

Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Sekretariat DPRD Kota Malang)

Shanti Yuka Andhini¹, Sigit Wahyudi², Sulafah Fathin Khannanah³

Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
"Waskita Dharma, Malang, Indonesia"^{1,2,3}

Article Info

Article history:

Received : 25 May 2023

Publish : 04 July 2023

Keywords:

Implementation, Good Governance, Service

Abstract

(the problem of implementing the principles of good governance in improving the quality of public services in the Registrar Office of the Malang City DPRD. This matter is framed by the strong insistence on democracy and the recognition of the basic rights of people which gave birth to pressure for quality public service management, which is regime (good governance). To achieve this goal, it is necessary to be assisted by human resources who are qualified, reliable, have understanding and are able to provide good services to the community. This research aims to identify how the application of the principles of good governance in improving service quality the public at the Registrar Office of the Malang City DPRD acts like a colleague for the activities of the Malang City authorities. The procedure used in this research is a qualitative research procedure. A qualitative procedure describes information based on facts, information and data directly from research positions. The method of collecting information uses in-depth debriefing (in deep interview) and assisted by monitoring and selection methods. The results of the research confirm that the application of the principles of good governance in the Registrar's Office of the Malang City DPRD has been running quite well, although there are still some deficiencies that need to be corrected and by implementing the principles of good governance in the Registrar's Office of the Malang City DPRD, it has succeeded in increasing the quality of public services in that body. . Not only improving the quality of public services, the application of the principles of good governance also has positive consequences for various parties who participate, including civil servants for the clerkship of the Malang City DPRD and ordinary citizens acting like consumers of public services for the clerkship of the Malang City DPRD.

Info Artikel

Article history:

Diterima : 25 Mey 2023

Publis : 04 Juli 2023

Abstrak

permasalahan implementasi prinsip- prinsip good governance dalam tingkatkan mutu jasa khalayak di Kepaniteraan DPRD Kota Malang. Perihal ini di kerangka belakang dengan kuatnya desakan pendemokrasian serta pengakuan hak- hak dasar orang yang melahirkan desakan kepada manajemen jasa khalayak yang bermutu, yang bersifat rezim yang bagus(*good governance*). Buat menggapai tujuan itu butuh dibantu oleh pangkal energi orang yang bermutu, handal, mempunyai energi paham dan sanggup membagikan jasa yang bagus pada warga. Riset ini bermaksud buat mengenali gimana aplikasi prinsip- prinsip *good governance* dalam tingkatkan mutu jasa khalayak di Kepaniteraan DPRD Kota Malang berlaku seperti kawan kerja kegiatan penguasa Kota Malang. Tata cara yang dipakai dalam riset ini merupakan tata cara riset kualitatif. Tata cara kualitatif menguraikan informasi bersumber pada kenyataan, informasi serta data langsung dari posisi riset. Metode pengumpulan informasi memakai metode tanya jawab mendalam(*in deep interview*) serta dibantu oleh metode pemantauan serta pemilihan. Hasil riset meyakinkan kalau aplikasi prinsip- prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang telah berjalan dengan lumayan bagus meski sedang terdapat sebagian kekurangan yang butuh diperbaiki dan dengan diterapkannya prinsip- prinsip good governance di area Kepaniteraan DPRD Kota Malang sukses tingkatkan mutu jasa khalayak di badan itu. Tidak hanya tingkatkan mutu jasa khalayak, aplikasi prinsip- prinsip good governance ini pula membagikan akibat positif untuk bermacam pihak yang ikut serta antara lain para PNS Kepaniteraan DPRD Kota Malang serta warga biasa berlaku seperti konsumen jasa khalayak Kepaniteraan DPRD Kota Malang.

