif terhadap Kinerja Instansi Pemerintah.

#### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah**

Upaya-upaya pemerintah terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan faktor utama yang perlu diperhatikan, selain untuk memahami profesionalisme dan akuntabilitas pemerintah, Bersama pula untuk memperoleh informasi lebih dalam tentang kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

Menurut Sinambela (2010) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan argumentasi teoritis, beberapa pendapat dari para ahli dan penelitian terdahulu bahwa pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah maka dapat dirumuskan hipotesa kedua yaitu:

H<sub>2</sub>: Kualitas Pelayanan Publik Berpengaruh Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah.

### **METODE PENELITIAN**

#### **Jenis Penelitian, Populasi dan Sampel**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Penelitian Kuantitatif dengan menggunakan teknik survei untuk mendapatkan datanya. Menurut Sugiyono (2011) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi yang dituju dalam penelitian ini adalah Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan data primer dengan menggunakan instrumen kuisioner dalam pengumpulan data.

## **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Untuk mendapatkan data kuantitatif maka digunakan skala likert yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang digolongkan kedalam lima tingkatan. Menurut Sugiyono (2017) "skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial".

## **Variabel dan Definisi Operasional Variabel**

### **Variabel Penelitian**

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari variabel bebas dan variabel terikat. Variabel Bebas (*Independent Variable*) yaitu variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen atau terikat. Variabel bebas dalam penelitian ini menggunakan variabel penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik dan Variabel Terikat (*Dependent Variable*) Variable terikat yaitu variabel yang dipengaruhi akibat dari adanya variabel bebas. Variabel terikat disebut juga dengan variabel dependen, variabel output, konsekuen, variabel tergantung, kriteria, variabel terpengaruh dan variabel efek. Variabel terikat dari penelitian ini adalah kinerja instansi pemerintah.

### **Definisi Operasional**

#### **Kinerja Instansi Pemerintah**

Instansi Pemerintah adalah perangkat Negara Kesatuan Republik Indonesia yang menurut peraturan perundangan yang berlaku terdiri dari: Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tinggi Negara, Markas Besar TNI (meliputi: Markas Besar TNI Angkatan Darat, Angkatan Udara, Angkatan Laut), Kepolisian Republik Indonesia. Kantor Perwakilan Pemerintah RI di Luar Negeri, Kejaksaan Agung, Perangkat Pemerintahan Provinsi, Perangkat.

Definisi kinerja instansi pemerintah sendiri menurut Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara No: 239/IX/6/8/2003 adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran ataupun tujuan instansi pemerintah sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi instansi pemerintah yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan-kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Indikator Kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu kegiatan yang telah ditetapkan. Indikator kinerja kegiatan yang akan ditetapkan dikategorikan ke dalam kelompok : (1) Masukan (*Inputs*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau dalam rangka menghasilkan output, misalnya sumber daya manusia, dana, material, waktu, teknologi, dan sebagainya; (2) Keluaran (*Outputs*) adalah segala sesuatu berupa produk/jasa (fisik dan/atau non fisik) sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan yang digunakan; (3) Hasil (*Outcomes*) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah. *Outcomes* merupakan ukuran seberapa jauh setiap produk jasa dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat; (4) Manfaat (*Benefits*) adalah kegunaan suatu keluaran (*outputs*) yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Dapat berupa tersedianya fasilitas yang dapat diakses oleh publik; (5) Dampak (*Impacts*) adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum lainnya yang dimulai oleh capaian kinerja setiap indikator dalam suatu kegiatan.

#### **Penerapan *Good governance***

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya *good governance* (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. *Good*

*governance* memiliki beberapa indikator pengukuran diantaranya yaitu (1) Transparansi ; (2) Partisipasi ; (3) Akuntabilitas ; (4) Koordinasi.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik oleh pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparat sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Menurut Zeithaml (2011) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: (1) *Tangible* (berwujud) ; (2) *Reliability* (kehandalan) ; (3) *Responsiveness* (ketanggapan) ; (4) *Assurance* (jaminan) ; (5) *Empathy* (Empati). Pada dasarnya teori tentang *servqual* dari Zeithaml, walaupun berasal dari dunia bisnis, tetapi dapat dipakai untuk mengukur kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah.

