

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK E-KTP
DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA:
(FRAMING GOOD GOVERNANCE)**

ARTIKEL ILMIAH

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Sarjana
Jurusan Akuntansi



Oleh :

Aprilia Tisanie Yasmin
2015310526

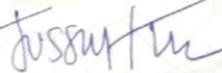
**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PENGESAHAN ARTIKEL ILMIAH

Nama : Aprilia Tisanie Yasmin
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 28 April 1997
N.I.M : 2015310526
Program Studi : Akuntansi
Program Pendidikan : Sarjana
Konsentrasi : Keuangan
J u d u l : Persepsi Masyarakat Terhadap Layanan Publik
E-KTP Dispendukcapil Kota Surabaya:
(Framing Good Governance)

Disetujui dan diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing
Tanggal : 20 September 2019



Dr. Drs. Agus Samekto, Ak., M. Si

NIDN : 0716086302

Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi
Tanggal : 20 September 2019



Dr. Nanang Shonhadji, SE., Ak., M.Si., CA., CIBA., CMA

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK E-KTP

DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA:

(FRAMING GOOD GOVERNANCE)

Aprilia Tisanie Yasmin

STIE Perbanas Surabaya

Email : 2015310526@students.perbanas.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine the public perception of public services Dispendukcapil Surabaya (Framing Good Governance), which has not been known to be associated principles of transparency, accountability, responsibility, fairness / equality, efficient and effective. This research is a qualitative descriptive study respondents people of Surabaya. Respondent with incidental sampling. The data analysis technique used is the analysis of qualitative data. Data was collected by observation, interview, and documentation. The validity of the data used is the technique of triangulation method.

These results indicate that the public perception of service users E-KTP card in Surabaya city Dispendukcapil states that service providers still unsatisfactory on several principles. Some of the principles that affect public services in Dispendukcapil city of Surabaya, the principle of transparency (ease of access to information and the procedure is easy), accountability (responsibility to employees on performance, behavior, and ethics), principles of fairness / equality (not discriminate in providing services and facilities infrastructure). Increased Dispendukcapil service providers in the city of Surabaya can be more responsive manner and respond to the public when many visitors and increase the number of blank E-KTP card to be timely in providing services.

Keywords: public perception, public services, good governance

PENDAHLUAN

Pelayanan publik sendiri merupakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik yang merupakan bagian dari aparatur negara yang terdapat di setiap daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMN/BUMD). Organisasi sektor publik memiliki peran dalam membantu pemerintah pusat dalam menjalankan fungsinya yaitu

dapat memenuhi hak, kebutuhan, dan keinginan masyarakat. Organisasi sektor publik merupakan entitas yang kegiatannya adalah menghasilkan baik barang maupun jasa yang ditawarkan kepada masyarakat yang tidak dapat memenuhi kebutuhan sehari-harinya sendiri seperti administrasi kependudukan. Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah . upaya meningkatkan

kualitas pelayanan publik harus bertanggung jawab dalam memastikan terciptanya keadilan dan kepastian hukum sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatkan pelayanan publik pemerintah harus memenuhi standar pelayanan publik agar menunjang terciptanya *Good Governance*. Dijelaskan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menjelaskan bahwa negara berkewajiban untuk melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka publik yang merupakan amanat Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945. Penyelenggara pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), maupun yang diselenggarakan oleh Badan Hukum Milik Negara lainnya dimana sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan belanja Negara (APBN) atau anggaran pendapatan belanja daerah (APBD), Sehingga dalam penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Pemerintah Kota Surabaya merupakan bagian dari sistem penyelenggaraan pemerintah daerah yang berperan dalam membantu mewujudkan administrasi publik yang berjalan dengan baik. Pemerintah Kota Surabaya sesuai dalam undang – undang nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah diberi kewenangan yang luas oleh pemerintah pusat dalam mengatur urusan pemerintahan

dan rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat didaerahnya. Kota Surabaya merupakan Kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur dengan jumlah penduduk mencapai 3 juta jiwa. Dalam menjalankan administrasi kependudukan, pemerintah Kota Surabaya dibantu oleh Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil (Dispendukcapil).

Penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kegiatan pelayanannya menetapkan standard jangka waktu penyelesaian. Penetapan jangka waktu penyelesaian juga merupakan suatu pertanggungjawaban penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan kejelasan dan kepastian waktu dalam penyelesaian produk pelayanan. Pada pelayanan pencetakan *E-KTP* dan perekaman *E-KTP* dan pencetakan surat keterangan *non-barcode* proses penyelesaian hanya memerlukan waktu 1 hari kerja. Namun, terdapat salah satu jenis pelayanan yaitu pelayanan *E-KTP* yang berbanding terbalik serta kurang maksimal dalam melayani masyarakat kota Surabaya.

