

Pengaruh Kinerja DPRD Kota Surabaya terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya

Elfa Susanti¹, Yuyun Isbanah, S.E., M.SM.²

Universitas Negeri Surabaya^{1,2}

Email korespondensi: elfa.23512@mhs.unesa.ac.id

Abstract

The performance assessment of DPRD members is very important in assessing the quantity, quality, and effectiveness of services, as well as motivation and modification of the organization's budget. There are several obstacles that can be found related to the institutional performance of the DPRD in carrying out its duties in accordance with Law Number 23 of 2014, namely the Legislative Function, Supervisory Function, and Budget Function". This study was motivated by the desire to understand how the performance of the Surabaya City DPRD affects the happiness of residents. This study uses a quantitative method. The unit of analysis used is residents domiciled in the city of Surabaya. The observation unit is the community in the city of Surabaya who have an age limit to elect people's representatives. The time horizon in this study is oneshot or cross-sectional. The population of this study is the Surabaya City Community and the sample used is residents of West, East, Central, South, and North Surabaya with a total of 100 respondents. The questionnaire was distributed online. Data analysis used SPSS Version 30.0. The results of this study support hypothesis 1 which states that the performance of the Surabaya City DPRD has a significant effect on job satisfaction.

Suggestions for further studies are to add other variables that have the potential to impact community satisfaction and to use a wider research area such as the province of East Java.

Keywords: *Community Satisfaction; Performance; Surabaya City DPRD.*

1. PENDAHULUAN

DPRD Kota Surabaya menjadi lembaga yang bertugas membina dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini mengatur bahwa Wali Kota, Pemerintah Daerah, dan DPRD Kota Surabaya berperan sebagai perangkat daerah yang bertujuan untuk menjamin ketegasan hukum dalam pengelolaan pelayanan publik dan pemenuhan hak masyarakat secara bermutu, terpadu, dan berkelanjutan.

Evaluasi kinerja Anggota Dewan sangat penting dalam mengukur jumlah, kualitas, dan kemanjuran layanan, serta dalam memotivasi dan menyesuaikan anggaran organisasi. Hasilnya akan sangat bergantung pada kejelasan dalam mendefinisikan ruang lingkup, metodologi, dan metrik yang dipakai. Evaluasi yang menggunakan ruang lingkup, metodologi, dan indikator yang sempit akan menghasilkan hasil yang kurang dan gagal untuk secara akurat menggambarkan keadaan sebenarnya. Hingga saat ini, evaluasi sistematis terhadap kinerja Anggota Dewan belum menjadi kebiasaan, yang menyebabkan perselisihan yang tidak teratasi ketika perbedaan muncul dalam hasil evaluasi di antara para pihak.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan fungsi lembaga DPRD dalam melaksanakan tugasnya seperti ditulis dalam UU No. 23 Tahun 2014, yaitu Fungsi Legislasi,

Fungsi Pengawasan, dan Fungsi Anggaran. Peran tersebut diuraikan sebagai berikut (Kartika, 2024):

(1) Fungsi legislasi ialah membentuk peraturan perundang-undangan yang disahkan Presiden, yang dimuat “Pasal 20 ayat (1) UUD 1945, yang menyatakan bahwa DPR terjun langsung pada pembentukan kebijakan politik yang dijalankan oleh Presiden (Pemerintah). Landasan hukum kewenangan legislasi DPR tersebut tertuang dalam Pasal 20 ayat (1) dan Pasal 21 ayat (1) UUD 1945 yang menyatakan:”

“Dewan Perwakilan Rakyat memegang kekuasaan membentuk undang-undang.”

“Anggota-anggota Dewan Perwakilan Rakyat berhak mengajukan usul rancangan undang-undang.”

Peran vital DPRD ialah melaksanakan tugas legislasi dan pengawasan, memfasilitasi penyampaian permintaan dan keluhan dari bermacam kelompok kepada pemerintah (DPR berbicara, dan pemerintah mendengarkan).

DPRD memiliki wewenang dan tugas guna mengusulkan Rancangan Undang-Undang (RUU), serta kewenangan untuk mengubah atau memodifikasi RUU yang diajukan oleh Pemerintah. Tugas legislasi DPRD Surabaya meliputi perumusan peraturan daerah, pengawasan pelaksanaannya, advokasi kepentingan masyarakat, dan promosi aspirasi publik.

