



Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi Dalam Mewujudkan *Good Governance* Pada Sektor Publik

Anjas Muharman¹ Aldri Frinaldi²

Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang
Anjasmuharman17@yahoo.com, aldri@fis.unp.ac.id

Received : April 12, 2023; Accepted : April 26, 2023
DOI 10.25299/jiap.2023.vol9(1).12670

Abstract

Public service has not worked well as a tool to coordinate the responsibilities of the government and the people. This is indicated by the fact that there are still overlapping policies and the lack of competence of public officials and the tendency to innovate is a phenomenon where many policies have been canceled or changed by the government. Therefore, new policy innovations are needed that can significantly support efforts to address community problems. To achieve good governance, this study aims to describe and analyze how service innovation works from the perspective of a public administration approach. This study is based on literature research and will later collect information on implementing service innovation for service providers, cultivating a culture of innovation in the public sector, and how innovation can improve organizational performance in achieving bureaucratic change. The results of this study are the application of an innovative culture, the urgency of public service innovation in improving organizational performance, and the urgency of implementing innovation for the public sector in achieving transformation.

Key Words : *Public Service, public administration, good governance*

Abstrak

Pelayanan *public* belum berjalan dengan baik sebagai alat untuk mengkoordinasikan tanggung jawab pemerintah dan rakyat. Hal ini ditandai masih adanya tumpang tindih kebijakan dan kurangnya kompetensi pejabat publik serta kecenderungan untuk berinovasi adalah fenomena banyaknya kebijakan yang dibatalkan atau diubah oleh pemerintah. Oleh karena itu, diperlukan inovasi kebijakan baru yang secara signifikan dapat mendukung upaya penanganan permasalahan masyarakat. Untuk mencapai *good governance*, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan bekerja dari sudut pandang pendekatan administrasi publik. Kajian ini didasarkan pada penelitian kepustakaan dan nantinya akan mengumpulkan informasi tentang penerapan inovasi pelayanan bagi, menumbuhkan budaya inovasi di sektor publik, dan bagaimana inovasi dapat meningkatkan kinerja organisasi dalam mencapai perubahan birokrasi. Adapun hasil penelitian ini adalah penerapan budaya inovatif, urgensi inovasi pelayanan public dalam meningkatkan kinerja organisasi, dan urgensi implementasi inovasi bagi sektor publik dalam mencapai transformasi.

Key Words : *Pelayanan Publik, Administrasi Publik, Good Governance*

Pendahuluan

Kemunculan praktik ketatanegaraan saat ini merupakan situasi atau peristiwa yang terjadi di dalam suatu instansi pemerintah dan berpengaruh baik secara internal maupun eksternal dan sangat berpotensi terjadi lagi dikarenakan tidak ada keputusan yang diambil. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Administrasi negara memegang peranan penting (Aridhayandi & M Rendi, 2018).

Efektivitas penyelenggaraan negara sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya. Untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, sekelompok tindakan orang dikelola melalui administrasi. Suatu proses mencakup rencana, kebijakan, strategi, dan upaya jangka pendek dan jangka panjang untuk menghasilkan hasil yang diinginkan. Dengan kata lain, administrasi adalah prosedur yang mencakup tugas-tugas berkelanjutan yang pada akhirnya mengarah pada realisasi hasil yang diinginkan (Hardiyansyah, 2018).

Salah satu cara utama yang digunakan dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk melaksanakan tujuan yang digariskan dalam UUD 1945, seperti memajukan kesejahteraan umum dan meningkatkan taraf hidup masyarakat, adalah penyelenggaraan pemerintahan (Novianto, 2018).

Kemampuan berinovasi, khususnya di bidang kebijakan, sangat penting untuk memaksimalkan potensi sumber daya daeral dan nasional, yang didukung oleh inovasi birokrasi di berbagai tingkatan, baik di tingkat pemerintahan daerah maupun pusat.

Diperlukan pertimbangan yang lebih cermat dan integrasi upaya yang simultan untuk mengatasi tuntutan inovasi di organisasi publik maupun

pemerintah pusat dan daerah. Hal ini disebabkan daya sebar inovasi yang diimplementasikan secara terpadu dan simultan, yang berdampak pada setiap aspek organisasi. Inovasi yang diimplementasikan sebagian hanya akan berdampak terbatas pada operasi organisasi dan akan memiliki dampak keseluruhan yang lebih kecil pada visi dan tujuannya.

