

## PENGARUH GOOD GOVERNANCE, EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI, DAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Gading Tri Prameswari

Gadingtri16@gmail.com

Dini Widiyawati

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya

### ABSTRACT

*This research aimed to find out the effect of good governance, employees work effectiveness, and public satisfaction in public service. Good governance, employees work effectiveness, and public satisfaction are three things that are interrelated and have an influence on the quality of public services. Therefore, it required an improvement of good governance, employees work effectiveness, and public satisfaction to increase public service quality. The research was quantitative. Moreover, the population was people who received services in the Kalirungkut Surabaya sub-district. The data collection technique used purposive sampling. In line with that, there were 100 respondents as the sample. Furthermore, the instrument in the data collection technique was a questionnaire, the data analysis technique used multiple linear regression. The result showed that good governance had a positive effect on the public service in the Kalirungkut Surabaya sub-district. Likewise, the effectiveness of employees work had a positive effect on the public service in the Kalirungkut Surabaya sub-district. Additionally, public satisfaction had a positive effect on the public service in the Kalirungkut Surabaya sub-district.*

*Keywords: good governance, employees work effectiveness, public satisfaction, public service*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *good governance*, efektivitas kerja pegawai, kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. *Good governance*, efektivitas kerja pegawai dan kepuasan masyarakat adalah tiga hal yang sudah saling berkaitan dan mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan dalam *good governance*, efisiensi kerja pegawai dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di luaran Kalirungkut Surabaya. Metode pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda dengan jumlah responden 100 masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, efektivitas kerja pegawai memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, kepuasan masyarakat berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik.

Kata Kunci: *good governance*, efektivitas kerja pegawai, kepuasan masyarakat, pelayanan publik

### PENDAHULUAN

Pemerintah Daerah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tatacara pemberian pelayanan publik yang baik dengan sesuai standar yang sudah ditentukannya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara. Podungge dan Aneta (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik harusnya menerapkan prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pemberian pelayanan yang berkesinambungan dan konsisten terhadap masyarakat dapat dijadikan sebagai tolok ukur keberhasilan Pemerintah Daerah dalam memenuhi hak-hak dasar

masyarakat atas kebutuhan pelayanan barang publik, jasa publik dan pelayanan administrasi. Pada prinsipnya, pelayanan publik senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Pelayanan publik yang baik sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Ketika pemerintah memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan merasa dihargai dan diakui sebagai warga negara. Hal ini akan meningkatkan rasa memiliki terhadap negara dan memperkuat ikatan sosial antara pemerintah dan masyarakat.

Selain itu, pelayanan publik yang baik juga dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan. Dengan memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat akan lebih mudah memperoleh informasi dan akses terhadap layanan yang diberikan pemerintah. Hal ini akan meminimalisir birokrasi yang rumit dan meningkatkan produktivitas pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, saat ini kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat telah mengalami penurunan kualitas dan masih memiliki berbagai kelemahan. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut (Irawan dan Laksono, 2020). Hingga saat ini, terkadang pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang berbelit-belit, biaya dan pungutan liar yang tidak jelas yang ucapkali menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus perizinan dan non perizinan.

Tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa masyarakat memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan secara optimal. Dengan pesatnya kemajuan teknologi dan komunikasi saat ini menuntut adanya profesionalisme bagi tiap-tiap individu dalam bekerja, termasuk diantaranya adalah pegawai di lingkungan pemerintahan khususnya di lingkup wilayah Kelurahan.

Melihat kondisi kinerja pemerintah saat ini, diperlukan sesuatu yang disebut "evaluasi" untuk menentukan seberapa baik kinerja pemerintahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Evaluasi ini diarahkan untuk mengevaluasi secara kritis dan cerdas terhadap kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut dan sejauh mana pelayanan publik mencapai tujuan dan dampak yang diharapkan.

Berdasarkan observasi, kinerja pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut belum maksimal. Masih terdapat pelayanan yang cukup lama sehingga masyarakat mengeluhkan pelayanan yang lama tersebut. Pelayanan yang lama dapat disebabkan oleh penerapan *good governance* dan efektivitas kerja yang kurang baik. Akibat dari hal tersebut, masyarakat merasakan ketidakpuasan atas pelayanan yang dilakukan oleh Kelurahan Kalirungkut.

Pada dasarnya, Kelurahan merupakan unit terkecil yang berhubungan dengan masyarakat secara langsung dan merupakan lini depan dalam melaksanakan pemerintahan atau dalam kata lain kelurahan membantu kecamatan dalam melakukan tugas pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pada pasal 229 tentang Pemerintah Daerah, kelurahan dipimpin oleh lurah yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pemberian dari camat.

Konsep *good governance* muncul dari ketidakpuasan terhadap berfungsinya pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Penerapan tata kelola yang baik dapat dilaksanakan sesuai dengan kapasitas administrasi, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia adalah penyediaan pelayanan publik.