Adapun fenomena yang menjadi tolak ukur dalam penelitian ini di Dispendukcapil Kota Surabaya yaitu masih banyaknya keluhan masyarakat dimedia sosial terkait dengan pengurusan *E-KTP*. Faktanya, pada saat ini masih banyaknya masyarakat yang belum memperoleh *E-KTP*, masih banyaknya data masyarakat yang terinput ganda. Hal tersebut dapat menyebabkan ketidakpercayaan pengguna pelayanan, sehingga pengguna pelayanan menggunakan cara alternatif agar mendapatkan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan cara memberikan biaya

tambahan tersebut. Misalnya saja pada pengurusan *E-KTP* yang seharusnya 1 hari sudah bisa terselesaikan namun masih tertunda hingga berminggu – minggu bahkan berbulan – bulan dengan berbagai alasan. *E-KTP* yang menjadi identitas merupakan hak dasar yang dimiliki setiap warga, namun hal tersebut berbanding terbalik. Nyatanya masih ada setiap warga yang belum memperoleh identitas tersebut. (dispendukcapil.surabaya.go.id)

Fenomena yang terjadi tersebut dapat ditanggulangi dengan cara memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik. Sebab pelayanan publik merupakan pelayanan yang wajib diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pengguna pelayanan. Salah satu cara untuk memperbaiki pelayanan publik tersebut dengan cara penerapan prinsip – prinsip *Good Governance*, yang diharapkan dapat memberikan dan memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan ciri dari penerapan *Good Governance* yang baik. Maka dari itu, pemerintah diharapkan melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya secara efisien dan efektif guna untuk melakukan pelayanan publik kepada masyarakat dan juga untuk mengembalikan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Penelitian Darmanerus Duarmas, Patar. Rumapea, dan Welson Y. Rompas (2016) menjelaskan bahwa, *Good Governance* mulai dikenal di Indonesia kurang lebih pada tahun 1990 sebagai wacana penting di berbagai pembahasan yang muncul dalam penelitian, seminar,

diskusi, baik lingkungan pemerintah, lingkungan akademis, dunia usaha swasta, maupun masyarakat. Terciptanya pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa (*clean and good governance*) merupakan cita-cita dan harapan setiap bangsa. *Good Governance* dipandang sebagai metode baru dan ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum *Good Governance* diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintahan yang baik dalam pengambilan keputusan diberbagai kegiatan perekonomian, sosial politik, dan pemanfaatan sumber daya, baik alam, manusia, dan keuangan untuk kepentingan masyarakat, sehingga tercipta kualitas hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Dimana dalam pelaksanaannya harus sesuai dengan asas keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas. (*World Conference on Governance, UNDP 1999*)

Pasal 58 Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang pemerintah daerah, Terdapat beberapa prinsip *Good Governance* yaitu kepastian hukum, tertib penyelenggara Negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas, dan keadilan. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik, perlu dilaksanakannya prinsip – prinsip *Good Governance* yang nantinya akan menjadi faktor – faktor pendorong untuk terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas. Penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kinerja entitas pemerintah pada pelayanan publik peneliti menekankan enam prinsip yang dapat diimplementasikan

dengan baik, yaitu prinsip akuntabilitas, ketaatan hukum, transparansi, responsibilitas, efisiensi dan efektifitas, keadilan. Dari prinsip – prinsip tersebut nantinya akan menimbulkan dampak dari mengimplementasikan prinsip *Good Governance* tersebut yang akan meningkatkan kinerja entitas pemerintah serta memenuhi hak dan kewajiban masyarakat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Ulasan diatas, maka perlu menerapkan prinsip *Good Governance* agar dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas. Maka dari itu, penelitian ini perlu dilakukan untuk mengetahui lebih lanjut mengenai, **“PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DISPENDUKCAPIL KOTA SURABAYA: (FRAMING GOOD GOVERNANCE)”**

RERANGKA TEORITIS

Mahmudi (2011:2) mengatakan, organisasi sektor publik merupakan organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik dan penyelenggaraan negara dalam rangka pelaksanaan konstitusi negara. Organisasi sektor publik pada umumnya berupa lembaga-lembaga negara atau pemerintah atau organisasi yang memiliki keterkaitan dengan keuangan

negara. Organisasi sektor publik adalah organisasi yang berhubungan dengan kepentingan umum, dimana dalam kegiatannya menyediakan barang atau jasa kepada publik untuk memenuhi kebutuhan dan hak publik. Sumber pendanaan dalam kegiatan organisasi sektor publik berasal dari pajak atau pendapatan negara lainnya yang diatur dalam undang-undang. Organisasi sektor publik tidak dapat terlepas dari pemerintah karena sebagian organisasi sektor publik adalah milik pemerintah, baik Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah yang merupakan bagian dari penyelenggaraan negara. Organisasi sektor publik dapat kita jumpai dimana-mana dan tidak dapat terlepas dari urusan kita sehari-hari

