

PENGARUH PRAKTIK GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN KTP DI KANTOR KECAMATAN TIROANG KABUPATEN PINRANG: ANALISIS KUANTITATIF

Wahyuni^{1(a)}, Jamaluddin Ahmad^{2(b)}, Sundari^{3(c)}

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

^{a)}wahyuniwahyuni040402@gmail.com, ^{b)}jahmadlado@yahoo.co.id,

^{c)}sundari.kawaru@gmail.com

INFORMASI ARTIKEL

Article History:

Dikirim:

10-05-2025

Diterbitkan Online:

30-06-2025

Kata Kunci:

Good Governance, Kualitas Pelayanan, KTP

Keywords:

Good Governance, Service Quality, KTP

Corresponding Author:

wahyuniwahyuni040402@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Praktik Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang: Analisis Kuantitatif, dan untuk mengetahui. Pendekatan metode penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat kecamatan tiroang sebanyak 97 orang. Teknik sampel yang digunakan yaitu *incidental sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Data yang terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis *deskriptif kuantitatif* dan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan statistik deskriptif dengan menggunakan SPSS dan skala likert. Hasil penelitian menunjukkan bahwa praktik good governance di kantor kecamatan tiroang dikategorikan baik dengan hasil persentase: a) Transparansi 64,6%, b) Akuntabilitas 63,2%, c) Partisipasi 65,4%, d) Supremasi Hukum 62,8%, e) Efektivitas dan Efisiensi 64,2%, f) Kesetaraan dan Inklusivitas 61,8%, g) Responsif 66,4%, h) Berorientasi pada Konsensus 66%, i) Visi Strategi 63,6%, dengan rata-rata persentase 64,2%. Sedangkan kualitas pelayanan KTP di kantor kecamatan tiroang dikategorikan baik dengan hasil persentase a) Bukti Fisik 63,4%, b) Keandalan 63,8%, c) Daya Tanggap 64,2%, d) Jaminan 63,2%, e) Perhatian 63%, dengan rata-rata persentase 63,5%.

ABSTRACT

This study aims to determine the Effect of Good Governance Practices on the Quality of KTP Services at the Tiroang District Office, Pinrang Regency: Quantitative Analysis, and to find out. This research method approach uses a quantitative descriptive approach. The population in this study were 97 people in Tiroang sub-district. The sample technique used was incidental sampling. The data collection techniques used in this study were observation, questionnaires, and literature studies. The data collected were then processed and analyzed using quantitative descriptive analysis techniques and simple linear regression analysis with the help of descriptive statistics using SPSS and a Likert scale. The results showed that the practice of good governance in the tiroang sub-district office was categorized as good with the percentage results: a) Transparency 64.6%, b) Accountability 63.2%, c) Participation 65.4%, d) Rule of Law 62.8%, e) Effectiveness and Efficiency 64.2%, f) Equality and Inclusiveness 61.8%, g) Responsiveness 66.4%, h) Consensus-Oriented 66%, i) Strategic Vision 63.6%, with an average of 63.6%. Strategic Vision 63.6%, with an average percentage of 64.2%. While the quality of KTP services at the tiroang sub-district office is categorized as good with the percentage results of a) Physical Evidence 63.4%, b) Reliability 63.8%, c) Responsiveness 64.2%, d)

DOI:

<https://doi.org/10.24036/publicness.v4i2.276>

PENDAHULUAN

Tata kelola (governance) bersifat inklusif dan dijalankan secara sukarela dalam struktur organisasi. Konsep ini melibatkan berbagai pihak, baik dari sektor publik maupun swasta, dalam membentuk sistem yang memungkinkan penetapan prioritas kebijakan berdasarkan kebutuhan fungsional. Oleh karena itu, governance menjadi dasar penting dalam penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yakni sebuah pendekatan penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan mengembalikan martabat rakyat serta memperbaiki citra pemerintah sebagai institusi yang adil dan melayani. Santosa (2008:130) menjelaskan bahwa good governance merupakan pemanfaatan kekuasaan dan wewenang politik untuk mengelola sumber daya dalam rangka mendukung pembangunan sosial dan ekonomi (Yulianti et al., 2023).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, apabila diperhatikan dengan seksama telah memuat asas-asas pemerintahan yang baik (good governance) yang tercantum dalam pasal 3 yang bunyinya sebagai berikut; Asas-asas umum penyelenggaraan negara meliputi : 1. Asas Kepastian Hukum 2. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara 3. Asas Kepentingan Umum. 4. Asas Keterbukaan 5. Asas Proporsionalitas 6. Asas Profesionalitas 7. Asas Akuntabilitas (No.28, 1999).

Menurut Zulkarnain (Ramadhan, 2024) dalam Good governance merupakan hal yang relatif baru bagi masyarakat Indonesia. Penerapan konsep ini sering kali bergantung pada sinergi antara pemerintah dan warga negara untuk mewujudkan dua tujuan utama, yaitu terbentuknya pemerintahan yang bersih serta sistem demokrasi yang sehat. Menurut Yaghi (2008), konsep good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik berkaitan dengan proses pengambilan keputusan sehari-hari sebagai bagian dari implementasi kebijakan, yang hasilnya berupa pelayanan publik dapat dinilai atau diawasi oleh pihak lain. Oleh karena itu, penerapan good governance harus memenuhi delapan kriteria utama, yaitu: (1) akuntabilitas, (2) transparansi, (3)

responsivitas, (4) partisipasi masyarakat, (5) kepatuhan terhadap regulasi, (6) efektivitas dan efisiensi, (7) kesetaraan hak dan kewajiban, serta (8) pencapaian kesepakatan bersama di antara berbagai pihak (Aduwina, 2019).

Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparatur negara, pemerintah membuat peraturan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Penerapan petunjuk teknis ini dimaksudkan untuk menjamin kepastian hukum dalam interaksi antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuan penetapannya adalah untuk menetapkan batasan serta membangun hubungan yang jelas antara masyarakat dan penyelenggara layanan, memberikan perlindungan serta kepastian hukum bagi warga, dan memastikan terselenggaranya pelayanan publik yang memadai sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kriswahyu, 2017). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal 344 berbunyi: (1) pemerintah daerah wajib menjamin terselenggaranya pelayanan publik berdasarkan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah, (2) pelayanan publik dilaksanakan berdasarkan asas; a) kepentingan umum, b) kepastian hukum, c) kesamaan hak, d) keseimbangan hak dan kewajiban, e) keprofesionalan, f) partisipatif, g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h) keterbukaan, i) akuntabilitas, j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k) ketepatan waktu, dan l) kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan (Undang-undang no 23, 2014).

Upaya untuk meningkatkan kualitas dan profesionalisme aparatur pemerintah merupakan salah satu langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal bagi para stakeholder. Hal ini penting karena saat ini masih banyak keluhan dari stakeholder yang merasakan kurangnya kualitas pelayanan, yang umumnya disebabkan oleh rendahnya sikap dan perilaku aparatur yang berinteraksi langsung dengan mereka. Untuk mengatasi hal tersebut, dibutuhkan aparatur yang profesional serta memiliki komitmen dan budaya melayani

dengan tulus, sehingga pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan masyarakat dan mengurangi keluhan yang selama ini sering muncul (Marwiyah et al., 2023).

Menurut Dwiyanto (2018) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan publik Kemampuan untuk menghasilkan sumber daya manusia yang mampu mengembangkan potensi dirinya serta mendukung kemajuan organisasi dalam melaksanakan tugas merupakan faktor penting dalam mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam konteks pelayanan publik, terdapat tujuh indikator utama menurut Dwiyanto (2018) yang dapat dijadikan acuan dalam menilai kualitas layanan. Pertama, sederhana, yakni pelayanan yang dijalankan sesuai prosedur dengan cara yang mudah, cepat, tidak rumit, dan mudah dipahami oleh masyarakat. Kedua, jelas dan pasti, mencakup kejelasan prosedur, persyaratan teknis maupun administratif, pihak yang bertanggung jawab, serta waktu penyelesaian yang terjadwal. Ketiga, keamanan, yaitu layanan yang mampu memberikan jaminan rasa aman serta kepastian hukum bagi penerima layanan. Keempat, terbuka, artinya informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan proses layanan dapat diakses publik secara transparan, baik diminta maupun tidak. Kelima, efisien, yaitu pelayanan yang fokus pada hal-hal pokok yang berhubungan langsung dengan tujuan layanan, dengan mengutamakan keselarasan antara syarat dan hasil layanan. Keenam, ekonomis, yaitu biaya layanan yang ditetapkan secara wajar sesuai dengan nilai manfaat yang diberikan, kemampuan masyarakat, serta aturan hukum yang berlaku. Ketujuh, keadilan, yakni pelayanan yang dilakukan dalam batas waktu yang telah ditetapkan dan diberikan secara setara kepada seluruh pengguna layanan tanpa diskriminasi.

Penelitian Empiris Terdahulu secara Sistematis

1. Aduwina (2019): Meneliti persepsi masyarakat terhadap praktik Good Governance pemerintah daerah, menekankan pentingnya akuntabilitas dan transparansi dalam pemerintahan lokal sebagai faktor utama keberhasilan pelayanan publik.
2. Maryam (2016): Mengkaji faktor-faktor yang menghambat penerapan Good Governance dalam pelayanan publik, seperti reformasi birokrasi yang belum

optimal dan masih maraknya korupsi, kolusi, dan nepotisme.

3. Simarmata & Sutrisno (2022): Studi kasus peningkatan kualitas pelayanan publik melalui prinsip-prinsip Good Governance di kantor kecamatan Rawalumbu, menunjukkan bahwa transparansi dan partisipasi masyarakat secara langsung meningkatkan kepuasan layanan.
4. Ridwan et al. (2023): Analisis kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar, menyoroti pentingnya indikator keandalan dan daya tanggap petugas pelayanan dalam menentukan kepuasan masyarakat.
5. Ramadhan (2024): Membahas pentingnya pengintegrasian aspek transparansi dan responsivitas sebagai faktor kunci dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik yang efektif dan terpercaya.

Penelitian-penelitian diatas memberikan landasan kuat bahwa praktik Good Governance secara signifikan mempengaruhi kualitas pelayanan, namun seringkali tidak disertai analisis empiris mendalam pada konteks pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan, terutama pada Kantor Kecamatan Tiroang.

Integrasi Teori Good Governance dan Kualitas Pelayanan

Good Governance menurut United Nations Development Program (UNDP) dan Rondinelli (2007) menekankan sembilan prinsip utama: partisipasi, transparansi, akuntabilitas, supremasi hukum, efektivitas dan efisiensi, kesetaraan dan inklusivitas, responsivitas, berorientasi pada konsensus, serta visi strategis. Prinsip-prinsip ini berfungsi sebagai fondasi tata kelola pemerintahan yang baik yang pada akhirnya harus tercermin dalam pelayanan publik berkualitas.

Sedangkan Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman (dalam Bambang Suprianto, 2023) diukur melalui lima dimensi: bukti fisik (tangible), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan kepedulian (empathy). Dimensi ini merefleksikan aspek teknis dan sosial yang menentukan kepuasan pengguna layanan.

