

PERWUJUDAN GOOD GOVERNANCE DALAM PROSES PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN TANJUNG SENENG KOTA BANDAR LAMPUNG

Yuyun Fitriani¹

¹Prodi Administrasi Publik, STISIPOL Dharma Wacana Metro, Lampung, Indonesia
yuyunfitriani01.yf@gmail.com

Abstract : *This research is motivated by poor public services carried out by the government, one of which is in the implementation of making E-KTP. The problem that arises in making E-KTP is the lack of facilities and infrastructure owned by the government to support policy implementation. The purpose of this research is to analyze the efforts to realize the excellent service carried out by the Tanjung Glad District in the process of making E-KTP based on the principles of Good Governance. This type of research is descriptive research with a qualitative approach. This research was conducted using the method of collecting through interviews, documentation and observation. The data analysis technique used in this research is data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the study were measured using nine principles of good governance based on the UNDP (United National Development Program), namely community participation, upholding the rule of law, transparency, consensus-oriented, effectiveness and efficiency, accountability. The results of the study indicate that the application of the principles of good governance in the implementation of making E-KTP in Tanjung Glad District has been implemented well, although the principles of efficiency and effectiveness have not been achieved because the making of E-KTP still takes a relatively long time.*

Keywords: *Public Service, Good Governance, Good governance principles.*

Abstrak: Penelitian ini dilatarbelakangi oleh buruknya pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP. Permasalahan yang muncul dalam pembuatan E-KTP adalah masih kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pemerintah untuk menunjang pelaksanaan kebijakan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk menganalisis usaha perwujudan pelayanan prima yang dilakukan oleh Kecamatan Tanjung Seneng dalam proses pembuatan E-KTP berdasarkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode pengumpulan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian diukur menggunakan sembilan prinsip *good governance* berdasarkan UNDP (*United National Development Program*) yakni partisipasi masyarakat, tegaknya supremasi hukum, transparansi, berorientasi pada konsensus, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Seneng sudah diterapkan dengan baik meskipun prinsip efisiensi dan efektif belum tercapai karena pembuatan E-KTP masih membutuhkan waktu yang relatif lama.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Good Governance, Prinsip-prinsip good governance.*

Pendahuluan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima. Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan

pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menyatakan pelayanan publik merupakan kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance* (Maryam, 2016). Membangun *good governance* adalah mengubah cara kerja *state*, membuat pemerintah *accountable*, dan membangun pelaku-pelaku di luar negara cakap untuk ikut berperan membuat sistem baru yang bermanfaat secara umum. Dalam konteks ini, tidak ada satu tujuan pembangunan yang dapat diwujudkan dengan baik hanya dengan mengubah karakteristik dan cara kerja institusi negara dan pemerintah (DUADJI, 2012).

Semakin berkembangnya eksistensi pelayanan pemerintah, muncul pula berbagai masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat seperti pelayanan administrasi kependudukan/kartu tanda penduduk. Pembuatan kartu tanda penduduk identik dengan kualitas pelayanan birokrasi di level kecamatan. Kecamatan merupakan tempat memproduksi pelayanan baik pelayanan perizinan maupun pelayanan non perizinan yang sifatnya wajib bagi setiap anggota masyarakat. Sebagai sebuah organisasi publik yang terkait dengan pelaksanaan fungsi pelayanan, kecamatan dituntut untuk memiliki tingkat pelayanan yang baik melalui peningkatan kinerja operasional para pegawai, karena kinerja pegawai yang tinggi akan mencerminkan kinerja organisasi secara keseluruhan. Sebaliknya rendahnya kinerja operasional pegawai akan mencerminkan rendahnya kinerja pegawai (Cahyadi et al., 2016). Peningkatan kualitas pelayanan pegawai menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Menurut Rambat Lupiyadi, kualitas layanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima atau peroleh (Agung et al., 2020).

