



**PENGARUH GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAHAN KOTA
PALEMBANG (STUDI KASUS KANTOR KECAMATAN
ILIR BARAT II KOTA PALEMBANG)
DISUSUN OLEH :**

NAMA : FANNY HAMDANA

NIM : 19.11.030

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

ABSTRACT

FANNY HAMDANA 2023, The title of this thesis is The Influence of Good Governance on the Quality of Public Services in Palembang City Government (Case Study at the Office of Ilir Barat II District, Palembang City). Department of State Administration Science at the Satya Negara Palembang College of State Administration Science (STIA). Main Supervisor (I) Mrs. Rahmawati, SH.,M.Si and Assistant Supervisor (II) Saiton, S.Sos., M.Si.

This research is motivated by a phenomenon that shows how much influence good governance has on the quality of public services in the Palembang City Government (Case Study at the Ilir Barat II District Office, Palembang City). This can be seen from the unsatisfactory service to the community, for example the blockage of channels for community participation in carrying out social control. The aim of this research is to determine the magnitude of the influence of Good Governance on the Quality of Public Services. The type of research used is a quantitative method, while data collection techniques use questionnaires, observation and literature study. The total research sample was 60 people.

The results of this study were calculated using SPSS version 25.0 indicating that the effect of good governance on the quality of public services has a positive effect. In the t or partial test, the value of t count is 4.130, which means tcount > ttable (4.130 > 2.000) with a significance level of 0.000 < 0.05. The influence of Good Governance on the Quality of Public Services in Ilir Barat II District, Palembang City.

Keywords: Good Governance, Quality of Public Services



A. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbaikan kualitas pelayanan senantiasa menjadi tuntutan kepada pemerintah serta perangkat pemerintahannya baik dalam merumuskan kebijakan maupun dalam menyediakan pelayanan publik. Untuk itu pemerintah dalam menyediakan pelayanan kepada masyarakat atau pelayanan publik harus dapat menghormati hak warga negaranya serta sigap untuk pemenuhan kebutuhan warganya sebagai masyarakat atau yang dikenal sebagai publik.

Harus disadari bahwa kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah adalah bersal dari rakyat yang diberikan pada pemilihan umum. Proses ini dapat merupakan stigma dan paradigma yang memposisikan rakyat sebagai "Penerima Pelayanan" dan lembaga jajaran birokrasi sebagai "Pelayan". Pendapat dan pandangan seperti ini secara tidak langsung sudah merubah pandangan klasik dan tradisional tentang posisi lembaga pemerintah pada tataran modernisasi maupun reformasi birokrasi pada era demokrasi yang terus berlangsung sesuai dengan bergeraknya tuntutan masyarakat maupun perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan.

Aparatur pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat baik pelayanan berupa penyediaan barang atau jasa kepada masyarakat harus tetap sesuai dengan aturan, norma serta ketentuan perundangan yang berlaku, dengan demikian dapat dikatakan bahwa

fungsi penting lembaga negara adalah sebagai lembaga yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perencanaan yang dilakukan secara sistematis secara ideal dengan didasarkan pada ideologi perangkat pemerintah, namun dalam melaksanakan tugasnya untuk untuk melayani masyarakat melalui penyediaan dan pemberian jasa pelayanannya bagi masyarakat dapat dikatakan belum bisa memberikan kepuasan kepada warga masyarakat. Sejalan dengan itu berbagai kajian dan analisis maupun penerapan administrasi publik di berbagai negara maju maupun negara sedang berkembang terus menerus dilakukan secara komprehensif sebagai akibat dari kompleksitas dan dinamika pergeseran sosial yang dihadapi pemerintah. Kompleksnya masalah ini memberikan respons oleh para ilmuan untuk secara terus menerus mengembangkan ilmu administrasi publik.

Meskipun secara garis besar hanya ada 3 paradigma dalam pelayanan publik, namun ada beberapa akademisi yang menyatakan bahwa governance merupakan salah satu paradigma dalam pelayanan publik. Governance atau sekarang lebih dikenal dengan "Good governance" bisa dikatakan menyempurnakan konsep-konsep sebelumnya. Jika pada masa-masa sebelumnya kekuasaan dan penyelenggaraan pemerintah lebih didominasi oleh negara, maka pada konsep Good governance, partisipasi dari actor bisnis dan masyarakat sangat ditekankan dengan tujuan agar tercapainya kebijakan pemerintah



yang dapat menyentuh semua aspek kebutuhan masyarakat baik itu untuk sektor privat maupun untuk masyarakat pada umumnya.