Integrasi Teoritis

Pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat tercapai bila prinsip-prinsip Good

Governance diterapkan secara konsisten, misalnya:

1. Transparansi mempengaruhi dimensi bukti fisik dan informasi yang jelas bagi masyarakat.
2. Akuntabilitas dan supremasi hukum menjamin keandalan dan kepastian pelayanan.
3. Responsivitas sejalan dengan dimensi daya tanggap petugas terhadap kebutuhan warga.
4. Partisipasi dan berorientasi pada konsensus mendukung dimensi kepedulian terhadap individu.

Permasalahannya yaitu tidak berkualitasnya pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang, dikarenakan sesuai dengan Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 mengenai perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat telah dijadikan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Namun, hingga saat ini, mutu pelayanan publik masih menghadapi berbagai persoalan dan belum sepenuhnya menunjukkan perbaikan yang signifikan, seperti pegawai yang tidak memenuhi SOP (Standard Operating Procedure) yaitu seringnya pegawai datang terlambat sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama lagi untuk mengurus berkas-berkasnya karena menunggu pegawai datang, proses pelayanan yang berbelit-belit saat masyarakat harus mengurus dokumen tertentu mencerminkan rendahnya mutu pelayanan publik. Kondisi ini menjadi salah satu indikator bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah belum sepenuhnya dirasakan manfaatnya oleh masyarakat, sehingga eksistensi pelayanan publik yang ideal masih jauh dari harapan (Ramadhan, 2024). Pelayanan publik di Indonesia secara umum terdiri dari pelayanan berbentuk barang/fisik, pelayanan jasa, dan pelayanan bersifat administratif. Hal ini berdasarkan pada regulasi pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Pelayanan publik juga dapat dimaknai luas sebagai seluruh kebijakan, kegiatan aktivitas, dan tindakan-tindakan pemerintah/institusi publik terhadap warga masyarakat. Wujud pelayanan publik dapat dirasakan oleh warga menyangkut berbagai aspek kehidupan dalam kurun waktu sehari-sehari sepanjang hayat. Hampir pasti setiap individu akan sulit menghindari pelayanan

publik dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara (Godjali et al., 2021).

Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh calon peneliti pada tanggal 02 November 2024 di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, ditemukan beberapa permasalahan konkret yang memperjelas kebutuhan penelitian ini:

1. Kurangnya respon terhadap keluhan masyarakat: Pegawai kurang tanggap dalam menanggapi kritik dan keluhan langsung dari warga yang mengurus KTP, sehingga menimbulkan rasa frustrasi.
2. Prosedur pelayanan yang berbelit: Warga harus melewati banyak tahapan yang tidak efisien, menyebabkan waktu penyelesaian administrasi menjadi lama.
3. Lambatnya proses pelayanan: Pegawai dinilai kurang profesional karena sering datang terlambat dan pelayanan berjalan lambat, sehingga warga harus menunggu lebih lama dari waktu seharusnya.
4. Persepsi masyarakat tentang pegawai: Masyarakat menganggap pegawai kurang profesional dan tidak menunjukkan komitmen dalam melayani, yang secara langsung menurunkan kepercayaan terhadap institusi.

Berdasarkan kajian literatur dan observasi lapangan, masih terdapat kekurangan signifikan terkait kualitas pelayanan KTP di tingkat kecamatan, khususnya di Kantor Kecamatan Tiroang, Kabupaten Pinrang. Walaupun konsep Good Governance telah banyak dibahas dan diimplementasikan, kenyataannya praktiknya belum optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Misalnya, masih ditemui proses pelayanan yang berbelit, pegawai yang kurang responsif, dan sistem pelayanan yang belum transparan sepenuhnya. Selain itu, mayoritas penelitian terdahulu lebih fokus pada aspek normatif tanpa mengkaji secara kuantitatif pengaruh langsung praktik Good Governance terhadap kualitas pelayanan KTP secara menyeluruh.

Penelitian ini menawarkan kontribusi empiris dengan mengkaji secara kuantitatif hubungan langsung antara praktik Good Governance (dengan indikator seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan lain-lain) terhadap kualitas pelayanan KTP yang diukur dengan indikator bukti fisik, keandalan,

daya tanggap, jaminan, dan kepedulian di Kantor Kecamatan Tiroang. Kebaruan lain adalah penggunaan data primer hasil observasi dan kuesioner yang terstruktur dengan teknik sampling insidental serta analisis statistik menggunakan SPSS yang memberikan validitas dan reliabilitas tinggi. Penelitian ini juga menyajikan integrasi teori Good Governance dengan teori kualitas pelayanan secara kontekstual di lingkungan pemerintahan kecamatan, yang sebelumnya jarang dijadikan fokus dalam penelitian lokal.

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tiroang, yang terletak di Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Kecamatan Tiroang dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki karakteristik administratif yang representatif untuk mengevaluasi praktik good governance dan kualitas pelayanan KTP di tingkat kecamatan. Pemilihan lokasi ini juga dipertimbangkan berdasarkan keberagaman layanan publik yang diberikan oleh kantor kecamatan, mulai dari administrasi kependudukan, pelayanan surat-surat izin, hingga pengelolaan data kependudukan dan sosial yang mencakup berbagai lapisan masyarakat. Kantor Kecamatan Tiroang merupakan salah satu kecamatan yang memiliki berbagai program pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, namun seperti halnya banyak kantor kecamatan di daerah lain, tantangan dalam hal praktik good governance dan kualitas pelayanan KTP mungkin masih menjadi isu yang perlu diteliti lebih dalam.

