

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR LURAH LILIBA KECAMATAN OEBOBO KOTA KUPANG

Mario Ronaldo Raja Rangga¹, William Djami², Made N. D. Andayana³

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,
Universitas Nusa Cendana Kupang, Indonesia ^{1,2,3}

Email : aldorangga331@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Liliba Kecamatan Oebobo, Kota Kupang, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat penerapannya. Good governance merupakan prinsip tata kelola pemerintahan yang menjunjung tinggi nilai-nilai transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efisiensi, keadilan, dan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam dengan aparat kelurahan dan masyarakat, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance di Kantor Lurah Liliba masih belum optimal. Masyarakat menilai bahwa transparansi informasi masih terbatas, pelayanan bersifat diskriminatif, dan prosedur pelayanan belum efektif serta efisien. Faktor penghambatnya meliputi rendahnya disiplin aparatur, kurangnya pemanfaatan teknologi informasi, serta minimnya partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan media informasi digital, serta pembinaan partisipasi masyarakat sebagai upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di tingkat kelurahan.

Kata Kunci: *Good Governance, Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Kelurahan Liliba.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the application of good governance principles in public services at the Liliba Village Office, Oebobo District, Kupang City, and to identify factors hindering its implementation. Good governance is a principle of government administration that upholds the values of transparency, accountability, responsibility, efficiency, justice, and public participation. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data were collected through observation, in-depth

interviews with village officials and the community, and documentation. The results indicate that the implementation of good governance principles at the Liliba Village Office is still suboptimal. The community perceives limited information transparency, discriminatory services, and ineffective and inefficient service procedures. Inhibiting factors include low employee discipline, low utilization of information technology, and minimal active participation in the public service process. This study recommends increasing employee capacity, utilizing digital information media, and fostering public participation as efforts to realize good governance at the village level.

Keywords: *Good Governance, Public Service, Transparency, Accountability, Liliba Village.*

PENDAHULUAN

Pada masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat harus tetap dijadikan pedoman dalam perumusan peran dan tugas pemerintah. Dalam reformasi sistem pemerintahan, perumusan tentang tugas dan peran pemerintah merupakan suatu bagiannya, disamping penataan lembaga pemerintah dari pusat sampai ke daerah. Dengan adanya perumusan tentang tugas dan peranan pemerintah, maka dapat dipilah-pilah fungsi pemerintahan, dikarenakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Secara perspektif teoritik, dalam paradigma pelayanan publik telah terjadi banyak pergeseran, mulai dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) dimana kepentingan publik didefinisikan secara politis dan tertuang dalam sebuah aturan, kemudian bergeser menjadi modal

manajemen publik baru (*new public management*) dimana kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu, dan pada akhirnya menuju pelayanan publik yang baru (*new public service*) dimana pelayanan publik harus dilakukan dengan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan dan kebutuhan dari masyarakat (Maulidiah, 2015:221).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi, dimana pelayanan publik sebagai penggerak utama yang dianggap penting oleh semua aktor dari *unsur good governance*, sebab masyarakat dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Pengelolaan Negara dewasa ini telah melahirkan berbagai tuntutan dalam pola penyelenggaraan pemerintahan yang baik melalui prinsip *good governance and clean government*,

dimana pemerintah harus melaksanakan prinsip-prinsip pengelolaan sumber daya secara efisien. *Good governance* tidak terbatas pada bagaimana pemerintah menjalankan wewenangnya dengan baik, tetapi juga pada bagaimana masyarakat dapat berpartisipasi dan mengontrol pemerintah untuk dapat menjalankan wewenang tersebut dengan baik (Santosa, 2018:5-6).

Pelayanan publik yang ideal atau baik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang telah ditetapkan pemerintah pusat. Keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada publik dalam suatu organisasi harus mampu memenuhi kebutuhan penerima layanan atau mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik serta memberikan kepuasan sesuai harapan publik (Nurchotimah, 2019:18). Sedangkan *good governance* merupakan suatu penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta

penciptaan *legal and political frame work* bagi tumbuhnya aktifitas usaha (Santosa, 2018:3).

Terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*) tidak hanya menitikberatkan pada satu pihak saja, melainkan melibatkan tiga pihak yaitu pemerintah, masyarakat dan pihak swasta. Pemerintah memiliki peran sentral dalam pengambilan keputusan dan mengatur jalannya pemerintahan, masyarakat memiliki peran untuk ikut berpartisipasi dan mendukung segala keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pihak swasta memiliki peran mendukung pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan cara menciptakan adanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat. Ketiga pihak tersebut memiliki peran masing-masing dalam mewujudkan *good governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Hetifa, 2013:11).

Good governance juga dapat dipandang sebagai suatu konsep ideologi politik yang memuat kaidah-kaidah pokok atau prinsip-prinsip umum pemerintahan yang harus dijadikan pedoman dalam menyelenggarakan kehidupan Negara. Dalam perspektif Otonomi Daerah, khususnya di Indonesia, penerapan *Good governance* merupakan suatu urgensitas dalam upaya mewujudkan pemerintahan daerah atau

local governance yang efektif, efisien, mandiri serta bebas korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Hal ini didukung pula dengan diberlakukannya UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang pemerintahan Daerah yang akan memberikan peluang lebih besar bagi terlaksananya asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan; serta prinsip-prinsip Otonomi Daerah sehingga pemerintah daerah mampu menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat (*publik services*) secara optimal dan tidak terlalu bergantung lagi kepada pemerintah pusat (*sentralistik*) sebagaimana era pemerintahan sebelumnya.