This is an open access article under the [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/)



Corresponding Author:

Shanti Yuka Andhini

Sekolah Tinggi Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

E-mail: shantiyukaandhini@waskitadharna.ac.id

1. PENDAHULUAN

Pada kategorisasi bermacam peraturan wilayah, sekwan dilibatkan dalam kesimpulan peraturan wilayah berbentuk fasilitasi dengan cara teknis administrasi serta finansial, bagus yang konsepnya terbuat oleh DPRD ataupun terbuat oleh penguasa wilayah. Cocok peraturan perundang- undangan sekwan selaku pendukung, penyedia bermacam keinginan DPRD bagus dalam teknis kategorisasi Perda, ataupun dalam bermacam perihal yang wajib dikomunikasikan

diantara 2 institusi eksekutor Pemerintahan di Wilayah(DPRD serta Pemda) yang berekanaan dalam membuat wilayah.Tidak hanya jadi penyedia DPRD dalam melakukan tugas- tugasnya, Kepaniteraan DPRD pula jadi alat untuk warga buat mengantarkan aspirasinya pada delegasi orang yang bersandar di DPRD. Oleh sebab itu Kepaniteraan DPRD pula melakukan guna jasa khalayak. Jasa khalayak yang prima pula hendak mensupport kesuksesan DPRD dalam melaksanakan tugas- tugasnya selaku legislator.

Bagi pasal 1 perkara 1 Bagian 1 Hukum No 25 Tahun 2009 Mengenai Jasa Publik, yang diartikan dengan jasa publik merupakan aktivitas ataupun susunan aktivitas dalam bagan pelampiasan keinginan jasa cocok dengan peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat negeri serta masyarakat atas benda, pelayanan, serta ataupun jasa administratif yang diadakan oleh penajaan jasa khalayak. Dengan begitu, bisa ditarik kesimpulan kalau seluruh berbagai wujud jasa khalayak merupakan buat penuhi keinginan warga bagus berbentuk benda, pelayanan ataupun jasa administratif. Jasa khalayak dicoba oleh penguasa pada warga yang memohon layanan.Penguasa bertanggung jawab melayani warga dengan jasa yang membagikan keringanan tanpa mempersulit metode. Searah dengan hukum yang legal di atas, kunci penting kesuksesan penyelenggaraan jasa khalayak merupakan Good Governance[2](pemerintahan yang bagus). [1] Wasistiono(2003: 28) mengemukakan kalau desakan terdapatnya good governance ini mencuat sebab terdapatnya penyimpangan dalam penajaan pendemokrasian alhasil mendesak pemahaman masyarakat negeri buat menghasilkan sistem ataupun paradigma terkini buat memantau jalannya pemerintahan supaya tidak melenceng dari tujuan awal. Berikutnya, Purnomowati& Ismini(2014: 68) pula meningkatkan kalau usaha melibatkan warga(stakeholders)[3] dalam penerapan pembangunan cuma bisa tercabul apabila kehidupan kerakyatan berjalan dengan bagus. Cara pendemokrasian hendak berjalan dengan bagus bila terwujud daulat hukum yang dibantu oleh good governance.

Dengan begitu, good governance ialah paradigma terkini dalam penajaan rezim yang mengaitkan kerja sama antara penguasa dengan swasta serta warga. Pergantian itu lebih diketahui dengan perpindahan paradigma dari pemerintahan(government) jadi aturan pemerintahan(governance) [4]selaku bentuk dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan warga dalam mengalami bermacam bermacam kasus kontemporer yang begitu lingkungan, energik dan berbagai macam.Kesertaan warga di dalam tiap cara pembuatan kebijaksanaan khalayak ialah perihal berarti selaku kaca dasar kerakyatan di sesuatu negeri. Perihal ini jadi amat pas kala kesertaan khalayak setelah itu dinaikan jadi salah satu prinsip yang wajib dijalani oleh penguasa dalam usaha menciptakan good governance(pemerintahan yang bagus). Berartinya kesertaan khalayak pula mendapatkan momentum yang pas bersamaan dengan timbulnya masa independensi wilayah di Indonesia yang membagikan kebebasan yang lebih besar pada wilayah buat mengonsep serta memastikan sendiri tipe jasa yang sangat diperlukan oleh warga.

