

**Implementasi Good Governance Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor
Kecamatan Balaraja**

Dadang Rusdiana¹, Aryanti Dwi Untari, M.Pd²
PPKN FKIP Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Alamat e-mail : ¹ d.rusdiana2001@gmail.com
Alamat e-mail : ²aryanti.dwi@untirta.ac.id

ABSTRACT

This study aims to examine the implementation of good governance principles in public services at the Balaraja District Office, Tangerang Regency. The core principles of good governance focused on in this study are accountability, transparency, participation, and the rule of law. This research employed a descriptive qualitative method using interviews, observations, and documentation as data collection techniques. The findings indicate that the Balaraja District Office has implemented accountability through increased public trust in its services. Transparency is reflected in the availability of information via the official website and direct services. Public participation is facilitated through complaint channels and joint evaluation forums. Meanwhile, the rule of law is enforced through adherence to standard operating procedures (SOPs) and the application of sanctions for violations. Although there are shortcomings, such as limited information on the website, public service delivery has generally been carried out effectively. The implementation of these four principles supports the development of higher quality, accountable, and citizen-oriented public services. This research is expected to serve as an academic reference in the study of local governance systems and public service delivery.

Keywords: Good governance, public service, Balaraja District.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang. Prinsip *good governance* yang menjadi fokus adalah akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Balaraja telah mengimplementasikan prinsip akuntabilitas melalui peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Prinsip transparansi diwujudkan dengan keterbukaan informasi melalui situs resmi dan pelayanan langsung. Partisipasi masyarakat difasilitasi melalui media pengaduan dan forum evaluasi bersama. Sementara itu, prinsip supremasi hukum dilaksanakan dengan kepatuhan terhadap SOP dan penerapan sanksi bagi pelanggaran. Meskipun terdapat kekurangan seperti informasi terbatas di situs web, secara umum pelayanan publik telah berjalan cukup baik. Implementasi keempat prinsip ini

mendorong terciptanya pelayanan yang lebih berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan akademik dalam kajian sistem pemerintahan daerah dan pelayanan publik.

Kata kunci: *Good governance*, Pelayanan publik, Kecamatan Balaraja.

A. Pendahuluan (12 pt dan Bold)

Good governance atau dapat diartikan sebagai pemerintah yang baik merupakan harapan yang sangat diinginkan oleh setiap warga negara Indonesia”. (Setianingrum, 2024). Berdasarkan pendapat tersebut *good governance* yang merujuk pada konsep pemerintahan yang baik, merupakan suatu harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Implementasi prinsip-prinsip tata kelola yang baik sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan, meningkatkan akuntabilitas, serta memastikan transparansi dalam setiap aspek pemerintahan. Dengan demikian *good governance* diharapkan dapat menjadi landasan bagi terciptanya pemerintahan yang responsif dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan masyarakat yang sangat diinginkan oleh setiap warga negara Indonesia.

Negara Republik Indonesia dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memiliki tujuan

memajukan kesejahteraan umum. Atas dasar tersebut negara wajib memberikan jaminan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya. Salah satu pemenuhan kebutuhan warga negara adalah dengan sistem pemerintah yang baik agar tercapainya pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Masyarakat dalam pemenuhan kebutuhannya memerlukan peran pemerintah dalam menjamin kemudahan dalam mengakses segala kebutuhan pelayanan untuk menunjang kehidupannya sebagai warga negara. “Setiap orang berhak mendapat kemudahan dan perlakuan khusus untuk memperoleh kesempatan dan manfaat yang sama guna mencapai persamaan dan keadilan” (pasal 28H ayat (2) UUD Tahun 1945). Tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, melalui penerapan sistem pemerintahan yang baik serta penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, merupakan langkah strategis dalam mewujudkan tujuan

memajukan kesejahteraan umum. Hal ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, tetapi juga untuk menciptakan kondisi yang mendukung pembangunan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan, serta menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dalam menghadapi tantangan yang ada. Sesuai dengan prinsip yang diatur dalam Pasal 28H ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pernyataan ini menggaris bawahi pentingnya peran pemerintah dalam menciptakan lingkungan yang adil dan setara, di mana semua warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan akses terhadap layanan yang diperlukan.

