

**KUALITAS PELAYANAN PADA DINSOS PPPA KABUPATEN BANJARNEGARA
(Analisis Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip *Good Governance*)**

Rahmi Kurnia Fitriani¹, Hartuti Purnaweni¹, Budi Puspo Priyadi¹

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Kota Semarang Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <https://fisip.undip.ac.id> E-mail: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Kualitas pelayanan publik pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dipengaruhi oleh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance*, namun berdasarkan data yang ditemukan di lapangan masih terdapat beberapa permasalahan pada komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menguji pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara pada tahun 2023 yang berjumlah 43 orang dan ditentukan menggunakan teknik sampel *systematic random sampling* yang diambil berdasarkan interval. Alat ukur yang digunakan adalah skala likert. Analisis data menggunakan uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh dari komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Uji regresi linear berganda menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ untuk nilai pengaruh komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan, serta $0,000 < 0,05$ untuk nilai pengaruh prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan. Uji regresi linear berganda dan uji koefisien determinasi menunjukkan nilai $0,000 < 0,05$ dengan sumbangan pengaruh sebesar 56,6% untuk pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* secara simultan terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

Kata Kunci: Komitmen organisasi, prinsip-prinsip *good governance*, kualitas pelayanan

ABSTRACT

The services quality at the Banjarnegara Regency Dinsos PPPA is influenced by organizational commitment and good governance principles, however, based on data found in the field, there are still several problems with organizational commitment and good governance principles. The purpose of this study was to determine and test the influence of organizational commitment and good governance principles on service quality at the Banjarnegara Regency Dinsos PPPA. The population of this study is the society who received services at the Banjarnegara Regency Dinsos PPPA in 2023, totaling 43 people and was determined using a systematic random sampling technique taken based on intervals. The measuring instrument used is the Likert scale. Data analysis used the multiple linear regression tests and coefficient of determination tests. The results show that there is an influence of organizational commitment and the principles of good governance on the quality of service at the Banjarnegara Regency Dinsos PPPA. The multiple linear regression test shows a value of $0.000 < 0.05$ for the influence value of organizational commitment on service quality, and $0.000 < 0.05$ for the influence value of good governance principles on service quality. The multiple linear regression test and coefficient of determination test showed a value of $0.000 < 0.05$ with an influence contribution of 56.6% for the simultaneous influence of organizational commitment and good governance principles on service quality at the Banjarnegara Regency Dinsos PPPA.

Keywords: *Organizational commitment, good governance principles, service quality*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Birokrasi pada sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Layanan publik merupakan hak masyarakat yang pada dasarnya mengandung prinsip sederhana, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana, dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan (Sugandi, 2011).

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta dapat memenuhi segala kebutuhan dan

tuntutan masyarakat dengan baik (Desianti et al., 2022). Permasalahan pelayanan publik yang dialami Indonesia sebagian besar disebabkan oleh prosedur yang terlalu rumit, keterlambatan proses, biaya relatif mahal yang membuka peluang pemerasan dan kurangnya kejelasan baik dari segi biaya maupun waktu pelayanan sehingga kinerja pegawai pemerintah sering dipertanyakan (Kristanti et al., 2023).

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak terlepas dari komitmen pemerintah, khususnya komitmen dari para pegawai dalam melakukan tanggung jawab terhadap tugasnya untuk melayani masyarakat. Komitmen organisasi mengacu kepada keyakinan dan pengikat yang akan membuat sumber daya manusia dalam

pemerintahan untuk melakukan yang terbaik. Pemerintah dengan komitmen yang tinggi akan memperlihatkan kinerja optimal dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Sembiring et al., 2020).

Untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas diperlukan sebuah tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bertanggungjawab. Menurut Ni'amillah et al. (2023) munculnya *good governance* disebabkan kurang puasnya masyarakat pada kinerja pemerintah selaku penyelenggara pemerintahan.

Menurut Rachmadyaningrum et al. (2022) hakikat pemerintah sebagai pelayan masyarakat dibuktikan dari peraturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan para penyelenggara pelayanan untuk menciptakan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai salah satu upaya untuk mereformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi dilakukan untuk mewujudkan administrasi publik yang mampu mendukung kelancaran dan keterpaduan pelaksanaan tugas dan fungsi penyelenggaraan pemerintahan negara dan pembangunan guna menghadapi tantangan globalisasi (Istiqomah et al., 2022).