Untuk melaksanakan layanan yang berkualitas salah satu strategi pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam menjalankan roda birokrasi. Sejalan dengan *United Nations Development Public* (UNDP) bahwa prinsip-prinsip *good governance* yang harus dilakukan pemerintah adalah : 1) Partisipasi, kebijakan yang diambil sesuai dengan keinginan/harapan masyarakat; 2) Transparansi, semua informasi baik kinerja, program dan lain-lain dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat; 3) Akuntabilitas, pemerintah sebagai pelaku kebijakan/program berkewajiban melakukan pertanggungjawaban apa yang telah dilakukan sesuai dengan konstitusi; 4)

Keadilan, para pelaku birokrasi dalam melayani masyarakat tidak membedakan satu dengan yang lain; 5) Kepastian Hukum, hukum diberlakukan sama tanpa diskriminasi; 6) Berorientasi pada konsensus, kebijakan-kebijakan yang dilaksanakan mengakomodir semua kepentingan masyarakat; 7) Efisien dan efektif, dalam melaksanakan program/kebijakan hasil yang didapat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada; 8) Daya tanggap; pemerintah/birokrasi sensitif terhadap kepentingan masyarakat.

Ada sembilan prinsip-prinsip yang harus ada pada *penerapan good governance* meliputi pertama partisipasi masyarakat, yaitu setiap masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan. Kedua penegakan hukum, yaitu kerangka aturan hukum dan perundang-undangan haruslah berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama pada aturan hukum tentang hak-hak asasi manusia. Ketiga transparansi, yaitu harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Keempat responsif, yaitu setiap prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholder*). Kelima konsensus, yaitu bertindak sebagai penengah (*mediator*) bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk

mencapai konsensus. Keenam berkeadilan, yaitu memberikan kesempatan yang sama, baik terhadap laki-laki maupun perempuan. Ketujuh efektifitas dan efisien, yaitu setiap proses kegiatan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan kebutuhan. Kedelapan akuntabilitas, yaitu para pengambil keputusan memiliki pertanggungjawaban (*akuntabilitas*) kepada publik, Kesembilan bervisi strategis, dimana para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia (*human development*) (Ramdani dkk, 2022:11-12).

Kenyataan yang dapat dilihat sekarang bahwa sampai saat ini pun pelaksanaan kehidupan Negara, khususnya dalam konteks pemerintahan daerah di era globalisasi, reformasi, demokratisasi, dan otonomi daerah, justru masih menghadapi berbagai masalah dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya guna mewujudkan *good governance* secara utuh. Ditambah lagi perilaku para penyelenggara negara di daerah ini baik itu penyelenggara pemerintah maupun legislatif yang seringkali tidak sesuai dengan nilai-nilai etika pemerintahan dalam menjalankan tugas dan perannya sebagai pemerintah. Suara-suara rakyat yang menghendaki

sosok pemerintah daerah yang dekat dengan rakyat, dan mengutamakan kepentingan rakyat dibandingkan kepentingan pribadi terbentur oleh arogansi dan sikap acuh dari kalangan pejabat penyelenggara pemerintah.

Di era pemerintahan modern dewasa ini, fungsi pokok birokrasi dalam Negara adalah menjamin terselenggaranya kehidupan Negara dan menjadi alat rakyat/masyarakat dalam mencapai tujuan ideal suatu Negara (Budi Setiono, 2002:72). Dalam konteks tersebut birokrasi pemerintah setidaknya memiliki tugas pokok (Dwipayana, 2003:65) yakni, fungsi pelayanan publik (*publik service*) yang bersifat rutin kepada masyarakat, seperti memberikan pelayanan perijinan, pembuatan dokumen, perlindungan, pemeliharaan fasilitas umum, pemeliharaan kesehatan, dan jaminan keamanan bagi penduduk.

Namun fenomena yang terjadi di Indonesia, masih banyak oknum-oknum di lingkup pemerintahan yang bertindak secara sewenang-wenang demi mewujudkan kepentingannya sendiri, tanpa memperhatikan kepentingan masyarakatnya. Ekstistensi pemerintahan yang baik melalui penerapan *good governance* yang selama ini di banggakan, faktanya masih menjadi teori semata. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya kasus korupsi yang terjadi di Indonesia mulai dari tingkat desa hingga

pusat. Menurut Malik Ruslan selaku peneliti senior LP3ES (2020), penerapan *good governance* di sistem pemerintahan Indonesia belum berjalan maksimal karena minimnya moralitas dari dalam diri para aparatur pemerintah, sehingga transparansi hingga akuntabilitas yang dijalankan belum jelas arahnya (Kamil, 2020).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan Safrijal dkk (2016:176), dalam penelitiannya yang berjudul “Penerapan Prinsip-prinsip *Good Governance* Oleh Aparatur Pelayanan Publik Di Kecamatan Kluet Utara Kabupaten Aceh Selatan”, menyimpulkan bahwa prinsip-prinsip *good governance* yang dilaksanakan pemerintah belum terlaksana dengan baik, dimana masyarakat masih kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah, serta tingkat kedisiplinan aparatur juga masih tergolong rendah.