(2) Fungsi Pengawasan (Monitoring) adalah peran sebagai “pengawas implementasi undang-undang, APBN, dan kebijakan-kebijakan pemerintah, yang diatur pada Pasal 20A ayat (1) sampai ayat (5) UUD 1945. Dasar hukum fungsi pengawasan DPR ada di dalam Pasal 23 E ayat (2)” yang berisi:

“Hasil pemeriksaan keuangan negara diserahkan kepada Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah, sesuai dengan kewenangannya.”

Seusai undang-undang dan Rancangan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara disahkan bersama Presiden, DPRD bertindak sebagai pengawas yang efektif terhadap jalannya pemerintahan. DPRD dalam kapasitas pengawasannya memiliki berbagai tanggung jawab dan wewenang, meliputi: “mengawasi pelaksanaan undang-undang; memantau pelaksanaan APBN; mengawasi pelaksanaan semua kebijakan pemerintah; dan membahas serta menanggapi hasil pengawasan yang disampaikan oleh DPD. Pengawasan ini meliputi penegakan undang-undang yang berkaitan dengan: otonomi daerah; pembentukan, pemekaran, dan penggabungan daerah; hubungan antara pemerintah pusat dan daerah; sumber daya alam dan aset ekonomi lainnya; pelaksanaan anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN); perpajakan, pendidikan, dan agama”.

(3) Fungsi Anggaran (Budgeting) adalah peran “merancang Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) bersama-sama dengan Presiden dengan mempertimbangkan Dewan Perwakilan Daerah (DPD), sebagaimana diatur dalam Pasal 23 ayat (1), (2), dan (3) Undang-Undang Dasar 1945. Menetapkan anggaran negara dalam rencana tahunan. DPRD dapat mengawasi Pemerintah secara efisien melalui anggaran yang telah disetujui. Landasan hukum

tugas pengawasan DPRD dirumuskan dalam Pasal 23 ayat (2) Undang-Undang Dasar 1945” yang menyatakan:

“Rancangan undang-undang anggaran pendapatan dan belanja negara diajukan oleh Presiden untuk dibahas bersama Dewan Perwakilan Rakyat dengan memperhatikan pertimbangan Dewan Perwakilan Daerah”.

Kepuasan masyarakat mengacu pada perasaan senang atau tidak puas yang dirasakan individu yang berdasar dari pertimbangan persepsi mereka terhadap performa atau hasil suatu produk (Khairunnisa, 2021). Dengan situasi ini, masyarakat mengambil peran agen guna pembangunan, sedang Anggota Dewan bertugas mengkomando, membimbing, dan membina lingkungan yang mendukung kegiatan masyarakat. Karena adanya perubahan organisasi ini, Dewan harus meningkatkan kinerjanya dan diharapkan dapat merumuskan strategi atau membina lingkungan yang memungkinkan sumber daya pembangunan untuk tercapainya masyarakat yang mandiri dan sejahtera.

Terkait dengan ketiga fungsi tersebut, muncul pertanyaan dari masyarakat mengenai performa DPRD dan dampaknya akan kepuasan masyarakat, khususnya konstituen di daerah pilihannya: sudahkan kebijakan yang ditetapkan DPRD telah sesuai dengan kepentingan dan aspirasi masyarakat? Bagaimana performa DPRD saat menjalankan fungsi, peran, dan tanggung jawabnya guna menaikkan kesejahteraan masyarakat? Apakah performa DPRD berdampak pada kepuasan masyarakat atau konstituen, khususnya di daerah pemilihannya? DPRD mengemban tugas ganda, yaitu sebagai representasi masyarakat dan sebagai komponen aparatur Pemerintah Daerah.

Hasil observasi di lapangan masih ada Masyarakat yang beranggapan bahwa Anggota Dewan tidak melakukan tugas dengan baik dan tidak sesuai tanggungjawabnya. Terkesan Anggota Dewan itu hanya memperoleh tunjangan jabatan tanpa melaksanakan tugas. Adapun permasalahan yang terjadi di Kota Surabaya dan tidak sesuai dengan fungsi yaitu:

(1) Fungsi Legislasi. Permasalahan Tanah Surat Ijo. Pada laman jatimtimes.com (2020) warga kecewa karena wakil rakyat tidak memperjuangkan “Surat Ijo” menjadi Hak Guna Bangunan. Dengan adanya permasalahan tersebut, warga kota Surabaya belum cukup puas terhadap hasil kinerja anggota DPRD Kota Surabaya dikarenakan hanya mampu menampung tanpa ada dorongan lebih kepada Pemerintahan Kota