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Jalaludin Rakhmat (2011:50), persepsi masyarakat pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau, hubungan – hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Persepsi masyarakat

dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu. Manusia tidak lepas dari kegiatan berpersepsi, hampir setiap hari manusia berpersepsi seperti persepsi ketika berkomunikasi dengan masyarakat, mengurus perizinan, bertemu dengan dengan petugas instansi dan sebagainya.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang produktifitasnya menghasilkan baik berupa barang atau jasa maupun pelayanan administratif lainnya. Pelayanan publik dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan yang merupakan entitas atau bagian dari aparatur pemerintah memiliki peran dalam membantu pemerintah untuk dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat. Setiap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sehari-hari yang tidak dapat diperoleh sendiri, maka masyarakat berhak memperoleh kebutuhan melalui pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan seluruh entitas yang menyelenggarakan pelayanan publik harus bertanggung jawab atas pengadaan pelayanan dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 15, dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan berkewajiban:

1. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan

2. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan
3. Menetapkan pelaksanaan yang kompeten
4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai
5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik
6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan
7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan
9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya
10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik
11. Memberikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan
12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan jabatan yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang,

dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Lijan (2006) mengatakan bahwa secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari:

1. **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan;
2. **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. **Partisipatif**, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
5. **Kesamaan Hak**, yaitu pelanggan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lainlain;
6. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Good Governance

United Nation Development Program (UNDP) Mardiasmo (2010:17), *Good Governance* yaitu penekanan pada aspek

politik (pembuatan kebijakan), ekonomi (pembuat keputusan ekonomi), dan administrative (system implementasi kebijakan) dalam pengelolaan Negara. Dokumen *United Nation Development Program* (UNDP: 2004), tata kelola pemerintahan yang baik adalah “Penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi untuk mengelola berbagai urusan negara pada setiap tingkatannya dan merupakan instrumen kebijakan negara untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat“. Pengertian *Good Governance* menurut Mardiasmo (2010:24), diartikan sebagai pemerintahan yang baik. Sementara itu, World Bank dalam Mardiasmo (2010:24) mendefinisikan *Good Governance* sebagai suatu penyelenggara manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta menciptakan *legal and political framework* bagi timbulnya aktivitas usaha. Kunci utama untuk memahami pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemahaman atas prinsip-prinsip yang terdapat di dalamnya. Selain itu, penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggungjawab baru akan tercapai apabila dalam penerapan otoritas politik, ekonomi, dan administrasi ketiga komponen *good governance* tersebut memiliki jaringan dan interaksi yang setara. Interaksi dan kemitraan seperti ini biasanya baru dapat berkembang subur apabila prinsip-prinsip *good governance* telah

diterapkan dengan baik. Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) adalah sebagai berikut :

1. Partisipasi

Setiap orang atau warga Negara memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masing-masing. Partisipasi yang luas ini perlu dibangun dalam suatu tatanan kebebasan berserikat dan berpendapat, serta kebebasan untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Kepastian Hukum (*Rule Of Law*)

Kerangka aturan hukum dan prundang-undangan haruslah berkeadilan dan dapat ditegakkan serta dipatuhi secara utuh (*impartialy*), terutama tentang aturan hukum dan hak azasi manusia.

3. Tanggung Jawab (*Responsiveness*)

Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan. Keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan oleh organisasi publik, maka kinerja organisasi tersebut akan semakin baik. Responsivitas yang sangat rendah ditunjukkan dengan ketidakselarasan antara pelayanan dan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misidan tujuan organisasi publik.

4. Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientation*)

Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*) akan bertindak sebagai penengah (mediator) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai consensus atau kesepakatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, jika mungkin juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.

5. Berkeadilan (*Equity*)

Pemerintah yang Baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya. Memberi peluang yang sama bagi setiap anggota masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraannya.

6. Efektifitas dan Efisiensi

Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaikbaiknyadari berbagai sumber yang tersedia.

7. Akuntabilitas

Para pengambil keputusan (*Decision Maker*) dalam organisasi sektor pelayanan dan warga Negara memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada publik sebagaimana halnya kepada para pemilik (*stakeholder*).

8. Visi Strategis (*Strategic Vision*)

Para pemimpin dan warga Negara memiliki perspektif yang luas dan jangkapanjang tentang penyelenggaraan Pemerintahan yang Baik (*Good*

Governance) dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut. Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip – prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

9. Transparansi

Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan harus

dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi.

Jumlah komponen ataupun prinsip yang melandasi tata pemerintahan yang baik sangat bervariasi dari satu institusi ke institusi lain, dari satu pakar ke pakar lainnya. Namun paling tidak ada sejumlah prinsip yang dianggap sebagai prinsip – prinsip utama yang melandasi *good governance*, yaitu transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas.

Kerangka pemikiran yang mendasari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1

Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Rancangan Penelitian

Penjelasan yang telah diuraikan pada Bab 1, rancangan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus pada Dpendukcapil kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis metode kualitatif. Sugiyono (2016:9), mengatakan metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*. Metode ini dipilih oleh peneliti karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan rinci tentang fenomena penerapan *Good Governance* dalam persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dpendukcapil Kota Surabaya maupun fenomena realita sosial yang ada.