Kantor Lurah Liliba Kecamatan Oebobo juga memiliki fasilitas yang dapat mendukung terlaksananya pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Namun berdasarkan hasil observasi peneliti dilapangan dengan melakukan wawancara bersama beberapa masyarakat di Kelurahan Liliba, didapati fakta bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo belum maksimal karena prinsip-prinsip yang ada pada

good governance belum mampu diterapkan secara baik.

- a) Prinsip transparansi, masyarakat Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo merasa kurang informatifnya pelayanan publik yang diberikan oleh aparat kelurahan, contohnya dalam pembuatan surat usaha, surat izin keramaian, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui dengan jelas persyaratan berkas yang harus dipenuhi sehingga membuat masyarakat harus dua sampai tiga kali ke kantor Lurah.
- b) Prinsip responsif, masyarakat Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo merasa prosedur pelayanan di kantor Lurah sering bertele-tele, serta seringnya aparatur Kelurahan tidak hadir padahal masyarakat membutuhkan tanda tangannya sehingga pengurusan berkas harus terundur ke hari berikutnya.
- c) Prinsip berkeadilan, masyarakat Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo merasa pemberian pelayanan oleh aparatur kelurahan masih bersifat diskriminatif, contohnya dalam pengurusan

berkas, masyarakat yang memiliki kenalan dengan salah satu aparaturnya kelurahan atau memberikan upah maka pengerjaan proses pengurusan berkasnya dipercepat.

- d) Prinsip efektifitas dan efisien, masyarakat Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo merasa kurang efektifnya pelayanan yang diberikan aparaturnya kelurahan, contohnya aparaturnya kelurahan melakukan penguluran waktu dalam proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, ini tentu tidak sesuai dengan SOP yang telah diterapkan oleh pemerintah pusat, hal ini akan merugikan masyarakat dari segi waktu dan biaya.

Kondisi ini membuat penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip *Good governance* dalam pelaksanaan pelayanan Publik di Kantor Lurah Liliba Kecamatan Oebobo Kota Kupang, serta dapat memberikan informasi akurat berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Lurah Liliba Kecamatan Oebobo. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan memperluas pemikiran secara

intelektualitas dibidang ilmu pemerintahan, serta dapat meningkatkan kemampuan analisa ilmiah dalam mencermati fenomena fenomena penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelaksanaan pelayanan publik.

METODE

Penelitian yang digunakan adalah Deskriptif dengan kualitatif, yaitu suatu penelitian yang meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang (Agustinova, 2015:13). Penelitian ini bermaksud menganalisis secara mendalam terkait penerapan prinsip *Good Governance* pelayanan publik di Kantor Lurah Kecamatan Oebobo Kota Kupang. Obejek penelitian ini yaitu, Transparansi, Rensponsif, Berkeadilan, Efektivitas dan Efisien. Jenis data sumber penelitian yaitu, Data Primer dan Sekunder. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan Reduksi data, Analisis perbandingan, dan Penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Transparansi

Transparansi merupakan hal yang harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai

proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses secara bebas oleh mereka yang membutuhkannya (Ramdani dkk, 2022:11). dengan 3 indikator utama yaitu, Kemudahan dalam memperoleh informasi, Kejelasan dalam pemberian layanan dan Membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat mengenai aktivitas pemerintah.

- Kemudahan dalam memperoleh informasi

Kemudahan dalam memperoleh informasi artinya informasi dapat diakses dengan cepat, mudah, dan tanpa hambatan oleh siapa saja yang membutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menunjukkan komitmen dalam membangun komunikasi yang baik, transparansi, dan partisipasi aktif masyarakat. Rapat koordinasi rutin dengan RT/RW, pengumuman terbuka, pemasangan spanduk, serta penggunaan media sosial menjadi upaya kelurahan dalam menyampaikan informasi secara terbuka dan luas. Aparatur kelurahan, seperti Lurah, Sekretaris, serta para kepala seksi, menekankan pentingnya transparansi untuk mendorong keterlibatan warga dalam setiap kegiatan.

Dari sisi masyarakat, sebagian besar warga merasa dilibatkan dan

mendapatkan informasi yang cukup jelas mengenai kegiatan kelurahan, seperti bantuan sosial dan kerja bakti. Namun demikian, masih terdapat tantangan, terutama dalam penyampaian informasi yang belum merata dan kurang cepat diterima oleh warga yang tinggal jauh dari kantor kelurahan atau yang tidak aktif mengakses informasi secara langsung. Selain itu, pemanfaatan layanan online masih perlu ditingkatkan agar pelayanan publik menjadi lebih efisien dan inklusif.

Secara keseluruhan, Kelurahan Liliba telah menunjukkan langkah-langkah positif dalam membangun pemerintahan yang terbuka dan partisipatif, namun masih perlu adanya peningkatan dalam sistem penyebaran informasi dan akses layanan digital agar seluruh lapisan masyarakat dapat terlayani secara adil dan merata.

- Kejelasan dalam pemberian layanan

Berdasarkan penelitian dengan aparatur kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan pelayanan administrasi yang jelas, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari berbagai upaya seperti:

- a) Pemberian informasi secara bertahap kepada masyarakat terkait proses administrasi.

- b) Penyampaian estimasi waktu layanan, yang membantu mengurangi kebingungan masyarakat saat.
- c) Pemasangan informasi prosedur secara lengkap di kantor, dari pengajuan hingga pengambilan dokumen.
- d) Sosialisasi terhadap perubahan peraturan secara cepat dan langsung kepada masyarakat.
- e) Penekanan pada kejelasan layanan sebagai prioritas untuk membangun kepercayaan publik.