Jika membicarakan tentang pelayanan publik, tidak jauh dari peran pegawai yang berperan sebagai abdi masyarakat. Peran pegawai Kelurahan Kalirungkut Surabaya untuk fenomena diatas sebagai penyelenggara pelayanan publik untuk masyarakat Kalirungkut Surabaya, harus memahami dengan benar bagaimana merealisasikan pelayanan publik yang

baik bagi masyarakat yang juga menjadi tanggung jawab moral saat melaksanakan tugas yang telah dikeluarkan oleh pemerintah.

Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat (Ambia, 2018). Dalam hal ini sangat di perlukan penerapan efektivitas kerja karena menjadi dasar bagi kinerja untuk menjalankan setiap program, agar setiap rencana dan pelaksanaannya berjalan dengan lancar dan tepat sasaran. Tepatnya, jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya maka hal tersebut dapat dikatakan efektif.

Menurut Andra dan Surya (2018), dalam meningkatkan kinerja pegawai perlu didukung dari struktur birokrasi yang harus mampu memberikan ruang gerak kebebasan bertanggung jawab pada birokrat pelaksana untuk mengembangkan kreativitas dan beradaptasi dengan lingkungan yang menyertai pelaksanaan tugas dan fungsinya di lapangan berdasarkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan (SOPP) yang digunakan sebagai acuan, tolak ukur atau perbandingan antara pelayanan yang diterima atau yang dirasakan dengan yang diharapkan.

Dari berbagai fenomena-fenomena yang terjadi di masyarakat terkait pelayanan publik, masyarakat perlu dipuaskan melalui pemenuhan kebutuhannya. Melalui peningkatan profesionalisme, diharapkan Kelurahan harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi pelanggannya. Pada prinsipnya, pelayanan publik khususnya di Kelurahan senantiasa harus selalu ditingkatkan kinerjanya sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Berdasarkan penjelasan uraian latar belakang diatas *good governance*, efektivitas kerja pegawai dan kepuasan masyarakat adalah tiga hal yang sudah saling berkaitan dan mempunyai pengaruh dalam kualitas pelayanan publik. Oleh sebab itu, perlu adanya peningkatan dalam *good governance*, efisiensi kerja pegawai dan kepuasan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Bedasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah *good governance* berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut?, (2) apakah efektivitas kerja pegawai berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut?, (3) apakah kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut?. Sedangkan tujuan penelitian ini adalah: (1) untuk menganalisis pengaruh *good governance* terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut, (2) untuk menganalisis pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut, (3) untuk menganalisis pengaruh kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Teori Stewardship (*Stewardship Theory*)

Menurut Jefri (2018) Teori *Stewardship* adalah sikap maupun perilaku yang sangat memprioritaskan tujuan yang berjangka panjang kelompok diatas kepentingan pribadi. Teori diatas dibuat agar memberi motivasi para *stewardship* agar bertindak sesuai dengan keinginan *principal*. Jefri (2018) mengemukakan bahwa teori *stewardship* digunakan untuk membangun hubungan yang sangat kuat diantara kepuasan dan keberhasilan organisasi. Teori diatas dapat terapkan di studi Akuntansi Sektor Publik seperti pemerintahan maupun organisasi nirlaba. Di dalam sistem pemerintahan, yang berperan sebagai *steward* yaitu pemerintah yang harus cepat bertindak sesuai dengan keinginan yang diharapkan oleh *participal*, yang dimaksud dengan *participal* yaitu masyarakat. Hal ini berarti bahwa pemerintah akan melakukan segala sesuatu yang berkaitan dengan perencanaan penyelenggaraan kegiatan yang ditujukan untuk kepuasan masyarakatnya.

Pada awal perkembangannya, akuntansi organisasi sektor publik berguna untuk memenuhi kebutuhan informasi kepada *stewards* dan manajer. Sebagai sarana untuk

mengarahkan kegiatan akuntansi, organisasi sektor publik mengalami perubahan, spesialisasi dan pengembangan kegiatan akuntansi yang semakin kompleks, sehingga menyulitkan manajer itu sendiri dalam menjalankan fungsi manajemen. Perbedaan antara fungsi kepemilikan dan fungsi manajemen sangat jelas terlihat. Peran akuntansi sangat diperlukan untuk memenuhi tanggung jawab kesejahteraan sosial dan pengelolaan kekayaan masyarakat. Akuntansi pada dasarnya adalah alat pengendalian diri dan cara pelaporan kinerja otoritas pengawas dalam pengelolaan personal dan sumber daya keuangan. Mengingat keterbatasannya, pemilik sumber daya memberikan amanah terhadap pengelolaan sumber daya kepada pihak lain (*stewards*) yang lebih siap. Hubungan kontraktual antara pelaku dan pengurus didasarkan pada kepercayaan, yang secara kolektif diselaraskan dengan tujuan organisasi. Teori administrasi merupakan model yang dapat diterapkan pada organisasi sektor publik.

