

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas dari pelayanan dan mengetahui bagaimana *good governance* dijalankan di Kantor Kecamatan Gubeng. 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 dan pelayanan publik, satu orang pegawai dibidang pelayanan dan dua orang pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Gubeng telah menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang baik, terdiri dari hal-hal seperti empati, jaminan, kehandalan, berwujud, dan responsif. Selain itu, pemerintahan yang baik juga telah melaksanakan prinsip-prinsip *good governance* seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektifitas, keadilan, berorientasi konsensus, visi strategis, dan kepatuhan terhadap hukum. Namun, ada kesulitan untuk meningkatkan pemahaman pegawai dan masyarakat tentang prinsip-prinsip tersebut. Penelitian ini menunjukkan bahwa lebih banyak pelatihan dan sosialisasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menerapkan pemerintahan yang baik di Kantor Kecamatan Gubeng.

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

## **ABSTRACT**

*This research determines service quality and good governance implemented in the office of Kecamatan Gubeng. The research applies qualitatively and analyzes descriptively. Furthermore, there were three instruments in the data collection technique. They were observation, interview, and documentation. Moreover, the respondents consist of the head of the government and the public service division, one employee in the service section, and two employees in the service users section.*

*The result shows that the office of Kecamatan Gubeng has applied a good dimension of service quality. Additionally, it divides into empathy, guarantee, reliability, existence, and responsiveness. In addition, the office has run principles of good governance such as transparency, accountability, responsiveness, effectiveness, justice, consensus-oriented, strategic vision, and law compliance. However, there is a difficulty in improving employees' and the public's understanding of those principles. Therefore, more training and socialization are needed to trigger service quality and implement good governance in the office of Kecamatan Gubeng.*

**Keywords:** *service quality, good governance, and service dimension.*



I certify that this transcript is true and accurate  
prepared by a professional transcription and translation in  
accordance with this sig. 28/05/25

a.n.

Nanis Setyawan S.Pd., M.Pd., Ph.D.  
Head of S.C. Semarang City  
Jl. Pemuda Fungsional No. 50 Semarang, East Java, Indonesia 60118