

## INSTITUSI PEMERINTAH DAN SISTEM PENGELOLAAN DALAM MEMBANGUN GOOD GOVERNANCE

Ayu Restianti<sup>1</sup> & Subaidi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Pacasarjana UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta, Indonesia  
Correspondence Author: ayuresti20@gmail.com

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the condition of public services in Indonesia and describe digital-based pilot public services in Pleret Kapanewon Pleret District, Bantul Regency, Yogyakarta Special Region Province (DIY) in order to create government institutions and management systems in building good governance. This research method uses literature review. Data obtained from the Daily Analysis Opinion column, January 25 2023 Edition published by PT. Media Warta Kencana entitled "Our Public Services Are Still Bad" written by Edward Silaban, an Assistant Ombudsman of the Republic of Indonesia (RI) and Alumni of the Postgraduate History Science University of North Sumatra, and other most accurate online news. The results obtained were that there were 46.42% or 272 agencies classified as green zoned (good), 42.66% or 250 agencies classified as yellow zoned (from bad to good), and 10.92% or 64 agencies classified as red zoned. (bad) (Edward Silaban, 2023). Therefore, in order to improve the quality of public service delivery, it is necessary to carry out reforms in public service systems, processes and procedures so that the people served feel satisfaction with the public services provided by service officers or the government.*

**Keyword:** *Good Governance, Government Institution and Management System*

### PENDAHULUAN

Dalam sistem demokrasi, *good governance* adalah sebuah keniscayaan guna membangun pemerintahan, sistem, dan pengelolaan yang baik. *Good governance* atau pemerintahan yang baik tengah menjadi isu yang menarik khususnya dalam perihal pelayanan publik (Cahyadi, 2016). Mengapa tidak, salah satu tugas pokok pemerintah adalah memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat. Fungsi utama pemerintah ialah memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah untuk masyarakat tersebut merupakan wujud komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakat (Rohman & Santrian Hanafi, 2019). Tentunya, pemerintahan yang dijalankan harus berdasarkan tata kelola yang baik dan bersih. Hanya saja, persoalan pemerintahan yang baik sering kali terkendala oleh faktor manusia serta sarana dan prasarana yang tidak didukung oleh lingkungan yang baik. Adapun permasalahan dalam hal pelayanan publik ini mencakup prosedur, sistem, biaya, dan waktu dalam proses pelayanan (Maulidiah, 2014).

Untuk mengawasi pelayanan publik agar berjalan sesuai aturan, maka lahirlah Ombudsman RI yang mana merupakan institusi pengawas pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat dalam Pasal 35 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut dibentuk guna menciptakan pemerintahan yang bersih, transparan dan bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme) atau *good and clean governance* (Ombudsman Republik Indonesia, 2023). Perlu diketahui, maksud dari pengawasan pelayanan publik yaitu untuk mengetahui jalannya pekerjaan (apakah pelaksanaan pekerjaan tersebut berjalan sesuai rencana atau tidak), serta memperbaiki kesalahan-kesalahan yang diperbuat oleh petugas layanan (Mukarom & Laksana, 2015). Demi mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik itu, tentu pemerintah harus mewujudkan

pemerintahan yang bersih dan berwibawa (Azlina & Amelia, 2014). Selain itu, tujuan pengawasan ialah terciptanya aparat yang bersih dan berwibawa ditunjang oleh partisipasi masyarakat dalam wujud *control social* yang objektif, sehat, dan bertanggung jawab (Mukarom & Laksana, 2015).

Dengan begitu, membangun sistem pemerintahan dan pengelolaan dalam pelayanan publik menjadi hal penting dan perlu dilakukan untuk menciptakan *good governance*, termasuk yang dilakukan di DIY. Dalam layanan Administrasi Kependudukan (Adminduk), DIY masuk kedalam kategori Level 4 (Level Terbaik) (Ahmad Nur Hidayat Yoel Lape, 2022). Beberapa instansi di DIY pun sudah menerapkan sistem pelayanan publik berbasis digital. Adapun contoh desa di DIY yang sudah berbasis digital dalam pelayanan publiknya ialah Kalurahan Pleret, Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul, Provinsi DIY. Di era modern saat ini, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) telah melaju begitu pesat, dan hal tersebut menyebabkan Bangsa Indonesia harus terlibat dalam penguasaan IPTEK (Hartono et al., 2010). Sejak terpilihnya Taufiq Kamal sebagai Lurah Kalurahan Pleret yang baru pada 2020 silam, dia secara bertahap mengubah sistem pemerintahan di desa yang dipimpinnya menjadi berbasis digital (Yessi Safitri, 2022). Dengan *background* sebagai alumni Program Studi Magister Ilmu Komputer di Universitas Gadjah Mada (UGM), mendorong Taufiq Kamal untuk mengubah sistem pemerintahan di desanya menjadi serba digital secara bertahap (Irawati, 2022).

