

TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH WONGKADITI TIMUR

Juriko Abdussamad¹, Mochammad Sakir^{2*}, Swastiani Dunggio³

¹Universitas Negeri Gorontalo

^{2,3}Universitas Ihsan Gorontalo

jurikoabdussamad@ung.ac.id¹, mochammad.sakir71@gmail.com²,

swastianidunggio83@gmail.com³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Adapun penentuan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, dan dipilih sebagai informan yakni Lurah, tokoh pemuda, tokoh masyarakat 2 orang, dan masyarakat 4 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara, belum maksimal dilaksanakan oleh aparatur kelurahan. Hal ini dapat diketahui dari ketiga indikator yang diteliti, yakni akuntabilitas, transparansi dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur, ketiga indikator tersebut semuanya belum dilaksanakan dengan baik oleh aparatur.

Kata kunci: **Prinsip Tata Kelola Pemerintahan; Pelayanan Publik**

ABSTRACT

This study aims to determine the application of the principles of good governance in public services at the East Wongkaditi Village Head Office, Kota Utara District. In this study, researcher used descriptive research methods with a qualitative approach, namely research that aims to provide an overview of the application of the principles of good governance in public services in the East Wongkaditi Lurah Office, Kota Utara District. The determination of the informants was carried out using a purposive sampling technique, and the selected informants were village heads, youth leaders, 2 community leaders, and 4 people from the community. The results of the study indicate that the application of the principles of good governance in public services at the East Wongkaditi Lurah Office, North Kota District, has not been maximally implemented by village officials. This can be seen from the three indicators studied, namely accountability, transparency and community participation in the administration of public services in the East Wongkaditi Village, all of these three indicators have not been implemented properly by the apparatus.

*Keywords: **Governance Principles; Public Service***

PENDAHULUAN

Tuntutan akan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan yang diberikan oleh pemerintah sudah merupakan suatu keharusan yang harus dilakukan. Untuk dapat melayani dengan baik diperlukan pedoman berupa asas umum pemerintahan yang baik, yang harus dipedomani oleh setiap aparatur pemerintah. Hal ini dikarenakan karena mereka merupakan pelaksana tata kelola pemerintahan. Tugas pokok aparatur negara sebagai abdi negara juga sebagai abdi masyarakat, hal ini tergambar dalam tanggung jawab utamanya dalam administrasi umum, pembangunan dan pelayanan sosial. Pasca reformasi diharapkan membawa dampak positif bagi sistem ketatanegaraan, terbukti dengan semakin berpihaknya pemerintah pada kepentingan masyarakat, namun kenyataannya melalui maraknya praktek konspirasi, korupsi dan nepotisme (KKN). Sistem birokrasi publik berdampak negatif terhadap struktur dan citra birokrasi di masyarakat. Dalam rangka mewujudkan tujuan dan harapan reformasi, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa, kami berusaha membenahi pandangan negatif terkait birokrasi era orde baru. Salah satu cara untuk mencapai hal tersebut adalah dengan menerapkan tata kelola pemerintahan yang baik, bersih dan berwibawa, yaitu *good governance* pada semua level birokrasi pemerintahan. Menurut Widanti (2022:873), *governance* dimaknakan sebagai kualitas keterkaitan antara pemerintah dengan masyarakat yang dilayani dan dibelanya, *governance* meliputi tiga, yaitu negara (negara/pemerintah), swasta (swasta/komunitas bisnis), dan masyarakat luas (masyarakat). Ketiga domain inilah menurut Fakhruddin (2020) yang merupakan ujian dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Konsep *good governance* muncul dari ketidakpuasan terhadap tindakan pemerintah yang bertugas menyelenggarakan urusan publik (Maryam, 2016:2). Harus diakui bahwa pendekatan urusan publik yang terpusat, non-partisipatif, dan non-konformis dari pemerintah sebelumnya meningkatkan ketidakpercayaan dan bahkan antipati terhadap rezim yang berkuasa. Hal ini dikarenakan pemerintah merancang konsep prinsip tata kelola yang baik dalam menumbuhkan potensi birokrasi untuk mengubah dan menciptakan pelayanan publik yang lebih baik, selain itu masyarakat masih menganggap bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi lamban, tidak profesional dan mahal. Menurut Parto, dalam pemerintahan yang baik sangat dibutuhkan kepemimpinan yang kuat untuk memastikan penerapan yang konsisten dalam sistem yang kompleks (Trommel, 2020:229).