Upaya reformasi birokrasi yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih salah satunya dengan

menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara merupakan salah satu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang pemberdayaan sosial, perlindungan, jaminan sosial dan rehabilitasi sosial, pendataan dan penanganan kemiskinan berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanannya.

Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2022 memberikan hasil penilaian kepatuhan standar pelayanan publik terhadap produk pelayanan publik di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dengan hasil mendapatkan Zona Hijau dengan predikat kepatuhan tertinggi.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), pemerintah perlu melakukan kajian kualitas layanan publik dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat. Survei ini sebagai perwujudan *good governance* dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, supremasi hukum serta responsivitas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dalam menjawab kebutuhan masyarakat.

Dinsos PPPA sebagai salah satu instansi di Pemerintah Kabupaten Banjarnegara telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu instrumen untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Dinsos PPPA kepada masyarakat.

Berikut adalah tabel hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara Tahun 2018-2022:

Tabel 1. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinsos PPPA Kab. Banjarnegara Tahun 2018-2022

Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat
2018	80,219 (Baik)
2019	80,539 (Baik)
2020	82,033 (Sangat Baik)
2021	82,311 (Sangat Baik)
2022	83,139 (Sangat Baik)

Sumber: dinsospppa.banjarnegarakab.go.id

Berdasarkan Tabel 1.1 dapat dilihat adanya kenaikan nilai IKM pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dari tahun 2018 hingga tahun 2022. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara mengalami kenaikan setiap tahunnya meskipun tidak signifikan.

Penelitian tentang kualitas pelayanan menyajikan faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan, yaitu aspek *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (Khabibi et al., 2022; Rosita et al., 2022; Sagita et al., 2023). Pengaruh

komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan yang ditemukan berbeda dengan penelitian oleh (Lustono et al., 2021). Kualitas pelayanan pada Baperlitbang Banjarnegara tidak dipengaruhi oleh prinsip-prinsip *good governance* dengan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dipengaruhi oleh prinsip-prinsip *good governance* yang sebelumnya belum pernah diteliti.

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui dan menguji pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dilihat dari sudut pandang *user* (pengguna) atau masyarakat yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

KAJIAN TEORI

Administrasi Publik

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano (dalam Darmadi, 2009) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Paradigma administrasi publik yang dianut dalam penelitian ini adalah paradigma *good governance*.

Paradigma *good governance* memiliki beberapa karakteristik yang meliputi: *participation, rule of law, transparency, responsiveness, consensus orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision* (Keban, 2008).

Kualitas Pelayanan

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, kualitas pelayanan adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Zeithaml et al. (1990) terdapat lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu fasilitas fisik, peralatan, personel, dan komunikasi.
- b. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
- c. *Responsiveness* (Ketanggapan), yaitu kesediaan instansi atau pegawai dalam memberikan layanan tepat waktu dan

kesiapan dalam merespon permintaan penerima layanan.

- d. *Assurance* (Jaminan), yaitu pengetahuan dan kemampuan pegawai untuk menciptakan kepercayaan dan keyakinan penerima layanan.
- e. *Empathy* (Empati), yaitu kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan penerima layanan.

Komitmen Organisasi

Menurut Kharis (2010), komitmen organisasi adalah suatu keadaan di mana seorang pegawai memihak organisasi tertentu serta tujuan-tujuan dan keinginan untuk mempertahankan keanggotaan dalam organisasi tersebut.

Menurut Steers (dalam Qamar et al., 2021), komitmen organisasi memiliki tiga aspek utama, yaitu:

- a. Aspek Identifikasi, kesamaan tujuan pribadi dengan tujuan organisasi, penerimaan terhadap kebijakan organisasi, serta adanya kebanggaan menjadi bagian dari organisasi.
- b. Aspek Keterlibatan, usaha pegawai untuk menerima dan melaksanakan setiap tugas dan kewajiban yang dibebankan kepadanya.
- c. Aspek Loyalitas, adanya ikatan emosional antara organisasi dengan pegawai serta keinginan yang kuat untuk tetap menjadi anggota organisasi yang bersangkutan.

Good Governance

Menurut lembaga *United Nations Development Program (UNDP)* *good governance* didefinisikan sebagai hubungan yang sinergis dan konstruktif di antar negara, sektor swasta, dan *society* (Dwiyanto, 2014).

