

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT**



Oleh:

EVA NAJWA FIRDAUS

NPM: 17.1.01.10697

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT**



Oleh:

EVA NAJWA FIRDAUS

NPM: 17.1.01.10697

Program Studi: Akuntansi

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA

STIESIA SURABAYA

2022

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT**

**Skripsi Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Program Studi: Akuntansi
Konsentrasi: Akuntansi Sektor Publik dan Perpajakan**

Oleh:

Eva Najwa Firdaus

NPM: 17.1.01.10697

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI INDONESIA
STIESIA SURABAYA
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*
DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

EVA NAIWA FIRDAUS

NPM: 17.1.01.10697

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 18 Juni 2022

Susunan Tim Penguji:

Ketua : Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si, Ak., CA.

Anggota : 1. Dr. Kurnia, S.E., M.Si, Ak., CPA., CA.

2. Nur Handayani, S.E., M.Si, Ak., CA.

Dinyatakan Memenuhi Syarat dan Diterima
Oleh:

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi SI Akuntansi


Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si, Ak., CA.


Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si, Ak., CA.

Ketua STIESIA




Dr. Nur Fadrih Asyik, S.E., M.Si, Ak., CA.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya :

Nama : **EVA NAJWA FIRDAUS**

N.P.M. : 17.1.01.10697

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN
GOOD GOVERNANCE DI KANTOR KECAMATAN RUNGKUT**

Diajukan untuk diuji pada tanggal 18 Juni 2022, adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin, atau meniru dalam bentuk rangkaian kalimat atau simbol yang menunjukkan gagasan atau pendapat atau pemikiran dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri, dan atau tidak terdapat bagian atau keseluruhan tulisan saya salin, tiru, atau yang saya ambil dari tulisan orang lain tanpa memberikan pengakuan pada penulis aslinya.

Apabila saya melakukan hal tersebut di atas, baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik skripsi yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri ini. Bila kemudian terbukti bahwa saya ternyata telah melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan orang lain seolah-olah hasil pemikiran saya sendiri, berarti gelar dan ijazah yang telah diberikan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya batal saya terima.

Surabaya, 18 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Eva Nujwa Firdaus

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

A. MAHASISWA

Nama : Eva Najwa Firdaus
NPM : 17.1.01.10697
Program Studi : Akuntansi
Tempat,Tanggal Lahir : Surabaya , 06 Mei 1998
Agama : Islam
Jumlah Saudara/Anak ke : 2 (dua) / Anak ke-1 (satu)
Alamat : Jalan Mawar No. 15, RT.11/RW.14
Tulungrejo, Pare, Kediri,64212
Status : Belum Kawin

B. ORANG TUA

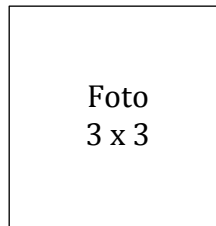
Nama : A. Fauzi
Alamat Rumah/Telepon : Jalan Mawar No. 15, RT.11/RW.14
Tulungrejo, Pare, Kediri,64212
Alamat Kantor/Telepon : -
Pekerjaan : Wiraswasta

C. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamat SD di SDI Tarbiyatul Athfal Surabaya tahun 2011
2. Tamat SLTP di SMPN 35 Surabaya tahun 2014
3. Tamat SLTA di MAN Surabaya tahun 2017
4. Pendidikan Tinggi (PT)

D. RIWAYAT PEKERJAAN

Tahun	Bekerja di	Pangkat/Golongan	Jabatan
-	-	-	-



Dibuat dengan sebenarnya

Eva Najwa Firdaus

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh, Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanallahu Wa Ta'ala yang telah melimpahkan atas Rahmat dan Karunia-Nya kepada kita, sehingga penulis bisa menyelesaikan Skripsi dengan tepat waktu, dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance* di Kantor Kecamatan Rungkut”**. Tujuan dari penyusunan tugas akhir ini guna memenuhi salah satu syarat untuk bisa menempuh ujian Skripsi Program Studi S1 Akuntansi di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.