Dari sisi masyarakat, mayoritas warga mengaku merasa terbantu dan puas dengan pelayanan yang diberikan:

- a) Penjelasan langkah-langkah yang jelas, mempermudah pengurusan dokumen.
- b) Perbaikan sistem pelayanan dibanding sebelumnya, dengan adanya daftar syarat yang jelas.
- c) Pelayanan cepat, ramah, dan informatif, serta adanya bimbingan terkait kelengkapan berkas.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis, seperti waktu antrean yang cukup lama pada jam-jam sibuk (disebutkan oleh Bapak Obi Bello), yang menunjukkan perlunya perbaikan dalam manajemen antrean atau peningkatan kapasitas pelayanan. Secara keseluruhan, pelayanan administrasi di

Kelurahan Liliba sudah berjalan dengan baik, terbuka, dan terus mengalami perbaikan. Masyarakat merasa terbantu dengan kejelasan informasi yang disediakan oleh petugas. Meski demikian, peningkatan dalam sistem pelayanan, khususnya dalam mengurangi waktu antrean, masih diperlukan untuk memastikan kenyamanan dan efisiensi pelayanan bagi seluruh warga.

- Membuka akses seluas-luasnya bagi masyarakat

Berdasarkan penelitian dengan aparaturnya kelurahan dan warga masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba berkomitmen tinggi untuk menyelenggarakan pemerintahan yang terbuka, transparan, dan partisipatif. Pemerintah kelurahan secara aktif memastikan bahwa setiap kegiatan, program, dan keputusan dapat diketahui publik secara terbuka melalui berbagai media dan mekanisme komunikasi.

Beberapa bentuk konkret dari keterbukaan informasi tersebut antara lain:

- a) Rapat koordinasi rutin dengan ketua RT/RW untuk menyampaikan rencana kegiatan dan keputusan kelurahan.
- b) Pengumuman terbuka setiap kegiatan, seperti pembagian bantuan dan kerja bakti.

- c) Pemasangan spanduk kegiatan sebagai sarana informasi visual yang mudah diakses masyarakat.
- d) Pemanfaatan media sosial resmi kelurahan untuk menyebarkan informasi lebih luas dan cepat.
- e) Penekanan pentingnya transparansi dalam mendorong partisipasi warga.

Dari sisi masyarakat, mayoritas warga merasakan adanya akses informasi yang terbuka dan kemudahan untuk terlibat, ditunjukkan dengan:

- a) Keterlibatan langsung dalam rapat-rapat, yang membuat warga lebih memahami rencana kegiatan kelurahan.
- b) Pengumuman yang jelas dan rutin ditempel, memudahkan warga mengakses informasi kegiatan.
- c) Penyampaian informasi melalui Ketua RT, yang membantu menjangkau warga lebih luas.
- d) Keterbukaan informasi sudah baik, namun beberapa warga merasa tertinggal jika tidak hadir rapat, yang menunjukkan perlunya peningkatan saluran komunikasi alternative.

Kelurahan Liliba telah melaksanakan prinsip transparansi pemerintahan secara konsisten, baik melalui rapat koordinasi, pengumuman terbuka, hingga pemanfaatan media sosial. Upaya ini tidak hanya memastikan

masyarakat mendapatkan informasi yang mereka butuhkan, tetapi juga mendorong partisipasi aktif warga dalam setiap proses pemerintahan. Meski demikian, terdapat kebutuhan untuk meningkatkan jangkauan informasi, khususnya bagi warga yang tidak selalu dapat hadir secara langsung, agar prinsip inklusivitas benar-benar tercapai.

2. Responsif

Responsif, dimana setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders) dengan 3 inikator utama meliputi: Kemampuan Merespon. Kecepatan Melayani dan Ketepatan dalam Melayani (Ramdani dkk, 2022:11).

- Kemampuan Merespon

Berdasarkan penelitian dengan aparaturnya kelurahan dan warga masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menunjukkan tingkat responsivitas yang tinggi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Responsivitas ini tercermin dari kemampuan petugas kelurahan dalam menanggapi pertanyaan, permintaan, maupun keluhan warga secara cepat, tepat, dan tidak menunda-nunda.

Aparatur kelurahan menegaskan komitmennya terhadap pelayanan yang tanggap dan cepat, melalui beberapa pernyataan kunci, antara lain:

- a) Menjawab pertanyaan warga kebutuhan warga, baik dalam bentuk secepat mungkin, baik secara pertanyaan, permintaan, maupun langsung maupun melalui keluhan. Kecepatan, kejelasan, dan telepon. kesigapan petugas menjadi faktor utama yang membentuk kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan. Meskipun belum sempurna, budaya pelayanan yang responsif dan terbuka sudah tertanam dengan baik, dan menjadi kekuatan utama dalam membangun hubungan positif antara pemerintah kelurahan dan warganya.
- b) Mencatat dan meneruskan keluhan kepada pimpinan agar segera ditindaklanjuti.
- c) Tidak menunda pelayanan administratif seperti pengurusan surat atau bantuan.
- d) Merespons setiap pertanyaan, termasuk yang berulang, dengan sabar dan terbuka.
- e) Mengutamakan responsivitas sebagai kunci membangun kepercayaan masyarakat.