Menurut Mardiasmo (2009) terdapat empat pilar yang saling berkaitan untuk mewujudkan *good governance*, yaitu:

- a. Transparansi, yaitu adanya kebijakan terbuka bagi pengawasan.
- b. Responsif, pemerintah harus peka dan cepat tanggap persoalan-persoalan masyarakat.
- c. Efektivitas, perbandingan antara *input* dengan *output* suatu kegiatan dengan pencapaian suatu tujuan tertentu dapat dipenuhi.
- d. Akuntabilitas, evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan atau kinerja agar dipertanggung jawabkan serta menjadi umpan balik.

METODE

Artikel ini menggunakan jenis kuantitatif. Lokasi penelitian terletak di Kabupaten Banjarnegara, Provinsi Jawa Tengah. Subjek penelitian menggunakan teknik *probability sampling* dengan *systematic random sampling*. Sampel penelitian ini adalah 43 orang yang menerima pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara Tahun 2023.

Sumber data primer dari hasil kuesioner dan data sekunder dari literatur dan dokumen resmi. Hasil data dari kuesioner diolah menggunakan teknik analisis uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Uji Asumsi Klasik

1.1 Hasil Uji Normalitas

Tabel 1. 2 Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov

		<i>Unstandardized Residual</i>
<i>Most Extreme Differences</i>	<i>Absolute</i>	.127
	<i>Positive</i>	.126
	<i>Negative</i>	-.127
<i>Test Statistic</i>		.127
<i>Asymp. Sig. (2-tailed)</i>		.079

Sumber: hasil *output SPSS*

Berdasarkan Tabel 1.2 dapat diketahui bahwa hasil *Asymp Sig. (2-tailed)* menunjukkan nilai 0,079 dengan tingkat signifikansi di atas 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel pada penelitian ini terdistribusi secara normal.

1.2 Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 1. 3 Hasil Uji Multikolinieritas

Model	<i>Collinearity Statistics</i>	
	<i>Tolerance</i>	VIF
1 (<i>Constant</i>)		
Komitmen Organisasi	.499	2.003
Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	.499	2.003

Sumber: hasil *output SPSS*

Berdasarkan Tabel 1.3 dapat diketahui bahwa nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) pada setiap variabel *independent* lebih kecil dari 10 dengan masing-masing variabel komitmen organisasi dan variabel prinsip-prinsip *good governance* memiliki nilai VIF sebesar **2,003** sehingga dapat dinyatakan bahwa variabel-variabel *independent* dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinieritas.

1.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Tabel 1. 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas

<i>Coefficients^a</i>			
Model		T	Sig.
1	(<i>Constant</i>)	.342	.734
	Komitmen Organisasi	-1.039	.305
	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	1.122	.268

Sumber: hasil *output SPSS*

Berdasarkan Tabel 1.4 dapat diketahui bahwa variabel komitmen organisasi memiliki nilai signifikansi sebesar **0,305** dan variabel prinsip-prinsip *good governance* memiliki nilai signifikansi sebesar **0,268** lebih besar dari 0,05 sehingga pada penelitian ini tidak terjadi heteroskedastisitas.

2. Uji Regresi Linear Berganda

Model persamaan regresi dikatakan baik apabila telah memenuhi syarat dari uji asumsi klasik, yaitu semua data berdistribusi normal, tidak terjadi multikolinieritas, dan tidak terjadi

heteroskedastisitas. Pada analisis sebelumnya telah terbukti bahwa penelitian ini memenuhi persyaratan asumsi klasik sehingga penelitian ini dapat dikatakan baik.

2.1 Uji T

Tabel 1. 5 Hasil Uji T

<i>Coefficients^a</i>			
Model	T	Sig.	
1			
	Komitmen Organisasi	36.497	.000
	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	29.128	.000

Sumber: hasil *output SPSS*

a. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan Tabel 1.5 dapat diketahui bahwa hasil uji t pada variabel komitmen organisasi terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung **36,497** lebih besar dari nilai t tabel 2,021 ($t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar **0,000** lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial variabel komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian H_0 ditolak dan H_a diterima.

H1 Komitmen Organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

b. Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan Tabel 3.12 dapat diketahui bahwa hasil uji t (parsial) pada variabel prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai t hitung **29,128** lebih besar dari nilai t tabel 2,021 ($t_{hitung} > t_{tabel}$) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar **0,000** lebih kecil dari 0,05, artinya secara parsial variabel prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima.