(2) Fungsi Pengawasan. Permasalahan banjir di kota Surabaya yang tidak kunjung tuntas. Anggaran untuk penanganan banjir telah ditingkatkan dan disahkan oleh DPRD Kota Surabaya dan Pemerintah Kota mencapai 504 miliar. Pada berita jatim.antaranews.com (2024) “DPRD Kota Surabaya mengesahkan di tahun 2025 anggaran Rp504 miliar guna pengendalian banjir kota Surabaya saat forum organisasi perangkat daerah (OPD) dari Dinas Sumber Daya Air dan Bina Marga (DSDABM) Kota Surabaya”. Pada news.detik.com (2024) Politisi dari PDI Perjuangan yang akrab disapa Awi menyampaikan, porsi khusus anggaran pendidikan yakni di atas 21% dari APBD yang telah disahkan. Sedangkan sisa APBD akan dialokasikan untuk kesehatan dan pembangunan infrastruktur. Dengan permasalahan Banjir yang tak kunjung tuntas, membuat

warga Kota Surabaya resah. Hal ini dapat dikatakan bahwa kinerja Anggota Dewan dalam fungsi pengawasan tidak cukup baik.

(3) Fungsi Anggaran. Permasalahan rendahnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan perlunya optimalisasi sumber daya lokal (bpksurabaya.org, 2025). Adanya deficit PAD ini telah terjadi dari tahun 2024, dimana Surabaya mengalami defisit PAD sebesar Rp1,5 triliun (beritajatim.com, 2025). Hal ini dapat dikatakan bahwa DPRD kurang tegas dalam mengontrol belanja daerah, sehingga defisit terus berlanjut. Jika tidak cepat teratasi, situasi ini bisa berimpak pada terhambatnya program pembangunan dan pelayanan publik di Surabaya serta mengakibatkan tidak terjadinya kepuasan masyarakat kota Surabaya.

Dengan adanya permasalahan yang telah terjadi dan masih tidak ada perubahan, DPRD Kota Surabaya dituntut untuk dapat menyelesaikan permasalahan tersebut. Performa kerja DPRD sangat penting, terutama dalam upaya peningkatan di masa mendatang. Evaluasi kinerja peralatan sangat penting untuk mengukur jumlah, kualitas, dan kemandirian layanan, serta untuk memotivasi dan menyesuaikan anggaran organisasi untuk mengoptimalkan kepuasan publik melalui kinerja yang maksimal.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dipaparkan, maka penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kinerja DPRD Kota Surabaya Terhadap Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya”. Dengan tujuan penelitian Untuk mengetahui pengaruh kinerja DPRD Kota Surabaya terhadap kepuasan Masyarakat Kota Surabaya.

Kinerja

Kinerja DPRD sendiri menurut UU No. 23 Tahun 2014 ialah menurut fungsi legislasi, fungsi pengawasan, dan fungsi anggaran. Dengan indikator sebagai berikut:

1. Fungsi Legislatif
 - a. DPRD Kota Surabaya dalam merumuskan dan menetapkan Peraturan Daerah (Perda) yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat
 - b. DPRD Kota Surabaya melibatkan keterlibatan masyarakat pada tahap pembuatan Perda
 - c. Perda yang dihasilkan DPRD Kota Surabaya dalam menyelesaikan masalah di daerah sangat efektif
 - d. DPRD Kota Surabaya melakukan sosialisasi Perda yang telah ditetapkan kepada masyarakat
2. Fungsi Pengawasan
 - a. DPRD Kota Surabaya melakukan pengawasan dengan baik terhadap pelaksanaan Perda oleh eksekutif daerah
 - b. DPRD Kota Surabaya merespons keluhan masyarakat terkait pelaksanaan kebijakan daerah
 - c. DPRD Kota Surabaya sangat transparan dalam menyampaikan hasil pengawasan kepada public
 - d. DPRD Kota Surabaya mengambil tindakan tegas terhadap temuan pelanggaran dalam pengawasan