Oleh Karena itu dalam New Public Service keterlibatan public bersama pemerintah adalah sebagai suatu proses demokratisasi reformasi pelayanan publik.

Jelaslah bahwa perubahan paradigma organisasi yang memerlukan pendekatan baru di dalam pengelolaannya adalah pendayagunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi yang diharapkan. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja organisasi tidak lepas dari kinerja pelayanan pegawai sebagai salah satu unsur organisasi, memegang peranan penting dalam usaha mencapai tujuan organisasi.

Oleh karena itu tanpa manusia dalam suatu organisasi maka tujuan organisasi yang telah ditentukan tidak akan tercapai sebagaimana yang diharapkan. Selanjutnya manusia merupakan salah satu unsur organisasi yang paling dinamis, artinya menginginkan perubahan, dengan demikian kedudukan manusia dalam organisasi tidak dapat disamakan dengan unsur-unsur lain. Sehingga dalam organisasi pengelolaan manusia sebagai sumber daya organisasi agar memiliki kemampuan untuk mewujudkan good governance.

Good governance adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu

negara, termasuk indonesia. Good governance dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggung jawab pada publik.

Kondisi penerapan good governance ini peneliti telusuri pada kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang yang merupakan salah satu mitra pemerintahan, oleh karena itu sebagai mitra dalam penyelenggaraan pemerintah kota serta merupakan unsur pelaksanaan asas desentralisasi, Maka dalam rangka penciptaan good governance, kantor kecamatan kota Palembang sangat berperan penting, dengan kata lain Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang harus menjadi salah satu organisasi yang mempunyai kualitas yang baik agar dapat mencapai sasaran yang diinginkan.

Mengingat bahwa kualitas pelayanan publik dari suatu organisasi itu adalah untuk mencapai tujuan tertentu yang sudah ditetapkan sebelumnya, maka informasi tentang kualitas pelayanan publik merupakan suatu hal yang sangat penting. Informasi tentang kualitas pelayanan publik dapat digunakan untuk mengevaluasi apakah proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini sudah berjalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Akan tetapi dalam kenyataannya banyak organisasi yang justru kurang atau bahkan tidak jarang ada yang tidak mempunyai informasi tentang kualitas pegawainya. Untuk menilai



kualits pelayanan publik suatu organisasi ini tentu saja diperlukan indikator-indikator atau kriteria-kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Tanpa indikator dan kriteria yang jelas tidak akan ada arah yang dapat digunakan untuk menentukan mana yang relative lebih efektif diantara alternatif alokasi sumber daya yang berbeda, alternatif desain-desain organisasi yang berbeda diantara pilihan-pilihan pendistribusian tugas dan wewenang yang berbeda. Sekarang permasalahannya adalah kualitas apa yang digunakan untuk menilai seorang organisasi.

Good governance merupakan persyaratan utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab serta bebas KKN. Konsep good governance untuk dilaksanakan dalam penyelenggaraan kehidupan berbangsa dan bernegara dilatar belakangi oleh banyak faktor, Namun demikian salah satu faktor yang terbesar adalah ketidakberdayaan pemerintah negara-negara berkembang dalam menghadapi era globalisasi yang penuh dengan persaingan kompetensi standar tinggi. Pemerintah tidak lagi menjadi pemain tetapi mengharapkan peran lebih besar dari sektor swasta dan masyarakat sipil.

Sedarmayanti, menjelaskan good governance adalah merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik goods and service disebut governance pemerintah atau pemerintahan, sedangkan praktik terbaiknya disebut good governance. Sejalan dengan hal tersebut governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik. World bank mendefenisikan good governance sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab dan sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efesien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan political framework bagi tumbuhnya aktivitas usaha. adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. pemerintahan yang baik akan bersifat transparasi terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun daerah. menghendaki terbukannya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintahan yang di nilainya tidak transparan. hukum, pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Secara spesifik penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan



Iilir Barat II Kota Palembang yang memberikan pelayanan umum dibidang kesejahteraan sosial sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik. Untuk mendapatkan pelayanan yang demikian, pegawai kantor kecamatan Iilir Barat II Kota Palembang harus memiliki motivasi untuk mengerjakan pekerjaannya agar kualitas pelayanan publik organisasi dapat tercapai. Namun kenyataannya selama ini pada kantor Kecamatan Iilir Barat II Kota Palembang terdapat fenomena-fenomena atau gejala yang mempengaruhi pelaksanaan pelaksanaan good governance antara lain, tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan kontrol sosial.