Pada teori *stewardship* dasar akuntansi merupakan sarana pengendalian diri, sebagai sebuah alat pelaporan kegiatan pengawas di bidang kepegawaian dan pengelolaan keuangan. Pemilik sumber daya menetapkan kepercayaan dengan batasan pengelolaan sumber daya kepada pihak lain (*stewards*/manajemen). dalam hubungan *participal* dan *stewards* didasarkan kepercayaan, secara kolektif selaras dengan tujuan organisasi. Teori *stewardship* merupakan model yang dapat diterapkan pada organisasi sektor publik. Pentingnya teori *stewardship* dalam penelitian ini adalah dapat menjelaskan keberadaan pemerintahan daerah sebagai lembaga yang dapat dipercaya memenuhi keinginan masyarakat, mampu memberikan pelayanan yang baik untuk publik.

### **Good Governance**

*Good Governance* Pemerintahan yang baik adalah tata kelola pemerintahan yang baik yang dibangun oleh berbagai lembaga yang diakui secara global. Menurut Widayat (2019), *good governance* merupakan kesepakatan yang dicapai antara pemerintah, warga negara, dan pihak swasta bagi para pemimpin administrasi publik suatu negara. Menurut Mardiasmo (2018:23) *good governance* merupakan penerapan kepemimpinan dalam struktur yang kuat dan bertanggung jawab yang sesuai dengan kondisi demokrasi dan pasar yang efisien.

*Good governance* juga dapat diartikan sebagai nilai-nilai yang mendukung keinginan masyarakat dan dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai tujuan keadilan sosial, kemandirian dan pembangunan berkelanjutan. Dengan kata lain, tata pemerintahan yang baik dapat dipandang sebagai pemerintahan yang profesional, efektif, efisien, mengutamakan kepentingan masyarakat, berkomitmen memberikan pelayanan terbaik dan bangkit dari pemerintahan yang korupsi.

Prinsip dasar dari *good governance* yang mempengaruhi antara konsepsi pemerintahan dengan berbagai pola pemerintahan yang menggunakan cara tradisional yang letak tuntutananya kuat agar pemerintahan berkurangnya peranan masyarakat yang semakin baik dan transparan dalam berbagai aksesnya. UNDP (dalam Mardiasmo, 2009) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur *Good Governance* dilakukan dengan: (1) partisipasi, (2) aturan hukum, (3) transparansi, (4) daya tanggap, (5) berorientasi konsensus, (6) keadilan, (7) efektivitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategis.

### **Efektivitas Kerja Pegawai**

Efektivitas adalah komunikasi yang harus melalui proses tertentu, secara terukur dengan tercapainya sasaran atau tujuan yang ditentukan sebelumnya (Purnama dan Syaipuddin, 2017). Pencapaian terhadap tujuan yang telah ditetapkan tanpa mementingkan biaya yang telah dikeluarkan. Suatu perusahaan atau suatu instansi selalu berusaha untuk memastikan bahwa karyawan yang terlibat di dalamnya mencapai efisiensi kerja untuk Keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya diawali dari keberhasilan setiap karyawan. Efisiensi merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan atau sasaran yang

ditetapkan dalam organisasi mana pun. Efisiensi dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan telah tercapai.

Efektivitas umumnya digunakan untuk mengukur seberapa efektif suatu kelompok atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Sedangkan prestasi kerja adalah tingkat di mana seseorang atau kelompok melaksanakan tugas utamanya untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Konsep efektivitas sering digunakan dalam lingkungan organisasi atau bisnis untuk menggambarkan tepat atau tidaknya tujuan yang dipilih perusahaan. Efisiensi ini tercermin dari keunggulan atau manfaat yang dipilih berdasarkan kepentingan organisasi atau pemerintahan. Habsari, *et al* (2023) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur efektivitas kerja pegawai dilakukan dengan: (1) kemampuan, (2) motivasi, (3) peluang.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat adalah suatu kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan yang sudah diberikan oleh instansi kelurahan. Dengan begitu pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakatnya agar tercapainya kepuasan masyarakat yang diinginkan. Kepuasan masyarakat dibentuk oleh pelayanan yang diberikan organisasi atau pelayanan yang diberikan pihak lain, dan penentu utama kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Buruknya kualitas pelayanan publik yang diberikan menimbulkan citra buruk pemerintah di masyarakat. Kepuasan tersebut dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan memenuhi atau melampaui standar pelayanan yang telah ditetapkan. Organisasi publik harus mampu dalam membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Habsari, *et al*, (2023) menjelaskan bahwa indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat dilakukan dengan: (1) karakteristik masyarakat, (2) bentuk fisik, (3) jaminan, (4) kepedulian, (5) kehandalan.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah berbagai bentuk pelayanan yang diberikan dalam pelayanan baik sebagai barang publik maupun pelayanan publik, yang mempunyai prinsip yang bertanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah yang tujuannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ditetapkan sehubungan dengan kebutuhan masyarakat atau peraturan pelaksanaan. Seiring kemajuan aplikasi dalam sistem terdistribusi. Undang-undang pelayanan publik mempunyai berbagai ciri yang cukup berbeda dengan undang-undang pada umumnya, karena undang-undang tersebut mengatur sistem dan mekanisme pemerintahan serta memperhatikan berbagai kepentingan masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator nyata kinerja negara. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja aparatur pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterimanya, karena kualitas pelayanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung terasa di segala bidang kehidupan.

Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik secara profesional, efisien dan bertanggung jawab akan meningkatkan citra positif pemerintah di mata masyarakat. Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap aktivitas penyelenggara pelayanan publik yang profesional. Dewan mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk menetapkan standar pelayanan minimal. Oleh karena itu, memerlukan perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai regulator, aparatur negara sebagai pelaksana dan masyarakat hukum yang memantau kinerja pelayanan publik,

untuk mengeluarkan berbagai pengaduan terhadap buruknya pelayanan publik. media yang dapat segera diselesaikan dan dibuat untuk kepuasan masyarakat. Menurut Afifah dan Kurniawati (2021) terdapat empat indikator yang dapat dipakai dalam mengukur pelayanan publik, yaitu: (1) kecermatan, (2) kemampuan, (3) kecepatan, (4) kualitas.

### **Pengembangan Hipotesis**

#### **Pengaruh *Good Governance* terhadap Pelayanan Publik**

*Good governance* yang baik sering kali diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Secara konseptual arti kata baik menurut *good governance* mencakup dua pengertian, yaitu pertama, nilai-nilai yang mendukung kehendak atau keinginan masyarakat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan masyarakat untuk mencapai kemandirian, tujuan pembangunan berkelanjutan, pembangunan dan keadilan sosial. Kedua, sisi operasional pemerintahan yang efektif dan efisien dalam memenuhi tanggung jawabnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2017:275). Menurut penelitian Dharu dan Wahidahwati (2021) yang menyatakan bahwa *good governance* yang baik mempunyai pengaruh positif terhadap kinerja organisasi pemerintah Berdasarkan beberapa pernyataan di atas dan penelitian sebelumnya. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Talis (2019).

H<sub>1</sub>: *Good governance* Berpengaruh positif Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

#### **Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai**

Efektivitas merupakan termasuk unsur pokok dalam suatu aktivitas untuk dapat mencapai suatu tujuan dalam sebuah aktivitas. Efektivitas pada suatu organisasi memberikan banyak manfaat pada tingkatan sejauh mana keberhasilan organisasi dalam melaksanakan kegiatannya, dengan demikian dapat mencapai tujuan yang telah dianjurkan. Menurut Penelitian Irawan dan Laksono (2020) menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai mempunyai pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

H<sub>2</sub>: Efektivitas Kerja Pegawai Berpengaruh positif Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

#### **Pengaruh Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan kesimpulan interaksi setelah menggunakan layanan yang diberikan kemudian membandingkan kinerja. Kepuasan masyarakat dalam organisasi publik sangat penting karena mengacu pada kepercayaan publik. Pada penelitian Suandi (2019) menyatakan jika kualitas dalam pemerintahan yang diberikan melalui pelayanan semakin membaik dan berpengaruh positif, maka kepercayaan masyarakat akan semakin meningkat. jika masyarakat merasakan pelayanan yang baik dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan.

H<sub>3</sub>: Kepuasan Masyarakat Berpengaruh positif Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian dan Gambaran dari Populasi**

Pada penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berpegang teguh pada filsafat positif, dapat dipergunakan untuk meneliti pada populasi maupun sampel tertentu, pada pengumpulan data dapat menggunakan instrumen penelitian, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik yang memiliki tujuan menguji hipotesis yang sudah ditetapkan (Sugiyono, 2017: 8). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Kelurahan Kalirungkut Surabaya. Alasan menggunakan masyarakat di Kelurahan Kalirungkut Surabaya

sebagai populasi karena peneliti ingin mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

### Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang dapat digunakan didalam penelitian ini ditentukan dengan teknik *probability sampling* (pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel) menggunakan *purposive sampling*. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel data yang didasarkan pada pertimbangan tertentu. Adapun Subjek dan objek dalam penelitian yang sudah ditentukan dalam penelitian Sugiyono (2017).

### Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang dapat digunakan untuk mendapatkan suatu informasi dari responden (Ghozali, 2016). Data yang sudah diperoleh adalah data primer yang didapat melalui kuesioner. Data primer merupakan data yang langsung memberikan data yang didapat pada pengumpul data (Sugiyono, 2017).

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menggunakan uji statistik deskriptif, uji asumsi klasik dan uji hipotesis menggunakan analisis regresi berganda yang menggunakan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel dan SPSS 25 (*Statistical Package for Social Sciences*).