### **Teknik Analisis**

Teknik analisis data merupakan suatu metode atau cara yang digunakan untuk menganalisis data dalam rangka memecahkan masalah maupun pengujian hipotesis agar mudah dibaca dan diinterpretasikan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan metode analisis regresi linear berganda yang digunakan dalam untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Statistik Deskriptif**

Pada penelitian data yang diperoleh dari pengisian kuesioner oleh responden di OPD kota Surabaya terdapat bagian pernyataan-pernyataan dalam bentuk skala *likert* untuk masing-masing variabel baik variabel dependen maupun variabel independen. Pernyataan-pernyataan yang tertulis dalam kuisisioner yang tertulis dalam kuisisioner berhubungan dengan penerapan *good governance*, kualitas pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah. Dimana dalam kuisisioner tersebut terdapat 32 pertanyaan yang terbagi-bagi, diantaranya 12 pernyataan digunakan untuk mewakili penerapan *good governance*, 10 pernyataan digunakan untuk mewakili kualitas pelayanan publik, dan 10 pertanyaan digunakan untuk mewakili kinerja instansi pemerintah,. Dari setiap pernyataan tersebut mewakili variabel dependen maupun variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini.

Dengan demikian responden diminta untuk memberikan penilaian pada kuesioner yang telah dikirimkan oleh penelitian terhadap pandangan responden mengenai penerapan *good governance*, kualitas pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah yang diukur menggunakan skala *likert* dengan nilai 1 sampai dengan 5 dimana nilai 1 menunjukkan sangat tidak setuju, nilai 2 menunjukkan tidak setuju, nilai 3 menunjukkan netral, nilai 4 menunjukkan setuju dan nilai 5 menunjukkan sangat setuju. Untuk mengetahui hasil rata-rata jawaban responden digunakan *interval class* yang digunakan untuk menghitung nilai atau skor yang diisi responden.

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Jumlah Kelas}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,80$$

**Tabel 1**  
**Kelas Interval**

Nilai Interval	Kategori	Nilai
4,20 < x ≤ 5,00	Sangat Setuju	5
3,40 < x ≤ 4,20	Setuju	4
2,60 < x ≤ 3,40	Netral	3
1,80 < x ≤ 2,60	Tidak Setuju	2
1,00 < x ≤ 1,80	Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

**Uji Kualitas Data**

**Uji Validitas**

Uji validitas adalah uji yang dilakukan untuk memastikan kemampuan sebuah skala untuk mengukur konsep yang dimaksudkan. Dengan kata lain uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pernyataan kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2011). Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi atau arti sebenarnya yang diukur.

Pengujian validitas instrument dilakukan dengan cara mencari Koefisien Korelasi tiap butir pertanyaan. Suatu indikator dikatakan valid, apabila  $n=112$  dan  $\alpha=0,05$ , maka  $r_{tabel} = 0,176$  dengan ketentuan Nurgiyantoro (2004) : Hasil  $r_{hitung} > r_{tabel} (0,176) = \text{valid}$  Hasil  $r_{hitung} < r_{tabel} (0,176) = \text{tidak valid}$ . Hasil dari uji validitas, seperti yang nampak pada Tabel 2.

**Tabel 2**  
**Hasil Uji Validitas**

Variabel	r hitung	r tabel	Sig	Keterangan
Penerapan Good Governance	0,460	0,176	0,000	Valid
Kualitas Pelayanan Publik	0,707	0,176	0,000	Valid
Kinerja Instansi Pemerintah	0,728	0,176	0,000	Valid

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 2, dapat diketahui bahwa pada masing-masing variabel penerapan *good governance*, kualitas pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah mempunyai nilai r hitung lebih besar dari r tabel sehingga data yang diperoleh dari penelitian ini dinyatakan valid.

**Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur apakah jawaban responden terhadap pertanyaan dalam kuesioner tetap konsisten apabila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur. Hasil uji reliabilitas dapat dilakukan dengan uji statistik *Cronbach's Alpha*. Apabila nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel > 0,60 maka dapat dikatakan reliabel Ghozali (2016). Hasil dari uji reliabilitas, seperti yang nampak pada Tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Variabel	Cronbach's	N of Items	Koefisien Alpa	Keterangan
	<u>Alpha</u>			
Penerapan Good Governance	0,610	12	0,60	Reliabel
Kualitas Pelayanan Publik	0,875	10	0,60	Reliabel
Kinerja Instansi Pemerintah	0,892	10	0,60	Reliabel

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 3 menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,6 sehingga dinyatakan reliabel.

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat apakah data yang digunakan sudah normal atau belum. Pengujian ini menggunakan metode *kolmogorov-smirnov* yang terdapat di *software SPSS*. Pengujian melihat nilai signifikan, jika hasil yang diperoleh  $> 0,05$  maka data tersebut bersifat *distribusi normal*. Berdasarkan data yang sudah didapat dapat disajikan pada Tabel 4 sebagai berikut:

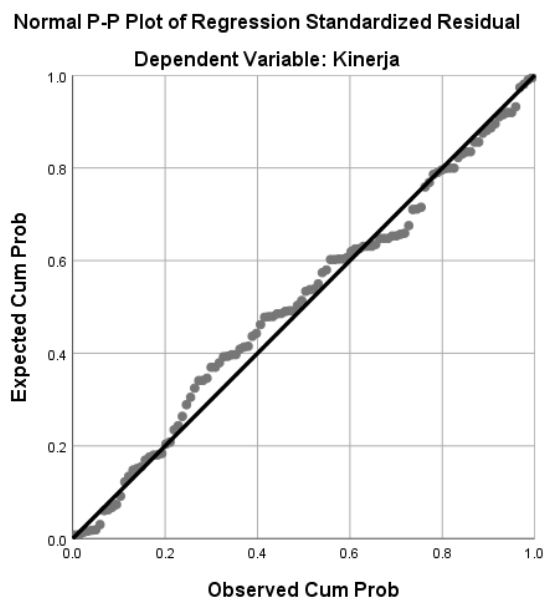
**Tabel 4**  
**Hasil SPSS Normalitas KolgorovSmirnov**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		112
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.66951072
Most Extreme Differences	Absolute	.074
	Positive	.063
	Negative	-.074
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.177 <sup>c</sup>

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan hasil uji *Kolmogorov-Smirnov* pada Tabel 4 maka dapat disimpulkan data yang diuji dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* berdistribusi normal karena memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,177 > 0,05$ . Berikut hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada Gambar 1:





**Gambar 1**  
**Grafik Uji Normalitas Data**  
**Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021**

Dengan menggunakan uji metode kolgorov smirnov, histogram dan p plot dapat dijelaskan bahwa persamaan regresi dalam model ini memiliki sebaran data yang normal, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan dalam penelitian.

**Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya meltikolinearitas didalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel independen (bebas). Uji multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan lawannya yaitu Nilai Tolerance (*Tolerance Value*). Apabila nilai tolerance >0,10 atau nilai VIF < 10 maka disimpulkan bahwatidak terjadi multikolinearitas antar variabel dalam model regresi. Hasil uji multikoliniearitas seperti nampak pada Tabel 5. Berdasarkan *output* SPSS diperoleh nilai indeks kondisi sebagai berikut:

**Tabel 5**  
**Hasil SPSS Multikolinearitas**

	Collinearity Statistics			
	Std. Error	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	3.064	0.027		
<i>Good governance</i>	0.074	0.033	0.697	1.435
Kualitas Pelayanan Publik	0.063	0	0.697	1.435