Untuk menganalisis kompleksitas permasalahan tersebut yaitu; 1. Bagaimana tingkat transparansi dalam proses pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Tiroang?, 2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang?, 3. Apa hubungan praktik good governance terhadap kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang?

Tujuan dari penelitian ini adalah; 1. Untuk mengetahui tingkat transparansi dalam proses pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Tiroang, 2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, 3. Untuk mengetahui hubungan praktik good governance dan kualitas pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang.

METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Tiroang, yang terletak di Kabupaten Pinrang, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia. Dan Penelitian dilaksanakan selama 2 bulan, mulai tanggal 03 Februari 2025 hingga 01 April 2025.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Menurut (Sugiyono, 2017), adalah dimana setiap variabel yang ditetapkan diukur dengan memberikan gambaran mengenai permasalahan yang diteliti dalam bentuk angka-angka. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan objek dan fokus masalah yang akan diteliti, yang memerlukan observasi dan pemahaman yang teliti dan mendalam terhadap objek penelitian.

Populasi pada penelitian ini merupakan keseluruhan elemen yang menjadi objek penelitian yang memiliki karakteristik yang sesuai dengan fokus penelitian. Dan sampel merupakan bagian kecil dari populasi yang dipilih untuk dijadikan objek penelitian, Berdasarkan sampel pada penelitian ini, maka sampel dihitung menggunakan rumus Solvin,

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

N = Jumlah populasi

n = Ukuran sampel

e = Batas toleransi kesalahan (error tolerance)

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

$$n = \frac{3.711}{1 + (3.711)(0,1)^2}$$

$$n = \frac{3.711}{1 + (3.711)(0,01)}$$

$$n = \frac{3.711}{1 + (3,711)}$$

$$n = \frac{3.711}{38,11}$$

$$n = 97,37$$

$$n = 97$$

Dari jumlah populasi sebesar 3711 penduduk dan menggunakan batas kesalahan sebesar 10%, sehingga jumlah sampel ada 97 orang responden.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui observasi, kuesioner/angket dan studi pustaka. Observasi adalah langsung dilakukan dengan mengamati objek atau kejadian secara langsung menggunakan penglihatan, tanpa menggunakan alat bantu standar lainnya untuk tujuan tersebut. Kuesioner/angket adalah dilakukan dengan membagikan angket yang berisi pertanyaan tertulis kepada responden yang telah dipilih, untuk memberikan jawaban atau tanggapan terhadap pertanyaan yang diajukan. Studi pustaka adalah dilakukan dengan cara mempelajari referensi, seperti buku, peraturan perundang-undangan, media massa, atau tulisan lain yang relevan dengan masalah yang diteliti, sebagai bahan pendukung dalam menganalisis data dan informasi yang diperoleh di lapangan.

Analisis data mengikuti tahapan Sugiyono, yaitu analisis statistik deskriptif, uji kualitas data dan Analisis regresi linear sederhana (Kabhe, 2022). Untuk mendukung proses analisis dengan cara analisis data akan dilakukan dengan menggunakan bantuan aplikasi SPSS Statistics (Febrinda, 2022). Data tersebut kemudian dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistics 21.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Table 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
1	SD	21	23%
2	SMP	30	32%
3	SMA	35	34%
4	S1	11	11%
Jumlah		97	100%

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak yaitu SMA dengan jumlah responden 35 dengan persentase 34%, sedangkan sedangkan yang paling sedikit yaitu S1 dengan jumlah 11 responden dengan persentase 11%.

Uji Anova (F)

Tabel 2. Uji F
ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1537.699	1	1537.699	666.218	.000 ^b
1 Residual	219.270	95	2.308		
Total	1756.969	96			

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan KTP

b. Predictors: (Constant), Praktik Good Governance

Pada table Anova menjelaskan apakah ada pengaruh yang nyata (signifikan) variable praktik good governance (X) terhadap kualitas pelayanan KTP (Y). Dari output di atas terlihat bahwa F hitung 666.218 dengan tingkat signifikansi probabilitas $0,000 < 0,05$, maka model regresi dapat dipakai untuk memprediksi variable kualitas pelayanan KTP.

Uji Hipotesis

Tabel 3. Uji Hipotesis

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.939	.607		1.546	.126
1 Praktik Good Governance	.518	.020	.936	25.811	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan KTP

1. *Menentukan thitung*, Dari output yang didapatkan thitung adalah 1.546
2. *Menentukan ttabel*, ttabel dapat dilihat pada tabel statistik dengan signifikansi 5% yaitu $0,05/2$ (variabel) $= 0,025$ dan derajat kebebasan $df = n-2$ yaitu $97-2 = 95$. Hasil yang diperoleh dari ttabel adalah sebesar 0,025.
3. *Kriteria pengujian*
 - Jika $ttabel \leq thitung \leq ttabel$, maka H_a diterima.
 - Jika $thitung < ttabel$ atau $thitung > ttabel$, maka H_o ditolak.
4. *Membuat kesimpulan*, Nilai thitung $> ttabel$ ($1.546 > 0,025$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa praktik good governance cukup berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik KTP di kantor kecamatan Tiroang kabupaten Pinrang.