Namun hingga saat ini good governance belum mampu berjalan dengan baik, masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan good governance. Kapabilitas kebijakan yang rendah dan manajemen keuangan yang lemah, misalnya masyarakat sering mengurus akte selalu terlambat dalam penangannya. Peraturan yang terlalu berbelit-belit dan sewenang-wenang, misalnya urusan pembuatan akte bagi masyarakat yang berhak menerimanya selalu dililit dengan aturan yang berbelit-belit hal ini dikarenakan kurang disiplinnya pegawai camat dalam memberikan pelayanan good governance kepada masyarakat yang belum maksimal dan hal ini yang mengganggu proses pemberian pelayanan.

Bertolak dari latar belakang dan uraian permasalahan tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul

Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Iilir Barat II Kota Palembang)

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka, rumusan masalah pada penelitian ini adalah :

Bagaimanakah Pengaruh *Good governance* terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Kecamatan Iilir Barat II Kota Palembang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah :

Untuk Menganalisis dan menguji Pengaruh *Good Governance* Pada Kantor Camat Kecamatan Iilir Barat II Kota Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian dari hasil penelitian ini diharapkan memiliki beberapa manfaat seperti yang penulis paparkan dibawah ini :

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengembangan pola pikir penelitian, khususnya dalam memahami *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini:

1. Bagi Penulis

Untuk menerapkan teori-teori yang sudah diterima di bangku perkuliahan, khususnya untuk memperdalam pengertian dan pemahaman tentang Pengaruh *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada



Pemerintahan Kota Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang).

2. Bagi Lembaga STIA Satya Negara

Penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Pendidikan khususnya mengenai Pengaruh *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang).

3. Bagi Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berarti bagi staf dan pegawai di Kantor Kecamatan Ilir Barta II Kota Palembang terhadap pelaksanaan *Good governance* dan Kualitas Pelayanan Publik. Selain itu juga diharapkan hasil penelitian ini mampu memberikan masukan bagi peningkatan *Good governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik.

1.5 Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara terhadap rumusan masalah yang mungkin benar dan salah. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasari pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

Adapun hipotesis pada penelitian ini :

1. $H_0: p = 0$: *Good governance* diduga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota

Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang).

2. $H_1: p \neq 0$: *Good governance* diduga ada berpengaruh signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang).

1.6 Kriteria Penguji Hipotesis

Kriteria penguji hipotesis adalah metode pengambilan keputusan yang didasarkan dari analisis data, baik dari percobaan yang terkontrol, maupun dari observasi (tidak terkontrol). Dalam statistic sebuah hasil bisa dikatakan signifikan secara statistik jika kejadian tersebut hampir tidak mungkin disebabkan oleh faktor yang kebetulan, sesuai dengan batas probabilitas yang sudah ditentukan sebelumnya.

Uji t (Uji Koefisien Regresi Secara Parsial)

Good governance secara parsial terhadap variabel dependen (Pelayanan Publik) Kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut :

1. Jika $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel bebas tidak berpengaruh terhadap variabel terikat.
2. Jika $t\text{-hitung} > t\text{-tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel bebas berpengaruh terhadap variabel terikat.



B. Landasan Teori

2.1 Pengertian *Good Governance*

Good governance atau pemerintahan yang baik adalah suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal dan *political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha.

Governance artinya memerintah, menguasai dan mengurus. Proses penyelenggaraan pemerintah dalam penyediaan publik *goods and service* disebut *governance* (pemerintah/kepemerintahan). Sedangkan praktik terbaik disebut *good governance* (kepemerintahan yang baik). Tjokroamidjojo dalam Sunarso (2013 : 172).

Sedarmayanti (2003:2) menyatakan bahwa *good governance* merupakan proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan publik *goods and service*. Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) salah satu unsur yang harus terpenuhi adalah adanya komitmen dari semua anggota dalam satuan organisasi/lembaga dalam mewujudkan pemerintahan yang bersih, mengedepankan dan mempertimbangkan unsur-unsur efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam memberikan layanan prima kepada publik.