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu pengukuran dengan menggunakan kuesioner. Hasil uji validitas dan reliabilitas pada tabel 1. Artinya kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang tercantum pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti. Sedangkan Uji reliabilitas digunakan mengukur sejauh mana hasil suatu pengukuran dapat dipercaya, instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Menurut Ghozali (2008:135), suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *cronbach alpha* > nilai kritis (0,60).

Tujuan dari uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu pengukuran dengan menggunakan kuesioner. Artinya kuesioner dikatakan valid jika pernyataan yang tercantum pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh peneliti. Untuk menguji validitas alat ukur dengan cara melihat skor hasil analisis dengan cara mengkorelasikan nilai setiap butir pertanyaan dengan total skornya pada masing-masing variabel (*correlated item-total correlation*). Hasil analisis ( $r_{hitung}$ ) akan dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  *product moment*.

Hasil uji validitas pada tabel 1 menunjukkan bahwa nilai  $r$  hitung pada setiap indikator lebih besar dari  $r$  tabel. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap kuesioner dari masing-masing variabel telah valid. Sementara pada hasil uji reliabilitas pada tabel 1 didapatkan bahwa setiap kuesioner dari masing-masing variabel telah reliabel atau konsisten sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur.

**Tabel 1**  
**Uji Validitas dan Uji Reliabilitas**

Variabel	Item	r Hitung	r Tabel	Cronbatch's Alpha
Good Governance	X1.1	0,452	0,195	0,898
	X1.2	0,674	0,195	
	X1.3	0,548	0,195	

	X1.4	0,506	0,195	
	X1.5	0,630	0,195	
	X1.6	0,622	0,195	
	X1.7	0,680	0,195	
	X1.8	0,611	0,195	
	X1.9	0,557	0,195	
	X1.10	0,597	0,195	
	X1.11	0,693	0,195	
	X1.12	0,658	0,195	
	X1.13	0,626	0,195	
Efektivitas Kerja Pegawai	X2.1	0,544	0,195	
	X2.2	0,591	0,195	
	X2.3	0,606	0,195	
	X2.4	0,796	0,195	
	X2.5	0,556	0,195	
	X2.6	0,636	0,195	0,904
	X2.7	0,724	0,195	
	X2.8	0,657	0,195	
	X2.9	0,745	0,195	
	X2.10	0,655	0,195	
	X2.11	0,608	0,195	
Kepuasan Masyarakat	X3.1	0,456	0,195	
	X3.2	0,656	0,195	
	X3.3	0,580	0,195	
	X3.4	0,532	0,195	
	X3.5	0,606	0,195	
	X3.6	0,606	0,195	
	X3.7	0,682	0,195	
	X3.8	0,648	0,195	0,913
	X3.9	0,641	0,195	
	X3.10	0,674	0,195	
	X3.11	0,720	0,195	
	X3.12	0,679	0,195	
	X3.13	0,571	0,195	
	X3.14	0,668	0,195	
	X3.15	0,518	0,195	
Pelayanan Publik	Y1.1	0,682	0,195	
	Y1.2	0,741	0,195	0,851
	Y1.3	0,778	0,195	
	Y1.4	0,586	0,195	

Sumber : Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

Hasil Validitas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi ( $r_{hitung}$ ) dari variabel *good governance*, efektivitas kerja pegawai, kepuasan masyarakat dan pelayanan publik seluruh item pertanyaan lebih besar dari nilai  $r_{tabel}$  (0,195). Hasil Reliabilitas menunjukkan bahwa nilai *cronbach alpha good governance* sebesar 0,898, efektivitas kerja pegawai sebesar 0,904, kepuasan masyarakat sebesar 0,913, dan pelayanan publik sebesar 0,851 lebih besar dari nilai kritis (0,60), artinya semua variabel adalah reliabel atau konsisten.

### Uji Asumsi Klasik

Tujuan dari uji asumsi klasik adalah untuk mengetahui bahwa regresi linear terbebas dari masalah-masalah normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Artinya asumsi-asumsi linear untuk menghindari munculnya bias dalam analisis data serta menghindari kesalahan spesifikasi model regresi yang digunakan.

### Uji Normalitas

Uji normalitas untuk mengetahui apakah residual data dari model regresi linear memiliki distribusi normal atau tidak. Pengujian normalitas data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*. Ketentuan untuk menentukan distribusi normal data yaitu: (1) Bila nilai signifikan  $\geq \alpha$  (5%), maka  $H_0$  diterima, artinya data berdistribusi normal, (2) Bila nilai signifikan  $< \alpha$  (5%), maka  $H_1$  diterima, artinya data tidak berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada tabel 2. Untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak dengan melihat nilai signifikansi dari hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*. Berikut hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test*, pada tabel 2.