Praktek good governance pula meminta terdapatnya kejernihan dalam cara penajaan pemerintahan dengan cara totalitas. Kejernihan ialah rancangan yang amat berarti serta jadi terus menjadi berarti searah dengan terus menjadi kuatnya kemauan buat meningkatkan praktek good governance.Dengan membagikan peluang pada warga besar buat mengenali bermacam data hal penajaan pemerintahan,[7] hingga bisa memudahkan usaha warga dalam memperhitungkan keberpihakan penguasa kepada kebutuhan publik. Warga dengan cara gampang bisa memastikan apakah hendak membagikan sokongan pada penguasa, ataupun kebalikannya, kritikan serta keluhan yang dicoba supaya penguasa lebih membela pada kebutuhan publik. Lebih dari itu, hak buat mendapatkan data merupakan hak asas dari tiap masyarakat negeri supaya bisa melaksanakan evaluasi kepada kemampuan penguasa dengan cara pas.Kejernihan pula mempunyai ketergantungan dengan akuntabilitas publik. Buat menghasilkan good governance yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem jasa birokrasi penguasa yang akuntabel, pemahaman di antara para karyawan penguasa hal berartinya mengubah pandangan jasa publik amat dibutuhkan. Akuntabilitas(accountability)[5] merupakan sesuatu bagian yang

membuktikan tanggung jawab petugas atas kebijaksanaan ataupun cara jasa publik yang dilaksanakan oleh birokrasi penguasa.

Oleh sebab itu, dalam implementasinya, penajaan tugas- tugas rezim di area pemerintahan wilayah atau kota dituntut buat dapat mempraktikkan prinsip- prinsip good governance, ataupun dengan tutur lain Penguasa Wilayah atau Kota dalam membagikan jasa khalayak wajib membagikan ruang untuk warga buat membagikan harapan, akses data serta pula melaksanakan pengawasan kepada jalannya rezim. Penguasa wajib mengarah pada kebutuhan warga, sebab pada hakekatnya penerapan prinsip good governance selaku usaha mendekatkan penguasa dengan rakyatnya. Buat itu andil Penguasa Wilayah atau Kota wajib terfokus pada usaha tingkatan jasa pada warga tidak hanya pemberdayaan warga serta pembangunan. Kewajiban utama rezim modern bagi Rasyid(1997: 11), pada hakekatnya merupakan jasa pada warga, dengan tutur lain rezim tidak diadakan buat melayani dirinya sendiri, namun buat melayani warga dan menghasilkan situasi yang membolehkan tiap badan meningkatkan keahlian serta kreativitasnya untuk tercapainya tujuan bersama. Desakan ini selaku dampak dari pola- pola lama penajaan rezim dialami tidak cocok lagi untuk aturan warga yang sudah berganti ataupun dengan tutur lain terus menjadi tidak efektifnya rezim di sisi terus menjadi bertumbuhnya mutu kerakyatan, hak asas orang serta kesertaan khalayak dalam bagan jasa khalayak.[6]

Keinginan hendak karakter good governance dalam penajaan jasa khalayak antara lain pula menyangkut efektifitas[8] serta kemampuan jasa. Warga menginginkan dalam melaksanakan transaksi- transaksi dengan badan penguasa yang berhubungan dengan kebutuhan jasa bisa dilaksanakan dengan cara gampang, ekonomis, kilat serta pas. Buat menciptakan perihal itu, supaya senantiasa sanggup populer dalam kompetisi garis besar yang terus menjadi kencang, hingga tiap badan penguasa wilayah atau kota wajib melaksanakan pergantian ke arah koreksi dengan cara berangsur- angsur, analitis serta berkepanjangan(sustainable) [9]selaku alat memudahkan pendapatan tujuan. Dalam bagan seperti itu dibutuhkan daya cipta terpaut pengimplementasian good governance dalam jasa khalayak. Periset terpikat buat mempelajari keadaan itu dengan cara lebih khusus. Posisi riset yang periset seleksi merupakan di Kepaniteraan DPRD Kota Malang. Kepaniteraan DPRD Kota Malang ialah salah satu lembaga penguasa yang jadi penyedia antara DPRD Kota Malang dengan stakeholders ataupun warga. Pastinya perihal ini tidak bebas dari aplikasi prinsip- prinsip good governance dalam penajaan jasa khalayak.