H2 Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

2.2 Uji F

Tabel 1. 6 Hasil Uji F

ANOVA ^b			
	Model	F	Sig.
1	<i>Regression</i>	680.541	.000 ^b
	<i>Residual</i>		
	<i>Total</i>		

Sumber: hasil *output SPSS*

c. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan Tabel 1.6 dapat diketahui bahwa hasil uji f pada variabel komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan menunjukkan nilai f hitung 680,541 lebih besar dari nilai f tabel 3,23 ($f_{hitung} > f_{tabel}$) dan nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05, artinya secara simultan variabel komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dengan demikian H0 ditolak dan Ha diterima.

H3 Komitmen Organisasi dan Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh secara signifikan terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

d. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 1. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

<i>Model Summary^b</i>			
Model	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.566	.545	2.48044

Sumber: hasil *output SPSS*

Berdasarkan Tabel 1.7 dapat diketahui bahwa hasil uji koefisien determinasi diperoleh *R Square* sebesar **0,566** atau **56,6%**. Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good*

governance terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,6% dan sisanya 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

1. Pengaruh Komitmen Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa variabel komitmen organisasi (X1) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil pengujian Regresi Linear Berganda dengan uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 36,497 dan nilai signifikansi pada variabel komitmen organisasi (X1) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori kualitas pelayanan oleh Schmit & Allscheid (1995) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang optimal dapat tercapai apabila sebuah organisasi atau instansi mampu mewujudkan komitmen organisasi. Pegawai dengan komitmen organisasi yang tinggi akan berdampak

pada besarnya kontribusi mereka dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Apabila pegawai memiliki komitmen organisasi yang tinggi maka pegawai akan memberikan kinerja yang baik dan layanan yang berkualitas.

Berdasarkan temuan dan hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan analisis jawaban dari responden tentang komitmen organisasi yang meliputi tiga aspek menurut Steers (dalam Qamar et al., 2021), yaitu sebagai berikut:

a. Identifikasi

Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah menerapkan perilaku yang baik dan sesuai dengan nilai dan tujuan organisasi. Hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai bersikap ramah dengan menyapa masyarakat yang datang dan menjawab ucapan terima kasih dari masyarakat setelah menyelesaikan proses pelayanan. Pegawai juga menjawab dengan

ramah dan memberikan arahan yang baik agar masyarakat mudah melakukan proses pelayanan.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Tuhagana & Darojatul Romli (2019) di Kabupaten Karawang yang menyatakan bahwa aspek identifikasi dapat diwujudkan melalui perilaku pegawai dalam bekerja, yaitu pegawai membangun perilaku baik dengan memiliki sikap sopan santun dan memiliki sifat tenggang rasa dalam bekerja.

b. Keterlibatan

Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara mampu menerima dan melaksanakan tugas serta kewajibannya dengan baik dalam menyelenggarakan pelayanan. Hal ini dapat dibuktikan dari jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai bersedia membantu masyarakat dan mampu bertanggung jawab memberikan pelayanan hingga selesai tanpa di alihkan kepada pegawai yang lain. Selain itu, pegawai memiliki kesungguhan dalam bekerja dengan tidak bermalasan dan cepat tanggap dalam merespon masyarakat pada saat melakukan pelayanan.

Analisis tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Rahmatia et al. (2022) di Kimia Farma Apotek Unit Bisnis Kota Jayapura yang menyimpulkan bahwa

keterlibatan pegawai dalam bekerja ditunjukkan dari sikap pegawai yang selalu berkonsentrasi terhadap pekerjaannya, mampu mengerjakan tugasnya secara maksimal dan tepat waktu, serta memiliki sikap profesionalisme yang tinggi saat melakukan pekerjaannya.

c. Loyalitas

Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara memiliki dedikasi yang tinggi terhadap organisasi dengan memberikan kinerja terbaik dalam melakukan pelayanan. Hal ini dibuktikan dari jawaban masyarakat yang menyatakan bahwa pegawai selalu mengenakan pakaian rapi, sopan, dan sesuai dengan aturan yang berlaku di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

Selain itu, pegawai memberikan kinerja yang baik dengan mengurus proses pelayanan hingga tuntas dan memiliki kepedulian pada kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Analisis tersebut sejalan dengan hasil penelitian oleh Subagyo et al. (2016) di Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa Kabupaten Ngawi yang mengatakan bahwa loyalitas pegawai dapat dilihat dari sikap pegawai yang mampu mentaati peraturan organisasi dan penuh kesadaran akan tanggung jawabnya dalam bekerja.