3. Fungsi Anggaran

- a. DPRD Kota Surabaya sangat baik dalam merumuskan dan menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) yang sesuai dengan kebutuhan Masyarakat
- b. DPRD Kota Surabaya memastikan alokasi anggaran daerah digunakan secara efektif dan efisien
- c. DPRD Kota Surabaya sangat baik melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan APBD oleh eksekutif daerah
- d. DPRD Kota Surabaya melibatkan masyarakat dalam proses penyusunan dan evaluasi APBD

Kepuasan Masyarakat

Menurut (Duriat dan Vaughan, 2020) kepuasan masyarakat ialah reaksi masyarakat terhadap kesenjangan antara standar yang diharapkan dan kinerja aktual yang terlihat dalam penggunaan layanan publik. Indikator yang digunakan menurut “Permen PAN No. 14 Tahun 2017” dalam (Hendrayaldi dan Musnaini, 2020), indikator-indikator kepuasan masyarakat yakni:

1. Prosedur pelayanan, tata cara pada pelayanan yang ditentukan baik bagi pemberi atau penerima pelayanan, meliputi tahap aduan, ulasan, serta masukan.
2. Waktu pelayanan, runtutan waktu yang dibtuuhkan guna membereskan pelayanan yang diminta oleh masyarakat atau pemerintah.
3. Biaya pelayanan, yang terkait dengan administrasi dan/atau perolehan layanan dari pemerintah.
4. Produk pelayanan, memberikan masyarakat atau publik hasil yang selaras dengan standar pemerintah.
5. Kompetensi pelaksana, kemampuan dimiliki pegawai antara lain; wawasan, kemahiran, skill, serta profesionalisme.
6. Sarana dan prasarana mencakup semua sumber daya yang dipakai sebagai instrumen dan bantuan dalam melayani Masyarakat

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini memakai metodologi penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif ialah pendekatan sistematis yang mengukur data untuk memungkinkan generalisasi (Anshori dan Iswati, 2019). Unit analisis pada kajian ini ialah individu, dengan data yang dikumpulkan dari setiap orang, khususnya mereka yang berdomisili di Surabaya. Unit observasi dalam penelitian ini meliputi individu-individu di Surabaya yang memenuhi kriteria usia untuk memilih wakil rakyat. Time horizon pada penelitian ini yaitu bersifat *oneshot* atau *cross-sectional* dimana data dikumpulkan sekaligus/satu tahap (Nazila, 2019), pada penelitian ini akan dihasilkan dari data kuesioner masyarakat di kota Surabaya yang memiliki batas usia untuk memilih wakil rakyat.

Populasi penelitian ini yaitu masyarakat kota Surabaya, dengan sampe penelitian berjumlah 100 responden berdasarkan warga Surabaya yang cakap umur untuk mengikuti pemilu belum diketahui secara pasti jumlahnya sehingga, berdasarkan teori dari Cooper and Emory (1996) dapat ditarik kesimpulan berapapun jumlah populasi atau memiliki jumlah populasi yang tak diketahui

secara pasti jumlahnya, pengambilan sampel berjumlah 100 secara langsung memiliki ketepatan estimasi yang pasti.

Teknik pengumpulan data penelitian ini akan ada wawancara terhadap warga Surabaya yang telah cakap umur dalam mengikuti Pemilu, dokumentasi, dan kuesioner tertutup yang akan disebarakan secara online yakni melalui google formulir. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan SPSS dengan pengujian yaitu dengan uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji analisis regresi linier sederhana, uji hipotesis, uji koefisien determinasi, dan uji F.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini menggunakan 100 responden yang merupakan masyarakat kota Surabaya (Surabaya Utara, Surabaya Timur, Surabaya Pusat, Surabaya Selatan, dan Surabaya Barat) dengan latar belakang pekerjaan yang berbeda-beda seperti PNS, karyawan swasta, wirausaha, ibu rumah tangga.

Tabel 1. Uji Analisis Linier Sederhana

Model	Coefficients			t	Sig.
	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.621	1.489		4.446	<,001
Kinerja	.381	.031	.777	12.235	<,001

Sumber: (Peneliti, 2025)

Bedasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) adalah 6,621 dan nilai kinerja (b/koefisien regresi) ialah 0,381, sehingga persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + Bx \quad (1)$$

$$Y = 6.621 + 0.381X$$

Persamaan tersebut dapat diterangkan:

- 1) Nilai konstanta (a) memperlihatkan nilai sebanyak 6.621, berarti jika tidak terjadi peralihan variabel independen (nilai X adalah 0) maka, nilai variabel dependen (Y) senilai 6.621.
- 2) Nilai koefisien regresi variabel X (Kinerja) ialah 0.381 bermutu positif, jadi jika Kinerja menemui kenaikan 1 nilai, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat senilai 0.381 atau senilai 38,1%.