Informasi yang ditemukan secara langsung di Kecamatan Tanjung Seneng dan melalui media masa mengungkapkan berbagai kelemahan pelayanan pemerintah yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat. Beberapa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain pengurusan KK (Kartu Keluarga), pengurusan E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk), legalisir E-KTP, KK, dan Surat Keterangan Waris, pengurusan SKTS (Surat Keterangan Tinggal Sementara), pengurusan Surat Keterangan Ahli Waris, pengurusan Surat Rekomendasi IMB (Ijin Mendirikan Bangunan), pengurusan Surat Rekomendasi Nikah, pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha, dan pengurusan Keterangan Lainnya. Namun beberapa jenis pelayanan yang dilakukan masih belum optimal, salah satunya adalah layanan pembuatan E-KTP. Hal tersebut terjadi karena rendahnya profesionalitas pegawai Kecamatan Tanjung Seneng dan kurangnya sarana prasarana yang tersedia. Kinerja profesionalisme birokrasi seringkali dinilai lemah, lamban, kaku, berbelit-belit, menuntut imbalan, diskriminatif, kurang ramah, disertai fasilitas pelayanan yang kurang memuaskan. Hal ini merupakan fenomena dan isu yang menimbulkan kesenjangan mewarnai proses hubungan antara pemerintah dan masyarakat berkaitan dengan pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Izudin terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan, yakni terbatasnya jumlah sumber daya aparatur, kurangnya kesadaran masyarakat terhadap tertib administratif, kurangnya pemahaman terhadap prosedur pelayanan, tata kelola masih bersifat konvensional tidak berbasis IT (Izudin, 2019).

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian ini lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2018). Sampel atau informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang memiliki kaitan langsung dengan proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Seneng. Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informan penelitian adalah sesuatu baik orang, benda ataupun lembaga (organisasi), yang sifat keadaanya diteliti (Gunawan, 2015). Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Camat Kecamatan Tanjung Seneng
2. Sekretaris Kecamatan Tanjung Seneng
3. Kasi Pelayanan Umum Kecamatan Tanjung Seneng

4. Pegawai kontrak Kecamatan Tanjung Senang

5. Masyarakat yang melakukan pelayanan pembuatan E-KTP (5 orang)

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dengan informan dilakukan berdasarkan draft pertanyaan yang telah dibuat sebelumnya. Observasi yakni kegiatan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti saat berada di lapangan. Dokumentasi adalah kegiatan memotret atau menggambar kejadian-kejadian dilapangan yang mendukung data kegiatan penelitian (Wahidmurni, 2017). Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer bersumber dari hasil wawancara. Sedangkan data sekunder didapat dari studi literatur, data statistik, dan peraturan-peraturan daerah yang bersangkutan dengan objek penelitian. Adapun data yang ditelusuri pada pendataan data sekunder seperti dalam studi literatur, penulis melengkapi data melalui jurnal dan buku yang berhubungan dengan objek pelayanan

Hasil dan Pembahasan

Kunci utama memahami *good governance* adalah pemahaman atas prinsip-prinsip di dalamnya. Bertolak dari prinsip-prinsip tersebut akan didapatkan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik-buruknya pemerintahan bisa dinilai bila ia telah bersinggungan dengan semua unsur prinsip-prinsip *good governance*. Begitu pula dengan pelayanan kantor Kecamatan Tanjung senang dalam proses pembuatan KTP elektronik. Menurut *United Nations Development Programme* (UNDP) sebagaimana yang dikutip oleh Lembaga Administrasi Negara menyebutkan ada beberapa prinsip-prinsip *good governance*, sebagai berikut:

Partisipasi Masyarakat

Participation. Setiap warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan, baik secara langsung maupun melalui intermediasi institusi legitimasi yang mewakili kepentingannya. Partisipasi seperti ini dibangun atas dasar kebebasan berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif. Menurut UNDP (*United National Development Program*) dalam Lembaga Adminitrasi Negara Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Partisipasi bermaksud untuk menjamin agar setiap kebijakan yang diambil mencerminkan aspirasi masyarakat. Bentuk lain untuk merangsang keterlibatan masyarakat adalah melalui perencanaan partisipatif untuk

menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi dan pengawasan secara partisipatif dan mekanisme konsultasi untuk menyelesaikan isu sektoral.