Pandangan masyarakat mendukung kesimpulan tersebut, di mana sebagian besar warga mengaku:

- a) Mendapatkan jawaban langsung dan penjelasan yang membantu saat bertanya.
- b) Pelayanan surat keterangan cepat tanpa menunggu lama.
- c) Merasa ditanggapi dan dilayani dengan baik oleh petugas.
- d) Petugas sigap memeriksa data jika ada keluhan soal bantuan.
- e) Tidak pernah merasa pelayanannya ditunda terlalu lama, bahkan cenderung cepat.

Kelurahan Liliba telah menunjukkan praktik responsivitas pelayanan publik yang baik, dengan aparaturnya yang cepat dalam menanggapi

• Kecepatan Melayani
Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap aparat kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi di Kelurahan Liliba telah berlangsung dengan cepat, efisien, dan tidak berbelit-belit, terutama dalam pengurusan surat-surat keterangan dan dokumen lainnya.

Dari Aparatur Kelurahan:

1. Surat pengantar dapat selesai dalam 10–15 menit jika berkas lengkap.
2. Petugas berusaha melayani warga satu per satu secepatnya untuk menghindari antrean panjang.
3. Pelayanan langsung diproses pada hari yang sama bila dokumen sudah sesuai.
4. Kecepatan pelayanan penting agar warga tidak bolak-balik.

5. Staf selalu diingatkan untuk tidak menunda pekerjaan, guna menjaga kelancaran pelayanan.

Dari Warga Masyarakat:

1. Pelayanan surat keterangan kini lebih cepat, bahkan bisa selesai dalam waktu kurang dari satu jam.
2. Proses pengurusan Kartu Keluarga tambahan berlangsung sangat cepat.
3. Tidak perlu lama antre, hanya butuh beberapa menit untuk dilayani.
4. Pelayanan umumnya cepat, meski antre tetap terjadi saat kantor ramai.
5. Pengurusan dokumen berlangsung cepat, asalkan berkas lengkap.

Kelurahan Liliba telah berhasil menerapkan pelayanan publik yang cepat dan efisien, dengan prosedur yang tidak berbelit-belit dan waktu penyelesaian yang relatif singkat. Kecepatan pelayanan sangat bergantung pada kelengkapan dokumen yang dibawa warga. Aparatur kelurahan juga menunjukkan komitmen tinggi dalam menjaga ritme pelayanan yang efektif, dengan menghindari penundaan dan meminimalkan antrean. Dari sisi warga, pelayanan ini dinilai semakin baik dibanding masa lalu, dan memberikan kemudahan nyata dalam mengakses

layanan administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kelurahan telah meningkat secara signifikan.

- Ketepatan dalam Melayani

Berdasarkan penelitian aparatur Kelurahan Liliba telah menunjukkan tingkat ketelitian dan ketepatan yang tinggi dalam pelayanan administrasi. Setiap proses pelayanan dilakukan dengan cermat untuk memastikan bahwa hasil layanan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan permintaan masyarakat, seperti data identitas, alamat, hingga jenis dokumen yang diminta.

Dari Aparatur Kelurahan:

1. Menekankan bahwa data warga dipastikan benar sebelum dokumen dicetak.
2. Kesalahan nama atau alamat akan dikoreksi terlebih dahulu sebelum penandatanganan dokumen, menunjukkan kehati-hatian dalam validasi akhir.
3. Setiap dokumen diverifikasi dengan teliti agar hasilnya sesuai dengan permintaan warga.
4. Data dicocokkan secara cermat untuk mencegah kesalahan.
5. Ketepatan adalah hal penting agar warga tidak dirugikan oleh kesalahan administrasi.

Dari Warga Masyarakat:

1. Isi surat yang diterima selalu sesuai dengan yang diminta, tanpa kesalahan.
2. Tidak pernah ada salah ketik pada dokumen, menunjukkan petugas bekerja secara teliti.
3. Pelayanan tidak perlu revisi ulang, menunjukkan akurasi dokumen yang tinggi.
4. Tidak pernah terjadi kesalahan data, menandakan konsistensi dalam ketepatan pelayanan.
5. Semua dokumen yang ia terima selalu tepat dan prosesnya tidak rumit.

Pelayanan administrasi di Kelurahan Liliba telah memenuhi aspek ketepatan dalam melayani dengan sangat baik. Aparatur kelurahan menerapkan proses pemeriksaan dan verifikasi data yang ketat, sehingga risiko kesalahan sangat minimal. Hal ini terbukti dari pengakuan masyarakat yang merasa puas karena dokumen yang mereka terima tepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan. Komitmen terhadap ketelitian ini tidak hanya mencerminkan profesionalisme aparat, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

3. Berkeadilan

- Kebebasan Berpendapat

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menyediakan ruang yang kondusif bagi masyarakat untuk menyampaikan pendapat, saran, dan keluhan secara bebas tanpa rasa takut atau tekanan. Aparatur kelurahan menunjukkan sikap terbuka, inklusif, dan menghargai partisipasi masyarakat sebagai bagian penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dari Aparatur Kelurahan:

1. Menyediakan kotak saran, sebagai bentuk fasilitas untuk masyarakat menyampaikan pendapat secara tertulis dengan bebas.
2. Kritik dari warga dianggap sebagai masukan yang konstruktif, menunjukkan keterbukaan terhadap evaluasi publik.
3. Membuka ruang aspirasi secara langsung melalui rapat RW, di mana masyarakat dipersilakan mengajukan usulan dan keluhan.
4. Setiap masukan warga didengar tanpa diskriminasi, menandakan pelayanan yang adil dan menghargai semua suara.
5. Semua warga punya hak yang sama untuk menyampaikan pendapat, mencerminkan prinsip kesetaraan dalam pelayanan.