Tabel 2. Uji T

Coefficients		
Model	T hitung	Signifikan
Kinerja	12.235	<,001

Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 2, nilai t hitung senilai 12,235, sedangkan nilai t tabel senilai 1,660 (Salfina dan Gusri, 2018). Hal ini memperlihatkan bahwa nilai t hitung melampaui nilai t tabel ($12,235 > 1,660$). Apabila nilai t hitung melebihi nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, hal ini menunjukkan bahwa kinerja DPRD Kota Surabaya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan warga Kota Surabaya.

Tabel 3. Uji R Square

Model Summary				
Model	R	R Square	Adj. R Square	Std. Error of The Estimated
1	.777	.604	.600	251.151

a. Predictors: (Constant), Kinerja

Sumber: (Peneliti, 2025)

Berdasarkan tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai korelasi atau hubungan (R) sebesar 0.777. Dari output tersebut diperoleh koefisien determinasi (R square) sebesar 0.604 atau dapat dikatakan mendekati nilai 1 dimana, apabila (R^2) mendekati angka 1, dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel bebas (X) memiliki pengaruh yang besar terhadap variabel terikat (Y). Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R square) sebesar 0.604 memiliki makna pengaruh variabel bebas (kinerja) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 60.4 %.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kinerja DPRD Kota Surabaya berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat Surabaya. Tabel 4.10 menunjukkan nilai t hitung sebesar 12,235 yang lebih besar dari nilai t tabel ($12,235 > 1,660$). Apabila nilai t hitung lebih besar dari nilai t tabel, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, yang berarti kinerja DPRD Kota Surabaya berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat Surabaya. Tabel 4.11 menunjukkan nilai signifikansi $< 0,001$ yang berarti lebih kecil dari 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Seluruh variabel bebas (Kinerja) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Kepuasan Masyarakat). Hasil penelitian searah dengan kajian sebelumnya menurut Qadri et al., (2023) meneliti “Pengaruh Kinerja DPRD Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Bengkalis”. Hasil kajian memperlihatkan kinerja menyeluruh DPRD Bengkalis pada pelaksanaan fungsi legislasi, anggaran dan pengawasan. Diperkuat dengan penelitian Amirudin dan Syamsuri (2022) bahwa “terdapat pengaruh atas Kinerja DPRD Kotawaringin Barat dalam Fungsi Legislasi, Fungsi Anggaran dan Fungsi Pengawasan terhadap Kepuasan Masyarakat/Konstituen di Daerah Pemilihan Kotawaringin Barat 3 dengan perhitungan regresi berganda”. Implikasi penelitian ini adalah pelaksanaan tiga fungsi utama DPRD Kota Surabaya sudah cukup baik menurut masyarakat. Namun, DPRD Kota Surabaya perlu mempertahankan bahkan meningkatkan