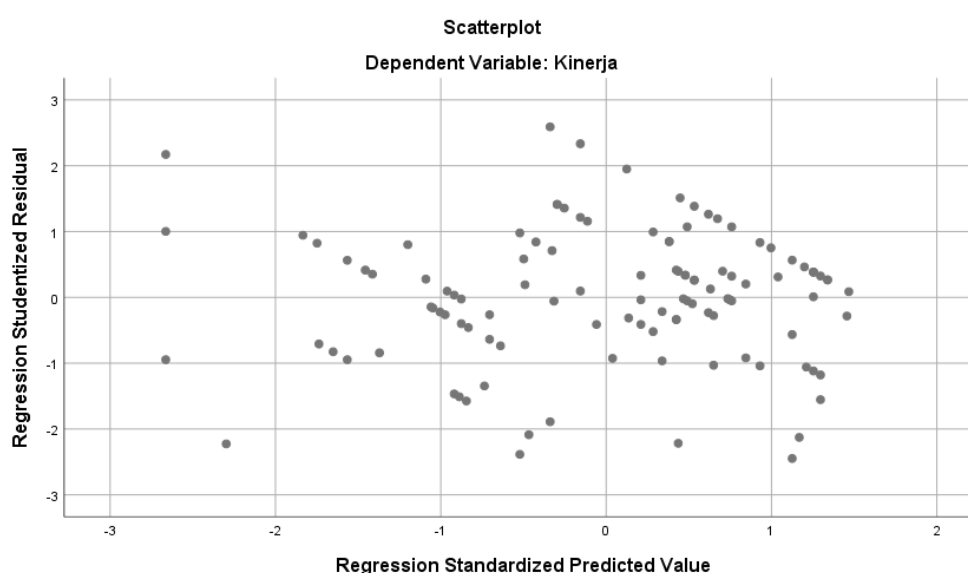
**Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021**

Berdasarkan Tabel 5 Nilai tolerance Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y masih lebih besar dari 0.10. sementara itu nilai VIF Variabel X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, dan Y Masih lebih kecil dari 10.0 dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam model regresi sehingga tidak terjadi multikolinearitas dan dapat dikatakan bahwa model regresi layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

### Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terdapat ketidaksamaan *variance* dari residual suatu periode pengamatan ke pengamatan yang lain. Untuk mendeteksi ada dan tidaknya heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola yang terbentuk pada grafik *scatterplot*, dengan kriteria: (1) Jika terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk pola secara teratur (bergelombang, melebar, dan menyempit) tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y berarti mengindikasikan telah terjadi, (2) Jika tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik yang tersebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka tidak mengindikasikan adanya heteroskedastisitas pada model regresi. Berikut adalah hasil pengujian heteroskedastisitas, yang nampak pada Gambar 2.

Berikut hasil uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatter-plot yaitu sebagai berikut:



**Gambar 2**  
Grafik Uji Heteroskedastisitas  
Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Dari gambar scatterplot diatas dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tersebar baik diatas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Sehingga dapat dikatakan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kinerja instansi pemerintah surabaya berdasarkan masukan variabel *good governance* dan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Gambar 2 diatas dapat dilihat bahwa tidak terdapat pola yang jelas dan titik-titik yang tersebar di atas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dapat disimpulkan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

### Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui ada tidaknya penerapan *good governance*, kualitas pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah pada instansi pemerintah kota Surabaya. Berikut adalah hasil analisis regresi linear berganda yang nampak pada Tabel 6.

**Tabel 6**  
**Hasil SPSS Regresi Linear Berganda**

	B	Std. Error	Beta
(Constant)	6.880	3.064	
<i>Good governance</i>	0.159	0.074	0.15
Kualitas Pelayanan Publik	0.680	0.063	0.72

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Dari tabel 6 diatas diperoleh persamaan regresi taksiran sebagai berikut:

$$Y = 6.880 + 0.159X_1 + 0.680X_2$$

Dari persamaan regresi tersebut diantaranya dapat diartikan penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya.

### Uji F

Hasil hipotesis Uji F dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Variabel Independen memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan pada uji Anova. Apabila nilai signifikan <0,05 maka variabel independen berpengaruh secara bersama terhadap dependent. Apabila nilai signifikan >0,05 maka variabel tidak berpengaruh secara bersama-sama terhadap dependent. Hasil pengujian dapat disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut :

**Tabel 7**  
**Hasil SPSS Uji F**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1531.41	2	765.705	105.512	.000 <sup>b</sup>
Residual	791.018	109	7.257		
Total	2322.43	111			

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan uji f pada tabel 7 diperoleh hasil pengujian F hitung sebesar 105.512 dengan tingkat signifikan 0,000. lebih kecil dibanding dengan taraf signifikan 5% atau 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan antara penerapan *good governance*, dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya secara simultan atau bersama – sama yang dapat diartikan bahwa fit atau layak sebagai model penelitian.