Dari Warga Masyarakat:

1. Petugas mendengarkan dan mencatat setiap saran yang ia sampaikan, menunjukkan adanya perhatian dan tindak lanjut.
2. Usulan soal papan pengumuman diterima dengan baik, menunjukkan sikap positif dari pihak kelurahan terhadap partisipasi warga.
3. Merasa bebas bicara saat rapat tanpa rasa takut, mencerminkan suasana yang demokratis dan inklusif.
4. Merasa pendapatnya didengar saat pembagian bantuan, menandakan bahwa partisipasi warga dihargai dalam situasi nyata.
5. Bebas mengungkapkan keluhan terkait pelayanan, menunjukkan tidak adanya tekanan atau ketakutan saat menyampaikan kritik.

Pelayanan publik di Kelurahan Liliba telah memenuhi prinsip kebebasan berpendapat secara baik. Warga diberikan ruang untuk menyampaikan saran dan keluhan melalui berbagai cara—baik tertulis, lisan, maupun dalam forum rapat. Aparatur kelurahan tidak hanya memberikan ruang, tetapi juga menunjukkan sikap terbuka dan apresiatif terhadap semua bentuk masukan, tanpa

diskriminasi. Hal ini menunjukkan adanya komitmen untuk menjadikan masyarakat sebagai mitra aktif dalam proses peningkatan pelayanan publik yang transparan dan partisipatif.

- Tidak Ada Perbedaan

Berdasarkan penelitian dengan aparatur dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Liliba dilakukan secara adil dan tidak diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa membedakan latar belakang ekonomi, pendidikan, jabatan, suku, atau agama. Seluruh masyarakat memperoleh hak yang sama dalam akses layanan, sesuai prosedur yang berlaku.

Dari Aparatur Kelurahan:

- a) Semua warga dilayani sama rata, tanpa memandang status sosial.
- b) Pelayanan dilakukan sesuai prosedur, tanpa membedakan siapa pun.
- c) Bantuan dan layanan didasarkan pada data, bukan hubungan pribadi.
- d) Tidak ada pilih kasih dalam pelayanan.
- e) Keadilan dan kesetaraan adalah prinsip utama dalam pelayanan.

Dari Masyarakat:

- a) Merasa dilayani dengan baik meskipun bukan pejabat.
- b) Antrean pelayanan tidak memprioritaskan status sosial.

- c) Baik warga kaya maupun miskin diperlakukan sama.
- d) Setiap warga diperlakukan secara setara.
- e) Tidak ada diskriminasi dalam pelayanan.

Prinsip keadilan dan kesetaraan telah diterapkan secara konsisten dalam pelayanan di Kelurahan Liliba. Pelayanan yang adil ini mencerminkan komitmen aparatur terhadap inklusivitas, transparansi, dan penghormatan terhadap hak warga negara.

4. Efektifitas dan Efisien

- Pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat

Pelayanan publik yang ideal adalah layanan yang relevan, tepat sasaran, dan bermanfaat secara langsung bagi masyarakat. Layanan tidak hanya sekadar menjalankan prosedur administratif, tetapi benar-benar menjawab kebutuhan warga. Berdasarkan hasil wawancara di Kelurahan Liliba, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip ini secara konsisten.

Dari Aparatur Kelurahan:

- a) Pelayanan harus tepat guna dan memberikan manfaat nyata bagi warga.
- b) Setiap dokumen yang diterbitkan disesuaikan secara spesifik dengan permintaan warga, tanpa penambahan atau pengurangan.

- c) Penyaluran bantuan dilakukan berdasarkan data warga yang membutuhkan, bukan berdasarkan subjektivitas.
- d) Penjelasan diberikan kembali kepada warga agar mereka memahami prosedur dan hasil sesuai kebutuhan.
- e) Petugas selalu menanyakan kebutuhan warga sebelum memberikan layanan, sebagai upaya memastikan akurasi dan relevansi pelayanan.

Dari Masyarakat:

- a) Pelayanan yang diterima tidak ribet dan tepat sesuai kebutuhannya.
- b) Pelayanan langsung diproses sesuai permintaan tanpa hambatan berarti.
- c) Bantuan yang diterima memang sesuai dengan kebutuhannya, bukan bantuan yang asal dibagikan
- d) Pelayanan di kelurahan berjalan efisien dan tidak bertele-tele, sangat sesuai dengan harapan warga.
- e) Pelayanan yang diterima tidak asal-asalan, melainkan benar-benar disesuaikan dengan kebutuhannya sebagai warga.

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Liliba telah disesuaikan dengan kebutuhan nyata

masyarakat, bukan semata menjalankan formalitas administrasi. Aparatur bekerja secara responsif, tepat guna, dan fokus pada manfaat nyata bagi warga. Komitmen ini tidak hanya terlihat dari sikap petugas, tetapi juga dirasakan langsung oleh masyarakat dalam setiap bentuk layanan, mulai dari pengurusan surat hingga penyaluran bantuan. Hal ini mencerminkan bahwa pelayanan di Kelurahan Liliba sudah memenuhi indikator efektivitas dalam konteks pelayanan publik.