Berdasarkan hasil uji *One-Sample Kolmogorov-Smirnov test* seperti terlihat pada tabel 2, menunjukkan bahwa nilai *asympt. Sig (2-tailed)* sebesar 0,148. Karena nilai  $0,148 > \alpha$  (0,05), maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Artinya semua variabel independen yang diteliti mempunyai data yang berdistribusi normal.

**Tabel 2**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,60920348
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,084
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,148 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

**Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024**

### Uji Multikolinearitas

Uji ini digunakan untuk menguji apakah ada atau tidak korelasi antara variabel independen dalam model regresi, artinya ada hubungan linear antar variabel independen dalam model regresi. Hasil uji multikolinearitas pada tabel 3.

**Tabel 3**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

Variabel Independen	Nilai <i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
<i>Good Governace</i>	0,994	1,006
Efektifitas Kerja Pegawai	0,959	1,042
Kepuasan Masyarakat	0,955	1,047

**Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024**

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas pada tabel 3, menunjukkan bahwa nilai *tolerance* variabel *good governance* sebesar 0,994, efektivitas kerja pegawai sebesar 0,959, dan kepuasan

masyarakat sebesar 0,955, yang mana nilai *tolerance* tersebut > 0,10. Selanjutnya untuk nilai VIF variabel *good governance* sebesar 1,006, efektivitas kerja pegawai sebesar 1,042, dan kepuasan masyarakat sebesar 1,047, yang mana nilai VIF tersebut < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel yang diteliti tidak mengandung multikolinearitas.

### Uji Heterokedastisitas

Tujuan uji ini adalah untuk mengetahui apakah *variance* dari *residual* data satu observasi ke observasi lainnya berbeda atau tetap, jika *variance* dari *residual* data sama disebut homokedastisitas dan jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau yang tidak terjadi problem heterokedastisitas. Hasil uji heterokedastisitas pada tabel 4.

**Tabel 4**  
Hasil Uji Heterokedastisitas

Variabel	Correlation Coefficient	Sig. (2-tailed)
<i>Good Governance</i>	0,410	0,400
Efektifitas Kerja Pegawai	0,506	0,252
Kepuasan Masyarakat	0,604	0,168

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas seperti terlihat pada tabel 4, hal ini menunjukkan bahwa nilai signifikan masing-masing variabel yaitu variabel *good governance* sebesar 0,400, efektivitas kerja pegawai sebesar 0,252, dan kepuasan masyarakat sebesar 0,168, yang mana nilai signifikan tersebut >  $\alpha$  (0,05). Artinya variabel yang diteliti tidak mengandung unsur heterokedastisitas.

### Uji F

Uji F juga digunakan untuk mengetahui seberapa besar variabel-variabel independen menjelaskan variabel dependen dalam model yang diuji, dengan menggunakan tingkat signifikansi  $\alpha = 5\%$ . Hasil uji F pada tabel 5.

**Tabel 5**  
Uji F

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,241	3	,414	6,081	,001 <sup>b</sup>
Residual	36,742	96	,383		
Total	37,982	99			

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Good Governance, Efektivitas Kerja Pegawai

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

Berdasarkan hasil uji model regresi seperti terlihat pada tabel. 5. Menunjukkan bahwa model regresi linier berganda terlihat nilai signifikannya sebesar  $0,001 < (0,05)$ ,. yang artinya model regresi berganda yang diteliti adalah layak.

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi ini untuk mengukur prosentase total variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variasi variabel independen didalam garis regresi. Hasil koefisien determinasi pada tabel 6.

**Tabel 6**  
**Koefisien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
	,834 <sup>a</sup>	,696	,688	,61865	1,183

a. Predictors: (Constant), Kepuasan Masyarakat, Good Governance, Efektivitas Kerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

Berdasarkan hasil uji model, terlihat untuk model regresi berganda nilai koefisien determinasinya (R<sup>2</sup>) sebesar 0,696 atau sebesar 69,6%. Ini menunjukkan bahwa variabilitas variabel pelayanan publik yang mampu dijelaskan oleh variabilitas variabel *good governance*, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat sebesar 69,6%, sedangkan sisanya sebesar 30,4% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini, misal variabel karakter pegawai, tingkat pendidikan, dan disiplin kerja.

### Analisi Regresi Linear Berganda

Tujuan dari analisis regresi linier berganda adalah untuk membuktikan apakah hipotesis yang diajukan terbukti atau tidak terbukti. Hasil uji model regresi pada tabel 7.

Model regresi pada tabel 7 menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang searah, Karena nilai koefisien regresinya bernilai positif. Hal ini menunjukkan bahwa bila koefisien regresi dari masing-masing variabel independen (*good governance*, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat) naik satu-satuan, maka variabel pelayanan publik akan naik satu-satuan sebesar nilai koefisien regresi dari masing-masing dari independen tersebut. Begitu sebaliknya bila nilai koefisien regresi dari masing-masing variabel independen turun satu-satuan, maka nilai dari variabel pelayanan publik akan turun satu-satuan sebesar nilai koefisien regresi variabel independen.