Bagi Lurah Kalurahan Pleret, digital adalah alat (Yessi Safitri, 2022). Ketika warganya berada diluar kota, mereka bisa mengurus berkas dan keperluan administrasi berbasis digital tanpa harus bolak-balik atau pulang kampung. Tentu hal tersebut memudahkan warga Kalurahan Pleret serta pelayanan yang diberikan pun bisa dikerjakan dengan cepat dan praktis tanpa membutuhkan waktu yang lama. Menjadi desa digital telah mengantarkan Kalurahan Pleret menjuarai berbagai perlombaan. Tahun 2022 lalu, Kalurahan Pleret memenangkan Juara 1 (satu) Lomba Desa/Kalurahan dan Kelurahan Tingkat DIY berdasarkan Lampiran Keputusan Gubernur DIY Nomor 196/KEP/2022 (Rifqi Fatoni, 2022a). Selain itu, Kalurahan Pleret juga memenangkan berbagai penghargaan lainnya seperti Juara 1 (satu) lomba Desa tingkat Provinsi DIY, Juara 3 (tiga) Lomba Desa tingkat Regional 2 Jawa Bali, dan Juara 3 (tiga) Lomba Stand Inovasi Desa (Pindeskel) Tahun 2022 yang diselenggarakan oleh Kementerian Dalam Negeri melalui Ditjen Bina Pemerintahan Desa (Rifqi Fatoni, 2022b).

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kondisi pelayanan publik di Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan publik percontohan berbasis digital di Kalurahan Pleret Kapanewon Pleret Kabupaten Bantul Provinsi DIY.

## METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dipakai dalam artikel ini ialah menggunakan kajian literatur. Perlu diketahui, kajian literatur bertujuan guna mendapatkan data dengan cara mengumpulkan beragam informasi yang relevan atau sesuai dengan topik dan masalah penelitian. Selanjutnya, data yang didapat akan dianalisis oleh penulis. Perlu diperhatikan, sebelum menelaah bahan pustaka, penulis harus memastikan terlebih dahulu asal sumber informasi yang akan diperoleh (Sanusi, 2016). Selain itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif.

Metode atau teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dari sumber data (Arikuntoro, 2006). Sumber-sumber kepustakaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kolom

Opini Harian Analisa Edisi 25 Januari 2023 yang diterbitkan oleh PT. Media Warta Kencana berjudul “Pelayanan Publik Kita Masih Buruk” yang ditulis oleh Edward Silaban, dan berita-berita *online* terakurat lainnya. Temuan-temuan dari kajian literatur ini akan ditinjau dan dikomparasikan untuk digunakan sebagai bahan analisis. Setelah melakukan proses analisis, selanjutnya penulis menyusun argumen secara runtut untuk digunakan dalam penulisan. Kajian literatur ini meliputi identifikasi teori secara sistematis, penemuan pustaka, dan analisis dokumen yang memuat informasi yang berkaitan dengan topik penelitian (Nazir, 1998).

Adapun analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis interaktif dari Miles dan Huberman. Analisis data yaitu proses mengatur dan mengorganisir urutan data ke dalam suatu pola, kategori serta satuan uraian dasar (Moleong, 2010). Penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman. Model analisisnya yaitu analisis interaktif. Analisis data interaktif terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2016). Pertama, reduksi data, yaitu proses pemilihan data-data kasar dari lapangan. Proses ini berlangsung mulai dari awal sampai akhir penelitian. Kedua, penyajian data, yaitu suatu kumpulan informasi yang disusun oleh peneliti untuk ditarik menjadi sebuah kesimpulan. Ketiga, penarikan kesimpulan, yaitu satu kegiatan dari konfigurasi yang utuh maka kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian itu berlangsung. Sederhananya, melakukan verifikasi untuk membuat kesimpulan (Sugiyono, 2016).

## PEMBAHASAN

### Kondisi Pelayanan Publik di Indonesia

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), terdapat delapan aspek fundamental dalam mewujudkan *good governance* (Santoso et al., 2021). *Pertama*, partisipasi. Setiap warga negara memiliki hak untuk terlibat dalam pengambilan keputusan baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang sah untuk mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan dalam mengungkapkan pendapat serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. *Kedua*, penegakan hukum. Segala kehidupan umum dan negara mengakui dan menjunjung tinggi keberadaan hukum serta norma-norma yang berlaku meliputi asas “*rule of law*”, yakni pengakuan hukum secara konstitusional, hukum diatas segala-galanya, kesamaan manusia didepan hukum, peradilan yang bebas dan tidak memihak, pemilu yang jujur dan adil, menghindari perbuatan anarkis, dan mau menang sendiri.