- Pelayanan pelaksanaan sesuai dengan SOP yang diberlakukan pemerintah pusat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman wajib dalam pelayanan publik yang menjamin pelayanan berjalan sesuai aturan, efisien, transparan, dan terukur. Berdasarkan wawancara dengan aparatur dan masyarakat Kelurahan Liliba, pelaksanaan pelayanan telah dilakukan sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh pemerintah pusat, disertai upaya efisiensi waktu dan biaya serta responsivitas terhadap kebutuhan warga.

Dari Aparatur Kelurahan:

- a) Pelayanan mengacu pada SOP pusat, disesuaikan dengan kebutuhan warga, serta dilakukan secara cepat dan hemat biaya.
- b) Pelayanan mengikuti SOP yang jelas dan disederhanakan agar

efisien dalam waktu dan biaya, namun tetap menjaga kualitas.

- c) Pelayanan mengacu pada aturan, dan penggunaan sistem digitalisasi telah diterapkan untuk meningkatkan efisiensi dan mempermudah pengurusan dokumen.
- d) Prosedur dilaksanakan dengan disiplin, cepat, serta biaya terjangkau, menunjukkan komitmen terhadap efisiensi dan mutu layanan.
- e) Pelayanan berdasarkan SOP, cepat, tepat, efisien, namun tidak mengurangi kualitas layanan kepada masyarakat.

Dari Masyarakat:

- a) Pelayanan sesuai kebutuhan, cepat, dan tidak memboroskan waktu maupun biaya.
- b) Waktu pelayanan tidak lama dan biaya wajar, sesuai ekspektasi masyarakat.
- c) Pelayanan jelas prosedurnya, tidak memakan waktu lama, dan biayanya sangat wajar.
- d) Pengurusan dokumen hanya membutuhkan waktu sebentar dan biayanya sesuai standar.
- e) Merasa puas karena pelayanan tepat waktu dan biayanya tidak mahal, sesuai harapan warga.

Pelayanan di Kelurahan Liliba telah dilaksanakan sesuai dengan Standar

Operasional Prosedur (SOP) dari pemerintah pusat, serta dioptimalkan agar efisien dalam hal waktu dan biaya, tanpa mengorbankan kualitas. Aparatur menunjukkan disiplin dalam prosedur, dan warga merasakan manfaat pelayanan yang cepat, jelas, serta terjangkau. Penerapan sistem digital juga menunjukkan adanya inovasi untuk mempermudah akses dan meningkatkan efektivitas. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan publik di Kelurahan Liliba telah memenuhi indikator efektivitas dan efisiensi berdasarkan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kantor Lurah Liliba Kecamatan Oebobo Kota Kupang merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip seperti transparansi, responsivitas, keadilan, serta efektivitas dan efisiensi menjadi landasan dalam pelaksanaan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan publik. Transparansi diwujudkan melalui keterbukaan informasi kepada masyarakat, sementara responsivitas tercermin dari kemampuan aparatur kelurahan dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Prinsip keadilan diterapkan melalui akses pelayanan yang merata tanpa

diskriminasi, dan efektivitas serta efisiensi terlihat dari optimalisasi proses pelayanan agar lebih cepat dan tepat sasaran. Hasil wawancara dengan aparat kelurahan menunjukkan adanya kesadaran dan upaya yang konsisten dalam menerapkan prinsip-prinsip tersebut guna membangun kepercayaan masyarakat serta meningkatkan akuntabilitas dan partisipasi publik. Dengan demikian, penerapan good governance di Kelurahan Liliba memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik serta pengelolaan kelurahan yang lebih profesional dan bertanggung jawab.

a. Transparansi

Berdasarkan hasil wawancara dengan berbagai pihak, penerapan prinsip transparansi dalam pelayanan publik di Kelurahan Liliba Kecamatan Oebobo Kota Kupang telah menunjukkan kemajuan yang positif. Kelurahan telah menyediakan media informasi seperti papan pengumuman, media sosial, dan penyampaian prosedur layanan secara langsung untuk memastikan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Petugas pelayanan juga dinilai ramah dan komunikatif. Namun demikian, masih terdapat kendala, seperti keterbatasan sarana teknologi, keterlambatan penyebaran informasi,

serta akses yang belum merata, terutama bagi masyarakat yang tinggal jauh dari kantor kelurahan. Oleh karena itu, meskipun prinsip transparansi telah diterapkan, perlu adanya peningkatan sarana pendukung dan strategi penyebaran informasi yang lebih efektif agar menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara merata.

b. Responsif

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menerapkan prinsip responsif dalam pelayanan publik secara cukup baik. Petugas kelurahan menunjukkan kesigapan dalam merespons permintaan dan keluhan masyarakat, serta mengutamakan penyelesaian administrasi dalam waktu singkat, bahkan dalam satu hari kerja untuk layanan standar. Kelurahan juga telah memiliki prosedur pelayanan yang jelas dan cepat, serta memprioritaskan kasus yang bersifat mendesak. Masyarakat umumnya merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan layanan, serta sikap komunikatif petugas.