Kemampuan birokrasi untuk inovatif dalam menghasilkan kekuatan perubahan dan ide-ide baru merupakan salah satu prasyarat penting untuk mendorong perluasan inovasi kebijakan. Beberapa perbedaan yang cukup mendasar ada di seluruh kebijakan. Pertama, kebijakan baru seringkali bertentangan dengan yang sudah ada, dan kedua, tingkat penemuan yang ditunjukkan oleh kebijakan dan inovasi baru bervariasi. Sebagian besar orisinalitas kebijakan akan hilang setelah diimplementasikan (Sururi, 2017).

Disamping itu, pelayanan publik dapat menjadi tidak efektif, tidak efisien, dan mahal sebagai akibat dari keengganan lembaga pemerintah pusat untuk melimpahkan lebih banyak kewenangan kepada daerah otonom. Kemungkinan lainnya juga unit layanan memiliki riwayat tidak dapat diandalkan, kurang responsif, dan tidak mewakili tuntutan masyarakat. Hal ini juga sesuai dengan hasil penelitian (Fatimah & Frinaldi, 2020), budaya tempat kerja dan kebahagiaan kerja memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Jika lingkungan kerja tidak diterapkan dengan benar, kepuasan kerja akan menurun, yang akan menurunkan kinerja karyawan.

Fenomena seperti diatas merupakan akibat dari paradigma pemerintah yang sebagian besar tidak berubah dari paradigma pelayanan

tradisional. Perilaku para birokrat di pemerintahan yang masih menempatkan diri sebagai yang dilayani ketimbang melayani publik (*to serve*). Meskipun paradigma pelayanan yang baik menyatakan bahwa pemerintah harus melayani bukan dilayani, justru hal ini harus lebih diutamakan dalam iklim demokrasi dan desentralisasi yang sedang berlaku saat ini.

Seluruh birokrasi pemerintah perlu memahami bahwa arti pelayanan yang sebenarnya juga mensyaratkan komitmen terhadap efektivitas dan keberhasilan negara dalam pembangunan, yang antara lain ditunjukkan dalam perilaku melayani dan bukan dilayani, mendorong dengan tidak menghalangi, mempermudah dengan tidak mempersulit, sederhana dan tidak berbelit-belit, dan terbuka untuk semua orang tidak hanya untuk segelintir orang. Penelitian ini akan menjelaskan secara ringkas penerapan pelayanan yang berinovasi berkaitan dengan fenomena kebijakan *public* untuk mewujudkan *good governance*

Tinjauan Pustaka

(Widanti, 2022) berpendapat bahwa kemampuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang memiliki potensi untuk berkembang baik individu maupun organisasi dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan merupakan tanda keunggulan layanan sumber daya manusia. Berikut indikator pelayanan *public* menurut (Widanti, 2022), yaitu:

- 1) Sederhana, yaitu penerapan pelayanan sesuai dengan prosedur dilaksanakan secara cepat, dan masyarakat selaku penerima manfaat dapat memahaminya dengan mudah;
- 2) Kejelasan dan kepastian pelayanan yang memasukkan metode kebijakan

pelayanan, persyaratan teknis dan administratif, satuan kerja yang berwenang, pejabat yang bertanggung jawab, dan jadwal selesainya pelayanan;

- 3) Jaminan keamanan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- 4) Keterbukaan layanan yang disediakan sesuai dengan kebijakan, prosedur, spesifikasi, tarif, dan biaya lainnya, dan yang diubah secara terbuka sehingga masyarakat umum dapat dengan mudah mengaksesnya baik diminta atau tidak;
- 5) efisien, yaitu membatasi layanan pada isu-isu yang secara langsung relevan untuk mencapai tujuan layanan sambil mempertimbangkan bagaimana kebutuhan dan layanan diintegrasikan;
- 6) biaya pelayanan dengan tidak memberatkan publik serta sesuai dengan pelayanan yang diberikan dengan tetap berdasarkan pada regulasi yang ada;
- 7) Pelayanan yang berkeadilan dan tidak memperlakukan masyarakat secara berbeda berdasarkan siapa yang menggunakan pelayanan tersebut.