*Ketiga*, transparansi. Terdapat beberapa aspek mekanisme pengelolaan negara yang harus dilakukan secara transparan. Diantaranya adalah penetapan posisi (jabatan, kedudukan, dan kekayaan pejabat publik), pemberian penghargaan, pemecahan kebijakan yang terkait dengan perencanaan kehidupan, kesehatan, moralitas pada pejabat dan aparatur pelayanan publik, keamanan dan ketertiban serta kebijakan strategi untuk pemecahan masalah kehidupan masyarakat. *Keempat*, responsif. Salah satu asas fundamental untuk menuju cita responsif adalah pemerintah harus peka dan cepat tanggap terhadap persoalan-persoalan masyarakat. *Kelima*, orientasi kesepakatan atau konsensus. Konsensus adalah pengambilan keputusan melalui proses musyawarah berdasarkan pada putusan bersama.

*Keenam*, kesetaraan dan keadilan. Dua hal ini dilakukan dalam memberikan perlakuan dan pelayanan yang sama terhadap siapa pun. Asas ini dikembangkan berdasarkan pada sebuah kenyataan bahwa Bangsa Indonesia tergolong sebagai bangsa yang plural baik dari segi etik, agama maupun budaya.

*Ketujuh*, efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas. Pemerintahan yang baik harus memenuhi kriteria efektivitas dan efisiensi seperti berdaya guna dan berhasil guna, serta akuntabel dalam penyelenggaraan dan pelaporannya. *Kedelapan*, visi strategis. Guna mewujudkan pemerintahan yang bersih dengan asas-asas fundamental sebagaimana telah dipaparkan diatas, setidaknya harus dilakukan aspek-aspek prioritas sebagai langkah perwujudan dari *good governance*, seperti penguatan fungsi dan peran lembaga perwakilan, kemandirian lembaga peradilan, aparatur pemerintah yang profesional dan penuh integritas, serta masyarakat madani yang kuat dan partisipatif.

Tidak dapat dipungkiri, pelayanan publik di Indonesia masih sangat kental dengan budaya lama dan bertele-tele (Edward Silaban, 2023). Di beberapa wilayah, untuk melayani satu orang saja terkadang memerlukan waktu berjam-jam. Tidak jarang, saat masih jam kerja, beberapa petugas layanan tidak berada di loket pelayanan sehingga membingungkan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan administrasi. Belum lagi munculnya pungutan liar maupun sogokan yang berlandaskan simbiosis mutualisme antara petugas dan penerima layanan dengan dalih agar pelayanan bisa dilakukan dengan cepat dan instan (Edward Silaban, 2023).

Oleh karena itu, terdapat beberapa faktor penyumbang buruknya pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. *Pertama*, Sumber Daya Manusia (SDM) yang rendah. Jumlah dan SDM petugas layanan yang rendah sungguh berbanding lurus dengan kualitas layanan yang diberikan. Rendahnya SDM ini berimbas kepada layanan yang akan diterima masyarakat. Seperti halnya jumlah SDM yang tersedia dengan jumlah penerima layanan yang tidak seimbang akan berdampak buruk. Belum lagi SDM yang tersedia tersebut sangat rendah, semisal pendidikan yang masih tidak memadai sehingga tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan. *Kedua*, maraknya pungutan liar. Ombudsman RI telah melaksanakan penilaian terkait penyelenggaraan pemerintahan untuk tingkat Kementerian/Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota se-Indonesia. Berdasarkan data dari kolom opini Harian Analisa Edisi 25 Januari 2023 yang diterbitkan oleh PT. Media Warta Kencana berjudul "Pelayanan Publik Kita Masih Buruk" dari Edward Silaban (Asisten Ombudsman RI dan Alumni Pascasarjana Ilmu Sejarah Universitas Sumatera Utara), telah dilaksanakan penilaian pada tahun 2022 yang dilakukan terhadap 25 kementerian, 14 lembaga, 34 pemerintah provinsi, 98 pemerintah kota, dan 415 pemerintah kabupaten (Edward Silaban, 2023). Jumlah instansi penyelenggara pelayanan publik yang dinilai adalah sebanyak 586 instansi.