“Permasalahan pada pelayanan publik di Indonesia adalah tindakan pemerasan atau permintaan imbalan uang (korupsi), tindakan penguasaan barang orang lain tanpa hak, dan penggelapan barang bukti” (Hayati. 2021). Contoh yang seringkali ditemukan dalam pelayanan publik yaitu oknum-oknum pemerintah yang meminta biaya tambahan dalam pembuatan kartu tanda penduduk atau dapat disebut dengan pungli. Pungli yang diminta merupakan dalih

bahwa biaya tersebut digunakan agar kartu tanda penduduk cepat terselesaikan. Pembuatan kartu tanda penduduk seharusnya tidak dikenakan biaya sama sekali.

Instansi di kecamatan yang seharusnya menerapkan prinsip-prinsip *good governance* adalah kantor camat. Kantor Camat Balaraja merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen yang dibutuhkan, seperti pembuatan surat rekomendasi kartu tanda penduduk, akta kelahiran, surat tanah, surat pindah, legalisir keperluan masyarakat dan lain-lain. Pelayanan merupakan tugas utama yang penting dari aparatur sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Tugasnya telah tertulis dalam pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 baris keempat, yang meliputi 4 aspek pelayanan aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial dan diperjelas lagi dalam keputusan

menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

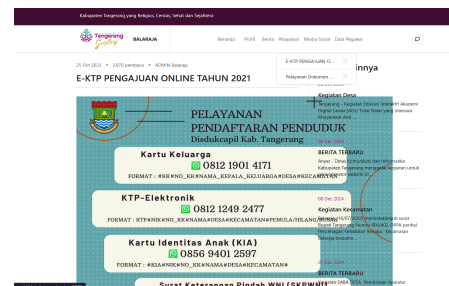
Diakses pada web Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kabupaten Tangerang rentang waktu Januari 2024 – 2 Februari 2025 terdapat laporan dalam proses dan belum terselesaikan pada Kecamatan Balaraja mengindikasikan pihak kecamatan acuh pada masalah yang sedang terjadi pada Kantor Kecamatan Balaraja.

Kabupaten Tangerang pada ajang Keterbukaan Informasi Publik (API) Award yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Provinsi Banten mendapatkan penghargaan atas kategori informatif dengan nilai 97,87 ([dilansir dalam web diskominfo.tangerangkab.go.id](https://diskominfo.tangerangkab.go.id))

diakses pada tanggal 9 desember 2024. Menurut hasil data berikut terkait keterbukaan informasi yang telah dinilai tersebut, dalam web terpadu Kabupaten Tangerang khususnya pada halaman Kecamatan Balaraja hanya tersedia informasi pelayanan pendaftaran penduduk saja. Ini berbanding terbalik dengan nilai yang didapatkan oleh Pemerintah

Kabupaten Tangerang pada ajang tersebut dengan kategori *informatif*.

Gambar 1 Website Balaraja



Sumber: Website terpadu kabupaten Tangerang

Camat sebagai pemimpin di tingkat kecamatan, memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sebagian tugas yang dilimpahkan oleh bupati atau wali kota. Tugas ini mencakup pengelolaan berbagai aspek pemerintahan, mulai dari administrasi publik hingga penyelenggaraan layanan dasar bagi Masyarakat Pemerintahan tingkat kecamatan harus dilaksanakan dengan baik agar mampu mendukung pelaksanaan pemerintahan kabupaten, karena pemerintahan kecamatan merupakan aspek yang dianggap penting dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan kinerja aparatur pemerintah daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 17 Tahun 2018 tentang kecamatan menetapkan

bahwa dalam kerangka penyelenggaraan pemerintahan di Negara Kesatuan Republik Indonesia, kecamatan memiliki posisi yang strategis sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota. Sebagai entitas yang bertanggung jawab atas urusan pemerintahan umum, kecamatan berperan penting dalam menjembatani antara kebijakan pemerintah pusat dan pelaksanaan di tingkat daerah.