Hubungan *patront clients* hanyalah salah satu contoh pola hubungan antara atasan dan bawahan yang berkembang akibat budaya paternalisme yang masih menguasai birokrasi Indonesia. Mengingat sifat hubungan tersebut, patron atau orang tua berkewajiban untuk merawat dan melindungi klien atau anak. Pelanggan atau anak-anak dituntut untuk tetap dapat diandalkan dan menjunjung tinggi reputasi pelindung atau ayah. Akibat dari hubungan patron-klien ini, jika salah satu pihak melakukan

kesalahan, mereka akan menutupinya untuk pihak lain (Widanti, 2022).

Metode

Studi kepustakaan merupakan metode yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono, dalam pencarian pustaka dianjurkan untuk menyertai karya teoretis, referensi, dan karya ilmiah lain yang berkaitan dengan nilai-nilai kearifan yang ada di masyarakat (Sugiyono, 2012). Disisi lain, Sarwono mendefinisikan studi kepustakaan sebagai kajian yang menilai temuan dari berbagai referensi penelitian sebelumnya untuk menciptakan pondasi teori terkait tema yang diteliti (Jonathan, 2006).

Hasil dan Pembahasan

1) Kualitas Pelayanan Publik

Suatu standar pelayanan untuk mengidentifikasi permintaan konsumen dengan memperkirakan derajat pelayanan yang disampaikan, kualitas pelayanan merupakan hal yang wajar bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan. Dengan asumsi pelanggan puas dengan tingkat layanan yang diterima, dapat ditentukan apakah mereka menerima layanan berkualitas tinggi (Ningsih et al., 2023)

Regulasi, insentif, dan undang-undang pemerintah yang mengatur nilai inovasi bagi ASN semuanya telah dikembangkan dalam upaya meningkatkan perilaku dan budaya inovatif organisasi sekaligus meningkatkan kapasitas, kapabilitas, dan kemampuan berinovasi. Dalam rangka menghasilkan Aparatur Sipil Negara yang profesional, kompeten, dan berdaya saing, berdasarkan Permenpan RB nomor 6 Tahun 2022 tentang Manajemen Kinerja Aparatur Sipil Negara. Permenpan ini mendefinisikan manajemen kinerja

pegawai dalam mendefinisikan peran, pekerjaan, hasil, dan tanggung jawab pegawai dalam mencapai tujuan dan sasaran kinerja organisasi dalam peraturan pemerintah no 49 Tahun 2018 tentang pengelolaan pegawai negeri dengan perjanjian kerja.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan keterampilan dan kompetensi ASN berupa pendidikan dan pelatihan, seminar, kursus, dan penataran, memastikan kompetensi ASN senantiasa diperbarui sesuai dengan tuntutan masyarakat dan membantu pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Jika ada budaya inovasi yang terdiri dari nilai-nilai umum, keyakinan, harapan, dan tujuan organisasi di semua tingkatan, inovasi ASN dapat dihasilkan dan diimplementasikan. Modal utama untuk memperbaharui, mengembangkan, dan mengubah adalah kemauan dan budaya. Pengembangan kompetensi ASN dapat difasilitasi dengan peran dan penguatan lembaga pelatihan (Ningsih et al., 2023)

Permasalahan terkait pelayanan publik selalu berujung pada hilangnya kepercayaan masyarakat dikarenakan pelayanan yang diperoleh sangat lama, adanya penggunaan perantara, dan tidak adanya jaminan bagi masyarakat umum mengenai biaya dan waktu mendapatkan layanan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut merupakan hal yang tidak diperbolehkan karena penyediaan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat merupakan salah satu tanda tata kelola pemerintahan yang baik (Muharman et al., 2023).

Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik tentu membutuhkan proses dan waktu yang panjang. Kepercayaan masyarakat

ke depan terhadap pemerintah diharapkan dapat dipulihkan melalui penerapan *good governance*.

