

ANALISIS GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT BINA WIDYA KOTA PEKANBARU

Delvin Fajri Suhendri¹; Syed Agung Afandi²

¹Mahasiswa Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

²Administrasi Negara, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
e-mail: fajridelvins@gmail.com

Received: 11 juni 2024

Accepted: 24 juni 2024

Published: 24 juni 2024

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya dinilai positif pada 2 prinsip yaitu partisipasi dan supremasi hukum, namun demikian mengenai penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi masih dinilai negatif atau belum optimal pelaksanaannya. Faktor pendukung pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya yakni (1) komunikasi efektif; (2) sumber daya yang memadai; (3) disposisi menunjukkan ciri-ciri pelaksana kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen dan demokrasi; (4) struktur birokrasi yang meliputi dua aspek penting yaitu mekanisme pelaksanaan program sesuai standard operating procedure sehingga mudah dipahami sebagaimana yang tertuang dalam pedoman program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Kantor Camat Bina Widya, Kota Pekanbaru*

Abstract

This study aims to analyze Good Governance in public services at the Bina Widya District Office, Pekanbaru City. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. The results of the study indicate that the application of good governance principles in public services at the Bina Widya District Office is considered positive in 2 principles, namely participation and the supremacy of law, however, regarding the application of the principles of accountability and transparency, it is still considered negative or not optimal in its implementation. Supporting factors for the implementation of good governance principles in public

services at the Bina Widya District Office are (1) effective communication; (2) adequate resources; (3) disposition showing the characteristics of policy implementers, namely honesty, commitment and democracy; (4) bureaucratic structure which includes two important aspects, namely the program implementation mechanism according to standard operating procedures so that it is easy to understand as stated in the policy guidelines and the implementing organizational structure.

Keywords: *Good Governance, Public Services, Bina Widya Sub-district Office, Pekanbaru City*

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera^{1,2}. Untuk mewujudkan fungsi pemerintahan sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Akhirnya diciptakan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pada Pasal 1 ayat (1) disebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa^{3,4}.

Kunci utama keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik adalah Good Governanve. Wasistiono mengemukakan bahwa tuntutan adanya good governance ini timbul karena adanya penyimpangan dalam penyelenggaraan demokratisasi sehingga mendorong kesadaran warga Negara untuk menciptakan sistem atau paradigm baru untuk mengawasi jalannya pemerintahan agar tidak melenceng dari tujuan semua^{5,6}. Menurut United Nations Development Programme, terdapat 9 prinsip yang harus dipegang dalam menjalankan Good Governance, yaitu:

1. Akuntabilitas (Accountability). Tanggung jawab seorang pemimpin publik yang sudah diberikan kepercayaan oleh masyarakat untuk mengurus segala kepentingan yang dilakukan.

¹ (Afandi, Afandi, & Anugerah, 2023:68)

² (Iza, 2022:2635)

³ (Muis, 2014:79)

⁴ (M. Afandi & Afandi, 2018:56)

⁵ (Wasistiono, 2018:132)

⁶ Ratminto & Winarsi, 2015:214)

2. Partisipasi Masyarakat (Society Participation). Bentuk keterlibatan dan keikutsertaan masyarakat secara aktif dalam mengikuti rangkaian kegiatan yang dapat dilakukan melalui penyampaian pendapat serta mengambil keputusan baik secara langsung maupun melalui instansi yang dapat mewakili kepentingan mereka.
3. Transparansi (Transparency). Suatu prinsip dasar yang dibangun untuk mendapatkan informasi tentang kepentingan umum baik secara langsung dan dapat diukur berdasarkan sulitnya akses masyarakat terhadap informasi.
4. Efisiensi dan Efektivitas (Efficiency and Effectiveness). Prinsip dasar yang harus diterapkan agar pelayanan terhadap publik menjadi semakin baik dengan memandu setiap kegiatan dan proses kelembagaan dalam upaya mendapatkan apa yang benar-benar dibutuhkan.
5. Kesetaraan (Equality). Prinsip ini dapat diartikan dengan memberikan pelayanan dan perlakuan kepada publik tanpa membeda-bedakan. Seluruh masyarakat memiliki kesempatan untuk meningkatkan kualitas hidup atau dapat mempertahankan kesejahteraannya.
6. Tegaknya Supremasi Hukum (Rule of Law). Dalam proses politik, masyarakat membutuhkan metode dan aturan hukum dalam pembuatan kebijakan publik demi mewujudkan pemerintahan yang baik. Kerangka hukum seharusnya bersifat tidak memihak dan tidak diskriminatif, termasuk hukum yang berkaitan dengan hak asasi manusia.
7. Visi Strategis (Strategic Vision). Cara pandang yang strategis dalam menghadapi masa depan agar masyarakat dan para pemimpin memiliki pandangan luas tentang pembangunan manusia serta tata kelola pemerintahan dapat lebih baik lagi.
8. Responsif (Responsiveness). Dalam prinsip ini, setiap lembaga harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada berbagai pihak yang berkepentingan.
9. Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation). Menurut United Nations Development Programs, berorientasi pada konsensus merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik agar suatu pemerintahan dapat memediasi perbedaan dengan memberikan solusi atas keputusan apapun yang dilakukan melalui konsensus^{7,8,9}.