Konsep Praktik Good Governance

Menurut David A. Jacobsen, Paul Eggen, dan Donald Kauchak (2009:203), praktik dalam pembelajaran dibedakan menjadi dua jenis, yaitu praktik terbimbing dan praktik mandiri. Praktik terbimbing adalah metode pembelajaran yang memungkinkan peserta melakukan latihan dengan bimbingan serta mendapatkan umpan balik, sehingga mereka memahami cara melakukan praktik sesuai materi yang telah dipelajari. Sementara itu, praktik mandiri adalah pendekatan yang memberikan kesempatan kepada peserta untuk melaksanakan latihan secara mandiri tanpa pendampingan langsung, guna mengembangkan pemahaman dan keterampilan secara lebih otonom (Faizah, 2021).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999, jika diamati secara cermat, mencakup asas-asas pemerintahan yang baik (good governance) yang dijelaskan dalam Pasal 3, yang menyatakan bahwa asas-asas umum dalam penyelenggaraan negara meliputi: 1. Asas Tertib Penyelenggaraan Negara 2. Asas Kepastian Hukum 3. Asas Keterbukaan 4. Asas Kep

entingan Umum 5. Asas Akuntabilitas 6. Asas Profesionalitas 7. Asas Proporsionalitas (Sakinah, 2019). Menurut Healy dan Robinson (dalam Istianto, 2011:89), good governance merujuk pada tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan dengan perumusan kebijakan serta implementasi kebijakan tersebut, terutama dalam konteks kebijakan ekonomi dan kontribusinya terhadap pertumbuhan, stabilitas, dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintahan yang baik juga mencakup prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan keterbukaan (Febrinda, 2022). Menurut Sadjijono (2007:203), good governance dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah dengan mengutamakan kepentingan rakyat dan mengikuti norma yang berlaku untuk mencapai tujuan negara (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Indikator Praktik Good Governance

Pada dasarnya, dalam sistem pemerintahan di Indonesia, terdapat beberapa prinsip Good Governance yang harus dijaga dan diterapkan. Berdasarkan United Nations Development Program yang dikemukakan oleh Rondinelli (2007:9) (Aryani, 2021), terdapat 9 yang harus dipegang dalam pelaksanaan Good

Governance, yaitu 1) Partisipasi (Participation): Masyarakat perlu dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui wakil mereka. 2) Transparansi (Transparency): Proses dan keputusan yang diambil oleh pemerintah harus dapat diakses dan dipahami oleh publik. Informasi yang transparan dan jelas memungkinkan masyarakat untuk mengawasi dan memantau tindakan pemerintah. 3) Akuntabilitas (Accountability): Pemerintah dan lembaga publik harus bertanggung jawab atas tindakan dan keputusan yang mereka ambil terhadap masyarakat. 4) Supremasi Hukum (Rule of Law): Hukum harus ditegakkan secara adil dan konsisten, serta menjamin perlindungan terhadap hak asasi manusia, termasuk hak-hak kelompok minoritas. 5) Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency): Pemerintah perlu mengelola sumber daya secara efisien guna mencapai tujuan yang ditetapkan, serta memastikan bahwa kebijakan yang dijalankan benar-benar menjawab kebutuhan masyarakat. 6) Kesetaraan dan Inklusivitas (Equity and Inclusiveness): Setiap orang berhak mendapatkan kesempatan yang setara untuk terlibat dalam proses pemerintahan, tanpa adanya diskriminasi berdasarkan status sosial, kondisi ekonomi, maupun pandangan politik. 7) Responsif (Responsiveness): Pemerintah harus mampu merespon kebutuhan dan harapan masyarakat dengan cepat dan tepat, serta beradaptasi dengan perubahan sosial yang terjadi. 8) Berorientasi pada Konsensus (Consensus Oriented): Proses pengambilan keputusan harus mempertimbangkan kepentingan berbagai pihak untuk menemukan keputusan bersama yang disetujui oleh seluruh pihak. 9) Visi Strategi (Strategic Vision): Para pemimpin dan masyarakat perlu memiliki pandangan yang luas serta berorientasi jangka panjang dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia.

Faktor yang Mempengaruhi Praktik Good Governance

Secara umum, faktor-faktor praktik good governance (Maryam, 2016) yaitu 1) Proses reformasi birokrasi masih belum mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara optimal. 2) Tingkat kompleksitas yang tinggi dalam setiap permasalahan membuat upaya pencarian solusi perbaikan menjadi semakin sulit. 3) Masih maraknya penyalahgunaan kekuasaan, praktek korupsi,

kolusi, dan nepotisme (KKN), serta lemahnya sistem pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintah. 4) Tuntutan masyarakat untuk lebih terlibat dalam pengambilan kebijakan publik semakin meningkat. 5) Tuntutan yang semakin besar untuk penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, akuntabilitas, kualitas kinerja publik, dan kepatuhan terhadap hukum. 6) Meningkatnya tuntutan terkait pelimpahan tanggung jawab, kewenangan, dan pengambilan keputusan dalam konteks era desentralisasi. 7) Rendahnya kinerja sumber daya manusia dan kelembagaan aparatur, serta sistem kelembagaan (organisasi) dan manajemen pemerintahan daerah yang masih belum memadai (Maryam, 2016).

Konsep Kualitas Pelayanan KTP

Menurut Mohammad (2003), pelayanan publik saat ini masih kurang efisien, responsif, informatif, mudah diakses, terkoordinasi, dan terlalu birokratis. Selain itu, aparat pemerintah juga kurang tanggap dalam menerima keluhan, ide, dan harapan dari masyarakat. Untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, maka dibuatlah peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang pelayanan publik (Sihotang, 2023).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 2 menyatakan bahwa tujuan dari undang-undang ini adalah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Pasal 3 menjelaskan bahwa tujuan dari undang-undang ini mencakup: a) penetapan batasan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan semua pihak yang terlibat dalam pelayanan publik, b) pembentukan sistem pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas dan tujuan pemerintahan yang baik, c) pemenuhan standar pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dan d) terciptanya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik (Ramadhan, 2024).