2. Pengaruh Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa variabel prinsip-prinsip *good governance* (X2) secara parsial berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil pengujian Regresi Linear Berganda dengan uji t yang memperoleh nilai t hitung sebesar 29,128 dan nilai signifikansi pada variabel prinsip-prinsip *good governance* (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

Hasil penelitian di atas sejalan dengan teori kualitas pelayanan oleh Syakrani (2009) yang menyatakan bahwa salah satu upaya untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal dan prima adalah dengan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Dengan memperkuat penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan dan membangun kepercayaan masyarakat sebagai penerima pelayanan di seluruh tingkatan pemerintahan (Purnaweni et al., 2022).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara yang di antaranya adalah pelayanan bantuan JPST bidang kesehatan, pendidikan, dan sosial; reaktivitasi KIS PBI JK dan BPJS Kesehatan; pendaftaran perpanjangan surat tanda daftar LKS; pemberian surat keterangan DTKS; pelayanan korban kekerasan berbasis gender dan anak; serta penanganan anak dengan kaki pengkor, pegawai dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar dapat sesuai dengan keinginan masyarakat.

Oleh karena itu, dengan adanya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik diharapkan pegawai dapat memperbaiki kinerja dan meningkatkan kualitas pelayanan dengan mengutamakan kepentingan masyarakat.

Berdasarkan temuan dan hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* terbukti merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam melakukan pelayanan sudah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan analisis jawaban dari responden tentang

prinsip-prinsip *good governance* yang meliputi empat aspek menurut Mardiasmo (2009), yaitu sebagai berikut:

a. Transparansi

Keterbukaan pelaksanaan tugas dan kegiatan pemerintah dalam pelayanan publik di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai menyampaikan segala hal dengan terbuka dan prosedur pelayanan dengan mudah dapat ditemukan di lingkungan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Selain itu, Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara memiliki *website* dan sosial media yang dapat digunakan sebagai sarana melihat informasi mengenai semua kegiatan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Putri (2018) di Dinas Perdagangan Kota Surabaya yang menyatakan bahwa dalam proses penyelenggaraan pelayanan oleh instansi harus disampaikan secara terbuka dan persyaratan pelayanan harus dipublikasikan agar mudah diketahui oleh masyarakat. Selain itu, penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa instansi terkait sudah menyampaikan informasi melalui *website* resmi yang mudah diakses oleh masyarakat.

b. Responsivitas

Kepekaan dan ketanggapan pegawai dalam merespon kebutuhan masyarakat sudah dijalankan dengan baik. Berdasarkan analisis jawaban dari responden, pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah menunjukkan tata organisasi yang baik dan aktif dalam menanggapi setiap kebutuhan maupun aspirasi dari masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Risalbi et al. (2021) di Dinas Perhubungan Kota Malang yang menyatakan bahwa pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan pada instansi terkait berkemampuan untuk memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, pegawai memiliki daya tanggap yang cukup tinggi terhadap laporan pengaduan yang diajukan oleh masyarakat.

c. Efektivitas

Responden menyatakan bahwa dalam penyelenggaraan layanan, pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah memberikan pelayanan yang prima. Selain itu, pegawai membantu masyarakat dalam mencari informasi tanpa melewati prosedur yang berbelit-belit serta tidak adanya tarif yang harus dikeluarkan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Octafiani & Wibawani (2023) di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya yang menyatakan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan yang prima, yaitu masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan yang berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan dan tidak ditemukan keterlambatan sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai batas waktu yang ditetapkan. Selain itu, dalam proses pelayanan tidak terdapat biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

d. Akuntabilitas

Akuntabilitas dari penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan analisis jawaban responden yang menyatakan bahwa pelaksanaan program pelayanan oleh Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara mampu dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dan hasil kinerja maupun kegiatan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dapat dipertanggungjawabkan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Putri (2018) di Dinas Perdagangan Kota Surabaya yang menyatakan bahwa instansi terkait telah memberikan pelayanan yang mengacu pada SOP dan regulasi yang berlaku sehingga keabsahan dari pelayanan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, hasil pelayanan berupa izin usaha dapat diterima manfaatnya oleh masyarakat sebagai pelaku usaha.

3. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Prinsip Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara

Berdasarkan hasil penelitian terbukti bahwa variabel komitmen organisasi (X1) dan variabel prinsip-prinsip *good governance* (X2) secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan (Y). Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil pengujian Regresi Linear Berganda dengan uji f yang memperoleh nilai f hitung sebesar 680,541 dan nilai signifikansi pada variabel komitmen organisasi (X1) dan prinsip-prinsip *good governance* (X2) terhadap kualitas pelayanan (Y) sebesar 0,000 sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hasil uji koefisien determinasi juga memperoleh *R Square* sebesar 0,566 atau 56,6% yang menunjukkan bahwa persentase pengaruh komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan sebesar 56,6%, sedangkan sisanya sebesar 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* memberikan kontribusi pada kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara untuk mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang melibatkan masyarakat secara optimal. Hal ini membuktikan teori pada hipotesis dalam penelitian ini, di mana tingkat kualitas pelayanan bergantung pada tingginya komitmen organisasi yang dimiliki pegawai serta penerapan prinsip-prinsip *good governance* sudah dijalankan dengan baik.

Berdasarkan temuan dan hasil uji dalam penelitian ini menunjukkan bahwa komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Penelitian ini menemukan bahwa pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam melakukan pelayanan memiliki

komitmen organisasi yang tinggi dan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal tersebut dapat dibuktikan berdasarkan analisis jawaban dari responden tentang kualitas pelayanan yang meliputi lima dimensi menurut Zeithaml et al. (1990), yaitu sebagai berikut:

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

Kenyamanan fasilitas dan kemudahan dalam proses pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa fasilitas berupa ruang tunggu pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah tersedia dan dimanfaatkan oleh masyarakat. Prosedur pelayanan juga mudah ditemukan di lingkungan kantor sehingga masyarakat merasakan kemudahan dalam proses pelayanan. Akan tetapi, sarana dan prasarana yang digunakan dalam penginputan data pada proses pelayanan dinilai kurang secara kuantitas dan adanya keterlambatan akibat terkendala jaringan atau *server down*.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kriteria kenyamanan fasilitas pelayanan yang dilaksanakan dengan baik dan tepat waktu tidak akan menghambat

pelayanan, serta kelengkapan sarana mendukung dalam pelaksanaan dan keberhasilan pelayanan (Handika & Rostyaningsih, 2020; Marita et al., 2021).

b. *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam melaksanakan pelayanan berjalan dengan baik dan memadai. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai memiliki kemampuan, keandalan, dan kecermatan dalam proses pelayanan sehingga masyarakat merasakan keakuratan dalam pelayanan.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Rosita et al. (2022) di Dispendukcapil Kota Semarang yang menyatakan bahwa pegawai yang memiliki kemampuan tinggi dan mampu beradaptasi dengan tuntutan pelanggan maka penyediaan pelayanan publik tentunya akan berjalan dengan efektif dan efisien sehingga akan mempengaruhi kualitas pelayanan.

c. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Kesediaan pegawai dalam memberikan pelayanan tepat waktu dan kesiapannya dalam merespon permintaan pengguna (*user*) dapat dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai cepat dan tanggap dalam merespon

masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan dan pegawai memproses pelayanan dengan tepat waktu.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Khabibi et al. (2022) di Samsat MPP Kabupaten Kebumen yang menyatakan bahwa pegawai selalu merespon dengan baik dan tanggap apabila ada masyarakat yang masih bingung terkait proses pelayanan. Pegawai juga selalu menanyakan keperluan dan kebutuhan, serta mengingatkan masyarakat apabila terdapat persyaratan yang belum lengkap.

d. *Assurance* (Jaminan)

Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sudah memiliki kemampuan dalam menciptakan kepercayaan dan keyakinan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai mampu membantu dan memastikan masyarakat mendapatkan pelayanan sehingga masyarakat memiliki kepercayaan pada saat melakukan pelayanan, serta masyarakat merasakan jaminan keamanan pada proses pelayanan sudah sesuai dengan harapan.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Sagita et al. (2023) di Disdukcapil Kabupaten Semarang yang menyatakan bahwa kepastian untuk mendapatkan pelayanan telah diberikan

dengan pelayanan akta melalui aplikasi DESA GISA tanpa batasan kuota. Seluruh masyarakat dapat mengajukan pelayanan dan pemohon pelayanan akta akan tetap dilayani selama masih pada lingkup jam pelayanan kantor.

e. *Emphaty* (Empati)

Kepedulian pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat berdasarkan jawaban responden yang menyatakan bahwa pegawai menghargai dan bersikap sopan santun kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan. Selain itu, pegawai juga melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan mampu memprioritaskan masyarakat dalam proses pelayanan.