⁷ (Afandi, Afandi, & Erdayani, 2022: 71)

⁸ (Christian, 2016:2787)

Upaya mengikutsertakan masyarakat (stakeholder) dalam pelaksanaan pembangunan hanya dapat terwujud bila kehidupan demokrasi berjalan dengan baik. Proses demokratisasi akan berjalan dengan baik jika tercipta supermasi hukum yang didukung oleh good governance¹⁰. Praktek good governance juga mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek good governance^{11,12}.

Oleh karena itu, dalam implementasinya, penyelenggaraan tugas-tugas pemerintahan di lingkungan pemerintahan daerah/kota dituntut untuk bisa menerapkan prinsip-prinsip good governance, atau dengan kata lain Pemerintah Daerah/Kota dalam memberikan pelayanan publik harus memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan aspirasi, akses informasi dan juga melakukan kontrol terhadap jalannya pemerintahan¹³.

Pelaksanaan desentralisasi dan otonomi daerah berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Khususnya pasal 226 ayat 1 yang berbunyi "Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan bupati/walikota untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah kabupaten/kota". Lebih lanjut, pada pasal 221 ayat (1) secara tegas menjelaskan bahwa Kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan¹⁴.

Namun pada kenyataannya, implementasi good governance belum terlaksana secara maksimal dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari penerapan prinsip Good Governance belum berjalan dengan baik. Berdasarkan observasi awal dan pengamatan yang penelitian lakukan, terdapat beberapa masalah yang peneliti temukan diantaranya adalah sebagai berikut:

⁹ (Winarno, 2013:187)

¹⁰ (Wahab, 2012:108)

¹¹ (Semil, 2018:249)

¹² (Zulfa & Afandi, 2023:59)

¹³ (Sinambela, 2010:281)

¹⁴ (Ubaedillah, 2013:76)

1. Lemahnya kinerja petugas dalam melayani masyarakat. Dalam proses pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya seharusnya telah menerapkan prinsip *responsibility*, dimana petugas di kantor kecamatan harus cepat dan sigap dalam melayani masyarakat dan mengatasi keluhan yang dirasakan masyarakat. Pada kenyataannya masih terdapat beberapa keluhan masyarakat yang belum di respon dengan cepat salah satunya adalah soal keterlambatan penyelesaian dokumen yang diurus masyarakat.
2. Sarana dan prasarana pelayanan yang belum memadai. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi dapat menciptakan proses pelayanan publik yang maksimal sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik oleh petugas pelayanan. Pada Kantor Camat Bina Widya masih terdapat mushallah dan toilet yang kurang bersih sehingga mempengaruhi kenyamanan dari masyarakat yang datang untuk mengurus sesuatu.
3. Petugas yang masih kurang ahli dalam menggunakan alat bantu berupa komputer dan perangkat lain yang menunjang kegiatan pelayanan. Dalam *good governance* dikenal prinsip visi strategi, dimana pemerintah selaku pelayanan dari masyarakat harus bisa memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta bisa mengikuti perkembangan zaman di bidang teknologi. Akan tetapi anehnya di Kantor Kecamatan Bina Widya masih terdapat beberapa petugas yang lamban dalam menggunakan alat bantu berupa *computes* tersebut.
4. Kurang optimalnya kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru. Salah satu prinsip dalam *good governance* adalah efektivitas dan efisien, sehingga pihak pemerintah harus memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Jika masih terdapat masyarakat yang belum puas terhadap pelayanan yang diterima itu menandakan pelayanan tersebut belum maksimal seperti yang terdapat di Kantor Kecamatan Bina Widya.
5. Kurangnya penerapan kesamaan hak dalam pelayanan antara masyarakat berstatus sosial tinggi dengan masyarakat berstatus sosial menengah dan bawah. Dalam *good governance* dikenal suatu prinsip kesetaraan. Pelayanan publik harus berlandaskan azas keadilan sehingga siapapun dari masyarakat berhak menerima pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Seharusnya masyarakat kelas bawah dalam mengurus sesuatu diperlakukan sama dengan masyarakat kelas atas agar tidak terjadi kesenjangan di tengah masyarakat.