kinerjanya untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan publik serta, Masyarakat memberi kepercayaan lebih terhadap DPRD dan mendorong partisipasi dalam menyampaikan aspirasi, karena terbukti bahwa suara masyarakat bisa berdampak melalui jalur DPRD.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis bisa ditarik kesimpulan kinerja DPRD kota Surabaya berimplikasi signifikan akan kepuasan Masyarakat kota Surabaya atau dikatakan hipotesis 1 (H1) diterima. Kajian ini terbatas pada kinerja sebagai “variabel bebas dan kepuasan Masyarakat” sebagai variabel terikat, sedangkan ada faktor lain seperti pelayanan, kondisi ekonomi dan ada juga marketing sosial media. Saran untuk penelitian selanjutnya bisa meluaskan variabel lain seperti komunikasi politik, kepercayaan publik, dan sebagainya yang memiliki potensi bisa mengimpak kepuasan Masyarakat dan dapat menggunakan cakupan wilayah penelitian yang lebih luas lagi seperti provinsi Jawa Timur.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal, D., Anisa, D., & Khaliq, M. (2021). Produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas pada Dinas Perhubungan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Mingkabau*, 1(1). <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1864>
- Ali, A., & Erihadiana, M. (2022). Peningkatan kinerja teknologi pendidikan dan penerapannya pada pembelajaran Pendidikan Agama Islam. *Jurnal Dirosah Islamiyah*, 4(1). <http://journal.laaroiba.ac.id/index.php/jdi/article/view/445>
- Amirudin, T. (2022). Pengaruh kinerja DPRD terhadap kepuasan masyarakat/konstituen di daerah pemilihan Kotawaringin Barat 3 periode 2014–2019 di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 11(1), 46–65.
- Anggraini, P. J., Eliyusnadi, & Nebi, O. (2020). Analisis sumber daya manusia dalam terpilihnya anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Kerinci. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha (JAN Maha)*, 2(3). <https://lppmstianusa.com/ejurnal/index.php/janmaha/article/view/293/87>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4). <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anshori, M., & Iswati, S. (2019). *Metodologi penelitian kuantitatif: Edisi 1*. Airlangga University Press.
- Apriyanti, R., & Marzuki, F. (2022). Pengaruh kinerja, kompetensi dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kalideres. *Journal of Young Entrepreneurs*, 1(1). <https://ejournal.upnvj.ac.id/index.php/jye/article/view/5040>
- Awaludin, M., Mantik, H., & Fadillah, F. (2023). Penerapan metode Servqual pada skala Likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *Jurnal Sistem Informasi*, 10(1). <https://doi.org/10.35968/jsi.v10i1.990>

- Azizah, S. N., Permatasari, B., & Suwarni, E. (2022). Pengaruh penerapan absensi fingerprint terhadap disiplin kerja Aparatur Sipil Negara pada bagian pengadaan barang/jasa Sekretariat Kota Bandar Lampung. *Jurnal SMART: Strategy of Management and Accounting through Research and Technology*, 2(1). <http://jim.teknokrat.ac.id/index.php/smart/issue/archive>
- Budur, T., & Poturak, M. (2021). Employee performance and customer loyalty: Mediation effect of customer satisfaction. *Middle East Journal of Management*, 8(5). <https://doi.org/10.1504/MEJM.2021.117510>
- Capriati, A. L., & Djoko, H. W. (2021). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap keputusan pembelian Oppo smartphone. *Jurnal Administrasi Bisnis*, X(1). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/29918/25276>
- Denus, Y. R., & Yuliharsi. (2022). Pengaruh komitmen organisasi, kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Padang. *Jurnal Manajemen dan Ekonomi Bisnis*, 2(3). <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v2i3.227>
- Duriat, A., & Vaughan, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Kecamatan Kramatmulya. *Jurnal Ilmu Administrasi Kebijakan*, 11(1). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i1.2231>
- Hendriyadi, & Musnaini. (2021). Analisis pengaruh pelayanan publik dan e-service quality terhadap kepuasan masyarakat di lingkungan Pemerintahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen Terapan dan Keuangan*, 10(1). <https://doi.org/10.22437/jmk.v10i01.12531>
- Jatim.antaranews.com. (2024, April X). DPRD Surabaya minta tiga persoalan bidang pembangunan segera rampung. *Antara Jatim*. <https://jatim.antaranews.com/berita/771132/dprd-surabaya-minta-tiga-persoalan-bidang-pembangunan-segera-rampung>
- Jatimtimes.com. (2020, November 1). Kecewa wakil rakyatnya tak perjuangkan Surat Ijo, kader PSI alih dukungan ke MA. *Jatim Times*. <https://jatimtimes.com/baca/227617/20201101/083800/kecewa-wakil-rakyatnya-tak-perjuangkan-surat-ijo-kader-psi-alih-dukungan-ke-ma>
- Kartika, U. N., & Siagian, N. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 4(5). <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2801>
- Kartika, Y. (2024). Lembaga legislatif Republik Indonesia dalam perspektif siyasah dusturiyyah (analisis terhadap fungsi legislasi, pengawasan, dan anggaran Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia). *QIYAS: Jurnal Hukum Islam dan Peradilan*, 6(1).
- Khatimah, H., Alam, S., & Rahayu, A. (2021). Pengaruh kinerja aparat pemerintah desa terhadap kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Segerang Kecamatan Mapilli Kabupaten Polewali Mandar. *Jurnal Pegguruang*, 3(2). <https://doi.org/10.35329/jp.v3i2.1523>