Administrasi kependudukan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. UU ini mengatur pelaksanaan penataan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta

pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya. Pendaftaran penduduk mencakup pencatatan biodata penduduk, pelaporan peristiwa kependudukan, pendataan penduduk, dan penerbitan dokumen kependudukan seperti kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Setiap penduduk memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang unik dan khas, yang menjadi elemen penting dalam administrasi kependudukan karena terhubung langsung dengan status seseorang sebagai penduduk Indonesia. Terdapat beberapa persyaratan untuk pembuatan E-KTP, antara lain: (1) berusia 17 tahun ke atas atau di bawah 17 tahun tetapi sudah menikah, (2) formulir KTP dari kelurahan, (3) fotokopi akta kelahiran (untuk pembuatan KTP baru), (4) fotokopi akta nikah bagi yang berusia di bawah 17 tahun (untuk pembuatan KTP baru), (5) fotokopi kartu keluarga, (6) bagi penduduk yang mengajukan perubahan data, harus melampirkan fotokopi surat bukti atau keterangan terkait peristiwa kependudukan yang dialami, (7) surat keterangan hilang dari kepolisian (bagi penerbitan KTP hilang/rusak), (8) KTP yang rusak (untuk penerbitan KTP baru akibat kerusakan), (9) surat keterangan pindah (bagi penerbitan KTP karena pindah atau datang), dan (10) bukti pelunasan PBB tahun terakhir (Ridwan et al., 2023).

Kualitas pelayanan KTP dapat diartikan sebagai kemampuan organisasi pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi ekspektasi dan memuaskan para pengguna jasa, baik dalam aspek teknis maupun administratif (Along, 2020). Kualitas pelayanan menjadi faktor sentral bagi perusahaan maupun instansi pemerintah karena secara langsung mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau masyarakat. Kepuasan tersebut akan tercipta jika pelayanan yang diberikan dijalankan dengan baik, sesuai dengan standar yang diharapkan oleh pengguna layanan (Bambang Suprianto, 2023).

Kualitas Pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang menjadi pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat (Simarmata & Sutrisno, 2022), maka 10 ciri-ciri kualitas pelayanan KTP yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian hukum, keakuratan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan

prasarana, kemudahan akses, disiplin dan kenyamanan.

Indikator Kualitas Pelayanan KTP

Berdasarkan hasil literature review, lima indikator untuk mengukur kualitas pelayanan menurut Parasuraman (Bambang Suprianto, 2023) yaitu 1) Bukti Fisik (Tangibles), mengacu pada kemampuan suatu perusahaan dalam menampilkan eksistensinya kepada pihak luar. Hal ini mencakup tampilan fisik fasilitas, kelengkapan sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan sekitar yang menjadi bukti nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan. 2) Keandalan (Reliability), merujuk pada kapasitas suatu instansi dalam memberikan layanan yang konsisten sesuai harapan masyarakat, termasuk ketepatan dalam memenuhi janji, keahlian dalam menyelesaikan permasalahan, serta kemampuan mengurangi terjadinya kesalahan dalam pelayanan. 3) Daya Tanggap (Responsiveness), adalah kemampuan instansi untuk bersikap sigap, terbuka, serta bersedia mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat demi tercapainya kepuasan publik, seperti memberikan informasi secara cepat, akurat, dan jelas, tidak bersikap acuh, serta siap memberikan bantuan dengan segera. 4) Jaminan (Assurance), mencakup aspek kompetensi, kredibilitas, dan keamanan, yang berarti kemampuan petugas pelayanan dalam membangun rasa percaya dan keyakinan dari masyarakat melalui pengetahuan yang dimiliki, sikap sopan santun, serta kemampuan menghormati dan memahami perasaan masyarakat. 5) Kepedulian (Empathy), mencakup aksesibilitas, kesantunan, komunikasi, dan pemahaman, yaitu kemampuan atau kemauan pegawai untuk memberikan perhatian secara personal kepada masyarakat, dengan menunjukkan sikap ramah, memahami kebutuhan individu, serta menunjukkan kepedulian terhadap kondisi mereka (Bambang Suprianto, 2023).

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan KTP

Dampak dari pelayanan publik yang tidak optimal sangat dirasakan oleh masyarakat luas, sehingga menimbulkan rasa tidak puas dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang rendah, termasuk dalam hal pelayanan KTP, menunjukkan bahwa manajemen pemerintahan belum berjalan secara efektif.

(Maryam, 2016) yaitu 1) Kebijakan dan keputusan yang lebih menguntungkan kelompok elit politik, tanpa mempertimbangkan kepentingan rakyat. 2) Struktur kelembagaan yang dibentuk sering kali hanya fokus pada aspek teknis dan mekanis, tanpa memperhatikan pendekatan yang menghargai martabat manusia. 3) Masyarakat cenderung mempertahankan sikap pasrah atau menerima apa adanya yang diberikan oleh pemerintah, sehingga mengurangi sikap kritis yang seharusnya dimiliki oleh masyarakat. 4) Terdapat kecenderungan dari pemerintah yang lebih mengutamakan pendekatan informal dalam birokrasi, mengesampingkan prosedur formal demi kepentingan pribadi.

