

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu tolak ukur dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah, terutama pada tingkat Kelurahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AAUPB) dalam pelayanan publik di Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya serta kendala-kendala apa yang dihadapi sehingga menjadi faktor penghambat dalam implementasi AAUPB. Penelitian ini menggunakan metode penelitian empiris dengan pendekatan faktual. Data diperoleh melalui wawancara, observasi dan dokumentasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi AAUPB di Kelurahan Bulak Banteng sudah berjalan namun belum sepenuhnya optimal. Beberapa asas seperti asas kepastian hukum, kepentingan umum serta asas tidak menyalahgunakan wewenang telah dilaksanakan dengan cukup baik, ditunjukkan melalui standar operasional pelayanan yang jelas, ketersediaan informasi publik serta tidak ditemukannya praktik pungutan liar dalam pelayanan. Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang menjadi penghambat dalam implementasi AAUPB yakni ketidakkonsistenan perilaku pelayanan, kurangnya kecermatan dalam pelayanan, ketidakberpihakan dalam antrian pelayanan serta keterbatasan sarana dan prasarana yang berdampak ada kualitas pelayanan. Peneliti merekomendasikan dibuatnya sistem antrian baik secara manual maupun sistem digital, peningkatan profesionalitas dan etika pelayanan pegawai kelurahan, evaluasi pelayanan secara berkelanjutan memperbaiki atau menambah sarana dan prasarana guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik, Kelurahan.