Batasan objek penelitian ini hanya berfokus pada 5 (lima) penerapan prinsip – prinsip *Good Governance* yang digunakan oleh peneliti, yaitu akuntabilitas, responsibilitas, transparansi, efektivitas dan efisiensi, keadilan. Batasan sampel yang digunakan peneliti berfokus kepada Dpendukcapil Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan unit analisis yaitu pihak eksternal atau masyarakat dengan menggunakan 5 prinsip penerapan *Good Governance* yang dipakai oleh peneliti. Prinsip tersebut yaitu akuntabilitas, responsibilitas, transparansi, keadilan, efektivitas dan efisiensi.

Definisi Operasional

Variabel *Good governance* adalah prinsip - prinsip yang mendasari adanya kinerja suatu pemerintahan yang memiliki pengaruh terhadap pelayanan publik dari permasalahan yang telah dikemukakan di atas. Maka sesuai dengan rumusan masalah dapat dilihat beberapa hal sebagai berikut:

a. Transparansi untuk adanya informasi yang jelas dari pembuat pelayanan atau pemerintah dalam melaksanakan pelayanan *E-KTP*, dengan adanya informasi seluruh proses pemerintahan dapat diketahui oleh semua elemen dan dapat dipahami. Transparansi dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

- 1). Pemerintah menjamin masyarakat untuk mendapat kepercayaan yang lebih dengan kinerjanya yang baik dan tepat waktu.
- 2). Masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh, dan tepat waktu. Dengan adanya banner, brosur, dan papan informasinya yang ada diruang pelayanan akan membantu masyarakat untuk memperoleh informasi tersebut.
- 3). Keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi. Masyarakat bisa memperoleh informasi tidak hanya langsung ke Dpendukcapil namun bisa juga melihat di *website* Dpendukcapil kota Surabaya.

b. Akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah terhadap apa yang telah dikerjakan oleh pegawai untuk pelayanan E-KTP. Akuntabilitas dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Adanya peningkatan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah atas kinerjanya dalam memberi layanan. Seperti halnya ketepatan waktu proses pelayanan E-KTP harus sesuai seperti yang ada pada informasi pelayanan.

c. Responsibilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat atau warga Negara dalam meningkatkan sikap respon. Responsibilitas dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Memberikan pelayanan dengan sikap aktif dan tanggap kepada masyarakat dan menindak lanjuti permasalahan masyarakat. Pegawai harus tanggap jika ada masyarakat yang bertanya maupun tanggap dalam menyelesaikan proses pelayanan E-KTP.

d. Keadilan atau kesetaraan adalah memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan – bedakan kepada masyarakat. Keadilan atau kesetaraan dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Bersikap adil dalam beretika kepada masyarakat biasa dan

masyarakat yang berkebutuhan khusus ketika memberikan pelayanan.

2). Memberikan fasilitas sarana dan prasarana yang nyaman untuk masyarakat.

e. Efisien dan efektivitas adalah berhubungan dengan waktu dan biaya selama pelaksanaan pelayanan. Efisien dan efektivitas dapat diukur dari beberapa indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut:

1). Memberikan kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian produk layanan kepada masyarakat. Seperti pelayanan E-KTP ini proses pelayanan yang mudah dan hanya sebentar, hasil yang diberikan hanya 1 hari bisa langsung menerima E-KTP.

2). Adanya pengurangan kasus - kasus korupsi, kolusi dan nepotisme. Selama proses pelayanan tidak dipungut biaya sama sekali.

Data dan Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh informasi yang valid dan juga untuk menyelesaikan suatu penelitian. Pengumpulan data ini bersumber dari 2 jenis data yaitu, data primer dan data sekunder seperti yang dijelaskan sebelumnya. Pengumpulan data tersebut sebagai berikut:

a. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara kepada pihak eksternal yaitu masyarakat Kota Surabaya, yang dipilih secara acak dan memenuhi kriteria sebagai narasumber.

Sebelumnya peneliti sudah menyiapkan susunan pertanyaan sesuai dengan informasi yang dibutuhkan peneliti dan akan dijawab oleh narasumber.

b. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan langsung atas kegiatan yang sedang berlangsung agar dapat menguraikan kegiatan tersebut dan melihat berbagai situasi yang ada pada Dinas tersebut.

c. Dokumentasi

Peneliti mengumpulkan dokumen – dokumen yang berkaitan dengan penelitian tersebut dengan tujuan untuk memberikan informasi berupa dokumenter yang dapat memberikan alasan kuat untuk meneliti topik tersebut.