Analisis tersebut sesuai dengan hasil penelitian oleh Ningrum et al. (2021) di Disdukcapil Kabupaten Pati yang menyatakan bahwa mayoritas pengguna menerima perlakuan yang baik dan sopan dalam mendapatkan pesan pelayanan mereka. Sikap petugas dalam merespon dengan baik pesan komunikasi dari dan untuk masyarakat maka dapat dikatakan petugas sudah memiliki rasa empati yang baik terhadap masyarakat sebagai pemohon layanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai pengaruh komitmen organisasi dan penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Komitmen organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:
 - a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga **H_a diterima**. Artinya komitmen organisasi berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
 - b. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan memiliki komitmen organisasi yang tinggi. Hal ini dibuktikan dari analisis jawaban responden menggunakan tiga aspek atau indikator komitmen organisasi yang terdiri dari identifikasi, keterlibatan, dan loyalitas.
2. Prinsip-Prinsip *Good Governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:

- a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji t memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga H_a diterima. Artinya prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.
 - b. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan mampu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dengan baik. Hal ini dibuktikan dari analisis jawaban responden menggunakan empat aspek atau indikator prinsip-prinsip *good governance* yang terdiri dari transparansi, responsivitas, efektivitas, dan akuntabilitas.
3. Komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* secara simultan *governance* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara. Hasil penelitian ini diperoleh dari:
- a. Hasil uji Regresi Linear Berganda dengan uji f memperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sedangkan hasil uji koefisien determinasi memperoleh nilai R *Square* sebesar 0,566 atau 56,6%. Artinya komitmen organisasi dan prinsip-prinsip *good governance* berpengaruh secara signifikan

terhadap kualitas pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara sebesar 56,6%, sedangkan sisanya sebesar 43,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

- b. Kualitas pelayanan pada Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik yang dibuktikan dari analisis jawaban responden menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Pegawai Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara yang bertanggungjawab secara langsung dalam proses pelayanan harus mampu mempertahankan kinerjanya dan meningkatkan pengetahuannya mengenai prosedur pelayanan dan peraturan yang berlaku sehingga pegawai lebih cepat tanggap dalam memberikan pelayanan dan memudahkan masyarakat.
2. Keterbukaan dalam proses pelayanan di Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara harus lebih ditingkatkan sehingga masyarakat dapat melihat dan

mengetahui informasi lebih lengkap mengenai prosedur pelayanan, serta segala kegiatan Dinsos PPPA Kabupaten Banjarnegara.

3. Sarana dan prasarana yang tersedia perlu ditambahkan secara kuantitas sehingga tidak menghambat waktu proses pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan pemeliharaan rutin terhadap jaringan *internet* dan perbaikan *server* sehingga dapat meminimalisir terjadinya *server down* yang dapat menghambat ketepatan waktu pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Darmadi, S. D. (2009). *Administrasi Publik*. Laks Bang Pressindo.
- Desianti, L. V., Widowati, N., & Marom, A. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Tempat Perekaman Data Kependudukan (TPDK) DISDUKCAPIL Kecamatan Pedurungan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 612–626. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34855>
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Journal Of Public Policy And Management Review*, 9, 110–126.
- Istiqomah, I. P., Djumiarti, T., & Afrizal, T. (2022). Analisis Praktik *Good Governance* dalam Reformasi Manajemen Pelayanan Pertanahan Pada Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 314–334. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i4.36173>
- Keban, Y. T. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu* (Edisi I). Gava Media.
- Khabibi, M. K., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 411–425. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i3.34720>.
- Kharis, A. (2010). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia Terhadap Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern Pada PT. Avia* [UPN Veteran Jawa Timur]. <http://eprints.upnjatim.ac.id/id/eprint/362>
- Kristanti, R., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2023). Pengaruh Inovasi Si-Imut dan Kinerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kota Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 592–608. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i3.39870>
- Lustono, Fitriyanti, L., & Suryani, R. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* terhadap Kualitas Pelayanan di Baperlitbang Kabupaten Banjarnegara. *MEDIKONIS: Jurnal Media Komunikasi Dan Bisnis*, 12, 1–9.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Andi.
- Marita, I., Budiyono, & Purnaweni, H. (2021). Kualitas Standar Pelayanan