Menurut Bulkia (2018), pengembangan kualitas layanan sebagai tolok ukur dalam memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat umum baik organisasi pemerintah maupun bisnis berdampak pada harapan penerima layanan. Selain itu, Pramita (2018) menegaskan bahwa menawarkan layanan pelanggan terbaik sangat penting untuk perusahaan bisnis yang semakin canggih, dimulai dengan kebutuhan klien terpenuhi dan harapan terlampaui. Konsumen kemudian akan mulai lebih sering mengenali perusahaan. Kualitas layanan adalah persentase kebutuhan yang dipenuhi dengan mengukur tingkat layanan yang ditawarkan. Menurut Basuki (2018), memberikan dukungan berkualitas tinggi memungkinkan tercapainya keseimbangan antara ekspektasi dan asumsi konsumen.

Suatu keadaan pemerintahan yang seimbang yang dapat memastikan kepentingan dan pelayanan publik adalah apa yang pada dasarnya ingin dicapai oleh pemerintahan yang baik dengan melibatkan kerja sama antara pemerintah dan masyarakat. Hubungan paralel antara lembaga negara, pasar, dan masyarakat sangat penting, sesuai dengan paradigma tata pemerintahan yang baik (Manengal & Florensia, 2019).

2) *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik

Banyak orang Indonesia telah lama mendambakan pemerintahan yang baik, tetapi setiap individu memiliki pemahaman yang berbeda pula. Sebagian orang beranggapan bahwa tata pemerintahan yang baik akan menghasilkan kualitas pemerintahan yang

lebih tinggi yang dapat mengurangi korupsi dan membuat para pemimpin negara lebih memperhatikan kebutuhan dan keinginan warganya. Semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, termasuk pemerintah, *public* selaku penerima manfaat, dan pelaku pasar, menghargai peningkatan kinerja.

Ketiga aspek pemerintahan yang berinteraksi sangat erat terdapat dalam pelayanan publik. Masyarakat dan pelaku pasar akan diuntungkan secara langsung jika pemerintah dapat meningkatkan standar pelayanan publik. Mendapatkan dukungan luas untuk pengembangan praktik tata pemerintahan yang baik di Indonesia sangat bergantung pada adanya kepercayaan antara pemerintah dan kelompok non-pemerintah.

Istilah "masyarakat sipil" dan "pemerintahan yang baik" sering digunakan secara bergantian. Definisi lain dari *good governance* adalah menerapkan pembangunan, pemberdayaan, dan pelayanan secara demokratis sesuai dengan pedoman negara bahwa kedaulatan berada dari, oleh dan untuk rakyat.

Pada dasarnya, peningkatan pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat merupakan hasil dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Untuk itu, sistem birokrasi perlu diubah. Birokrasi selama ini sering tidak sesuai harapan. Sering diyakini bahwa birokrasi saat ini menyulitkan pencapaian tujuan politik karena tidak mampu mendorong efisiensi dan efektivitas.

Semua pemangku kepentingan terkait, termasuk pemerintah, pengusaha, dan masyarakat umum, harus melaksanakan reformasi. Keinginan reformasi biasanya berupa terwujudnya tata kelola perusahaan yang unggul di

sektor swasta, tata kelola publik yang baik terwujud dalam pengelolaan pemerintahan negara, dan berkembangnya masyarakat sipil yang layak atau komunitas yang lebih besar yang mampu mendukung terwujudnya dari pemerintahan yang baik.

Menurut Badan Administrasi Pemerintahan, pemerintahan adalah proses penggunaan wewenang pemerintah untuk menyelenggarakan barang dan jasa publik. Ditekankan juga bahwa ketika melihat tata kelola dari perspektif fungsional, seseorang dapat menentukan apakah pemerintah telah beroperasi dengan sukses dan efisien.

Ada berbagai cara untuk memahami gagasan *good governance* karena ada begitu banyak cara untuk menyampaikannya. Namun demikian, terdapat beberapa kualitas dan nilai yang secara umum terdapat dalam praktik tata pemerintahan yang baik, yaitu:

- 1) Praktik tata kelola yang baik harus memungkinkan partisipasi aktor dari lembaga non-pemerintah yang sebaik mungkin dalam kegiatan pemerintah, memfasilitasi interaksi semua pihak baik dari pemerintah maupun non pemerintahan;
- 2) Diantara prinsip tata kelola yang baik adalah efektivitas, pemerataan, dan daya tanggap yang memungkinkan pemerintah berfungsi lebih sukses dalam mencapai kemakmuran bersama;
- 3) Mewujudkan *Good governance* dengan menerapkan penyelenggaraan pemerintahan yang jujur, tanpa praktik KKN, dan mengutamakan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, transparansi, penegakan hukum, dan tanggung jawab warga

negara dianggap sebagai tanda pemerintahan yang efektif.