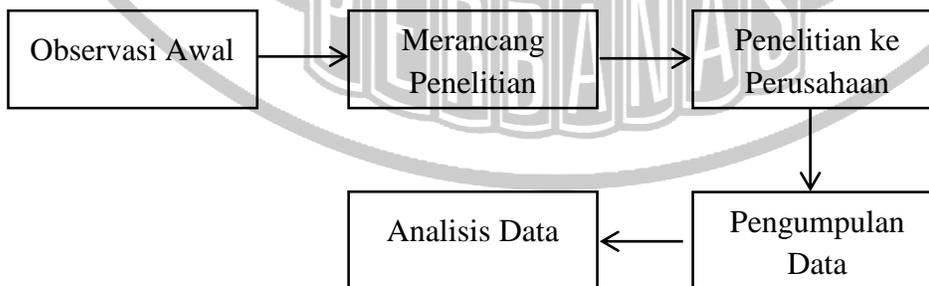
Teknis Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yaitu analisis data kualitatif. Data kualitatif baik primer maupun sekunder yang telah didapatkan akan diolah dan dianalisis secara kualitatif. Penggunaan metode kualitatif ini adalah suatu jawaban yang tidak dapat diukur dengan jumlah, akan tetapi indikatornya adalah makna dari konteks tersebut. Berikut langkah – langkah teknik analisis data yang digunakan:

a. Teknik Triangulasi (metode triangulasi teknik)

Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan data yang diperoleh untuk pengecekan atau sebagai pembanding antara data yang diperoleh. Sugiyono (2016: 241), mendefinisikan bahwa triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan sata dengan metode triangulasi teknik. Triangulasi teknik yaitu peneliti menggunakan teknik pengumpulan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama. Teknik pengumpulan data yang dimaksud berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi (Sugiyono, 2016: 241).

b. Tahap Penelitian



Gambar 3.2
Tahap Penelitian

1. Observasi Awal

Observasi awal merupakan tahap pertama dari penelitian ini. Observasi awal dilakukan untuk mengetahui fenomena ataupun masalah-masalah pelayanan *E-KTP* yang terjadi di Dispendukcapil kota Surabaya.

2. Merancang Penelitian

Setelah dilakukan observasi awal tahap selanjutnya yaitu merancang penelitian yang baik agar fenomena dan masalah *E-KTP* yang ada bisa terjawab serta bisa diselesaikan.

3. Penelitian Ke Perusahaan

Tahap yang selanjutnya setelah Rancangan penelitian yang baik yaitu penelitian ke instansi yang bertujuan untuk memperoleh data yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ke Dispendukcapil kota Surabaya dilakukan selama 1 bulan.

4. Pengumpulan Data

Penelitian ke Dispendukcapil kota Surabaya bertujuan untuk memperoleh data tentang pelayanan *E-KTP*. Tahapan berikutnya yaitu data-data yang diperoleh dan dikumpulkan kemudian di uji kebenarannya.

5. Analisis Data

Tahap yang terakhir yaitu analisis data setelah data dikumpulkan dan diuji kebenarannya selanjutnya akan dilakukan analisis pada data-data yang telah diperoleh.

Hasil dari analisis data akan menjawab rumusan masalah yang ada.

c. Penarikan Kesimpulan

Merupakan penarikan kesimpulan oleh peneliti berdasarkan analisis data penelitian. Kesimpulan adalah suatu tinjauan ulang pada catatan lapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagai mana yang timbul dari data yang diuji kebenarannya. Data – data yang telah didapatkan dari subyek – subyek yang akan diteliti terkait dengan permasalahan yang akan diteliti, lalu tahap selanjutnya yaitu tahap penyajian data dimana telah disajikan dalam bentuk teks. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi nantinya akan diproses dengan teknik triangulasi untuk dilakukan pengecekan temuan yang diperoleh dengan realita sesungguhnya yang terjadi pada dinas tersebut. Data tersebut akan dianalisis dan dievaluasi lebih lanjut untuk menentukan kesimpulan dari penelitian tersebut apakah penerapan prinsip *Good Governance* yang dilakukan oleh dinas tersebut sudah sesuai atau belum.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Rincian hasil dan pembahasan untuk setiap prinsip good corporate governance dijelaskan sebagai berikut :

1. Prinsip Transparansi

Prinsip transparansi dalam pelayanan publik pada penelitian ini adalah bagaimana akuntansi dapat berperan pada suatu organisasi perangkat daerah untuk mewujudkan prinsip transparansi. Transparansi merupakan layanan yang bersifat terbuka, dapat dimengerti dan mudah untuk diakses oleh semua pihak baik

pemberi layanan dan penerima layanan yang membutuhkan. Transparansi harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi berbagai proses, kelembagaan dan informasi harus dapat di akses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya dan harus dapat disediakan secara memadai dan mudah dimengerti sehingga dapat digunakan sebagai alat monitoring dan evaluasi. Tujuan prinsip transparansi adalah adanya keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh Dispendukcapil kota Surabaya, sehingga menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemberi layanan dan penerima layanan dan menjamin kemudahan untuk mendapatkan informasi. Informasi dan prosedur pelayanan *E-KTP* di Dispendukcapil kota Surabaya dapat diakses melalui *Website* (dispendukcapil.surabaya.go.id), datang langsung ke Dispendukcapil kota Surabaya untuk menanyakan ke bagian informasi, bisa juga dari sosialisasi melalui Rukun Tetangga (RT). Secara keseluruhan persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* di Dispendukcapil kota Surabaya dalam prinsip transparansi sudah diterapkan dengan baik, dapat disimpulkan bahwa informasi dan prosedur telah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat kota Surabaya. Hal ini didukung oleh kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi seperti pada halaman *Website* Dispendukcapil kota Surabaya, sosialisasi dari RT/RW, maupun dari rekan – rekannya. Masyarakat kota Surabaya juga merasa puas dengan informasi dan prosedur yang telah diberikan oleh pemberi layanan.