Hasil yang didapat yakni terdapat 46,42% atau 272 instansi yang tergolong zonasi hijau (baik), 42,66% atau 250 instansi yang tergolong zonasi kuning (dari buruk menuju baik), dan 10,92% atau 64 instansi yang tergolong zonasi merah (buruk) (Edward Silaban, 2023). Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan adanya pembaruan-pembaruan dalam sistem, proses maupun prosedur pelayanan publik sehingga masyarakat yang dilayani merasakan kepuasan atas pelayanan publik yang diberikan oleh petugas layanan atau pemerintah (Maulidiah, 2014). Pada dasarnya, tujuan dari pelayanan adalah kepuasan pengguna layanan. Setiap instansi diwajibkan memiliki kotak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) (Edward Silaban, 2023). Perlu diketahui, IKM sangat berguna dalam membantu instansi agar meningkatkan kualitas pelayanannya. Tentu kritik dan saran dari pengguna layanan (masyarakat) ini dapat membantu instansi untuk mengetahui dan mengidentifikasi kebutuhan layanan yang diharapkan oleh masyarakatnya.

## **Pelayanan Publik Percontohan Berbasis Digital di Kalurahan Pleret**

Jika selama ini pelayanan publik identik dengan proses yang ribet dan membutuhkan waktu yang lama, seiring dengan berkembangnya zaman khususnya di era digital saat ini, perlahan instansi di Indonesia pun mulai menerapkan sistem digitalisasi dalam pelayanannya. Seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Pleret, Kapanewon Pleret, Kabupaten Bantul, Provinsi DIY. Sejak dilantiknya Lurah Kalurahan Pleret yang baru, yakni Taufiq Kamal yang mana memiliki *background* sebagai alumni Program Studi Magister Ilmu Komputer di UGM, mendorong dirinya untuk mewujudkan desa digital. Hal ini dilakukan untuk menyelesaikan persoalan-persoalan yang ada guna mewujudkan penyelenggaraan negara yang terbuka. Adapun visi dan misi dari Lurah Kalurahan Pleret ialah menjadikan Pleret sebagai desa digital yang mandiri, progresif dan religius (Markus Yuwono & Ardi Priyatno Utomo, 2023).

Lurah Kalurahan Pleret melakukan inovasi dalam mengembangkan sistem informasi guna memudahkan pendataan serta mengetahui keadaan warganya. Sistem digital ini bernama *pleret.id*, yang mana diciptakan untuk memudahkan akses data warganya (Pradito Rida Pertama, 2023). Inovasi ini dibuat agar warga dapat mengurus permasalahan administrasi dan sebagainya melalui aplikasi digital, tanpa harus bolak-balik ke kantor kalurahan. Perlu diketahui, permasalahan warga Kalurahan Pleret cukup rumit dan beragam, sehingga untuk pembangunan manusia sebagai sistem pemerintahan, dirinya harus turun ke bawah guna melihat situsasi yang dialami oleh warganya. Namun hal tersebut tidak bisa dilakukan setiap saat, sebab jumlah penduduk di Kalurahan Pleret mencapai 14.000 orang, sehingga akan sulit untuk memantau pergerakan masyarakat (Markus Yuwono & Ardi Priyatno Utomo, 2023). Dari situlah dirinya memiliki ide untuk mewujudkan kemandirian kalurahan dengan sistem informasi desa, tata kelola pemerintahan yang baik, dan ekonomi di desa. Sistem informasi melalui *pleret.id* ini digunakan untuk menyelesaikan masalah warga dalam program kerjanya.

Selain itu, Lurah Kalurahan Pleret mengumpulkan kader pemberdayaan guna melakukan pendataan karena belum semua masyarakat melek akan IPTEK dan gawai. Setelahnya, setiap rumah warganya dia tempeli QR Code. Setiap rumah di Kalurahan Pleret dipasang QR Code yang mana saat di-scan maka akan muncul 27 indikator yang dibuat oleh Pemerintah Kalurahan Pleret (Pradito Rida Pertama, 2023). Adapun 27 indikator tersebut terdiri dari pertanyaan terkait perumahan, kesehatan, sumber penghasilan, kepemilikan aset hingga sandang dan pangan. Indikator ini nantinya dapat menentukan tingkat kemiskinan dan urutan kesejahteraan warga di Kalurahan Pleret guna dianalisis.