- Minimal Kesehatan Ibu Hamil di Kabupaten Brebes. *HIGEIA (Journal of Public Health Research and Delevopment)*, 5, 39–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.15294/higeia.v5i1.38391>
- Ni'amillah, H., Herawati, A. R., & Afrizal, T. (2023). Analisis Peran Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Tengah dalam Menangani Laporan Maladministrasi Pelayanan Publik. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 549–562. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v12i4.41363>
- Ningrum, R. W. K., Widowati, N., & Maesaroh. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Dokumen Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pati. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 10(3), 144–152. <https://doi.org/doi:10.14710/jppmr.v10i3.31191>
- Octafiani, R. W. N., & Wibawani, S. (2023). Efektivitas Layanan Pendampingan Administrasi Pindah Penduduk di Kantor Kelurahan Karang Pilang Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9, 689–695. <https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8418018>
- Purnaweni, H., Widianto, D., Qomariah, A., & Suharso, P. (2022). Strengthening Good Governance as an Entry Point for Eradicating Corruption During the Covid-19 Pandemic. *In The 3rd International Conference on Governance, Public Administration, and Social Science (ICoGPASS), KnE Social Sciences*, 7(9), 914–927. <https://doi.org/https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10989>
- Putri, F. M. W. I. (2018). Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan Publik (Studi tentang Akuntabilitas dan Transparansi Pelayanan pada Izin Usaha di Dinas Perdagangan Kota Surabaya). *Jejaring Administrasi Publik*. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/74698>
- Qamar, S., Madina, S., Armiana, & Wahyudin. (2021). Pengaruh Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kependidikan di Fakultas Tarbiyah dan Keguruan UIN Alauddin Makassar. *Jurnal Edu-Leadership*, 1.
- Rachmadyaningrum, R., Hariani, D., & Herawati, A. R. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Transjakarta pada Masa Pandemi. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 1–12. <https://doi.org/https://doi.org/10.14710/jppmr.v11i2.33252>
- Rahmatia, Mahdi, M. F., & Hayati, N. R. (2022). Pengaruh Keterlibatan Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Karyawan Saat Masa Pandemi Covid-19. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi Dan Pelayanan Publik*, IX, 422–434. <https://doi.org/https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.364>
- Risalbi, H. H., Cikusin, Y., & Hayat. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik Dinas Perhubungan Kota Malang terhadap Tingginya Pengaduan Masyarakat. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 20, 93–105. <https://doi.org/https://doi.org/10.35967/njip.v20i1.135>
- Rosita, K. M., Lestari, H., & Rostyaningsih, D. (2022). Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota

- Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 11, 107–125.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v11i1.32916>
- Sagita, D., Herawati, A. R., & Subowo, A. (2023). Kualitas Pelayanan Akta Kematian Berbasis Aplikasi Desa Gisa (Gerakan Indonesia Sadar Adminduk) di Disdukcapil Kabupaten Semarang. *Journal Of Public Policy And Management Review*, 12, 650–666.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.14710/jppmr.v12i2.38493>
- Schmit, M. J., & Allscheid, S. P. (1995). Employee attitude and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connections. *Personnel Psychology*, 48(3), 521–536.
- Sembiring, V. B., Nasution, R., Silalahi, D. F. B., Sembiring, M. B., & Purba, W. (2020). Pengaruh Komitmen Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Camat Merek Kabupaten Karo. *Jurnal Global Manajemen*, 9, 158–168.
<https://jurnal.darmaagung.ac.id/index.php/global/article/view/1009>
- Subagyo, M., Suseno, D., & Ernawati. (2016). Pengaruh Kepemimpinan, Loyalitas Karyawan dan Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Unit Layanan Pengadaan Barang/Jasa. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 10, 87–94.
- Sugandi, Y. S. (2011). *Administrasi Publik: Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia* (Cetakan I). Graha Ilmu.
- Syakrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good Governance*. Pustaka Pelajar.
- Tuhagana, A., & Darojatul Romli, A. (2019). Identifikasi Perilaku Kerja Karyawan Di Kawasan Industri Yang Berstatus Mahasiswa (Survey Pada Karyawan Industri Kabupaten Karawang Yang Kuliah Di Universitas Buana Perjuangan Karawang). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Kreatif*, 04.
<https://doi.org/https://doi.org/10.36805/manajemen.v4i2.525>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.
<https://doi.org/https://doi.org/10.1177/0001699303046002008>