2.2 Konsep *Good Governance*

Dalam konsep *good governance* yang dikemukakan oleh Sukrisno (2011:101) *Good governance* adalah suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya. *Good governance* juga dilihat sebagai proses yang transparan atas penentuan tujuan, pencapaian, dan penilaian kinerja pemerintahan.

Konsep *Good governance* menurut Sedarmayanti (2009 : 274), mengandung dua pemahaman, yaitu :

1. Nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyata dalam mencapai tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial.
2. Aspek fungsional dan pemerintahan yang efektif dalam efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tertentu.

Selanjutnya Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2009: 276), Mengemukakan bahwa *good governance* berorientasi pada :

1. Orientasi negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional.
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien dalam melakukan upaya mencapai tujuan nasional.

Orientasi pertama mengacu pada demokratisasi dalam kehidupan bernegara dengan elemen-elemen konstitusinya seperti *legitimacy* (apakah pemerintah dipilih dan



mendapatkan kepercayaan dari rakyatnya), *accountability* (akuntabilitas), *securing of human rights, autonomy and devolution of power, and assurance of civils control*. Sedangkan orientasi kedua, tergantung pada sejauh mana pemerintahan mempunyai kompetensi, dan sejauh mana struktur serta mekanisme politik serta administratif berfungsi secara efektif dan efisien. Dalam buku Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) menyatakan bahwa *good governance* secara tersurat maupun tersurat tertuang dalam tata nilai penyelenggaraan pemerintah negara berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, yang meliputi : supremasi hukum, keadilan, transparansi, partisipasi, desentralisasi, kebersamaan, profesional, cepat tanggap, efektif dan efisien, berdaya saing, dan akuntabel (LANRI, 2003).

2.3 Mewujudkan Good Governance

Pemerintah akan mampu melaksanakan fungsinya dalam kerangka *good governance* bila diciptakan suatu sistem administrasi publik yang kooperatif dengan pendekatan pelayanan publik yang lebih relevan bagi masyarakat. Begitu juga halnya menurut Sedarmayanti (2009:303) ada upaya mencapai sasaran pembangunan penyelenggaraan negara mewujudkan tata pemerintahan yang bersih yaitu :

1. Penataan kembali fungsi kelembagaan pemerintahan agar dapat berfungsi secara lebih memadai, efektif dengan struktur proporsional, ramping, luwes dan responsif.
2. Peningkatan efektifitas dan efisiensi ketatalaksanaan dan

prosedur pada semua tingkat dan lini pemerintahan.

3. Penataan dan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur agar lebih profesional sesuai dan fungsinya untuk memberi pelayanan terbaik bagi masyarakat.
4. Peningkatan kesejahteraan pegawai dan pemberlakuan sistem karier berdasarkan prestasi.
5. Optimalitas pengembangan dan pemanfaatan *e-Government*, dan dokumen/arsip negara dalam pengelolaan tugas dan fungsi pemerintahan.

Ditambahkan oleh Sunarso (2013:197) bahwa untuk mewujudkan suatu pemerintahan yang bersih dan demokratis (*good governance*) harus diambil langkah-langkah konkret sebagai berikut :

1. Penataan kelembagaan legislatif eksekutif, yudikatif dan kejelasan fungsinya dan dituangkan dalam undang-undang agar tercipta "*check and balances*" sistem secara hukum.
2. Penataan kelembagaan hukum dan kualitas sumber daya manusia untuk mampu menciptakan supermasi hukum serta terlaksanakannya penegakan hukum yang nyata, penyempurnaan produk-produk hukum (perundang-undangan) disertai sanksi yang nyata.
3. Penataan hukum dan pembentukan badan-badan control yang lebih independent sebagai sarana pendukung supermasi hukum, pebegakan hukum, dan keadilan serta perlindungan masyarakat.



4. Penyempurnaan Undang-Undang Kepegawaian dan Undang-Undang TNI dan POLRI agar dapat terciptanya suatu "*civil service institution*" yang handal guna memaksimalkan pelaksanaan fungsi pelayanan dan perlindungan masyarakat.
5. Penuangan butir-butir P4 dalam bentuk pedoman perundang-undangan disertai sanksi-sanksi yang jelas sebagai tuntutan kehidupan berbangsa dan bernegara agar memiliki jiwa dan moral Pancasila.
6. Peningkatan kesejahteraan seluruh aparat pemerintah sebagai persyaratan utama.