## **PENUTUP**

Guna menciptakan *good governance*, maka dibutuhkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi perlu meningkatkan kualitas pelayanan dan membuat inovasi baru untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik sehingga tidak ada lagi kasus jumlah SDM yang rendah maupun adanya pungutan liar antara pemberi layanan dan penerima layanan. Seperti halnya yang dilakukan oleh Pemerintah Kalurahan Pleret dalam menciptakan desa digital sehingga pelayanan publik bisa diakses via internet dan dimana saja. Oleh karena itu, guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, maka diperlukan adanya pembaruan-pembaruan dalam sistem, proses maupun prosedur pelayanan publik sehingga masyarakat yang dilayani merasakan kepuasan atas pelayanan

publik yang diberikan oleh petugas layanan atau pemerintah. Dengan demikian, pemerintah setempat dapat memantau dan mengetahui kebutuhan warganya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Nur Hidayat Yoel Lape. (2022, August 31). *Kemendagri Sebutkan Provinsi Berkinerja Terbaik dan Terburuk di Bidang Adminduk*. <https://Kabarsauronline.Com/2022/08/31/Kemendagri-Sebutkan-Provinsi-Berkinerja-Terbaik-Dan-Terburuk-Di-Bidang-Adminduk/>.
- Arikuntoro, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rieneka Cipta.
- Azlina, N., & Amelia, I. (2014). Pengaruh Good Governance dan Pengendalian Intern Terhadap Kinerja Pemerintah Kabupaten Pelalawan. *Jurnal Akuntansi Universitas Jember*, 12(2), 32–42.
- Cahyadi, A. (2016). Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Kualitas Pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk Berbasis Good Governance Di Kecamatan Sukolilo Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(2), 479–494.
- Edward Silaban. (2023, January 23). Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. *Harian Analisa*, 12.
- Hartono, Utomo, D., & Mulyanto, E. (2010). Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan dan Potensi Desa Berbasis Web. *Jurnal Teknologi Informasi*, 6(1), 9–21. <http://pps.dinus.ac.id>
- Irawati, D. (2022, September 22). *Taufiq Kamal, Pendorong Kalurahan Digital*. <https://Www.Kompas.Id/Baca/Tokoh/2022/09/19/Taufiq-Kamal-Pendorong-Kalurahan-Digital>.
- Markus Yuwono, & Ardi Priyatno Utomo. (2023, May 31). *Mengenal Pleret, Kalurahan Digital di Bantul DI Yogyakarta*. <https://Yogyakarta.Kompas.Com/Read/2023/05/31/183804178/Mengenal-Pleret-Kalurahan-Digital-Di-Bantul-Di-Yogyakarta?Page=all>.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Indra Prahasta.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Pustaka Setia.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia.
- Ombudsman Republik Indonesia. (2023). *Sekilas Ombudsman*. <https://Ombudsman.Go.Id/Profiles/Index/Pftt#:~:Text=Ombudsman%20di%20Dunia,Pelayanan%20publik%20oleh%20aparatur%20negara>.
- Pradito Rida Pertama. (2023, May 24). *Inovatif! Lurah di Bantul Ini Bikin QR Code Data Warganya Setiap Rumah*. <https://Www.Detik.Com/Jateng/Jogja/d-6737187/Inovatif-Lurah-Di-Bantul-Ini-Bikin-Qr-Code-Data-Warganya-Setiap-Rumah>.
- Rifqi Fatoni. (2022a, July 28). *Pleret Raih Juara 1 Lomba Kalurahan Tingkat Provinsi DIY*. <https://Pleret.Id/Artikel/2022/7/28/Pleret-Raih-Juara-1-Lomba-Kalurahan-Tingkat-Provinsi-Diy>.

- Rifqi Fatoni. (2022b, November 24). *Kalurahan Pleret Raih 3 Penghargaan di Ajang Pindeskel di Ditjen Bina Pemdes Kemendagri Tahun 2022*. <https://Pleret.Id/Artikel/2022/11/24/Kalurahan-Pleret-Raih-3-Penghargaan-Di-Ajang-Pindeskel-Di-Ditjen-Bina-Pemdes-Kemendagri-Tahun-2022>.
- Rohman, A., & Santrian Hanafi, Y. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *REFORMASI*, 9(2), 153–160.
- Santoso, R., Shulton A, H., & Mu'in, F. (2021). Optimalisasi Tugas dan Fungsi DPRD dalam Mewujudkan Pemerintahan Bersih. *ASSIYASI: Journal of Constitutional Law*, 1(1), 77–94. <http://ejournal.radenintan.ac.id/index.php/assiyasi/index/>
- Sanusi, A. (2016). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Yessi Safitri. (2022, September 29). *Mengenal Taufiq Kamal, Lurah Kalurahan Pleret yang Menjalankan Pemerintahan Secara Digital*. <https://Www.Radioidola.Com/2022/Mengenal-Taufiq-Kamal-Lurah-Kalurahan-Pleret-Yang-Menjalankan-Pemerintahan-Secara-Digital/>.