Partisipasi masyarakat Kecamatan Tanjung Senang dalam melakukan perekaman E-KTP sangat tinggi. Namun proses pencetakan blanko E-KTP dari pemerintah pusat terbilang sangat lama. Masyarakat harus menunggu satu sampai empat bulan untuk dapat memiliki E-KTP. Dalam perwujudan *good governance* partisipasi masyarakat dinilai sangat penting, karena tidak akan tercipta tata pemerintahan yang baik apabila masyarakat tidak merasakan dampak baik dari pelaksanaan birokrasi. Dalam sistem pemerintahan aktualisasi partisipasi masyarakat sangat penting untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Timbulnya partisipasi masyarakat merupakan ekspres perilaku masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan keterlibatan aktif masyarakat didasari oleh tiga faktor pendukung, yaitu kemauan, kemampuan, dan adanya kesempatan untuk terlibat aktif dalam berpartisipasi (Razak & Harfiah, 2018). Dalam hal pelaksanaan perekaman E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang partisipasi masyarakat cukup tinggi namun pemerintah kecamatan belum mampu memberikan pelayanan yang memadai dengan berbagai macam alasan. Sehingga perwujudan *good governance* melalui prinsip partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan perekaman E-Ktp di Kecamatan Tanjung Senang belum tercapai.

Supremasi Hukum

Rule of Law. Kerangka hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu, terutama hukum untuk hak asasi manusia. Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Sehubungan dengan itu, dalam proses mewujudkan cita-cita *good governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter antara lain sebagai berikut: Supremasi hukum (*the supremacy of law*), Kepastian hukum (*legal certainty*), Hukum yang responsip, Penegakkan hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, Independensi peradilan. Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.

Membahas mengenai supremasi hukum dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang lebih menitikberatkan pada ada atau tidaknya permasalahan-permasalahan hukum yang timbul selama proses pelaksanaan perekaman dan pembuatan E-KTP. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang peneliti lakukan ditemukan adanya isu praktik pencaloan dalam pembuatan E-KTP oleh oknum di Kecamatan Tanjung Senang. Namun setelah ditelusuri lebih mendalam beberapa narasumber menyatakan tidak pernah mengetahui adanya praktik calo dalam pembuatan E-KTP. Pihak kecamatan Tanjung Senang

siap menindak tegas bilamana hal tersebut memang terjadi. Sesuai pernyataan di atas, bahwa tidak mau antri terlalu lama merupakan alasan utama bagi masyarakat menggunakan jasa calo tenaga kerja dalam prosesnya. Selain itu, alasan lain yang tidak kalah pentingnya dalam mendorong masyarakat menggunakan jasa calo adalah pengalaman keluarga atau kerabat yang sudah pernah mengurus data kependudukan dengan melalui jasa calo yang bersangkutan dan kemudian sukses tanpa kendala apapun (Jafar et al., 2020).

Transparansi

Transparansi adalah keterbukaan atas semua tindakan dan kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan arus informasi. Proses-proses, lembaga-lembaga dan informasi secara langsung dapat diterima oleh mereka yang membutuhkan. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor. Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal-balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi, program, dan kegiatan aparatur pemerintah yang akurat dan memadai. Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau. Sehingga bertambahnya wawasan dan pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan, meningkatnya jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Dapat dikatakan bahwa melalui transparansi akan menjamin terwujudnya *good governance* dengan cara pemerintah harus menghasilkan informasi yang berkualitas sehingga menimbulkan kepercayaan bagi semua pihak yang berkepentingan (Iswahyudi et al., 2017). Perwujudan *good governance* dalam pelaksanaan perekaman E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang diukur dengan tercapainya prinsip-prinsip *good governance* salah satunya adalah prinsip transparansi. Dalam pelaksanaan perekaman E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang transparansi sudah berjalan dengan baik. Petugas kecamatan mensosialisasikan semua kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat dan informasi yang disebarluaskan sampai kepada masyarakat.

Berorientasi pada konsensus

Consensus Orientation. Good Governance menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan-pilihan terbaik bagi kepentingan yang lebih luas baik dalam hal kebijakan-kebijakan maupun prosedur-prosedur. Tata pemerintahan yang baik

menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur. Menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. Berorientasi pada konsensus memiliki arti pemerintahan yang baik adalah pemerintahan yang dapat menjadi penengah bagi berbagai perbedaan dan memberikan suatu penyelesaian (Hanafi & Tunggadewi, 2019). Berorientasi pada konsensus dalam proses pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang tidak berjalan dengan baik. Karena program pembuatan KTP elektronik merupakan program dari pemerintah pusat yang harus dijalankan oleh seluruh provinsi bersama dengan seluruh kabupaten dan kota yang ada di Indonesia. Sehingga sampai di kecamatan tidak ada lagi musyawarah-musyawarah yang dilakukan. Musyawarah dilakukan oleh presiden dan DPR saat proses pembuatan kebijakan E-KTP.