Faktor-Faktor yang Memengaruhi Hubungan Praktik Governance dan Kualitas Pelayanan KTP

Faktor-faktor yang memengaruhi hubungan praktik governance dan kualitas pelayanan KTP Sangat rumit dan melibatkan berbagai elemen yang saling berhubungan. Berikut adalah beberapa faktor utama yang dapat memengaruhi hubungan tersebut menurut World Bank (2003) (Simarmata & Sutrisno, 2022) yaitu 1) Penerapan Prinsip Good Governance, 2) Kapasitas Sumber Daya Manusia, 3) Teknologi Informasi dan Komunikasi, 4) Partisipasi Masyarakat, 5) Kebijakan dan Regulasi, 6) Evaluasi Kinerja.

Integrasi Hasil dengan Teori Good Governance dan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji ANOVA dan uji t, diperoleh bahwa praktik good governance berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan KTP. Hal ini sejalan dengan teori Good Governance menurut UNDP dan Rondinelli (2007) (Aryani, 2021), yang menekankan bahwa penerapan prinsip-prinsip seperti Partisipasi, transparansi, akuntabilitas, Supremasi Hukum, Efektivitas dan Efisiensi, responsivitas, Berorientasi pada Konsensus dan Visi Strategi merupakan fondasi penting untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya.

Dalam konteks kualitas pelayanan KTP, teori kualitas pelayanan oleh Parasuraman (Bambang Suprianto, 2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.

Perbandingan dengan Penelitian Empiris Sejenis

Temuan ini konsisten dengan berbagai penelitian sebelumnya, antara lain:

1. Dewi & Suparno (2022) menunjukkan bahwa penerapan prinsip good governance berkontribusi besar terhadap meningkatnya efisiensi dan kepuasan dalam pelayanan administrasi kependudukan di tingkat kecamatan.
2. Aryani (2021) menemukan bahwa transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan KTP berdampak positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.
3. Penelitian oleh Maryam (2016) juga mendukung temuan ini, bahwa reformasi birokrasi dan penerapan prinsip-prinsip governance dapat meningkatkan kualitas pelayanan sektor publik, khususnya dalam hal kependudukan.

Dengan demikian, hasil studi ini tidak hanya memperkuat bukti empiris sebelumnya, tetapi juga memperjelas hubungan kausal antara praktik governance dan kualitas pelayanan secara kuantitatif ($F = 666.218$ dan $t = 25.811$).

Implikasi Manajerial yang Konkret

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi manajerial yang dapat diterapkan:

1. Penguatan SOP berbasis prinsip good governance: Membuat dan menerapkan standar operasional prosedur pelayanan berbasis transparansi dan akuntabilitas, misalnya dengan menyediakan informasi prosedur secara terbuka melalui media cetak maupun digital.
2. Peningkatan Kompetensi SDM: Aparatur pemerintah perlu diberi pelatihan berkala dalam prinsip good governance, terutama dalam hal akuntabilitas, transparansi, dan pelayanan yang responsif.
3. Sistem Monitoring dan Evaluasi: Kantor kecamatan perlu membangun sistem evaluasi kinerja aparatur pelayanan KTP berbasis indikator good governance.
4. Pelibatan Masyarakat: Pemerintah daerah dapat membuka forum komunikasi dua arah, seperti public hearing atau kotak aspirasi digital, agar

warga turut berpartisipasi dalam pengawasan kualitas pelayanan.

5. Pemanfaatan Teknologi Informasi: Digitalisasi pelayanan KTP dapat menjadi strategi dalam meningkatkan transparansi, efisiensi, dan aksesibilitas.

PENUTUP

Adapun kesimpulan dari penelitian ini adalah 1) Berdasarkan hasil penilaian terhadap indikator transparansi, dapat disimpulkan bahwa tingkat transparansi dalam proses pembuatan KTP di Kecamatan Tiroang berada dalam kategori baik, dengan capaian persentase sebesar 65%. 2) Mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan KTP di Kantor Kecamatan Tiroang Kabupaten Pinrang, dalam indikator yaitu daya tanggap tersebut memiliki persentase tertinggi adalah datang tepat waktu saat memberikan pelayanan, dengan persentase 64,2%. 3) Hubungan praktik good governance terhadap kualitas pelayanan KTP di kantor kecamatan Tiroang kabupaten Pinrang menunjukkan bahwa variabel (X) praktik good governance berpengaruh signifikan terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan KTP, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Saran dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan agar dapat meningkatkan praktik good governance terhadap kualitas pelayanan KTP di Kantor kecamatan Tiroang, kabupaten Pinrang, diantaranya yaitu 1) Peningkatan kualitas komunikasi, penyediaan media informasi yang efektif, dan peningkatan kapasitas aparatur dalam menyampaikan prosedur secara transparan menjadi langkah penting untuk memperkuat kepercayaan publik serta mewujudkan pelayanan yang lebih akuntabel dan terbuka. 2) Faktor yang paling berpengaruh ada pada Responsiveness yaitu datang tepat waktu saat memberikan pelayanan dapat mendapatkan hasil pelayanan yang berkualitas. 3) Untuk meningkatkan kualitas pelayanan KTP di Kecamatan Tiroang, disarankan agar prinsip-prinsip good governance seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan responsivitas terus ditingkatkan. Pemerintah kecamatan juga perlu melakukan evaluasi rutin, pelatihan bagi staf, serta memperkuat komunikasi dengan masyarakat agar pelayanan semakin profesional, merata, dan memuaskan.