Berdasarkan penjelasan yang sudah dipaparkan menunjukkan bahwa beberapa kekurangan dalam hal ini adalah pelayanan. Hal tersebut perlu diimbangi dengan peningkatan layanan yang sangat optimal. Peningkatan kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat tentunya sangat perlu diperhatikan mengingat Kantor Kecamatan Balaraja merupakan tempat masyarakat dalam mencari pelayanan seputar administrasi yang dibutuhkan dalam kehidupan sebagai warga negara sebagaimana mestinya. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* melalui pelayanan yang baik serta bermutu tentunya akan menciptakan rasa kepercayaan masyarakat kepada lembaga peradilan dalam memutus setiap perkara masyarakat, dari penjelasan

diatas, maka peneliti merumuskan masalah Bagaimana implementasi prinsip *good governance* pada Kantor Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang?. Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi prinsip *good governance* pada Kantor Camat Balaraja, Kabupaten Tangerang. Peneliti mengharapkan secara teoritis dapat menjadi tambahan data dan informasi tentang salah satu bentuk implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik dan bermanfaat untuk menjadi bahan kajian ilmiah dalam mata kuliah sistem pemerintahan daerah.

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Mappasere (2019), "Penelitian kualitatif merupakan penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis. Proses dan makna lebih ditampilkan."

Metode deskriptif kualitatif ini menyimpulkan fakta-fakta yang terjadi sebagaimana yang terjadi di lapangan berdasarkan objek dan subjek yang diteliti dengan menggunakan kata-kata dan disajikan secara naratif.

Pada penelitian ini menekankan pada mutu bukan kuantitas serta data-data yang dikumpulkan bukan berasal dari kuesioner melainkan narasumber dengan triangulasi teknik yaitu wawancara, observasi serta dokumentasi.

Dengan demikian peneliti menggunakan metode ini untuk mendeskripsikan fenomena dilapangan secara mendalam dengan mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat setelah itu diuraikan, digambarkan dan diinterpretasikan secara rasional, kemudian pengambilan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan.

C. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, diperlukan adanya standar pelayanan yang berfungsi sebagai tolak ukur dan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan. Standar ini juga menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan, serta merupakan bentuk komitmen dan tanggung jawab penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun prinsip-prinsip

good governance yang dijadikan indikator dalam menilai pelaksanaan pelayanan publik meliputi akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum.

Setiap kejadian dan peristiwa yang ditemukan oleh peneliti selama proses penelitian memberikan wawasan baru dalam bidang ini. Seperti yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, fokus penelitian ini adalah Implementasi prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik dikantor kecamatan balaraja. Peneliti berupaya mengumpulkan fakta-fakta yang relevan dan mencari informasi dari informan untuk memahami Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji implementasi prinsip *good governance* di kantor kecamatan balaraja, Kabupaten Tangerang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambatnya dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Fakta-fakta yang diperoleh melibatkan berbagai unsur, kepala kecamatan balaraja, staf pelayanan dan masyarakat pengguna pelayanan di kantor kecamatan balaraja. Data yang dikumpulkan peneliti menggunakan berbagai metode, seperti wawancara, dokumentasi, dan analisis dokumen yang relevan.

Konsep *good governance* merupakan pendekatan yang digunakan untuk menciptakan sistem pemerintahan yang baik. Terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik adalah harapan bersama bangsa sekaligus bentuk layanan publik yang sangat diharapkan oleh masyarakat. Dalam memberikan pelayanan kepada publik, diperlukan adanya standar pelayanan yang menjadi tolok ukur serta pedoman dalam pelaksanaan layanan, sekaligus sebagai dasar penilaian mutu layanan. Standar ini juga merupakan kewajiban serta janji dari penyelenggara kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah diakses, terjangkau, dan dapat diukur. Upaya ini dilakukan agar proses pelayanan dapat berjalan optimal. Hal ini juga berlaku untuk seluruh tugas yang diemban oleh kantor kecamatan balaraja.

Kantor kecamatan balaraja memberikan layanan publik dengan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*, seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, serta menjunjung tinggi supremasi hukum. Seluruh prinsip tersebut menjadi

dasar dalam setiap proses pelayanan yang dilakukan.