Namun demikian, terdapat beberapa catatan perbaikan, seperti adanya keterlambatan layanan saat beban kerja tinggi dan proses yang

lebih lama untuk layanan kompleks seperti bantuan sosial. Oleh karena itu, meskipun pelayanan sudah responsif, masih diperlukan peningkatan dalam manajemen beban kerja dan penyesuaian sistem antrean guna menjaga konsistensi responsivitas dalam berbagai situasi.

c. Berkeadilan

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kelurahan dan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menerapkan prinsip berkeadilan dalam pelayanan publik secara konsisten. Setiap warga, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau gender, diberikan kesempatan yang sama dalam mengakses layanan dan program pemerintah. Selain itu, kebebasan berpendapat dalam forum warga juga dijamin, menciptakan suasana yang demokratis dan inklusif. Masyarakat secara umum merasakan perlakuan yang setara, tidak adanya diskriminasi, serta keterbukaan untuk menyampaikan aspirasi atau keluhan. Aparatur kelurahan menunjukkan komitmen yang kuat terhadap pelayanan yang adil dan nondiskriminatif, baik dalam praktik pelayanan harian maupun dalam kegiatan musyawarah warga.

Dengan demikian, penerapan

prinsip berkeadilan di Kelurahan Liliba sudah berjalan baik, meskipun ke depan tetap perlu dijaga dan dievaluasi agar kesetaraan akses dan partisipasi tetap terjamin untuk seluruh warga dalam berbagai kondisi.

d. Efektifitas Dan Efisien

Berdasarkan hasil wawancara dengan aparat kelurahan dan warga, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Liliba telah menjalankan pelayanan publik secara efektif dan efisien. Hal ini ditunjukkan dengan:

1. Penerapan SOP secara konsisten oleh seluruh aparatur kelurahan sebagai pedoman dalam pelayanan, yang menjamin kejelasan proses dan standarisasi kualitas layanan.
2. Penyesuaian layanan dengan kebutuhan masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih relevan, cepat, dan tepat sasaran.
3. Penghematan waktu dan biaya dalam pelaksanaan pelayanan publik. Baik aparatur maupun warga menyebutkan bahwa proses layanan berlangsung cepat dan biaya yang dikenakan sesuai standar.
4. Upaya digitalisasi dan penyederhanaan prosedur turut mendukung efisiensi dalam pengurusan dokumen, seperti

disampaikan oleh beberapa narasumber dari pihak kelurahan.

5. Respon masyarakat positif, karena sebagian besar merasa layanan yang diterima cepat, tidak bertele-tele, dan tidak membebani secara finansial.

Dengan demikian, pelayanan publik di Kelurahan Liliba sudah memenuhi prinsip efektivitas (tepat sasaran dan sesuai kebutuhan) dan efisiensi (hemat waktu dan biaya), meskipun upaya peningkatan kualitas melalui pemanfaatan teknologi secara lebih maksimal tetap perlu terus dikembangkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinova, Danau Ko. 2015. *Memahami Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Dwipayana, AAGN. Ari. 2003. *Membangun Good Governance*. Raja Grafindo Pustaka, Jakarta
- Dwi Payana, 2007. *Penerapan Prinsip Good Governance*, Jurnal Akuntansi, Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu
- Denhardt, JV., dan Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service : Serving, not Steering*. London, England: M.E. Sharpe
- Habibi, M. M., Iza, I. N., & Sukriono, D. 2022. Penerapan Prinsip Good

- Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang. *Jurnal Civic Hukum*, 7(1).
- Hardani., Dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hetifa, Sumarto. 2013. *Inovasi, Partisipasi Dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Obor Indonesia.
- Lauma, Rahmat., Dkk. 2019. "Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)." *Jurnal Eksekutif*. Vol.3 (3):1–9.
- Lexy, J Moleong. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Maulidiah, Sri. 2015. "Dinamika Penyelenggaraan Publik Di Indonesia." *Jurnal Ilmu Pemerintah*. Vol.1 (1):220–28.
- Mustanir, A., & Latif, A. 2020. Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207-212.
- Ramdani, Ari., Dkk. 2022. *Good Governance Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Santosa, Pandji. 2018. *Administrasi Publik (Teori Dan Aplikasi Good Governance)*. Jakarta: Gramedia.
- Suhardono, Edi dkk, 2001, "Good governance Untuk Daulat Siapa?" Forum LSM DIY, Yogyakarta.
- Sedarmayati, 2003. *Good Governance: Kepemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: ALFABETA)
- Setiawan, Guntur. 2004. *Impelemtasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Sulfiani, A. N. 2021. Good Governance Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Trisno, A., Lopian, M., & Pangemanan,

- S. 2017. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Kecamatan Wanea Kota Manado. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).
- Tanjung, I. S., & Hajar, S. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik melalui Penerapan Model Total Quality Service (TQS) dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Kecamatan Hampan Perak. *Kumpulan Penelitian dan Pengabdian Dosen*, 1(1).
- Tomuka, S. 2013). Penerapan Prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik di Kecamatan Girian Kota Bitung. *Jurnal Politico*.
- Usman, Nurdin. 2002. Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum. Grasindo: Jakarta.
- Widanti, N. P. T. 2022. Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Wicaksono, K. W. (2018). Tipologi Inovasi Sektor Publik Pada Tiga Program Inovatif Pemerintah Daerah Kota Surabaya (Tinjauan Reflektif terhadap Tiga Inovasi Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2018). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 196- 205
- Zullcarnain, happy Bone, 2002, "*Kendala Terwujudnya Good governance*", Artikel.