### Uji t

Hasil hipotesis Uji t dilakukan untuk mengetahui seberapa besar Variabel Independen memiliki pengaruh secara parsial terhadap variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan melihat nilai signifikan pada uji Anova. Apabila nilai signifikan <0,05 maka variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap dependent. Apabila nilai signifikan >0,05 maka variabel tidak berpengaruh secara parsial terhadap dependent. Hasil pengujian dapat disajikan pada Tabel 7 sebagai berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil SPSS Uji t**

	t hitung	sig
(Constant)	2.245	0.027
Good governance	2.16	0.033
Kualitas Pelayanan Publik	10.805	0

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 8 menunjukkan hasil dari pengujian hipotesisi sebagai berikut:

- H<sub>1</sub>: Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2.160 > t tabel (df=n-k=112-2=110) sebesar 1,666 dan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000 < taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya ada pengaruh positif dan signifikan penerapan *good governance* terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya. Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya, diterima.
- H<sub>2</sub>: Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 10.805 < -t tabel (df=n-k=112-2=110) sebesar 1,666 dan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000 < taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya, diterima.

### Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji *R square* dilakukan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan variabel bebas yang diberikan pada variabel terikat. *R square* memiliki nilai antara 0 dan 1. Nilai determinasi pada model pertama ditentukan dengan nilai Adjusted R Square yang dapat dilihat pada tampilan berikut :

**Tabel 9**  
**Hasil SPSS Uji R Square**

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.812 <sup>a</sup>	0.659	0.653	2.69389

Sumber: Data Kuesioner diolah, 2021

Berdasarkan hasil perhitungan regresi, diperoleh nilai Koefisien Determinasi yang disesuaikan (*adjusted R<sup>2</sup>*) adalah 0,653 artinya variasi dari semua variabel bebas (penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik) dapat menerangkan kinerja instansi pemerintah kota Surabaya sebesar 65.3%. Sedangkan sisanya sebesar 34.7% diterangkan oleh variabel lain yang tidak diajukan dalam penelitian ini.

### Pembahasan

#### Pengaruh Penerapan *Good Governance* Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 2.160 > t tabel (df=n-k=112-2=110) sebesar 1,666 dan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000 < taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya ada pengaruh positif dan signifikan penerapan *good governance* terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya. Dengan demikian hipotesis

pertama yang menyatakan bahwa penerapan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya, diterima.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian yang dilakukan oleh Dahlan dan Sumaryana (2017) dengan judul pengaruh penerapan *good governance* terhadap kinerja pelayanan publik, budaya organisasi dan lingkungan eksternal sebagai pemoderasi, hasil penelitian terdahulu menunjukkan bahwa variabel penerapan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik.. Selain itu, hasil penelitian ini juga memiliki kesamaan hasil dengan penelitian Uar (2016) tentang Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon yang menyatakan bahwa ada hubungan yang signifikan antara pelaksanaan prinsip-prinsip *good governance* dengan kinerja pelayanan publik pada BPN Kota Ambon.