Prinsip pertama adalah akuntabilitas. Akuntabilitas berarti setiap aktivitas yang dijalankan oleh pemerintah harus dapat dipertanggungjawabkan, termasuk kepada masyarakat, di Kantor kecamatan balaraja prinsip ini diwujudkan dalam pelayanan publik dengan tujuan meningkatkan kepercayaan warga terhadap penyelenggara layanan, menumbuhkan kesadaran masyarakat, serta memperkuat representasi melalui pemilihan dan kepentingan masyarakat. Pelaksanaan prinsip akuntabilitas di kecamatan balaraja menunjukkan indikasi positif melalui meningkatnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, kepercayaan masyarakat ini merupakan cerminan keberhasilan dalam menerapkan prinsip *good governance*, khususnya dalam hal keterbukaan informasi, tanggung jawab pelayanan, dan respon terhadap kebutuhan publik. Akuntabilitas merupakan salah satu pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, di mana setiap lembaga publik dituntut untuk

mempertanggungjawabkan tindakan dan kebijakannya kepada masyarakat sebagai pemegang kedaulatan.

Menurut Sedarmayanti (2013) indikator minimal pada prinsip akuntabilitas dalam prinsip-prinsip *good governance* yaitu adanya peningkatan kepercayaan masyarakat kepada pemerintahan, tumbuhnya kesadaran masyarakat”. Pelayanan yang mengedepankan akuntabilitas, yang didukung oleh budaya organisasi yang kuat, memiliki peran penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik. Kondisi ini menjadi dasar yang penting dalam mengimplementasikan prinsip *good governance*, sehingga pelayanan publik dapat terlaksana dengan baik dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil data yang diperoleh melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi oleh peneliti, serta didukung oleh teori yang relevan mengenai prinsip akuntabilitas, dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Balaraja telah melaksanakan prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Prinsip kedua adalah transparansi. Transparansi dalam

pelayanan publik berarti pelaksanaan tugas dan kegiatan dilakukan secara terbuka bagi masyarakat, mulai dari proses pembuatan kebijakan hingga pelaksanaannya, serta menyediakan informasi yang mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkannya. Keterbukaan informasi ini meliputi akses yang cepat, mudah dijangkau dan tepat waktu. Kantor Kecamatan Balaraja memiliki situs resmi yang menyediakan berbagai informasi yang dapat diakses oleh masyarakat pencari keadilan maupun masyarakat umum.

Adanya berbagai informasi yang tersedia di situs resmi Kantor Kecamatan Balaraja menunjukkan bahwa Pengadilan Tata Usaha Negara Serang secara terbuka menyampaikan informasi kepada masyarakat luas. Selain itu, baik pengguna layanan maupun masyarakat umum dapat langsung mengajukan pertanyaan kepada staf atau pegawai yang bertugas di meja pelayanan. Hal ini juga menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Balaraja menjalankan prinsip transparansi dengan menyediakan informasi yang memudahkan akses bagi masyarakat umum maupun pengguna layanan.

Sedarmayanti (2013:288) indikator minimal pada prinsip Transparansi dan Keterbukaan pada prinsip *Good Governance* yaitu adanya akses informasi yang siap, mudah dijangkau, bebas diperoleh dan tepat waktu. Berdasarkan teori yang ada, dapat disimpulkan bahwa kantor kecamatan balaraja telah mengimplementasikan prinsip transparansi dalam kerangka *good governance* saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kesimpulan ini didukung oleh hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti, serta teori yang menegaskan bahwa situs resmi kantor kecamatan malaraja mudah diakses, menyediakan informasi yang dapat diperoleh secara bebas dan disajikan tepat waktu.

Prinsip ketiga adalah partisipasi, di mana keterlibatan masyarakat sebagai pengguna layanan sangat penting sebagai alat evaluasi terhadap pelayanan di kantor kecamatan balaraja. Untuk mengimplementasikan prinsip ini, kantor kecamatan menyediakan fasilitas seperti portal online dan juga menerima pengaduan langsung dari masyarakat.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti terhadap staf di Kantor Kecamatan Balaraja, diketahui bahwa instansi tersebut rutin melakukan evaluasi yang kemudian dibahas secara kolektif dalam forum rapat. Proses pengambilan keputusan pun dilakukan secara bersama-sama. Dengan tersedianya fasilitas dan portal yang disediakan oleh Kantor Kecamatan Balaraja, serta dilaksanakannya pengambilan keputusan hasil evaluasi secara kolektif, maka dapat disimpulkan bahwa kantor tersebut telah memenuhi indikator minimal dari prinsip Partisipasi. Indikator tersebut mencakup pemahaman aparat penyelenggara negara terhadap proses partisipatif serta pengambilan keputusan yang dilandasi oleh musyawarah dan mufakat.