Efektif dan Efisien

Effectiveness and Efficiency. Proses-proses dan lembaga-lembaga sebaik mungkin menghasilkan sesuai dengan apa yang digariskan dengan menggunakan sumber-sumber yang tersedia. Dalam melaksanakan kegiatannya, pemerintah harus menjamin terlaksananya administrasi penyelenggaraan negara yang berkualitas dan tepat sasaran dengan penggunaan sumberdaya yang memadai, optimal, adanya perbaikan berkelanjutan, dan berkurangnya tumpang tindih penyelenggaraan fungsi (Sudiarti, 2019). Pemerintahan yang baik dan bersih juga harus memenuhi kriteria efektif dan efisien yakni berdaya guna dan berhasil. Kriteria efektif biasanya diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Agar pemerintah itu efektif dan efisien, maka para pejabat pemerintahan harus mampu menyusun perencanaan – perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyarakat, dan disusun secara rasional dan terukur (PERTIWI, 2014). Prinsip efektivitas dan efisiensi pembuatan E-KTP belum tercapai dengan optimal. Hal tersebut disebabkan oleh pembuatan E-KTP yang masih membutuhkan waktu yang cukup lama. Mulai dari hitungan minggu hingga berbulan-bulan. Hal tersebut menghambat aktivitas masyarakat yang membutuhkan KTP dengan berbagai macam keperluan seperti pendaftaran anak sekolah, pembuatan BPJS, pembuatan akta kelahiran anak, dll. Sehingga dapat disimpulkan bahwa prinsip efisien dalam pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang dalam rangka mewujudkan *good governance* belum berjalan dengan baik.

Akuntabilitas

Para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga “*stakeholders*”.

Akuntabilitas ini tergantung pada organisasi dan sifat keputusan yang dibuat, apakah keputusan tersebut untuk kepentingan internal atau eksternal organisasi. (Ilham Arisaputra, 2013). Prinsip Akuntabilitas merupakan suatu kondisi dimana penyelenggaraan pemerintahan dapat dipertanggungjawabkan di hadapan publik secara administratif maupun secara politik. Baik dari segi pengambilan kebijakan, pelaksanaan hingga pelaporan dari sebuah kebijakan. Aspek akuntabilitas memungkinkan publik untuk mengukur berhasil tidaknya pelaksanaan sebuah kebijakan dalam penyelenggaraan pemerintahan (Bolang, 2014). Prinsip transparansi menciptakan kepercayaan timbal balik antara masyarakat dan pemerintah melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai. Transparansi akan mengurangi tingkat ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan (Sangki et al., 2017). Akuntabilitas aparatur dalam pelaksanaan pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang sudah dilaksanakan oleh pegawai. Pelaksanaannya dengan melakukan rapat internal kecamatan yang membahas persoalan internal dan penyampaian aspirasi masyarakat yang kemudian hasil dari rapat tersebut akan disampaikan kepada pemerintah provinsi saat rapat bersama jajaran pemerintah provinsi. Aspirasi tersebut dirangkum menjadi rekomendasi kebijakan dalam revisi kebijakan pembuatan E-KTP. Pejabat publik dalam hal ini Pejabat Kantor Kecamatan Tanjung Senang sudah berusaha melakukan tugasnya sebagai pelayan masyarakat dengan baik namun masih terganjal oleh kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki. Hal-hal seperti kekurangan sarana dan prasana karena diakibatkan oleh kerusakan mesin perekam tersebut semestinya sudah dapat dipetakan sebelumnya pada saat koordinasi sebelum implementasi kebijakan. Sehingga muncul alternatif kebijakan yang dapat digunakan untuk perbaikan pelaksanaan pembuatan KTP elektronik di Kecamatan Tanjung Senang.