Pemerintah dapat menelaah kearifan dan nilai-nilai daerah (*local wisdom*) dari pemerintah sebelumnya dan menerapkan dalam operasional sehari-hari pemerintahan saat ini. Ini adalah salah satu dari banyak pendekatan untuk menciptakan budaya baru dalam birokrasi pemerintah. Pemerintah juga dapat mengambil kiat-kiat dari *best practice* yang diakui secara global dan dapat diterapkan pada pertumbuhan birokrasi Indonesia.

3) Penerapan *Good Governance* Pada Sektor Publik

Pemerintah maupun masyarakat di Indonesia selayaknya dapat memetik pelajaran berharga dari proses demokratisasi yang terus berlangsung. Wajar jika wajah dan identitas birokrasi berubah dari birokrasi yang otoriter menjadi lebih demokratis, responsif, dan transparan. Dalam situasi ini, birokrasi publik harus direvitalisasi untuk memberikan pelayanan publik secara demokratis, efektif, dan fleksibel. Warga negara yang menggunakan birokrasi publik akan berhenti menggunakannya jika mereka tidak dapat memberikan layanan berkualitas tinggi.

Selain itu, model baru pelayanan publik harus tidak diskriminatif sesuai dengan landasan teori yang dibangunnya, yaitu paham demokrasi yang memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan sama tanpa memandang suku, agama, ras, asal usul, atau partai politik. Dalam hal ini, birokrat publik dan warga negara memiliki interaksi impersonal untuk mencegah nepotisme dan primordialisme.

Tingkat kompetensi aparatur birokrasi, kualitas teknologi budaya birokrasi diberlakukan untuk menangani layanan, dan faktor lainnya yang

berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan. Jumlah dari sejumlah sub-variabel, termasuk tingkat pendidikan seorang perwira, lamanya mereka bekerja di lapangan, dan jenis pelatihan yang mereka miliki, menentukan tingkat kompetensi mereka. Sedangkan jenis dan jumlah peralatan yang digunakan akan berdampak pada proses, kualitas keluaran, dan kecepatan proses.

Dinamika organisasi yang disfungsi dan sifat departemen yang bergeser, serta penunjukan menteri dan seluruh stafnya, pembuatan mandat, pemberhentian gubernur, bupati/walikota, serta semua sekretaris daerah, kepala dinas, dan penyedia layanan daerah lainnya. Semuanya merupakan indikator yang jelas tentang hal ini. Posisi seperti ini terlihat ketika eksekutif kunci atau birokrat, seperti menteri, berada di daerah yang lebih rendah atau di pusat, atau ketika perubahan struktur dan operasi birokrasi di daerah dilakukan tanpa menemui perlawanan.

Peran negatif yang paling dirasakan adalah adanya kesalahan prosedur pengelolaan, perumusan kebijakan yang tidak logis, serta etika dan moral para birokrat yang masih rendah. Fungsi yang merugikan ini masih terlihat jelas di negara-negara berkembang dan berkontribusi pada keterbelakangan. Pemerintah tidak dapat berfungsi secara efektif tanpa administrasi. Tanpa manajemen publik, pemerintah tidak dapat eksis. Sejak monarki, telah ada manajemen publik didalam pemerintahan.