Berdasarkan fenomena diatas maka dapat diketahui bahwasanya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya belum semuanya menggunakan atau melaksanakan prinsip-prinsip good governance dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga masih terdapat beberapa masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Bina Widya.

Dalam gerak pelakasaannya, Kecamatan Bina Widya mempunyai tanggung jawab langsung terhadap Pemerintah Kota Pekanbaru sebagaimana isi dalam Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Kewenangan pemerintah Walikota Pekanbaru untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah mempunyai implikasi langsung terhadap optimalisasi peran dan kinerja Camat Bina Widya dalam upaya mendukung Pemerintah Kota Pekanbaru menuju kota madani. Salah satu peran yang penting, yaitu optimalisasi pelayanan publik berdasarkan prinsip-prinsip good governance.

B. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Yang dimaksud dengan pendekatan kualitatif adalah suatu pendekatan dalam melakukan penelitian yang berorientasi pada gejala-gejala yang bersifat alamiah karena orientasinya demikian, maka sifatnya naturalistik dan mendasar serta tidak bisa dilakukan di laboratorium melainkan harus terjun kelapangan. Penelitian kualitatif adalah rangkaian kegiatan atau proses penyaringan data atau informasi yang bersifat sewajarnya mengenai suatu masalah dalam kondisi, aspek atau bidang tertentu dalam kehidupan objeknya¹⁵.

Dalam menentukan lokasi penelitian terbaik yang ditempuh dengan jalan mempertimbangkan teori substantif dan menjajaki lapangan untuk mencari kesesuaian dengan kenyataan yang ada dilapangan, sementara itu keterbatasan geografis dan praktis, seperti waktu, biaya, dan tenaga perlu juga dijadikan pertimbangan dalam penentuan lokasi penelitian¹⁶. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru Provinsi Riau.

Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh langsung dari informan penelitian, yang dilakukan melalui penelitian lapangan berupa informasi dari indepth interview yang dilakukan. Data

¹⁵ (Sugiyono, 2012:143)

¹⁶ (Bungin, 2007:227)

primer diperoleh langsung dari informan yang ditemui pada kantor Camat Kecamatan Bina Widya. Data sekunder yang diperoleh dari literature dan dokumen serta data yang diambil dari study pustka berupa sejumlah buku, literature, tulisan karya ilmiah yang mendukung kelengkapan data tentang penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Bina Widya. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Indepth Interview, Observasi, dokumen. Taknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian data, Mengambil Kesimpulan dan verifikasi¹⁷.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Akuntabilitas

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan proses yang antara lain meliputi tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan aturan dan kedisiplinan

“Pernah juga kami tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal ketika ada urusan ke kantor camat ini. Waktu ini kami sempat dianggurkan oleh pegawai kantor ini, padahal mereka hanya main hp aja di mejanya dan tidak melayani kami secara langsung” (Wawancara pada hari Kamis tanggal 14 Desember 2023, pukul 08.30 WIB).

Hasil wawancara dengan Ibu Yusmaryani diatas memperlihatkan bagaimana petugas atau pegawai di Kantor Camat Bina Widya pernah tidak menanggapi keperluan masyarakat yang ingin mengurus sesuatu hal padahal pegawai tersebut hanya bermain hp. Dengan demikian dapat dikategorikan penilaian masyarakat terhadap sikap pegawai Kantor Camat Bina Widya dalam memberikan pelayanan maksimal dinilai negatif dan belum maksimal.

¹⁷ (Satori, 2015:194)

Prinsip Transparansi

Transparansi sebagai salah satu prinsip good governance diatur dalam Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik.

“Tidak selalu mudah ya saya kira, karena pernah juga ketika saya kekurangan syarat-syarat untuk mengurus sesuatu petugas justru meminta saya untuk melihat papan alur pelayanan, padahal kan saya tidak begitu mengerti dalam membaca alurnya, jadi seharusnya petugas membantu menjelaskannya kepada saya bukannya malah nyuruh-nyuruh gitu” (Wawancara pada hari Kamis tanggal 14 Desember 2023, pukul 11.00 WIB).