Dalam proses penyelesaian skripsi ini banyak hambatan serta rintangan yang penulis hadapi namun pada akhirnya dapat dilewati berkat adanya bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. oleh sebab itu, disini penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat, hidayah, kemudahan dan ridho-Nya di dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Ibu Dr. Nur Fadrijh Asyik, S.E., M.Si. Ak., CA. Selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya.
3. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Ketua Program Studi S1 Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Surabaya.
4. Ibu Dr. Wahidahwati, S.E., M.Si., Ak., CA. Selaku Dosen Pembimbing, terima kasih yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan, saran, motivasi, dukungan, dan semangat kepada peneliti yang telah menyelesaikan skripsi ini.

5. Ibu Andayani, S.E., M.Si., Ak., CA., selaku dosen wali yang selalu memberikan arahan, nasihat, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Pendidikan dibangku kuliah dengan baik.
6. Seluruh Dosen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) yang telah mengajarkan dan memberikan ilmunya kepada penulis selama proses pembelajaran berlangsung.
7. Ibu Eni selaku Kepala Sub Bagian dan Kepegawaian yang telah membantu menyelesaikan penulisan skripsi ini dan telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melakukan wawancara serta memberikan informasi yang dibutuhkan sebagai bahan penulisan skripsi.
8. Ibu Heni Mulyati selaku Kepala Seksi Pemerintahan, Ibu Maya dan Bapak Nanang selaku Staff Bagian Peelayanan di Kecamatan Rungkut yang telah membantu dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan memberikan waktunya serta saran-saran kepada penulis.
9. Bapak David, Ibu Nurul dan Ibu Siti selaku responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
10. Kedua Orang Tua dan adek beserta keluarga besar telah banyak memberikan dukungan, motivasi, bimbingan serta doa dalam hal moral maupun mental hingga penulis bisa sampai tahap ini, terimakasih banyak atas segala kasih dan sayangnya yang telah diberikan kepada penulis selama ini.
11. Untuk diri saya sendiri, terimakasih telah berjuang menyelesaikan skripsi ini dengan memberikan semangat dan motivasi diri sendiri sehingga terdorong

untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Tanpa adanya niat, doa, dan kesadaran diri sendiri, skripsi ini mungkin tidak akan terselesaikan.

12. K Sanjaya Sukamuljo & Marcus F Gideon, F Alfian & M Rian Ardianto, N Izzuddin Rumsani & G Sze Fei, A Sinisuka Ginting, J Christie, S Hiren Rhustavito, L Kean Yew, C Tien Chen, L Zii Jia, A Antonsen, K Momota, A Rahayu & S F S Ramadhanti, yang selama ini telah menemani saya menghilangkan kejenuhan dalam penyusunan skripsi ini.
13. Seluruh keluarga besar UKKI STIESIA Surabaya yang sudah banyak memberikan pelajaran serta pengalaman organisasi yang tidak akan pernah bisa dilupakan.
14. Seluruh teman UKKI, Nur Hafifa, Iola Fatimah, Halimatus Sa'diyah Ma'arif Faizal, Silvia Yunita, Ayu Diah, Dhanty Riska, Erwin Dwi dan Widiya Feronica yang telah banyak memberikan saya dorongan dan motivasi untuk lebih semangat dalam mengerjakan skripsi.
15. Teman tersayang Ummi, Ratih, Dwi, Defi, Anis, Mifta, Rejoul, Fatchur, dan Laily yang selalu setia menemani penulis dan mendukung dalam proses penyusunan skripsi.
16. Teman-teman SA-6 angkatan 2017 terimakasih kalian telah memberikan semangat kepada penulis sehingga dapat dengan lancar menyelesaikan studinya.
17. Teman-teman satu bimbingan skripsi yang telah berkenan saling bertukar ide, wawasan, informasi, dan juga semangat kepada peneliti.

18. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas segala dukungan serta semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

Tidak ada sesuatu yang sempurna sehingga penulis menyadari bahwa dalam laporan ini masih banyak kekurangan, maka dari itu kritik dan saran yang sangat membangun penulis harapkan guna perbaikan. Diharapkan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa dan mahasiswi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya serta pihak – pihak yang membutuhkan.



Surabaya, 20 Mei 2022

Peneliti,

Eva Najwa Firdaus

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR SKRIPSI	i
HALAMAN SAMPUL DALAM SKRIPSI.....	ii
HALAMAN JUDUL SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
BAB 1 : PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	9
BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Tinjauan Pustaka	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Azas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.1.5 Kualitas Pelayanan	16
2.1.6 Dimensi Pelayanan Publik	17
2.1.7 <i>Good Governance</i>	19
2.1.8 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	21
2.1.9 Fungsi <i>Good Governance</i>	24
2.2 Penelitian Terdahulu	25
2.3 Rerangka Pemikiran.....	31
BAB 3 : METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian dan Gambaran dari Objek Penelitian	32
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	33

3.3	Satuan Kajian	34
3.4	Teknik Analisis Data.....	36
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		38
4.1	Hasil Penelitian	38
	4.1.1 Gambaran Umum.....	38
	4.1.2 Struktur Organisasi.....	40
	4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi	42
4.2	Analisis dan Pembahasan.....	46
	4.2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....	46
	4.2.2 Kendala Kualitas Pelayanan Publik	57
	4.2.3 Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	59
	4.2.4 Kendala Pelaksanaan <i>Good Governance</i>	59
BAB 5 : PENUTUP		70
5.1	Kesimpulan	70
5.2	Keterbatasan.....	75
5.3	Saran.....	75
JADWAL PENELITIAN.....		77
DAFTAR PUSTAKA		79
LAMPIRAN-LAMPIRAN		81

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Standart Operaasional Pelayanan Publik.....	43
2. Fasilitas Operasional Kecamatan Rungkut	48
3. Hasil Wawancara Staff Kualitas Pelayanan	83
4. Hasil Wawancara Pengguna Layanan	87
5. Hasil Wawancara Staff <i>Good Governance</i>	88
6. Hasil Wawancara Pengguna Layanan	91



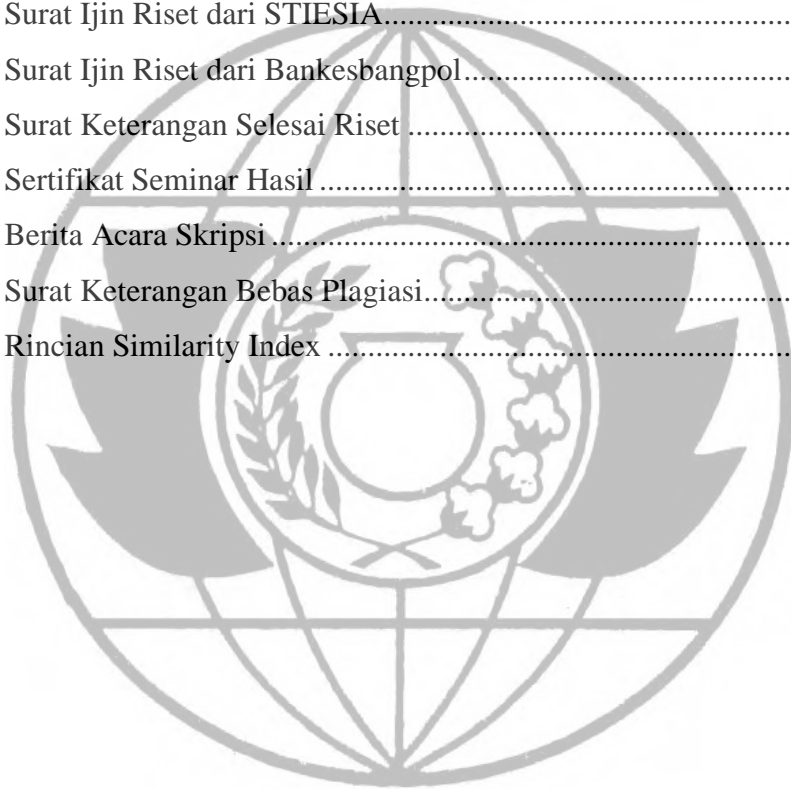
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Rerangka Pemikiran.....	31
2. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rungkut	41
3. Dokumentasi Ruang Pelayanan	47
4. Dokumentasi Layanan Pengaduan.....	52
5. Dokumentasi Tempat Parkir	55
6. Dokumentasi Informasi Pelayanan	60
7. Dokumentasi Program Kecamatan Rungkut.....	64
8. Dokumentasi Maklumat Pelayanan	67
9. Dokumentasi Visi dan Misi	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Daftar Pertanyaan Wawancara	81
2. Daftar Hasil Wawancara	83
3. Surat Pengantar Bimbingan Skripsi	93
4. Kartu Konsultasi Bimbingan Skripsi.....	94
5. Surat Ijin Riset dari STIESIA.....	97
6. Surat Ijin Riset dari Bankesbangpol.....	98
7. Surat Keterangan Selesai Riset	99
8. Sertifikat Seminar Hasil	100
9. Berita Acara Skripsi	101
10. Surat Keterangan Bebas Plagiasi.....	102
11. Rincian Similarity Index	103