Pola pikir pemerintahan dalam mendorong praktek pemerintahan yang baik dalam pelayanan dengan menekankan kerjasama kesetaraan dan keseimbangan antara pemerintah, sektor swasta dan masyarakat sipil (Lestari dan Santoso, 2020:130). Pelayanan publik merupakan ukuran kinerja tugas dan ukuran kinerja penyelenggaraan pemerintahan dengan bantuan birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Abbas dan Sadat, 2020). Implementasi tata kelola yang

baik dapat dilakukan secara bertahap tergantung pada kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Salah satu keputusan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah penyediaan pelayanan publik. Ada beberapa aspek mengapa pelayanan publik secara strategis penting untuk melaksanakan pemerintahan yang baik, diantaranya menurut Holle dalam Ali dan Saputra (2020:605), dapat mendorong tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat.

Pada hakekatnya, pelaksanaan pemerintahan yang baik memerlukan partisipasi seluruh pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di masyarakat. Tata pemerintahan yang baik adalah pemerintahan berbasis masyarakat dan penyelenggaraan pelayanan harus berpedoman pada kebutuhan masyarakat. Esensi *good governance* ditandai dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, yang sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah, yang bertujuan memberikan keleluasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengelola masyarakat lokal serta meningkatkan pelayanan pemerintah.

Dalam instansi publik termasuk kantor pemerintah pada tingkat paling bawah yaitu. Desa dan kelurahan, pelayanan kepada masyarakat merupakan tujuan utama yang tidak dapat dihindari, karena sudah menjadi kewajiban memberikan pelayanan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Karena hal tersebut sudah menjadi kewajiban, maka pemerintah harus mencari solusi terbaik atas permasalahan yang sering dihadapinya, antara lain kendala internal yaitu kendala yang berasal dari dalam instansi, dan kendala eksternal yaitu kendala yang berasal dari pengguna layanan menurut perangkat yang harus selalu disediakan. pelayanan terbaik kepada seluruh masyarakat.

Namun, dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Faktanya masih terdapat kerawanan yang biasanya berupa pelayanan aparatur pemerintah yang belum berjalan efektif. Kelemahan-kelemahan ini termasuk layanan yang kompleks daripada sederhana dan ketidaksetaraan pemberian layanan, serta adanya berbagai faktor yang dapat mempengaruhi layanan itu sendiri, termasuk masyarakat, keterampilan pekerja, peraturan yang berlaku, dan layanan pendukung. Permasalahan lainnya menurut Saputra dan Nugroho (2021:12) yakni masih adanya pejabat birokrasi yang masih mau dilayani daripada melayani.

Salah satu kelurahan yang ada dalam wilayah administrasi Kecamatan Kota Utara, yaitu Kelurahan Wongkaditi Timur. Berdasarkan hasil pengamatan sementara peneliti, diketahui pelaksanaan prinsip *good governance* di kelurahan tersebut dihadapkan pada berbagai kendala terutama pada transparansi, akuntabilitas, keterbukaan dan kepastian hukum.

Masalah yang peneliti peroleh dari observasi semestaran hasil wawancara dengan Adam Daud. adalah kekecewaan yang dialami oleh masyarakat pada aspek akuntabilitas pelayanan, yaitu kecepatan dan ketepatan pemberian pelayanan serta tidak adilnya pemberian pelayanan yang

mengutamakan kerabat dan anggota keluarga, atau jika mereka memiliki kerabat atau anggota keluarga, maka pengurusannya juga lebih cepat dan mudah. Selain itu, banyak masyarakat awam yang harus pulang karena persyaratan pelayanan tidak lengkap karena kurangnya informasi mengenai prosedur pelayanan, sehingga masyarakat mencari cara alternatif agar pelayanan cepat selesai. Dari segi transparansi, waktu pengiriman sangat lama, rumit dan otoritas administrasi publik kurang informasi tentang prosedur pengiriman.

Paradigma *good governance* menekankan pada proses dan prosedur, dimana proses penyusunan, perencanaan, perancangan dan perumusan kebijakan selalu berdasarkan kerjasama dan melibatkan semua kelompok kepentingan. Keterlibatan pemangku kepentingan di lingkungan birokrasi sangat penting karena dapat mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Keterlibatan masyarakat juga harus dilakukan dan tidak boleh dilakukan sebagai formalitas, mengumpulkan keinginan masyarakat (romansa jaringan) terhadap pemangku kepentingan secara optimal dilakukan melalui berbagai teknik dan kegiatan, termasuk proses perumusan dan desain kebijakan.