Administrasi publik pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan publik dengan menawarkan layanan publik kepada masyarakat. Keberhasilan manajemen publik secara keseluruhan sangat

mempengaruhi bagaimana kehidupan masyarakat berkembang. Administrasi publik memainkan peran penting dalam sejumlah tugas pemerintah. Administrasi publik diperlukan dalam periode modern. Menurut E.N. Gladden, tiga ciri berikut menunjukkan efektivitas administrasi publik:

- 1) Pemenuhan tujuan fungsional yang telah disepakati.
- 2) Penting untuk mengatasi persyaratan jangka panjang yang mungkin berkembang sebagai akibat dari penyesuaian prosedur administratif atau lingkungan sosial.
- 3) Modifikasi rencana pusat untuk memasukkan pemerintah dan divisi tertentu. Peran dan tanggung jawab administrasi publik menjadi dinamis sebagai akibat dari tumbuhnya pengetahuan publik dan pemerintah berkenaan dengan hak dan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus mengalami perubahan.

Melayani sektor publik adalah salah satu cara administrasi publik berperan dalam masyarakat kontemporer. Hal ini terkait dengan posisi negara yang semakin meluas dan kompleks dalam masyarakat modern, yang tentunya memiliki tuntutan tersendiri akan kualitas pelayanan publik yang tinggi. Tuntutan dari masyarakat kepada pemerintah untuk meningkatkan kapasitasnya dalam merumuskan dan melaksanakan kebijakan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang tentunya tidak bertentangan dengan peraturan perundangan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa Pelayanan publik adalah proses atau serangkaian

tindakan yang dilakukan sebagai bagian dalam rangka memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum. Penyedia layanan sangat jelas mengartikulasikan peran negara di sektor publik.

Beranjak dari pengertian tersebut, jelaslah bahwa pemerintah menjamin dan melindungi masyarakat dalam hal aparat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak bisa lagi sewenang-wenang atau berubah-ubah karena segala tindakan aparat pelayanan publik dapat dimintakan pertanggungjawaban, dipantau (diawasi), dan dievaluasi oleh para pemimpin mereka dan masyarakat itu sendiri.

Mencapai tata kelola pemerintahan yang baik akan sulit jika ketiga pilar-pemerintah, swasta, dan masyarakat tidak dapat bekerja sama dan bersinergi dengan baik, apalagi jika saling menyalahkan. Karena suatu sistem pemerintahan yang baik akan berhasil jika semua bagiannya berfungsi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan saling berhubungan serta tidak dapat dipisahkan.

Kesimpulan

Berdasarkan temuan analisis penelitian, dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan yang baik dari sudut kemaslahatan publik harus tidak diskriminatif sesuai dengan landasan teori yang dibangunnya, yaitu paham demokrasi yang memastikan bahwa semua warga negara diperlakukan sama tanpa memandang suku, agama, ras, asal usul, atau partai politik. Dalam hal ini, birokrat publik dan warga negara

memiliki interaksi impersonal untuk mencegah nepotisme dan primordialisme.

Daftar Pustaka

- Aridhayandi, & M Rendi. (2018). Peran Pemerintah Daerah Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dibidang Pembinaan Dan Pengawasan Indikasi Geografis. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 48(4), 883–902.
- Fatimah, S., & Frinaldi, A. (2020). Pengaruh Budaya Kerja Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Sungai Geringging. *Jurnal Manajemen Dan Ilmu Administrasi Publik (JMIAP)*, 2(3), 134–144. <https://doi.org/10.24036/jmiap.v2i3.169>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik, Dimensi, Indikator dan Implementasi*. Gava Media.
- Jonathan, S. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Graha Ilmu.
- Manengal, & Florensia. (2019). KONSEP PENYELENGGARAAN TATA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE) BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 28 TAHUN 1999. *LEX ADMINISTRATUM*, 7 No 2.
- Muharman, A., Fitriasia, A., & Ofianto. (2023). Pergeseran Nomenklatur Administrasi Negara Menjadi Administrasi Publik. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 10(1), 152–159.
- Ningsih, K. S., Frinaldi, A., Ilmu, M., Publik, A., Ilmu, F., & Universitas, S. (2023). *Analisis Inovasi Pelayanan*

- Publik Administrasi Kependudukan*.
7(2), 866–873.
<https://doi.org/10.58258/jisip.v7i2.4556/http>
- Novianto, B. A. (2018). *Makalah Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia*. OSF Preprints.
https://doi.org/10.1163/_q3_SIM_00374
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R\&D (Vol. 8)*. Alfabeta.
- Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 14.
<https://doi.org/10.20961/sp.v12i2.16236>
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>