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan mengetahui bagaimana *good governance* dijalankan di Kecamatan Rungkut. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik mengumpulkan data yang digunakan yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini terdiri dari kepala seksi pemerintahan, dua orang pegawai dibidang pelayanan dan tiga orang pengguna layanan.

Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan di Kecamatan Rungkut dalam melayani publik sudah baik. Hal ini terlihat dari dimensi *tangible* terdiri dari aspek kenyamanan dan sarana prasarana; *reliability* terdiri dari aspek kecermatan dan stantar pelayanan yang jelas; *responsiveness* terdiri dari aspek merespon setiap keluhan; *assurance* terdiri dari aspek jaminan biaya dan keamanan; *emphaty* terdiri dari aspek mendahulukan kepentingan pemohon dan sikap ramah kepada pengguna layanan. Namun ada beberapa aspek yang belum berjalan sesuai keinginan masyarakat, antara lain yaitu aspek sarana prasarana yang menunjukkan tidak adanya mesin antrean dan aspek merespon setiap keluhan tidak adanya kotak saran pada ruang pelayanan. Hasil dari terwujudnya *good governance* yakni terlaksananya prinsip transparansi, akuntabilitas, responsivitas, partisipasi, efektif dan efisien, keadilan, berorientasi konsensus, visi strategis, dan aturan hukum.

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

ABSTRACT

This research aimed to determine the quality of service and how good governance implemented in the Rungkut District. The research method used qualitative description with research data collection technique used observation, interview, and documentation. The research informant consists of the head section, two people in the service department, and three people as the service users.

The research result showed that service quality in the Rungkut district in serving the public was good. It seen from the tangible dimension, which consists of convenience and facility aspects; meanwhile, reliability was consists of the accuracy and apparent service standards aspects; moreover, the responsiveness seen from the responding to every complaint aspect; then, the assurance seen from the cost assurance and security aspects; on the other hand, the empathy seen from parts of prioritizing the interests of the applicant and friendly attitude to service users. However, some aspects have not gone according to the community's wishes. Among others, facility aspects showed that there was a queue machine, and the responsiveness aspects for every complaint did not provide a suggestion box in the service room. In addition, in realizing good governance, the implementation of transparency, accountability, responsiveness, participation, effectiveness, efficiency, equity, consensus orientasi, strategic vision and the rule of law.

Keywords: *Service Quality, Public Service, Good Governance*



I certify that this translation is true and accurate, Prepared by a professional translator. This translation is provided on this day

19/5/22

M. Fajsal S.Pd., M.Pd

STIESIA Language Center
Menur Pumpungan 30 Surabaya 60118, Indonesia