2. Prinsip Akuntabilitas

Prinsip akuntabilitas dalam layanan publik pada penelitian ini adalah bagaimana akuntansi dapat membantu organisasi perangkat daerah dengan adanya pertanggungjawaban pegawai atas kinerja yang harus dicapai, kesesuaian kinerja yang berpedoman pada visi dan misi, komitmen pegawai terhadap etika maupun perilaku dalam melaksanakan tugasnya yang bertujuan untuk memberikan segala pelayanan yang baik bagi masyarakat. Prinsip akuntabilitas sendiri dilakukan langsung oleh pemberi layanan dan diberikan langsung oleh penerima layanan. Tentunya pemberi layanan memberikan layanan kepada penerima layanan juga sesuai dengan motto Dispendukcapil kota Surabaya, yakni “Kami Siap melengkapi Kehidupan Anda dengan Dokumen Administrasi Kependudukan” yang artinya pemberi layanan siap memberi layanan berupa dokumen administrasi kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat kota Surabaya. Upaya yang dilakukan Dispendukcapil kota Surabaya untuk mewujudkan visi dan misi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan. Para pegawai dalam melaksanakan tugasnya juga mengimplementasikan motto pelayanan dengan baik. Visi, misi, dan motto pelayanan Dispendukcapil kota Surabaya juga dipublikasikan secara luas dan terbuka kepada masyarakat melalui media elektronik berupa *website* (dispendukcapil.surabaya.go.id) dan ada juga yang terpampang di ruang pelayanan. Namun, tidak tersedianya motto pelayanan diruang pelayanan. Hasil dari wawancara dengan narasumber memberikan persepsi

masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* pada Dispendukcapil kota Surabaya mengenai prinsip akuntabilitas sangatlah penting untuk diterapkan dengan sikap dan kinerja pegawai dapat disimpulkan bahwa, perilaku pegawai kepada masyarakat baik, ramah dan sopan. Sehingga masyarakat puas dengan kinerja dan tanggungjawab pegawai Dispendukcapil kota Surabaya dalam hal pengurusan pelayanan *E-KTP*. Hal ini harus dipertahankan agar masyarakat merasa nyaman dalam melakukan layanan dan prinsip akuntabilitas dapat membantu pihak pemberi layanan dalam meningkatkan kinerjanya yang sesuai dengan peraturan dan mempunyai hasil yang baik.

3. Prinsip Responsibilitas

Pelayanan publik dalam prinsip responsibilitas pada penelitian ini adalah akuntansi dapat membantu terwujudnya prinsip responsibilitas pada Dispendukcapil kota Surabaya. Responsibilitas merupakan tanggungjawab pemerintah kepada masyarakat atau warga Negara dalam meningkatkan sikap respon para penyelenggara pemerintah terhadap aspirasi masyarakat tanpa pengecualian. Tujuan dari responsibilitas yaitu untuk memberikan pelayanan dengan sikap aktif dan tanggap kepada masyarakat, mendengarkan, dan mempertimbangkan aspirasi warga untuk segera di tindak lanjuti untuk meningkatkan pelayanan. Terciptanya prinsip responsibilitas pada pelayanan publik yang berlangsung pemberi layanan harus tanggap dalam merespon segala kebutuhan yang dibutuhkan oleh pengguna layanan terutama pada layanan *E-KTP*. Dispendukcapil kota Surabaya telah melakukan prinsip responsibilitas dengan baik namun kurang

maksimal dibuktikan bahwa prinsip akuntansi pada Dispendukcapil kota Surabaya telah membantu mewujudkan responsibilitas dengan baik. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh narasumber dan analisis pada prinsip responsibilitas maka, dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* dalam prinsip responsibilitas sudah cukup tanggap dalam merespon pelayanan namun kurang maksimal. Sehingga masyarakat kota Surabaya ada yang sudah merasa puas dengan pelayanannya dan ada juga yang kurang merasa puas dalam pelayanannya. Hal ini perlu diperbaiki guna untuk meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat dalam menerima layanan.

4. Prinsip Keadilan

Pelayanan publik dalam prinsip keadilan pada penelitian ini dapat membantu Dispendukcapil kota Surabaya dalam mewujudkan prinsip keadilan. Dispendukcapil kota Surabaya memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Surabaya dengan prinsip adil yang artinya tidak membeda – bedakan antara masyarakat biasa dengan masyarakat berkebutuhan khusus, semua dilayani dengan sama, beretika dengan baik dalam memberikan pelayanan, dan bersikap yang baik sesuai dengan norma yang berlaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun jika ada masyarakat yang sudah lanjut usia, ibu hamil, dan berkebutuhan khusus yang perlu ditangani lebih dahulu maka pegawai akan mendahulukan agar tidak menunggu terlalu lama dan diperlukan kesadaran masyarakat biasa untuk memaklumi keadaan tersebut. Hasil wawancara yang telah dilakukan oleh

narasumber dan analisis pada prinsip keadilan atau kesetaraan maka dapat disimpulkan bahwa prinsip keadilan atau kesetaraan pada layanan publik sangatlah penting. Hal ini didukung oleh fasilitas sarana yang telah diberikan oleh Dispendukcapil kota Surabaya sehingga masyarakat dapat merasa nyaman dan sangat mudah dalam mengurus surat kependudukan. Sehingga masyarakat kota Surabaya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini Dispendukcapil kota Surabaya harus mempertahankan sarana dan prasarananya agar terawat untuk jangka panjang dan mempertahankan pelayanannya agar tetap baik.