2.4 Pengertian Pelayanan Publik

Suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan suatu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa, dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Rasyid dalam Hardiyansyah (2011:14) Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang

atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi tujuan bersama.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.



2.5 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah (2011:23), jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan Administatif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya : Pembuatan Kartu Tanda (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
- b. Pelayanan Barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjaadi kebutuhan publik, misalnya : Jaringan telepon, Penyediaan Tenaga Listrik, dan Penyediaan Air Bersih.
- c. Pelayanan Jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jas yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan Tinggi dan Menengah, Jasa Pos, Sanitasi Lingkungan, Persampahan, Penaggulanag Bencana, Pelayanan Sosial.
Pendapat lain dikemukakan

menurut Lembaga Administrasi

Negara (dalam SANKRI Buku II 2004:185) yaitu :

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.



2.6 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai jasa pelayanan yang mempunyai unsur-unsur didalamnya. Unsur-unsur proses pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan.

Atep Adhya Bharata (2003 : 11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka.

Selanjutnya Kasmir (2006:34), mengemukakan ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut :

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampun baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan)
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah). Untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

2.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan

Pelayanan yang baik pada akhirnya akan mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi di mata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Kasmir (2006 : 3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah :

Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (pegawai) yang melayani masyarakat merupakan



faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka.

Menurut Moenir (2014:88-119), faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pelaksanaan pelayanan yaitu :

a. Faktor Kesadaran.

Kesadaran menunjukkan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketetapan hati, dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan.

b. Faktor Aturan.

Aturan merupakan perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Peran aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan tujuan.

c. Faktor Organisasi

Yang dimaksud tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor Pendapatan dan Penerimaan

Seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk organisasi, baik dalam bentuk uang maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu.

e. Faktor Keterampilan dan Kemampuan

Kemampuan berasal dari kata dasar maupun yang dalam hubungan dengan pekerjaan

berarti dapat melakukan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa, sedangkan ketrampilan ialah kemampuan melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi antara lain, sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan, dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan. Selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

2.8 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik dilakukan untuk memberikan kepuasan jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan azas-azas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, penyedia pelayanan publik harus memperhatikan azas pelayanan publik.

Azas-azas pelayanan publik menurut Lijan Poltak Sinambela (2011:6) sebagai berikut :

- Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- Akuntabilitas, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.



- c. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Undang-Undang yang mengatur tentang pelayanan publik yakni Undang-Undang nomor 25 tahun 2009, Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik terdapat pengertian pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

C. Prosedur Penelitian

3.1 Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2015 : 4) menyatakan bahwa “metode penelitian diartikan sebagai cara

ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu”. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode kuantitatif, metode kuantitatif menurut Sugiyono (2015 : 13) yaitu : “metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sample tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan”.

3.2 Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2015:38) variabel penelitian ialah : “Variabel penelitian adalah suatu atau sifat atau nilai-nilai orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan ditarik kesimpulannya.

Berdasarkan judul Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Paalembang (Studi Kasus Kantor Camat Ilir Barat II Kota Palembang), maka pengelompokan variabel tersebut menjadi dua variabel.

1. Variabel Independen (Bebas)

Variabel independen yang dilambangkan dengan (X) merupakan variabel yang mempengaruhi variabel lain atau menghasilkan akibat pada variabel lain, yang pada umumnya berada pada urutan tata waktu yang terjadi lebih dulu. Variabel bebas pada penelitian ini adalah *Good governance*.

2. Variabel Dependen (Terikat)



Variabel dependen yang dilambangkan dengan (Y) merupakan variabel yang dilibatkan atau dipengaruhi oleh variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Publik.

sebagai berikut :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan (observation), dilakukan dengan cara melakukan pengamatan (observer) mengadakan pengamatan langsung ke lapangan tentang segala sesuatu yang ingin diketahui tentang objek yang diteliti. Agar hasil observasi sesuai apa yang diinginkan, *observer* harus membuat pedoman observasi, yaitu berupa daftar informasi yang ingin diketahui oleh observer.

b. Kuesioner (angket)

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono, 2010:199). Kuesioner efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang diharapkan dari responden. Kuesioner cocok digunakan apabila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup atau terbuka.