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah**

Berdasarkan hasil pengujian pada tabel 8 diatas diperoleh nilai t hitung sebesar 10.805 < -t tabel (df=n-k=112-2=110) sebesar 1,666 dan nilai signifikansi atau probabilitas sebesar 0,000 < taraf signifikansi 5% atau 0,05 artinya ada pengaruh signifikan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya. Dengan demikian hipotesis kedua yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya, diterima. Berdasarkan konsep penetapan tujuan menurut Nurdin (2019) Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Rasyid dalam Nurdin (2019) menjelaskan pelayanan adalah proses kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat berkenaan dengan hak-hak dasar dan hak pemberian, yang wujudnya dapat berupa jasa dan layanan. hasil penelitian ini mendukung teori tersebut. Diharapkan bahwa pegawai dapat memahami tujuan yang diharapkan organisasi kepadanya dapat mempengaruhi perilaku kerjanya. Penetapan tujuan yang jelas akan mengarah pada hasil yang lebih baik karena tujuan harus memberikan kejelasan terkait dengan apa yang harus dilakukan. Maka dalam menetapkan tujuan secara khusus, sangat penting pula untuk mengatur perilaku seseorang. Idealnya dalam penetapan tujuan, anggaran dapat tercapai. Oleh sebab itu, agar tujuan anggaran di pemerintahan dapat tercapai yaitu memenuhi kebutuhan publik, sangat penting bagi pemerintah untuk mengatur perilaku masing-masing individu pegawai dalam melakukan proses kegiatan *good governance* dan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil penelitian dan juga analisis data, diperoleh hasil bahwa penerapan *good governance* dan kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan signifikan secara parsial dan simultan terhadap kinerja instansi pemerintah kota Surabaya. Penerapan *Good Government Governance* merupakan dasar dalam mencapai anggaran yang baik, hal ini sesuai dengan persamaan regresi  $Y = 6.880 + 0.159X_1 + 0.680X_2$  yang berarti semakin baik penerapan *Good Governance* dan kualitas pelayanan publik maka akan semakin berkualitas pula kinerja instansi pemerintah.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan hasil kuesioner yang dibagikan kepada Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kota Surabaya maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Variabel penerapan *good governance* memiliki pengaruh secara langsung terhadap kinerja instansi Pemerintah Kota Surabaya yaitu masing-masing dapat dijelaskan sebagai berikut: variabel penerapan *good governance* mempunyai pengaruh positif sebesar 0.159 terhadap kinerja instansi Pemerintah kota Surabaya dengan nilai t hitung sebesar 2.160 dan nilai signifikan sebesar 0.033. Hal tersebut memiliki arti bahwa dengan melakukan peningkatan penerapan *good governance* maka kinerja instansi Pemerintah Kota Surabaya akan

meningkat, (2) Variabel kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh secara langsung terhadap kinerja instansi Pemerintah Kota Surabaya yaitu masing masing dapat dijelaskan sebagai berikut: variabel kualitas pelayanan publik mempunyai pengaruh sebesar 0.680 terhadap kinerja instansi Pemerintah Kota Surabaya dengan nilai t hitung sebesar 10.805 dan nilai signifikan sebesar 0.000. Maka dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik maka kinerja Pemerintah Kota Surabaya akan meningkat, (3) Penerapan good governance, dan kualitas pelayanan publik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja instansi Pemerintah kota Surabaya yaitu masing masing dapat dijelaskan sebagai berikut: variabel penerapan *good governance*, dan kualitas pelayanan publik partisipasif mempunyai pengaruh bersama-sama dan signifikan terhadap kinerja Pemerintah Kota Surabaya dengan nilai F hitung sebesar 105.512 dan nilai signifikan sebesar 0.000. Hal tersebut memiliki arti bahwa dengan melakukan perbaikan penerapan *good governance*, dan strategi kualitas pelayanan publik maka kinerja instansi Pemerintah kota Surabaya akan meningkat.

### **Keterbatasan**

Hasil penelitian dari Lauma, R. et al (2019) menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel *good governance* secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

Penelitian Dahlan dan Sumaryana (2017) menunjukkan budaya organisasi dan lingkungan eksternal bukan sebagai variabel pemoderasi terhadap hubungan antara penerapan *good governance* dan kinerja unit pelayanan publik. Hal ini terlihat dari hasil tes tahap satu menunjukkan variabel penerapan *good governance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pelayanan publik. Kemudian pada tes tahap kedua menunjukkan variabel budaya organisasi dan lingkungan eksternal tidak berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Artinya budaya organisasi dan kondisi lingkungan eksternal belum menjadi faktor pendorong layanan publik karena mereka bekerja mengikuti aturan dan kebijakan formal yang berlaku.

Berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh penerapan *Good governance* dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah, maka terdapat keterbatasan dalam penelitian ini, yaitu Penelitian menggunakan kuisisioner tanpa adanya wawancara secara langsung dikarenakan adanya pandemi dimasa sekarang, sehingga menimbulkan pendapat yang berbeda antara responden dengan keadaan yang sesungguhnya, Objek dalam penelitian ini hanya berkisar pada Organisasi Perangkat daerah Kota Surabaya yang sebenarnya bisa diperluas sampai tingkat provinsi dan Variabel penelitian ini hanya meneliti tentang pengaruh penerapan *Good governance* dan kualitas pelayanan publik terhadap kinerja instansi pemerintah sedangkan terdapat variabel lain yang bisa mempengaruhi kinerja instansi pemerintah Kota Surabaya yang belum diteliti.

### **Saran**

Saran yang dapat disampaikan penyusun berdasarkan hasil penelitian adalah, penerapan *good governance*, lingkungan kerja dan penerapan *good governance* memiliki pengaruh yang signifikan secara langsung terhadap kinerja instansi Pemerintah kota Surabaya. Hal tersebut menunjukkan penerapan *good governance*, dan kualitas pelayanan publik menjadi faktor utama peningkatan kinerja instansi Pemerintah kota Surabaya. Berikut disampaikan saran sebagai berikut: (1) Perlu adanya pengenalan akan konsep *good*

*governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik kepada Karyawan Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya dalam menunjang pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Organisasi Perangkat Daerah Kota Surabaya dalam menunjang pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat harus menerapkan prinsip-prinsip *good governance* demi meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga tata kelola yang baik menjadi prioritas kinerja Pemerintah kota Surabaya, (2) Bagi Penelitian Selanjutnya Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan bagi penelitian selanjutnya khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas pada organisasi. Peneliti menghimbau untuk penelitian selanjutnya agar menggunakan variabel yang lebih banyak dan variatif untuk lebih mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi pelayanan publik dan kinerja instansi pemerintah. Peneliti menyadari dalam penelitian ini masih banyak keterbatasan dan juga kekurangan, sehingga perlu adanya penelitian selanjutnya yang lebih mendalam.

## DAFTAR PUSTAKA

- Dahlan, M. 2017. Pengaruh *Good governance* Terhadap Kinerja Unit Pelayanan Publik dan Budaya Organisasi dan Lingkungan Eksternal Sebagai Moderating Variable. *Sosiohumaniora*, 19(1) : 45-51.
- Ghozali, I. 2006. *Aplikasi analisis multivariante dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Lauma, R., S. Pangemanan, dan S. Sampe. 2019. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3).
- Lumbanraja, A. D. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik Melalui *E-Government* Pada *New Normal* Dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. 3(2).
- Mangkunegara, A. P. 2014. *Evaluasi Kinerja*. Refika Aditama. Bandung.
- Mardiasmo, 2004. *Akuntansi Sektor Publik*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Nurdin, I. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia. Surabaya.
- Rokhayah, S. 2020. Evaluasi Unit Pelayanan Publik (EUPP) Sebagai Strategi Dalam Memberikan Pelayanan Prima. <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13325/Evaluasi-Unit-Pelayanan-Publik-EUPP-Sebagai-Strategi-Dalam-Memberikan-Pelayanan-Prima.html>. Diakses tanggal 12 Januari 2021.
- Sampara L. 2010. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA LAN Press. Jakarta.
- Satuan Polisi Pamong Praja Provinsi Jawa Timur). *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 8(8).
- Sedarmayani. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Refika Aditama Eresco. Jakarta.
- Septiani, E. dan F. Siswadhi. 2020. Pelayanan Publik Dalam Perspektif Administrasi Publik Di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Indonesia*. 5(5)
- Sinambela, L. P. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Alfabeta. Bandung.
- Sukkrisno. A. 2011. *Etika Bisnis dan Profesi*. Salemba Empat. Jakarta.
- Uar, A. 2016. Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1-11.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Verawaty, V. 2017. Determinan Transparansi Informasi Keuangan Melalui *E-Government* Pemerintah Daerah di Sumatera. *Akuisasi: Jurnal Akuntansi*, 13(2)
- Wirawan. 2013. *KEPEMIMPINAN: Teori, Psikologi, Perilaku Organisasi, Aplikasi dan Penelitian*. PT. Rajagrafindo Persada. Jakarta.

Zeithaml, V. A. 2011. Servqual : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*. 21(3).