- Khairunnisa. (2021). Kualitas layanan bidang penempatan kerja dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada Dinas Tenaga Kerja Kota Banjarmasin. *Jurnal Riset Inspirasi Manajemen dan Kewirausahaan*, 5(2). <https://doi.org/10.35130/jrimk>
- Manurung, H. P., & Suriono, H. (2020, October). Pengaruh kualitas pelayanan, inovasi dan cita rasa makanan terhadap kepuasan pengunjung wisata Danau Buatan Kelapa Gading Kisaran. *Seminar Nasional Multidisiplin Ilmu, Universitas Asahan*.
- Maryadi, Y., Narimawati, U., & Syafei, M. Y. (2024). The influence of the use of information technology and competence on employee performance at the Population and Civil Registry Service of Pagar Alam City. *EKOMBIS REVIEW: Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Bisnis*, 12(2). <https://doi.org/10.37676/ekombis.v12i2.5979>
- Matus, A. C., & Gunawan, W. (2022). Validitas dan reliabilitas Perceived Future Employability Scale untuk dewasa muda. *Psikologika: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Psikologi*, 27(1). <https://doi.org/10.20885/psikologika.vol27.iss1.art3>
- News.detik.com. (2024, [tanggal]). DPRD dan Pemkot Surabaya sahkan APBD 2025 sebesar Rp 12,3 triliun. *Detik News*. <https://news.detik.com/berita/d-7491794/dprd-dan-pemkot-surabaya-sahkan-apbd-2025-sebesar-rp-12-3-triliun>
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019). *Metodologi penelitian sosial*. Media Sahabat Cendekia.
- Oktaviano, D. (2022). Pengaruh faktor psikologis dan sosiologis terhadap pengambilan keputusan pembelian mobil (studi pada konsumen mobil Avanza di Provinsi Lampung). *SMART: Strategy of Management and Accounting Through Research and Technology*, 1(2), 46–54.
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas pelayanan dan kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di unit pelayanan terpadu satu atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, 18(1). <https://doi.org/10.31294/jp.v17i2>
- Qadri, F., Yusri, A., & Zulkarnaini, Z. (2023). Pengaruh kinerja DPRD terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Bengkalis. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 3(6), 6397–6404.
- Radarsurabaya.jawapos.com. (2024, [tanggal]). Datangi Gedung DPRD Surabaya, massa deklarasikan dukung kotak kosong. *Radar Surabaya*. https://radarsurabaya.jawapos.com/surabaya/775098756/datangi-gedung-dprd-surabaya-massa-deklarasikan-dukung-kotak-kosong#google_vignette
- Ramadan, C. S., & Efnita, Y. (2024). Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) terhadap customer satisfaction dalam bertransaksi menggunakan layanan mobile payment Dana (studi kasus: seluruh pengguna Dana di Kota Pekanbaru). *Jurnal Ilmiah Keagamaan dan Kemasyarakatan*, 18(1). <http://dx.doi.org/10.35931/aq.v18i1.2993>
- Rawung, A. C., Kimbal, R., & Rondonuwu, D. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Pelindo IV (Persero) Cabang Terminal Petikemas Bitung. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(3). <http://www.ejournal.fekon-unima.ac.id/index.php/JAK/article/view/3167>
- Sari, N. D., & Susanti, F. (2022). The effect of employee competence and performance on community satisfaction at the Padang City Regional Revenue Agency. *Bina Bangsa*

- International Journal of Business and Management*, 2(1).
<https://doi.org/10.46306/bbijbm.v2i1.47>
- Sulistiyowati, S., Ruru, J. M., & Londa, V. Y. (2022). Analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117). [PDF].
- Syarifuddin, Ilyas, J. B., & Sani, A. (2021). Pengaruh persepsi pendidikan & pelatihan sumber daya manusia pada kantor Dinas di Kota Makassar. *Bata Ilyas Educational Management Review*, 1(2). <https://doi.org/10.37531/biemr.v1i2.102>
- Tanama, N. R., & Priono, H. (2023). Pengaruh ukuran perusahaan, profitabilitas, dan leverage terhadap audit delay (studi empiris perusahaan perkebunan pada Bursa Efek Indonesia). *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1).
- Wu, C., Shi, Z., Wilkes, R., Wu, J., Gong, Z., He, N., ... Giordano, N. (2021). Chinese citizen satisfaction with government performance during COVID-19. *Journal of Contemporary China*, 30(132).