Kuesioner dapat digunakan untuk mengumpulkan data pada penelitian kuantitatif, kualitatif, dan pengembangan. Kuesioner lebih sering digunakan dalam penelitian kuantitatif dan pengembangan. Tetapi ada juga penelitian kualitatif yang menggunakan bantuan angket sebagai teknik pengumpulan datanya.

c. Studi Keperpustakaan

Metode ini dilakukan dengan membaca buku-buku serta sumber-sumber lain (referensi) yang ada hubungannya dengan masalah yang akan dibahas dalam penelitian skripsi ini.

d. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu teknik pengambilan data dengan jalan pengambilan keterangan secara tertulis tentang pengaruh *good governance* terhadap kualitas pelayanan publik terhadap kantor kecamatan ilir barat II kota Palembang. Dibandingkan metode lain metode ini tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Pembahasan

5.1.1 Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov

Uji Normalitas Kolmogorov-Smirnov merupakan bagian dari uji asumsi klasik, uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah nilai residual berdistribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memiliki nilai residual yang berdistribusi normal. Dalam hal ini jika nilai signifikansi $>0,05$, Maka Nilai residual berdistribusi normal dan jika Nilai Signifikansi $<0,05$, Maka Nilai residual tidak berdistribusi normal, Maka dari pernyataan diatas didapat uji normalitas dengan hasil sebagai berikut:



Tabel 18
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.50274303
Most Extreme Differences	Absolute	.077
	Positive	.074
	Negative	-.077
Test Statistic		.077
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : pengolahan data SPSS

Dari tabel diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,200 yang bearti lebih besar dari 0.05. Maka, data dalam penelitian ini berdistribusi Normal.

ketentuan sig $0,05/2 = 0,025$ dan $dk = (n-1)$ yaitu $(60-1) = 59$ sehingga diperoleh ketentuan nilai t tabel sebesar 2,000 (lihat pada lampiran t tabel).

5.1.2 Uji t atau Parsial

Uji t atau persial pada dasarnya digunakan untuk menunjukkan pengaruh satu variabel independent secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Besarnya angka t_tabel dengan

Tabel 19
Uji t Atau Parsial

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	17.712	4.288		4.130	.000
	Good_Governance	.336	.106	.383	3.162	.002

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Sumber : Pengelolaan Data SPSS



Dari tabel di atas menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 4.130 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.130 > 2.000$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya ada Pengaruh Antara *Good governance* terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Kota Palembang (Studi Kasus Kantor Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang).

5.2 Pembahasan

Rata Rata tertinggi responden setuju pada pertanyaan nomor B6 dengan indikator Responsiviness/Tanggapan, Dengan pernyataan Pelayanan Tepat Waktu. Pernyataan ini mendapatkan rata rata skor 3.75 yang artinya hampir semua setuju dengan pernyataan tersebut. Lalu Rata Rata terendah responden setuju pada pertanyaan nomor B9 dengan indikator *Emphaty*/empati dengan pertanyaan Kesabaran dalam melayani masyarakat. Pernyataan ini mendapatkan rata Rata skor 2.80 yang artinya rata rata orang ragu ragu dengan pernyataan tersebut. Hal ini dapat terlihat pada pelayanan petugas kecamatan melayani masyarakat dengan cepat sehingga masyarakat terpuaskan atas waktu yang diberikan oleh petugas kecamatan, namun masih ada beberapa kelemahan dalam pelayanan yakni belum optimalnya indikator empati atau kesanaran dari petugas dalam melayani masyarakat sehingga membuat indicator empati menjadi rendah. Namun rata rata jawaban dari responden adalah 3 Maka didapatkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang pada kategori **B** atau dengan predikat **Baik**.