**Tabel 7**  
**Hasil Uji Model Regresi Berganda**

Variabel	Koefisien regresi	T hitung	Signifikan
(constant)	3,216		
Good Governance	0,308	2,304	0,022
Efektifitas Kerja Pegawai	0,431	2,421	0,002
Kepuasan Masyarakat	0,227	2,118	0,031
R		0,834	
R Square		0,696	
Adjusted R Square		0,688	
F hitung		6,081	
Signifikan F hitung		0,001	
N		100	

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

$$PP = 3,216 + 0,308 GG + 0,431 EKP + 0,227 KM$$

## Uji t

Pengujian hipotesis dengan menggunakan Uji statistik t, untuk menunjukkan ada pengaruh atau tidak ada pengaruh antara satu variabel independen secara individual dengan variabel dependen. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi dengan  $\alpha = 0,05$ , dasar pengambilan keputusan berdasarkan ketentuan berikut: (1) jika nilai signifikan  $\geq 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti variabel independen tidak berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen, (2) jika nilai signifikan  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti variabel independen berpengaruh secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil uji t pada tabel 8.

Berdasarkan hasil pada tabel 8 variabel *good governance* (GG) menunjukkan bawah nilai signifikan *good governance* terhadap pelayanan publik sebesar 0,022, yang mana nilai signifikan tersebut  $< \alpha$  (5%). Dengan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,308. Artinya variabel *good governance* berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Hipotesis diterima.

Variabel efektivitas kerja pegawai (EKP) menunjukkan bawah nilai signifikan efektivitas kerja pegawai terhadap pelayanan publik sebesar 0,002, yang mana nilai signifikan tersebut  $< \alpha$  (5%). Dan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,431. Artinya variabel efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Hipotesis diterima.

**Tabel 8**  
**Uji t**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,216	,732		4,394	,000
Good Governance	,308	,101	,306	2,304	,022
Efektivitas Kerja Pegawai	,431	,108	,439	2,421	,002
Kepuasan Masyarakat	,227	,121	,210	2,118	,031

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

Sumber: Diolah dari hasil analisis SPSS tahun 2024

Variabel kepuasan masyarakat (KM) menunjukkan bahwa nilai signifikan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik sebesar 0,031, yang mana nilai signifikan tersebut  $< \alpha$  (5%). Dan nilai koefisien regresi positif sebesar 0,227 Artinya variabel kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Hipotesis diterima.

## Pengaruh Good Governance terhadap Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *good governance* mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil perhitungan spss menunjukkan bahwa *good governance* berpengaruh signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Talis (2019) yang berdasarkan pada pengujian hipotesis dan diperoleh bahwa *good governance* berpengaruh signifikan dan mempunyai hubungan positif terhadap pelayanan publik. Maka diperlukan tata kelola pemerintahan yang baik agar dalam pelayanan publik bisa berjalan dengan sangat lancar dan tujuan dari aparatur kelurahan bisa tercapai.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, maka dapat diasumsikan bahwa *good governance* yang terkait dengan pertanggung jawaban pemerintah setiap aktivitas yang akan membangun tata pemerintah dengan baik dalam pemerintahan akan menjadi pedoman aparatur Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat membawa dampak yang lebih baik lagi dalam pelayanan publik di kelurahan.

## Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil perhitungan spss menunjukkan bahwa efektivitas kerja pegawai berpengaruh positif. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian

yang dilakukan oleh Ambia (2018), bahwa terdapat hubungan yang sudah signifikan antara variabel efektivitas kerja pegawai terhadap variabel pelayanan publik dan membawahkan pengaruh efektivitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diterapkan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, maka dapat diasumsikan bahwa efektivitas kerja pegawai yang terkait pegawai mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan teliti dalam pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kalirungkut Surabaya sudah menerapkan pelayanan publik dengan sangat baik dan akan menjadi pedoman aparaturnya kelurahan kalirungkut dapat membawa dampak yang lebih baik lagi dalam pelayanan publik di kelurahan.

### **Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat mempunyai pengaruh terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil perhitungan spss menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Saputra (2016), bahwa terdapat hubungan yang sudah signifikan karena dari survey yang dibuat, terdapat keseluruhan masyarakatnya sudah puas dengan pelayanan yang sudah diberikan. Dengan menggunakan 9 indikator untuk mengukur kepuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian dan penelitian terdahulu yang menjadi acuan dalam penelitian ini, maka dapat diasumsikan bahwa kepuasan masyarakat yang terkait pegawai dapat memberikan rasa nyaman dan aman terhadap masyarakat dalam pelayanan publik yang ada di Kelurahan Kalirungkut Surabaya sudah berpengaruh positif. Karena masyarakat mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang ada di kelurahan kalirungkut Surabaya dengan sangat baik dan sudah sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakatnya. Artinya variabel kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik. Hipotesis yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap pelayanan publik terbukti.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil analisis data dan pembahasan yang sudah diperoleh dari judul penelitian “pengaruh *good governance*, efektivitas kerja pegawai, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Kalirungkut Surabaya”, kesimpulan yang di dapat dari penelitian ini sebagai berikut: (1) *Good governance* memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik, (2) Efektivitas kerja pegawai memiliki pengaruh yang juga berpengaruh positif terhadap pelayanan publik, (3) Kepuasan masyarakat berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan memiliki pengaruh positif terhadap pelayanan publik.