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian ini digunakan pendekatan kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara. Adapun metode penelitian yang digunakan ialah metode deskriptif, yakni menggambarkan kondisi sebenarnya pada obyek penelitian sebagaimana adanya. Untuk menguji kevalidan data digunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber data maupun triangulasi pengumpulan data dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini berlangsung secara bersamaan dengan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik analisis interaktif yang meliputi pengumpulan data, seleksi data, sajian data dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks *good governance* merupakan suatu hal yang harus diupayakan untuk diwujudkan oleh setiap instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik (Abdussamad 2019). Paradigma *good governance* menekankan pada proses dan cara kerja yang terfokus pada kerjasama dan melibatkan pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. (Rochmansjah, 2019:3). Pelayanan publik yang didasarkan pada prinsip *good governance* akan memungkinkan terwujudnya penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik yang bebas dari praktik kolusi, korupsi dan nepotisme. Pelayanan publik yang didambakan masyarakat, tidak terlepas dari penerapan prinsip *good governance*. Penerapan prinsip *good governance* bukanlah hanya merupakan tugas dan tanggungjawab pemerintah, tetapi juga organisasi swasta dan organisasi masyarakat. Keterlibatan yang setara antara pemerintah, pihak swasta dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik ,

merupakan perwujudan konsep pemerintahan yang baik atau *good governance* (Dumbi, R., A. Arman, and S. Dunggio. 2022; Lidia Kamelia; Mira Veranita. 2022; Sarfan Tabo dkk. 2022; Suwidyanti, Nely. 2023). Pemerintahan yang baik yang ingin diwujudkan dalam penyelenggaraan pemerintahan diharapkan dapat menegakkan supremasi hukum, dan memiliki akuntabilitas dan transparansi yang baik secara kelembagaan, maupun individual aparatur sipil negara dalam melakukan interaksi dan transaksi pada sektor, baik penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, pemerintahan dan pembangunan.

Sebagai bagian dari proses reformasi, pelaksanaan *good governance* di lingkungan pemerintahan, terutama di tingkat kelurahan oleh para aparatur, sangat menentukan apakah reformasi pelayanan akan berjalan terus atau berhenti disini. Natakusumah (2007:1) mengatakan bahwa masyarakat memandang bahwa berbagai paradigma yang selama beberapa dekade diterapkan dipandang sudah tidak efektif untuk menjawab berbagai persoalan dan dinamika yang tumbuh pada tatanan masyarakat. Suatu paradigma menuntut perubahan sikap dan perilaku segenap jajaran birokrasi dalam rangka mewujudkan *good governance*, pemberdayaan rakyat dan peningkatan daya saing untuk mewujudkan masyarakat yang sejahtera, adil dan makmur.

Perubahan paradigma pemerintahan yang semula sentralistik, kemudian jadi desentralistik membutuhkan komitmen baru pada birokrasi serta semua stakeholders yang terlibat baik langsung maupun tidak langsung terhadap terselenggaranya pemerintahan dalam mengelola institusi publik. Dengan demikian, partisipasi masyarakat untuk terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dan menentukan terwujudnya pelayanan yang berkeadilan yang sangat didambakan warga masyarakat. Aspek penting lain yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik yakni akuntabilitas dan transparansi. Apapun penyelenggaraan pemerintah akan lebih efektif apabila dengan pemberian pelayanan yang transparan dan akuntabel (Fahri, 2018:31). Transparansi mengandung makna tersedianya informasi yang lengkap yang dibutuhkan masyarakat (Siregar, 2017:45) dan akuntabilitas berkaitan dengan pertanggungjawaban kepada masyarakat melalui akses informasi dan keterbukaan (Hermansyah, dkk, 2018:21).