Berdasarkan analisa dan uji data, dapat diketahui bahwa seluruh *corrected* item pertanyaan total *correlation R Hitung* pada item pertanyaan diatas memiliki $R_{Hitung} > R_{Tabel}$ (0,254) dan bernilai positif. Dengan demikian butir pertanyaan pertanyaan diatas dinyatakan valid. lalu nilai signifikansi dalam penelitian ini adalah 0,200 yang bearti lebih besar dari 0.05. Maka, data dalam penelitian ini berdistribusi Normal. Pada Uji t Atau Parsial, didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4.130 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.130 > 2.000$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya ada Pengaruh Antara *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

6.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, Maka Penulis membuat kesimpulan *Good Governance* di kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang Telah baik, Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang, dimana masyarakat terpuaskan atas pekerjaan yang tidak memandang besar kecil dan tinggi rendahnya masyarakat, namun, dalam hal menyusun agenda untuk prioritas masyarakat, masih dirasa belum optimal sehingga masih harus ditingkatkan.

Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang dapat dikategorikan



sudah berjalan baik. Hal ini dapat terlihat pada pelayanan petugas kecamatan melayani masyarakat dengan cepat sehingga masyarakat terpuaskan atas waktu yang diberikan oleh petugas kecamatan, namun masih ada beberapa kelemahan dalam pelayanan yakni belum optimalnya indikator empati atau kesenangan dari petugas dalam melayani masyarakat sehingga membuat indikator empati menjadi rendah.

Good Governance berpengaruh positif terhadap Kualitas Pelayanan Publik Hal ini terlihat dari hasil Pada Uji t Atau Parsial, didapatkan nilai t_{hitung} sebesar 4.130 yang artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4.130 > 2.000$) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima, artinya ada Pengaruh Antara *Good Governance* Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

6.2 Saran

Melihat hasil penelitian yang diperoleh dan berdasarkan simpulan yang ada. Maka saran yang diberikan penulis bagi Kantor Camat Kecamatan Ilir Barat II adalah untuk tetap memperthankan pelaksanaan *Good Governance* dan meningkatkan lagi Kualitas Pelayanan Publik dengan semakin baik lagi terutama terhadap penyediaan dan sarana fasilitas, sehingga masyarakat bisa lebih puas lagi untuk menerima pelayanan di Kantor Camat Kecamatan Ilir Barat II Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ambar T Sulistiyani, 2011, *Memahami Good Governance Dalam Perspektif SDM*, Yogyakarta : Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi, 2011, *Proses Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta : Rieneka Cipta
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Hardiansyah 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Gava Media
- Kasmir. 2006. *Manajemen Perbankan*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Mardiasmo, 2018, *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*, Yogyakarta : Andy Offest
- Rewansyah, Asnawi. 2010. *Reformasi Demokrasi Dalam Rangka Good governance*. Rizky Grafis : Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Santosa, Panji. 2008. *Administrasi Publik dan Aplikasi Good governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2012. *Good governance "Kepemerintahan Yang Baik"*



- _____. 2003. *Good governance dalam Rangka Otonomi Daerah*. Mandar Maju : Bandung
- Sirajuddin, Sukrianto dll., 2012. *Hukum Pelayanan Publik (Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi)*. Setara Press : Jakarta.
- Sunarso. 2013. *Perbandingan Sistem Pemerintahan*. Penerbit Ombak : Yogyakarta.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta : Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*, Jakarta : Grassindo.
- Dokumen-Dokumen :**
Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*
- Jurnal yang Relevan :**
Ati Uar. 2016. Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip *Good governance* Terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Pertahanan Nasional Kota Ambon. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/Otoritas/article/view/31> (Diakses pada tanggal 25 Februari 2023)
- Ones Gita Crystalia, Ones. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. S1 thesis, Jurusan Pendidikan Administrasi.
- <https://eprints.uny.ac.id/28594/>
(Diakses pada tanggal 25 Februari 2023)
- Ayu Amrina Rosyada. 2016. Analisis Penerapan Prinsip *Good governance* Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL%20Ayu%20\(01-20-16-09-36-29\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2016/01/JURNAL%20Ayu%20(01-20-16-09-36-29).pdf) (Diakses pada tanggal 25 Februari 2023)
- Sumber Internet :**
Anwar, Suprijadi. 2005. Acuan Umum Penerapan *Good governance* pada Sektor Publik, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Jakarta. Hlm 3
(<https://www.google.com/search?q=fenomena+penelitian+good+governance>) (diakses pada hari Sabtu tanggal 18 Februari 2023)
- Hardiyansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media, Yogyakarta. <https://www.gavamedia.net/produk-245-kualitas-pelayanan-publik-konsep-dimensi-indikator-dan-implementasinya> (Diakses pada hari Sabtu tanggal 18 Februari 2023)