Sedarmayanti (2013:288) Indikator minimal prinsip partisipasi masyarakat yaitu adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses/ metode partisipatif serta adanya pengambilan keputusan yang didasarkan pada konsesnsus bersama. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, serta didukung oleh teori yang sesuai, dapat disimpulkan bahwa kantor

kecamatan balaraja telah menerapkan prinsip Partisipasi dalam proses pemberian layanan kepada masyarakat.

Berdasarkan teori indikator minimal dari prinsip partisipasi masyarakat mencakup dua aspek penting, yaitu adanya pemahaman dari penyelenggara negara terhadap metode atau proses partisipatif serta pengambilan keputusan yang dilandasi oleh konsensus bersama. Hasil penelitian melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi menunjukkan bahwa kantor kecamatan balaraja telah memenuhi kedua indikator tersebut. Hal ini tercermin dari pelaksanaan evaluasi yang dilakukan secara berkala dan dibahas secara bersama dalam forum musyawarah, serta adanya keterlibatan aktif para staf dalam proses pengambilan keputusan. Dapat disimpulkan bahwa kantor kecamatan balaraja telah mengimplementasikan prinsip partisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat.

Prinsip keempat dalam konsep *good governance* adalah supremasi hukum. Supremasi hukum merujuk pada tegaknya hukum sebagai landasan utama dalam setiap

penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Prinsip ini mencakup adanya jaminan kepastian hukum bagi seluruh warga negara, penegakan hukum secara adil dan konsisten terhadap setiap bentuk pelanggaran, serta kesadaran yang tinggi dari para penyelenggara negara maupun masyarakat terhadap pentingnya kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Supremasi hukum menjadi pilar penting dalam menciptakan tata kelola pemerintahan baik.

Hasil wawancara dengan pegawai di Kantor Kecamatan Balaraja menunjukkan bahwa terdapat sanksi yang diberlakukan apabila seseorang tidak mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) maupun uraian tugas yang telah ditetapkan. Sanksi tersebut biasanya berupa teguran lisan yang bersifat pendekatan persuasif. Hingga saat ini, tidak ada pegawai yang menerima hukuman disiplin formal, melainkan hanya teguran langsung dari atasan. Hal ini mengindikasikan bahwa para staf dan pegawai Kantor Kecamatan Balaraja telah memahami tanggung jawab mereka dan memiliki kesadaran yang tinggi terhadap pentingnya ketaatan pada aturan dan ketentuan yang berlaku.

Menurut sedarmayanti (2013:288) indikator minimal pada prinsip Supremasi Hukum yaitu adanya kepastian hukum, adanya penindakan terhadap setiap pelanggar hukum, serta adanya pemahaman mengenai pentingnya kepatuhan terhadap hukum dan peraturan. Dari teori diatas, dalam pelaksanaan pelayanan publik, Kantor Kecamatan Balaraja menunjukkan penerapan prinsip supremasi hukum secara konsisten.

E. Kesimpulan

Pelaksanaan prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Balaraja, Kabupaten Tangerang, telah berjalan cukup baik yang tercermin dari empat indikator utama, yaitu akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan supremasi hukum. Akuntabilitas terlihat dari pelayanan yang responsif, terbuka, dan meningkatnya kepercayaan masyarakat; transparansi tercermin melalui kemudahan akses informasi baik secara digital maupun langsung di kantor; partisipasi diwujudkan dalam keterlibatan aktif masyarakat melalui media sosial, forum diskusi, dan kotak saran; serta supremasi hukum dijalankan dengan berpedoman pada SOP dan

penegakan aturan yang tegas terhadap pelanggaran. Keempat prinsip ini mendukung terciptanya pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Fadhallah, R. A. (2021). Wawancara. Jakarta: Unj Press

Sugiyono (2022). METODE PENELITIAN KUALITATIF (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, interpretif, interaktif dan konstruktif). Yogyakarta : Alfabeta

Jurnal :

Alfreth, J. F., Ruslan, M., & Cahyono, C. (2021). Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Profesionalisme, Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Di Kantor Kecamatan Binamu Kabupaten Jeneponto Provinsi Sulawesi Selatan. *Indonesian Journal of Business and Management*, 4(1), 24-30.