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut beberapa rekomendasi yang dapat diberikan secara spesifik untuk penguatan good

governance terhadap kualitas pelayanan pembuatan KTP: Peningkatan Transparansi Pemerintah Kecamatan Tiroang perlu menyediakan informasi layanan secara terbuka. Misalnya, papan informasi prosedur dan biaya di ruang pelayanan serta pemanfaatan media sosial untuk menjawab pertanyaan masyarakat secara rutin; Optimalisasi Daya Tanggap Aparatur Diperlukan pelatihan dan pembinaan terhadap aparatur pelayanan agar lebih tanggap dan komunikatif dalam melayani warga, terutama dalam menanggapi keluhan dan menjelaskan prosedur yang belum dipahami masyarakat; Penguatan Implementasi Good Governance Kantor Kecamatan sebaiknya merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berbasis prinsip-prinsip good governance, seperti transparansi, efisiensi, dan partisipasi. Forum masyarakat juga dapat dibentuk untuk memberi ruang aspirasi terhadap pelayanan publik.

Implikasi Teoritis: Penelitian ini memperkuat teori bahwa prinsip-prinsip good governance sangat relevan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Temuan ini memperjelas bahwa dimensi transparansi dan daya tanggap merupakan faktor penting dalam persepsi masyarakat terhadap kinerja birokrasi di tingkat lokal. Selain itu, integrasi model kualitas Pelayanan dalam pengukuran daya tanggap membuktikan kesesuaian pendekatan ini dalam konteks pelayanan administrasi pemerintahan.

Implikasi Praktis: Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan kebijakan oleh pihak Kecamatan Tiroang maupun pemerintah Kabupaten Pinrang. Perbaikan yang dilakukan secara spesifik terhadap dimensi transparansi dan daya tanggap akan secara langsung meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan.

Untuk melengkapi dan memperluas temuan dalam penelitian ini, disarankan beberapa agenda penelitian berikut:

- a) Studi Mendalam terhadap Dimensi Lain Good Governance Penelitian lanjutan dapat memfokuskan pada dimensi seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat secara lebih detail.
- b) Studi Komparatif antar Wilayah Perbandingan antar kecamatan atau kabupaten dapat memberikan gambaran praktik terbaik (best practices) dalam

pelayanan administrasi publik yang bisa direplikasi.

- c) Kajian tentang Digitalisasi Layanan Publik Mengingat meningkatnya penggunaan teknologi dalam pelayanan publik, penelitian masa depan dapat mengkaji pengaruh inovasi digital terhadap kualitas pelayanan dan transparansi.
- d) Pendekatan Kualitatif untuk Gali Persepsi Warga Penelitian mendalam dengan pendekatan kualitatif seperti wawancara dan FGD akan membantu menggali lebih banyak aspek sosial dan emosional dari pengalaman masyarakat sebagai pengguna layanan.
- e) Evaluasi Kebijakan dalam Jangka Panjang (Longitudinal Study) Studi jangka panjang sangat penting untuk mengetahui sejauh mana kebijakan pelayanan publik yang diterapkan mampu memperbaiki kualitas layanan secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aduwina, A. (2019). Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Praktik Good Governance Pemerintah Daerah. *Jurnal Public Policy*, 2(2), 196–205. <https://doi.org/10.35308/jpp.v2i2.777>
- Aryani, M. D. S. (2021). *Partisipasi Masyarakat, Kompetensi, Dan Peran Perangkat Desa Terhadap Akuntabilitas Pengelolaan Dana Desa Di Kecamatan Wonosari, Gunung Kidul*. 2013, 1–23.
- Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 8(2), 123–128. <https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015>
- Faizah, D. N. (2021). Pengaruh Peran Perangkat Desa, Transparansi, Partisipasi, Dan Kompetensi Terhadap Akuntabilitas Dana Desa. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(February), 2021. <https://doi.org/10.1080/09638288.2019.1595750> <https://doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728> <https://dx.doi.org/10.1080/17518423.2017.1368728> <https://doi.org/10.1016/j.ridd.2020.103766>

- <https://doi.org/10.1080/02640414.2019.1689076%0Ahttps://doi.org/>
- Febrinda, A. (2022). Implementasi Prinsip Good Governance Pada Kantor Camat Kubu Babussalam Kabupaten Rokan Hilir. *Skripsi*, 9(8.5.2017), 2003–2005.
- Godjali, M. R., Utami, W. K., & Ramadhan, G. (2021). Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Model Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Berbasis Transparansi Dan Partisipasi Warga Pada Kantor Desa Sindangsari Dan Desa Pasir Karag. *Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), 9–21. <https://doi.org/10.31506/komunitas:jpkpm.v1i1.11665>
- Kabhe, B. A. H. (2022). Pengaruh Profesionalisme Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sukolilo Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 46–60.
- Marwiyah, S., Busthomi, A. N., & Dwi Septian, E. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study Kasus Pada Unit Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik). *JISIP UNJA (Jurnal Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Jambi)*, 7(1), 70–81. <https://doi.org/10.22437/jisipunja.v7i1.24156>
- Maryam, N. S. (2016). mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- No.28, U. (1999). Undang Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 Tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih Dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi Dan Nepotisme*, 1, 1–5.
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.
- <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Ridwan, M. F., Syahida, R. A., & Kawadisi, M. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Tallo Kota Makassar. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(2), 163–168. <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i2.3878>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sakinah. (2019). Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Good Governance). *Lex Administratum*, 8(5), 55.
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(2), 188–201.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyelegaraan Pemerintah Derah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4(2), 37–48.
- Undang-undang no 23. (2014). Pemerintah Daerah. *Undang-Undang Republik Indonesia*, 460. <https://pih.kemlu.go.id/files/UU0232014.pdf>
- Yulianti, Abdul Kahar, & Jurana. (2023). Praktik Good Governance Dana Desa Dalam Pembangunan Infrastruktur. *Jurnal Ekonomi Kreatif Indonesia*, 1(2), 129–143. <https://doi.org/10.61896/jeki.v1i2.8>