Kepaniteraan DPRD Kota Malang dipandu oleh seseorang Sekretaris Badan(Sekwan) yang dengan cara administratif bertanggung jawab pada Walikota Malang lewat Sekretaris Wilayah(Sekda) Kota Malang. Badan ini terdiri dari 4 bagian ialah: Bagian Administrasi Biasa serta Kesekretariatan, Bagian Pemograman serta Finansial, Bagian Ikatan Warga serta Ikatan Dampingi Badan serta Bagian Sarana Guna DPRD. Keempat bagian ini silih berintegrasi mensupport serta menyediakan seluruh aktivitas DPRD Kota Malang serta melayani warga kota Malang. Dalam bagan tingkatan kewajiban serta guna Kepaniteraan DPRD Kota Malang lewat penerapan prinsip- prinsip[10] good governance yang senantiasa sukses membagikan akibat positif untuk bumi rezim serta warga biasa

2. PEMBAHASAN

Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance di Sekretariat DPRD Kota Malang

a. Sosialisasi Implementasi prinsip-prinsip good governance

Supaya aplikasi prinsip- prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang berjalan dengan bagus hingga tahap awal merupakan melangsungkan pemasyarakatan mengenai kebijaksanaan itu. Pelopor kebijaksanaan ini merupakan Sekretaris Badan(Sekwan) berlaku seperti pemegang kedudukan paling tinggi di lembaga ini. Sekwan bersama kepala bagian mensosialisasikan kebijaksanaan aplikasi prinsip- prinsip good governance pada semua karyawan di Kepaniteraan DPRD Kota Malang. Metode pemasyarakatan pertama- tama adalah memperkenalkan penafsiran, arti serta tujuan dari aplikasi prinsip- prinsip good governance[11] di Kepaniteraan DPRD Kota Malang, setelah

itu melakukan kebijaksanaan itu diiringi terdapatnya pengawasan serta penilaian yang dicoba oleh pimpinan karyawan itu ataupun sesama kawan kegiatan buat menjamin kesuksesan aplikasi prinsip-prinsip good governance di badan ini. Sebaliknya alat pemasyarakatan lewat rapat, kolokium, edukasi teknis(bintek), kegiatan kebersamaan, dari mulutke mulut apalagi dapat pula lewat tim alat sosial semacam WhatsApp Group. Bagi opini periset serta sebagian karyawan alat yang dipakai buat pemasyarakatan kebijaksanaan ini telah lumayan efisien. Periset memandang kalau pemasyarakatan tidak cuma memakai satu alat saja, melainkan bermacam alat yang bisa dicocokkan dengan situasi yang terdapat.