Hasil penelitian tentang penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara, menunjukkan bahwa dari aspek akuntabilitas, aparatur kelurahan telah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan, namun hanya pada saat warga masyarakat datang ke kantor kelurahan dan belum diinformasikan secara luas kepada warga masyarakat terutama terkait kebijakan pelayanan yang diambil pemerintah kelurahan. Dengan demikian, aspek akuntabilitas belum maksimal dilaksanakan oleh aparatur kelurahan, padahal hal tersebut merupakan kewajiban aparatur kelurahan selaku penyelenggara pelayanan publik, sebagaimana dikatakan Widodo (2016:30) bahwa akuntabilitas

merupakan realisasi pelaksanaan tanggung jawab kepada warga masyarakat selaku penerima pelayanan publik yang menyangkut semua aktivitas pelayanan, mulai dari proses sampai pada hasil pelayanan. Dalam kaitannya dengan akuntabilitas, saat ini walaupun laporan akuntabilitas telah dibuat, namun pada kenyataannya masih belum atau kurang memiliki akuntabilitas yang diharapkan atau belum mampu mempertemukan tuntutan dan harapan masyarakat dengan standar kinerja tertentu. Hal tersebut salah satunya disebabkan karena belum jelasnya standar kinerja. Bahkan sifat pekerjaan dan individu pegawai kadang-kadang bersikap overacting dan melampaui wilayah kewenangannya.

Hasil penelitian selanjutnya terkait transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan telah menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan, namun masih terdapat informasi yang kurang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat, terutama terkait warga masyarakat yang memenuhi persyaratan untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah. Transparansi mengisyaratkan bahwa laporan penyelenggaraan pelayanan publik tidak hanya dibuat, tetapi juga terbuka dan dapat diakses oleh masyarakat, karena aktivitas pemerintah adalah dalam rangka menjalankan amanat rakyat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dipercayakan kepadanya. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Mardiasmo (2011:109), yang mengatakan bahwa transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Artinya, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan. Dengan demikian, pada kenyataannya transparansi masih bersifat semu, hal ini dapat dilihat antara lain dari cukup banyaknya kebijakan pelayanan publik yang berupa peraturan yang ditentukan sepihak oleh pemerintah. Berkaitan dengan keterbukaan, saat ini masih terlihat bahwa kurang terbukanya sebagian aparatur dalam memberikan informasi dalam bidang pelayanan publik, terutama menyangkut persyaratan administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat.

Kemudian hasil penelitian tentang aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan sudah memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik, namun belum maksimal ditanggapi oleh warga masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan saran, pendapat atau kritik kepada tokoh masyarakat di lingkungan mereka masing-masing. Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat penting karena menurut Rahmat (2019:47) bahwa adanya partisipasi menunjukan bahwa adanya hubungan kemitraan antara pemerintah dalam hal ini penyelenggara pelayanan dengan warga sebagai pengguna. Dengan hubungan tersebut, memungkinkan para pihak dapat bekerja sama, selain itu akan lahir

kontrol eksternal dari masyarakat. Dengan adanya partisipasi dapat lahir good governance seperti yang diharapkan.

SIMPULAN

Penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Wongkaditi Timur Kecamatan Kota Utara, belum maksimal dilaksanakan oleh aparaturnya. Dari aspek akuntabilitas, aparaturnya telah memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kegiatan pelayanan, namun hanya pada saat warga masyarakat datang ke kantor kelurahan dan belum diinformasikan secara luas kepada warga masyarakat terutama terkait kebijakan pelayanan yang diambil pemerintah kelurahan. Hasil penelitian selanjutnya terkait transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan telah menyediakan informasi yang mudah diakses dan dipahami masyarakat terkait semua kegiatan pelayanan, namun masih terdapat informasi yang kurang disampaikan secara terbuka kepada warga masyarakat, terutama terkait warga masyarakat yang memenuhi persyaratan untuk menerima bantuan sosial dari pemerintah. Kemudian hasil penelitian tentang aspek partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Wongkaditi Timur menunjukkan bahwa pemerintah kelurahan sudah memberi kesempatan kepada warga untuk menyampaikan saran, pendapat atau kritik terkait pelayanan publik, namun belum maksimal ditanggapi oleh warga masyarakat karena masyarakat lebih suka menyampaikan saran, pendapat atau kritik kepada tokoh masyarakat di lingkungan mereka masing-masing.