5. Prinsip Efisien dan Efektivitas

Pelayanan publik dalam prinsip efisien dan efektivitas pada penelitian ini, data membantu Dispendukcapil kota Surabaya dalam mewujudkan prinsip efisien dan efektivitas. Prinsip efisien dan efektivitas berhubungan dengan waktu dan biaya pelaksanaan pelayanan publik, dimana dalam pelaksanaan tersebut dapat menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu sesuai *Standart Operational Procedur* (SOP) yang berlaku. Namun, terkadang pelayanan yang diberikan sewaktu – waktu tidak sesuai dengan SOP yang berlaku. Dikarenakan, terdapat kendala sehingga pelayanan yang diberikan tidak sesuai SOP yang berlaku. Dispendukcapil kota Surabaya telah menetapkan jangka waktu penyelesaian pelayanan *E-KTP* guna memberikan kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian produk layanan kepada masyarakat. Dispendukcapil kota Surabaya telah melakukan prinsip efisien dan efektivitas dengan baik namun masih harus

dibenahi terkait ketepatan waktu nya, prinsip ini membuktikan bahwa akuntansi pada Dispendukcapil kota Surabaya telah membantu mewujudkan prinsip efisien dan efektivitas dengan baik namun mungkin masih ada keterlambatan sedikit untuk pencetakan *E-KTP*. Berdasarkan hasil yang wawancara yang telah dilakukan oleh narasumber dan analisis pada prinsip efisien dan efektivitas maka, dapat disimpulkan bahwa prinsip efisien dan efektivitas pada layanan publik sangatlah penting. Hal ini dibuktikan dengan memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu. Namun, mungkin ada sedikit keterlambatan untuk pencetakan *KTP* dikarenakan blanko *KTP* sangat terbatas. Sehingga masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang tidak tepat waktu dalam memberikan *E-KTP*.

KESIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya: (*Framing Good Governance*) dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip transparansi, telah menerapkan prinsip tersebut dengan baik sehingga informasi dan prosedur pelayanan yang telah diberikan termasuk mudah diakses, dapat diketahui oleh masyarakat, dan dimengerti oleh masyarakat kota Surabaya. Pada prinsip ini persepsi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip akuntabilitas, telah menerapkan prinsip dengan baik sehingga masyarakat kota Surabaya merasa nyaman dengan sikap pegawai yang baik dan ramah sekaligus kinerja yang baik. Pada prinsip ini persepsi masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

3. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip responsibilitas, telah menerapkan dengan baik namun masih perlu diperbaiki karena masih kurang maksimal dalam merespon keluhan pengaduan masyarakat. Pada prinsip ini persepsi masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanannya. sebaiknya prinsip ini dibenahi lagi agar lebih mensejahterakan masyarakat lagi.

4. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip keadilan, telah menerapkan dengan baik. Sarana dan prasarana yang ada sudah cukup memadai dan pegawai juga tidak membeda – bedakan dalam melayani pengguna layanan yang berkebutuhan khusus dengan pengguna layanan yang biasa diperlakukan sama. Pada prinsip ini persepsi masyarakat merasa puas dengan pelayanannya.

5. Persepsi masyarakat terhadap layanan publik *E-KTP* Dispendukcapil kota Surabaya terkait dengan prinsip efisien dan efektivitas, telah menerapkan prinsip dengan baik namun masih harus diperbaiki karena keterlambatan pencetakan *E-KTP* yang dikarenakan oleh blanko *KTP* habis. Pada prinsip ini persepsi masyarakat kurang puas.

Sebaiknya prinsip ini dibenahi agar masyarakat lebih merasa puas dengan pelayanannya.

Penelitian yang telah dilakukan tidak lepas dari beberapa kendala yang dihadapi peneliti selama mengumpulkan data yang diperlukan. Kendala – kendala yang dihadapi peneliti antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya ketersediaan waktu narasumber yang cukup untuk melakukan proses wawancara.
2. Sulitnya mencari narasumber (masyarakat) yang mau untuk di wawancarai. Karena, mereka terkadang takut untuk diminta wawancara.