### **Keterbatasan**

Berdasarkan dalam pengalaman saat melakukan penelitian, ada keterbatasan yang dialami dan menjadi faktor yang harus lebih diperhatikan oleh peneliti selanjutnya dalam menyempurnakan sebuah penelitiannya adalah terdapat jumlah responden yang hanya 100 orang, yang tentunya memiliki kekurangan yang dapat menggambarkan dalam keadaan yang sebenarnya terjadi.

### **Saran**

Diharapkan bagi Kelurahan Kalirungkut Surabaya dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan yang baik, meningkatkan kemampuan yang dimiliki oleh aparaturnya Kelurahan yang dapat sangat berpengaruh ke pelayanan publik, dengan cara memberikan pelayanan yang baik, akurat, dan nyaman bagi masyarakat.

Diharapkan juga bagi Kelurahan Kalirungkut dalam penerapan *good governance* ditingkatkan lagi untuk mencapai tata pemerintahan yang baik dan dapat dirasakan oleh masyarakat dengan perantara pelayanan yang sudah diberikan.

Pentingnya adanya evaluasi rutin yang harus dilakukan Kecamatan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik lebih baik yang nantinya berdampak positif bagi pelayanan publik yang diberikan oleh Kelurahan Kalirungkut Surabaya.

Diharapkan pada peneliti selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel bebas lain yang berkaitan dengan pelayanan publik agar dapat menghasilkan hasil yang lebih akurat dan bisa menambahkan sampel yang lebih luas lagi dan dapat meneliti objek penelitian lebih luas seperti kecamatan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Afifah, A. dan N. A. Kurniawati. 2021. Influence of service quality dimensions of Islamic banks on customer satisfaction and their impact on customer loyalty. *Journal of Islamic Economic Laws*, 4(2), 105-136.
- Andra, A. dan I. Surya. 2018. Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sungai Dama Kecamatan Samarinda Ilir Kota Samarinda. *e-journal ilmu pemerintahan. e-journal ilmu pemerintahan*, ISSN, 2477-2458.
- Ambia, N. 2018. Pengaruh Efektivitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Sidorame Barat I Kecamatan Medan Perjuangan. *Publik Reform*, 3(1), 214-262.
- Dharu, H. dan Wahidahwati. 2021. Pengaruh Good Governance, Komitmen Organisasi Dan Pengawasan Internal Terhadap Kinerja Opd: Budaya Organisasi Sebagai Variabel Pemoderasi. *Jurnal Ilmu Riset dan Administrasi (JIRA)*, 10(4)), 1-25.
- Ghozali. 2008. *Structural Equation Modelling*, Edisi II. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Habsari, I. D., Widodo dan A. Soesiantoro. 2023 Pengaruh Kinerja Pegawai Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Penelitian Dan Administrasi Publik*. 3(4), 1-5.
- Irawan, B. dan S. S. M. Laksono. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen*, 8(1), 28-37.
- Jefri, R. 2018. Teori Stewardship dan Good Governance. *Economics Bosowa*, 4(3), 14-28.
- Mardiasmo. 2009. *Akuntansi Sektor Publik, Edisi Terbaru*. Penerbit Andi (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2018. *Akuntansi Sektor Publik, Edisi Terbaru*. Penerbit Andi (Anggota IKAPI). Yogyakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Pasal 22 tentang Pelayanan Publik.
- Podungge, A. W. dan A. Aneta. 2020. Profesionalisme Pegawai Ditinjau Dari Aspek Pengorganisasian Dalam Pelayanan Publik. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(1), 55-65.
- Purnama, H. dan Syaipuddin. 2017. Pengaruh Efektivitas Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kota Bandar Lampung. *Jurnal Manajemen Mandiri Saburai*, 1(1), 10-11.
- Sedarmayanti. 2013. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik). PT. Refika Aditama Bandung. Bandung.
- Suandi, S. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 1(2), 13-22.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV. Alfabeta. Bandung

Undang-undang No.25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta.

\_\_\_\_\_ No.23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintah Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia. Jakarta.

Widayat, M. 2019. Pengaruh Sistem Akuntansi Keuangan Daerah dan *Good Governance* Terhadap Kinerja Pemerintah Daerah (Studi Kasus Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Kota Bandung). *Doctoral Dissertation*, Universitas Komputer Indonesia.