Hasil wawancara dengan Bapak Yusuf diatas memperlihatkan bahwasanya masyarakat sebagai pengguna layanan atau sebagai subjek dari pelayanan yang diberikan oleh pihak kecamatan menilai, dokumen persyaratan dapat diakses tidak selalu mudah di Kantor Kecamatan Bina Widya. Persyaratan tersebut tidak semuanya sesuai dengan kenyataan dilapangan, semua persyaratan pelayanan yang terdapat di papan pengumuman Kantor Kecamatan Bina Widya sesuai dengan kenyataan di lapangan, akan tetapi tidak semua masyarakat bisa memahaminya dan petugas tidak dengan lugas menjelaskannya. Sehingga dapat dikatakan dalam melaksanakan pelayanan publik Kantor Kecamatan Bina Widya telah melaksanakan prinsip transparansi dengan baik akan tetapi belum maksimal dan masih ada beberapa hal yang harus diperbaiki.

Prinsip Partisipasi

Partisipasi adalah sebagai salah satu prinsip-prinsip Good Governance dalam penyelenggaraan pemerintah daerah, yaitu semua warga Negara mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan yang sah

“Menurut saya di Kecamatan Bina Widya setiap ada acara dalam suatu program, kami pun di undang untuk mengikutinya, melalui rapat seluruh perwakilan masing-masing, seperti dengan mengadakan musyawarah MUSRENBANG dengan perangkat kelurahan, dan kami pun ikut terlibat dalam rapat ataupun ada masalah konsultasi bersama agar kami pun ikut tau, dan kami juga memberi masukan terhadap program yang akan dijalankan dan setiap pembangunan di sepakati secara bersama-sama” (Wawancara pada hari Kamis tanggal 14 Desember 2023, pukul 10.00 WIB).

Pernyataan tersebut terlihat bahwa prinsip partisipasi terhadap masyarakat sudah baik, tidak ada masalah hingga saat ini. Tingkat dari

partisipasi masyarakat di Kantor Kecamatan Bina Widya masyarakat ikut serta dalam kegiatan ataupun program-program, dan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan good governance yaitu masyarakat mengambil bagian dan ikut serta dalam penyelenggaraan good governance.

Prinsip Aturan Hukum

Aturan hukum bertujuan untuk menciptakan kondisi bahwa hukum mengikat kepada siapa saja, penegakan hukum harus diberikan secara adil dan pasti bagi masyarakat maupun pihak swasta terhadap setiap kebijakan publik yang dibuat dan dilaksanakan

“Sudah sesuai SOP, hand sanitizer, nomer antrian, tempat duduk nyaman, udara didalam ruangan segar, tempat parkir nyaman, petugas keamanan lingkungan disekitar kantor kecamatan semarang timur sangat menjaga dan membantu keluar masuk kendaraan pemohon” (Wawancara pada hari Kamis tanggal 14 Desember 2023, pukul 13.30 WIB).

Hasil wawancara dengan Ibu Nurni Yusti diatas memperlihatkan bahwasanya pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya sudah dilaksanakan dengan sangat baik. Pelayanan sesuai dengan prosedur atau SOP dan juga tidak dikenakan biaya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Berdasarkan penuturan dari masyarakat yang menerima pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya dapat disimpulkan bahwasanya prinsip aturan hukum dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya bernilai positif, hal ini dikarenakan kejelasan dari standar pelayanan yang diterapkan kepad masyarakat.

2. Faktor Pendukung Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bina Widya Kota Pekanbaru

Komunikasi

Komunikasi ini membutuhkan kejelasan, sehingga tidak terjadi perbedaan tanggapan dalam menyampaikan program kecamatan. Kebijakan atau manajemen pelayanan publik harus dilaksanakan secara tepat, ukuran pelaksanaan tidak hanya diterima, atau sekedar tahu saja, namun kebijakan itu harus dapat dirasakan dampaknya oleh sasaran kebijakan itu sendiri. Dengan mengadakan sosialisasi, rapat mengenai informasi tentang program Kecamatan Bina Widya kepada seluruh kelurahan yang ada di Kecamatan Bina Widya di kantor Kecamatan Bina Widya

Sumberdaya

Ketersediaan sumberdaya manusia dalam melaksanakan proses implementasi prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Bina Widya sudah tercukupi. Dengan adanya pelaksana-pelaksana yang memiliki keahlian dibidangnya masing-masing. Agar dalam proses implementasi berjalan lancar. Setiap petugas loket atau pun kita yang diluar petugas loket wajib memahami SOP yang ada. Ketersediaan sumberdaya yang handal merupakan suatu hal yang wajib, di dalam pelaksanaannya para pegawai juga sudah sesuai dengan harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan

Disposisi

Sikap/kecendereungan (disposisi) para pelaksana pelayanan publik di Kecamatan Bina Widya sudah terlaksana dengan baik. Disposisi (sikap/ kecendrungan) sebagai faktor pendukung, pegawai di Kecamatan Bina Widya termasuk dalam disposisi yang sudah baik, karena sudah memiliki komitmen, dedikasi, tanggung-jawab dan kejujuran yang tinggi

Struktur Birokrasi

Dalam melaksanakan pelayanan publik yang prima perlu adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur tata aliran pekerjaan diantara para pelaksana, maka pelaksanaan pelayanan publik ini bekerja sesuai dengan SOP yang ada. Struktur Birokrasi para pelaksana dalam pelaksanaan manajemen pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bina Widya sudah terlaksana dengan baik agar memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai pelayanan public di Kecamatan Bina Widya sudah berjalan sesuai yang diharapkan, dengan memberi kemudahan kepada masyarakat

KESIMPULAN

Implementasi prinsip good governance Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Bina Widya Kota Pekanbaru sudah disesuaikan dengan Standar Pelayanan Publik meliputi (a) Akuntabilitas: koordinasi, sosialisasi program, komunikasi yang efektif, kompetensi petugas, komitmen, kejujuran dan demokratis; (b) Tranparansi: Keterbukaan informasi dan kemudahan akses; (c) Partisipasi: masyarakat menyampaikan pendapat, petugas menindaklanjuti keluhan masyarakat dan mekanisme yang tidak berbelit-belit; (d) Aturan Hukum: Pelayanan yang adil, tidak membeda-bedakan, mengacu pada SOP. Penerapan

prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya dinilai positif pada 2 prinsip yaitu partisipasi dan aturan hukum, akan tetapi pada penerapan prinsip akuntabilitas dan transparansi terdapat masyarakat yang menilai negatif atau penerapannya belum maksimal. Adapun faktor yang mendukung pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bina Widya meliputi (1) Komunikasi yang efektif; (2) Sumber Daya yang memadai; (3) Disposisi menunjukkan karakteristik implementor kebijakan/program yaitu kejujuran, komitmen, dan demokratis; (4) Struktur Birokrasi yang mencakup dua aspek penting yaitu mekanisme implementasi program sesuai Standard Operating Procedure (SOP) agar mudah dipahami yang tercantum dalam guideline program/kebijakan dan struktur organisasi pelaksana.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Afandi, M., & Afandi, S. A. (2018). Implikasi Tata Kelola Sektor Publik Era Reformasi. Palembang: Tunas Gemilang.
- Afandi, S. A., Afandi, M., & Anugerah, M. F. (2023). Open Government. Kediri: CV Kreator Cerdas Indonesia.
- Afandi, S. A., Afandi, M., & Erdayani, R. (2022). Pengantar Teori Pembangunan. Yogyakarta: Bintang Semesta Media.
- Bungin, Burhan H.M. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonom., Kebijakan Publik, dan Ilmu social*. Jakarta: Kencana Prenama Media Group.
- Christian, R. (2016). Penerapan Prinsip-prinsip Good governance dalam Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja Kota Samarinda. *E-journal Ilmu Administrasi Negara*, 4(2), 2781-2794.
- Iza, Nurul. (2022). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum Volume 7 Nomor 1*, 2632-2644.
- Muis, Muhammad Amirul Haq. (2014). Analisis Implementasi Good Governance dalam Pelayanan Publik di Kecamatan Penakukkang Kota Makassar. *Government: Jurnal Ilmu Pemerintahan Volume 7, Nomor 2*, 76-87.
- Ratminto & Winarsi. (2015). *Menajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Andi Press.
- Satori, Djaman. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Semil, Nurmah. (2018). *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah*. Depok: Prenadamedia Group.

- Sinambela, Lijan, Poltak. (2010). Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. (2012), Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D. Bandung: Alfabeta.
- Ubaedillah. (2013). Pancasila, Demokrasi, Ham dan Masyarakat Madani. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Wahab, Solichin Abdul. (2012) Analisis Kebijakan Negara. Jakarta: Rieneka Cipta.
- Wasistiono, Sadu. (2018). Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Bandung : Fokus Media.
- Winarno, Budi. (2013). Kebijakan Publik, Yogyakarta: Alfabeta.
- Zulfa, R. G., & Afandi, S. A. (2023). Analisis Open Government Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekanbaru. *Jurnal Indragiri Penelitian Multidisiplin*, 3(2), 57–62.