Kesimpulan yang telah dijelaskan diatas, maka saran yang dapat penulis berikan yang mungkin dapat memberikan manfaat bagi Dispendukcapil kota Surabaya dan bagi peneliti selanjutnya, sebagai berikut:

1. Saran bagi Dispendukcapil kota Surabaya yaitu sebaiknya Dispendukcapil kota Surabaya menyediakan brosur terkait prosedur pelayanan, jangka waktu, dan biaya. Sehingga transparansi pelayanan publik dapat lebih tercipta dengan baik. Sebaiknya Dispenduk capil kota Surabaya juga menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan di ruang pelayanan untuk memudahkan pengguna dalam memberikan penilaian baik berupa saran maupun kritikan yang dapat membangun, sehingga menjadi intropeksi bagi penyelenggara untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kedepannya sesuai dengan harapan dan kebutuhan pengguna layanan. Dispendukcapil kota

Surabaya seharusnya menambah jumlah blanko dari jumlah yang ada, agar tidak menunggu lama, dan agar lebih efisien dan efektif. Disediakan kota Surabaya lebih meningkatkan kinerja pegawai agar kualitas pelayanan lebih baik dan masyarakat pengguna layanan merasakan kepuasan. Karena fungsi suatu instansi pemerintah adalah untuk mensejahterakan masyarakat.

2. Saran bagi peneliti selanjutnya yaitu sebaiknya peneliti selanjutnya meneliti tidak hanya satu jenis pelayanan saja. Penelitian selanjutnya sebaiknya dilakukan dengan waktu yang cukup lama, sehingga bisa mendapatkan informasi secara lebih detail dan lebih mendalam lagi.

DAFTAR RUJUKAN

Adha, R. (2012). *PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE LEMBAGA AMIL ZAKAT (STUDI KASUS PADA POS KEADILAN PEDULI UMMAT SURABAYA)* (Doctoral dissertation, STIE PERBANAS SURABAYA).

Ai, N. (2018). *ANALISIS PENERAPAN GOOD CORPORATE GOVERNANCE PADA PT POS INDONESIA (PERSERO) BANJAR*. *Jurnal Ekonologi Ilmu Manajemen*, 1(2), 83-87.

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government Dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *eJournal Ilmu*

Pemerintahan, Ilmu Politik Fisip Unmul, 4(4), 1589-1602.

Christian, B. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance: Studi Deskriptif pada Perusahaan Keluarga Jasa Properti. *Agora*, 1(3), 1133-1140.

DUARMAS, D., Rumapea, P., & ROMPAS, W. Y. (2016). Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Kormomolin Kabupaten Maluku Tenggara Barat. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*, 1(37).

Dedy Mulyana. (2005). *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ferlinda, E. D. (2013). Implementasi Good Corporate Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada PT Telkom Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik*, 1(4), 22-30.

Heryana, T. (2013). PENGARUH PENERAPAN E-GOVERNMENT TERHADAP PELAKSANAAN TATA KELOLA PEMERINTAH DI PEMERINTAH KABUPATEN CIANJUR. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 38-49.

Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Mahmudi. 2011. *Akuntansi Sektor Publik*. UII Press Yogyakarta. Yogyakarta.

Mahmudi, (2013), *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Sekolah Tinggi

- Ilmu Manajemen YKPN, Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Yogyakarta. *Pemerintah Daerah*. 2 Oktober
2014. Lembaran Negara Republik
Indonesia Tahun 2014 Nomor
244, Tambahan Lembaran Negara
Republik Indonesia Nomor 5587.
Jakarta.
- Novandy, R. (2009). *Analisis Persepsi
Masyarakat terhadap Kualitas
Pelayanan Publik pada Bagian
Administrasi Kemasyarakatan dan
Kesejahteraan Rakyat Pemerintah
Kabupaten Simalungun* (Master's
thesis).
- Rosyada, A. A. (2016). Analisis Penerapan
Prinsip Good Governance Dalam
Rangka Pelayanan Publik di Badan
Pelayanan Perizinan Terpadu Satu
Pintu Di Kota Samarinda. *Journal
Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 2016.
- Sedarmayanti, 2012. *Good
Governance Pemerintahan Yang
Baik Bagian Ketiga*. Edisi Revisi.
Cetakan kedua. Mandar Maju,
Bandung.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian
Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Alfabeta. Bandung.
- 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 Republik Indonesia Nomor
25 tahun 2009 *Pelayanan Publik*. 18
Juli 2009. Lembaran Negara
Republik Indonesia Tahun 2009
Nomor 112, Tambahan Lembaran
Negara Republik Indonesia Nomor
5038. Jakarta
- Widjajanti, K., & Sugiyanto, E. K.
(2017). Gaya Kepemimpinan dan
Good Governance Sebagai Upaya
Peningkatan Excellent Service Dan
Kepercayaan Masyarakat (Studi
Kasus Dinperindag Jawa
Tengah). *Jurnal Dinamika Sosial
Budaya*, 17(2), 270-284.
- Yudokusumo, A. B. (2014). Pelaksanaan
Good Corporate Governance di PT
Angkasa Pura I Bandar Udara Juanda
Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan
Manajemen Publik*, 2.
<http://dispendukcapil.surabaya.go.id>
<https://bulelengkab.go.id/detail/artikel/penge-rtian-prinsip-dan-penerapan-good-governance-di-indonesia-99>