Ananda, R. F., Rosyidi, B., & Zetra, A. (2021). Pengaruh Implementasi Kebijakan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat Tahun 2019-2020. *Jurnal Niara*, 14(1), 149-160.

Arfah, F., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2024). Optimalisasi Pelayanan Administrasi Pada Bagian

- Keuangan Dinas Perhubungan Kabupaten Sinjai. *Paradigma Journal of Administration*, 2(2), 97-103.
- Dumbi, R., Arman, A., & Dunggio, S. (2022). Pengaruh Penerapan *Good governance* Terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Bulila Kabupaten Gorontalo. *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 92-102.
- Farhanuddin, A. F., Setia, A. A. P., & Jauza, D. (2021). Penerapan etika pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance*. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), 64-74.
- Febrianti, M. M., & Priyadi, M. P. (2022). Implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 11(8).
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9-21.
- Habiburrahman, E. N., Margareta, P. S., & Hasbullah, M. H. (2020). Penerapan Sistem Merit Dalam Birokrasi Indonesia Untuk Mewujudkan *Good governance*. *Transparansi: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 3(2), 139-148.
- Halimah, E. (2021). Perilaku Responsivitas Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Perikanan dan Kelautan Kota Palopo. *Jurnal Sosio Sains*, 7(2), 108-115.
- Haq, M., & Maunah, B. (2023). Penempatan sumber daya manusia sesuai bidang keahlian dan tanggung jawab di sekolah dasar Islam. *Dirasat: Jurnal Manajemen dan Pendidikan Islam*, 9(1), 17-28.
- Kurniaty, H. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN PADA KANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN KARAU KUALA TAHUN 2022: THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON COMMUNITY SATISFACTION OF SERVICE USERS IN THE RELIGIOUS AFFAIRS OFFICE, KARAU DISTRICT, KUALA IN 2022. *Pencerah Publik*, 9(1), 12-23.
- Lewangka, O., & Suriani, S. (2023). Analisis Kapasitas Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Tunjangan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Ujung Pandang Kota Makassar. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 233-239.
- Meirinawati, M., & Prabawati, I. (2015). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Citizen's

- Charter. Jurnal Administrasi Publik, 12(1).
- Mekanisme, A. A. (2020). Teknik pemeriksaan keabsahan data pada penelitian kualitatif di bidang kesehatan masyarakat. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat: Media Komunikasi Komunitas Kesehatan Masyarakat*, 12(3), 145-151.
- Muda, I., & Mustofa, W. (2023). Implementasi Prinsip *Good governance* Responsivitas Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Kantor Kantor Camat Lingga Bayu Kabupaten Madina (Doctoral dissertation, Universitas Medan Area).
- Nasution, W. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Desa Sidorame Medan Perjuangan. *AS-SIYASAH: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(1), 47-51.
- Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(11), 2443-2452.
- Risandi, A. D., Saleh, H., & Ruslan, M. (2023). Evaluasi Kinerja Pegawai Berbasis Pelayanan Publik Bagian Organisasi Sekretariat Daerah di Kabupaten Bantaeng. *Indonesian Journal of Business and Management*, 5(2), 200-209.
- Salsabila, H., Ninghardjanti, P., & Susilowati, T. Implementasi e-government di masa pandemi dalam pelayanan publik oleh Dinas Koperasi dan UKM Kabupaten Sragen. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, 7(5), 406-411.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2021). *Good Governance* Pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)*, 9(1), 11-26.
- Setianingrum, H. N., Damanhuri, D., & Juwandi, R. (2024). Penerapan Prinsip-Prinsip *Good governance* Dalam Pelayanan Publik di Pengadilan Tata Usaha Negara Serang. *JERUMI: Journal of Education Religion Humanities and Multidisciplinary*, 2(1), 491-496.
- Subekti, A., & Hariyanto, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Karanggeger Kecamatan Pajarakan Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Bina Bangsa Ekonomika*, 15(1), 182-190.
- Taufiq, T., Maldun, S., & Nurkaidah, N. (2020). Komunikasi aparatur desa terhadap peningkatan pelayanan publik desa se-kecamatan tellulimpoe di kabupaten bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67-73.