Kesimpulan

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Tanjung Senang bersifat ramah dan mampu melayani kebutuhan masyarakat terutama dalam hal pembuatan E-KTP. Pembuatan E-KTP di Kecamatan Tanjung Senang berjalan dengan kondusif. Tidak ada pelanggaran hukum yang terjadi dan masyarakat diperlakukan sama di mata birokrasi. Tidak ada perbedaan meskipun masyarakat berasal dari latar belakang yang berbeda. Kebijakan pembuatan KTP Elektronik sudah mampu mencakup kebutuhan dan kepentingan stakeholder. Dari keenam prinsip good governance, prinsip efisien dan efektif belum tercapai dengan baik karena pembuatan E-KTP di kecamatan tanjung senang masih membutuhkan waktu yang cukup lama meskipun sudah mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terimakasih dan apresiasi diberikan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penulisan artikel ini, yakni pihak Kelurahan Tanjung Seneng dan seluruh informan yang terlibat. Ucapan terimakasih juga diberikan kepada STISIPOL Dharma Wacana Metro yang telah memberikan dukungan hingga artikel ini dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- Agung, A., Sugiantiningsih, P., Tinggi, S., Sosial, I., & Wira, P. (2020). UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI UNIT PELAYANAN TEKNIS DAERAH (UPTD). *Jurnal Ilmu Sosial Dan PolitikPolitik*, 1(2), 158–176.
- Bolang, J. (2014). Penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. *UIN Maulana Malik Ibrahim*, 39(1), 1–15. <http://dx.doi.org/10.1016/j.biochi.2015.03.025%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nature10402%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nature21059%0Ahttp://journal.stainkudus.ac.id/index.php/equilibrium/article/view/1268/1127%0Ahttp://dx.doi.org/10.1038/nrmicro2577%0Ahttp://>
- Cahyadi, A., Publik, A., & Surabaya, F. U. (2016). Penerapan good governance dalam pelayanan publik. *Journal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479–494.
- DUADJI, N. (2012). Good Governance Dalam Pemerintahan. *Musamus Journal of Public Administration*, 28(2), 201–209. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v1i2.1985>
- Gunawan, I. (2015). METODE PENELITIAN KUALITATIF. *PEDAGOGIA: Jurnal Pendidikan*, 2(1), 59–70. [http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/viewFile/1380/1342%0Ahttp://mpsi.umm.ac.id/files/file/55-58 Berliana Henu Cahyani.pdf](http://journal.uin-alauddin.ac.id/index.php/sls/article/viewFile/1380/1342%0Ahttp://mpsi.umm.ac.id/files/file/55-58%0ABerliana%0AHenu%0ACahyani.pdf)
- Hanafi, Y. S., & Tunggadewi, U. T. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM. 9, 153–160.
- Ilham Arisaputra, M. (2013). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia. *Yuridika*, 28(2), 188–216. <https://doi.org/10.20473/ydk.v28i2.1881>
- Iswahyudi, A., Triuwono, I., & Achsin, M. (2017). Hubungan Pemahaman Akuntabilitas, Transparansi, Partisipasi, Value For Money dan Good Governance. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 1(2), 151–166.
- Izudin, A. (2019). KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI KECAMATAN UMBULHARJO KOTA YOGYAKARTA. *PUBLISIA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* <Http://Jurnal.Unmer.Ac.Id/Index.Php/Jkpp>, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v4i1.2199>
- Jafar, M. U. A., Rachman, M. T., & Iswanto, D. (2020). Persepsi Pegawai Terhadap Kehadiran Calo Layanan Administrasi Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bima. *Journal of Government and Politics (JGOP)*, 2(2), 166–180.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- PERTIWI, E. (2014). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM APLIKASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERINTEGRASI (PALUI) DI KELURAHAN BASIRIH. *Respository UNISKA Banjarmasin*.
- Razak, M. R. R., & Harfiah, S. (2018). Partisipasi Masyarakat Di Daerah Pegunungan Terhadap Perwujudan Good Governance. *Akmen Jurnal Ilmiah*, 15(3), 476–496. <https://ejournal.stienobel-indonesia.ac.id/index.php/akmen>
- Sangki, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). PENERAPAN PRINSIP TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DESA (Suatu Studi Di Desa Tandu Kecamatan Lolak Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal Eksekutif*, 1(1), 12.
- Sudiarti, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan.

- Jurnal Manajemen, Keuangan Dan Komputer*, 3(1), 46–56.
- Sugiyono, D. (2018). Metode penelitian kuantitatif , kualitatif dan R & D / Sugiyono. In *Bandung: Alfabeta*.
- Wahidmurni. (2017). *PEMAPARAN METODE PENELITIAN KUALITATIF*. 111.