Sehubungan dengan kesimpulan tersebut, diajukan saran bahwa pemerintah kelurahan sebaiknya membuat baliho tentang kebijakan pelayanan yang selama ini telah diambil, sehingga tampak upaya pertanggungjawaban aparaturnya kepada atasan dan warga masyarakat. Di samping itu, sebaiknya pemerintah kelurahan membuat unit yang diberi tugas untuk menerima pendapat, keluhan dan kritikan. Untuk memperbaharui penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pendekatan baru yakni dengan memperdayakan potensi warga masyarakat. Potensi warga masyarakat harus diberdayakan sehingga mereka tidak hanya sebagai pengguna pasif, tetapi juga bias ikut menentukan bagaimana proses penyelenggaraan pelayanan publik tersebut seharusnya diselenggarakan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, F., dan Sadat, A. 2020. Model Pelayanan Publik terhadap Reformasi Birokrasi. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 16-25.
- Abdussamad, Juriko. 2019. "Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 6(2):73–82. doi: 10.37606/publik.v6i2.6.
- Ali, Khaidir dan Saputra, Agung. 2020. Tata Kelola Pemerintahan Desa terhadap Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Pematang Johar. Volume 14,

Nomor 4: 602- 614 Oktober 2020 | ISSN (P): 1829-7463 \ ISSN (E) :
2716-3083.

- Dumbi, R., A. Arman, and S. Dunggio. 2022. "Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Bulila Kabupaten Gorontalo." *Provider Jurnal Ilmu Pemerintahan* 01(02):92–102.
- Fahri, Marjana. 2018. Analisis Transparansi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bone. *Jurnal Al-Adalah* Vol. 3, Nomor I, Januari 2018:29-44.
- Fakrulloh, Z. A. 2020. Kode Etik Penyelenggara Negara dalam Mewujudkan *Good Governance*. *Jurnal Hukum Progresif*, 3(1), 63.
- Hermansyah, Iwan, dkk. 2018. Pengaruh Akuntabilitas dan Transparansi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Survei pada Dinas Daerah Kota Tasikmalaya). *Jurnal Akuntansi* Volume 13 (1) (Januari-Juni 2018) 21-29.
- Lidia Kamelia; Mira Veranita. 2022. "Analisis Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Yang Berkualitas Di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* IX(2):289–99.
- Lestari, Ratna Ani, dan Santoso, S. Agus. 2020. Pelayanan Publik dalam *Good Governance*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)* Vol.2 No.1.
- Mardiasmo. 2011. Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah. Andi. Yogyakarta.
- Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI No. 1 / Juni 2016.
- Natakusumah, Achmad D. 2007. Implementasi *Good Governance*. Pemerintah Kabupaten Pandeglan, Banten.
- Rahmat, Akbar. 2016. Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Kepastian Pelayanan Publik di Desa Melalui Standar Pelayanan. *Journal of Public Administration and Local Governance*. JPALG Vol. 3 (1) (2019): hlm 37-51
- Rochmansjah, Heru. 2019. Application of Good Governance Principles in Government: Perspective of Public Services. *International Journal of Science and Society*, Volume 1, Issue 4, 2019.
- Saputra, Nopriadi, dan Nugroho, Riant. 2021. *Good Governance* pada Pelayanan Publik: Sebuah Usulan Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA (Manajemen Sumber Daya Aparatur)* Vol 9, No. 1, 2021, pp. 11-26.
- Siregar, Fandi Alfiansyah. 2017. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik Studi Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kelurahan Belawan II Kecamatan Medan Belawan. *Jurnal Publik Undhar Medan*. Volume II No. 2 Januari – Juni 2017.
- Sarfan Tabo, Andi Agustang, Andi Muhammad Idkhan, Rifdan Rifdan, Juriko Abdussamad, Cs: *Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik ...* Page. 360
-

- Muhammad Ardiansyah Makmur. 2022. "Penataan Kelembagaan Dalam Mewujudkan Good Governance Pada Skb Kabupaten Bone Bolango." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 67–74.
- Suwidyanti, Nely. 2023. "Peran Good Governance Melalui Reformasi Birokrasi Dan E-Government Guna Meningkatkan Penyelenggaraan Pemerintahan Berbasis Kinerja Di Kota Surabaya." *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik* 10(2):530–43. doi: 10.37606/publik.v10i2.560.
- Trommel, Willem. 2020. *Good Governance as Reflexive Governance: In Praise of Good Collegueship*. *Public Integrity*, 22: 227–235, 2020.
- Widanti, Ni Putu Tirka. 2022. Good Governance for Efficient Public Services Responsive and Transparent. *International Journal of Demos*, Volume 4, Issue 2, June 2022.
- Widodo, Joko. 2016. *Good Governance: Telaah Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia. Surabaya.