b. Penerapan Prinsip Good Governance

Kepaniteraan DPRD Kota Malang berlaku seperti penyedia ataupun “jembatan” yang mengaitkan antara warga serta DPRD Kota Malang senantiasa mengajak warga buat ikut serta dalam mengutip ketetapan yang menyangkut kebutuhan warga. Warga dapat mengantarkan aspirasinya lewat reses atau dengar opini (*hearing*) yang diselenggarakan oleh badan ini. Buat mengestimasi perihal ini hingga Kepaniteraan DPRD Kota Malang mempraktikkan prinsip penegakkan hukum. Warga leluasa beranggapan ataupun melaksanakan muncul rasa tetapi senantiasa wajib terletak pada koridor hukum yang legal. Kejernihan ataupun kelangsungan data merupakan salah satu prinsip yang tercantum dalam good governance. Kelangsungan data di Kepaniteraan DPRD Kota Malang direalisasikan lewat pemberitaan LAKIP(Informasi Kemampuan Lembaga Penguasa) tiap tahunnya. dalam bidang efektifitas durasi, karyawan di Kepaniteraan DPRD Kota Malang berupaya memakai durasi dengan cara efisien serta berdaya guna dalam membagikan jasa pada warga. Misalnya buat batasan cara administrasi pesan merupakan maksimum 3 hari kegiatan. Namun umumnya saat sebelum batasan durasi datang, cara itu telah dituntaskan serta karyawan Kepaniteraan DPRD Kota Malang hendak membagikan feedback pada sang pengirim pesan. tidak hanya selaku salah satu aplikasi *good governance* pula selaku “win- win solution” [12] untuk kedua koyak pihak. Ini ialah fakta kalau aplikasi prinsip mengarah kepada konsensus telah berjalan dengan bagus di badan ini. Kepaniteraan DPRD Kota Malang senantiasa membagikan kesetaraan perlakuan pada warga berlaku seperti konsumen jasa publik itu sendiri. Prinsip ini pula tercantum dalam Asas- asas Jasa Khalayak bagi KepMen PAN- RB Nomor. 63 atau 2004. Akuntabilitas pula akrab kaitannya dengan profesionalitas karyawan. Bersumber pada tanya jawab yang periset jalani, profesionalitas karyawan pula telah berjalan dengan bagus tetapi terdapat sebagian karyawan yang kurang handal. menarik kesimpulan kalau aplikasi prinsip-prinsip *good governance* di Kepaniteraan DPRD Kota Malang telah berjalan dengan bagus meski terdapat sebagian pandangan yang butuh diperbaiki.

c. Dampak Positif Implementasi prinsip-prinsip Good Governance di Sekretariat DPRD Kota Malang

Dengan terdapatnya aplikasi prinsip-prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang pasti membagikan akibat positif untuk seluruh pihak. Bersumber pada hasil tanya jawab serta observasi yang dicoba oleh periset hingga didapat data selaku selanjutnya:

- a. Untuk badan Kepaniteraan DPRD Kota Malang akibat positif yang dialami dari aplikasi prinsip-prinsip good governance merupakan kenaikan kemampuan karyawan, pemikiran warga kepada bumi rezim khususnya di Kepaniteraan DPRD Kota Malang jadi lebih bagus.
- b. Untuk karyawan negara awam di area Kepaniteraan DPRD Kota Malang akibat positif yang dialami merupakan mereka jadi mengerti gimana metode buat jadi seseorang abdi khalayak yang bagus. Mereka pula beranggapan kalau dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance pula mempermudah mereka dalam bertugas serta tingkatkan tindakan tanggung jawab dalam diri mereka.
- c. Untuk warga akibat positif yang dialami merupakan tingkatan efektifitas durasi. Warga merasa jasa yang diserahkan Kepaniteraan DPRD Kota Malang amat efisien

dalam perihal durasi. Tidak hanya itu, kesamarataan, keramahan serta profesionalitas karyawan dikala melayani warga dan terdapatnya ruang untuk warga buat ikut serta dalam bumi rezim serta formulasi kebijaksanaan dan alat serta sarana yang mencukupi semacam atmosfer kantor yang aman serta bersih pula dialami warga selaku akibat positif dari aplikasi prinsip good governance di badan ini.

3. PENUTUP

Aplikasi Prinsip- prinsip Good Governance Dalam Tingkatkan Mutu Jasa Publik hingga didapat sebagian kesimpulan selaku selanjutnya:

- a. Cocok informasi serta data yang didapat periset membuktikan kalau aplikasi prinsip- prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang telah berjalan dengan lumayan bagus meski membutuhkan sedikit koreksi pada sebagian perihal. Keadaan yang butuh diperbaiki merupakan mutu profesionalisme sebagian karyawan yang sedang kurang serta alat sosial semacam web Kepaniteraan DPRD Kota Malang yang belum diatur dengan cara maksimum mengenang di era modern saat ini, alat sosial jadi alat termudah serta tercepat dalam perihal alterasi data.
- b. Akibat positif yang ditimbulkan dari aplikasi prinsip- prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang yang dialami oleh warga merupakan tingkatan efektifitas durasi yang bagus dalam jasa, alat yang mencukupi alhasil warga merasa aman, kesamarataan karyawan dalam membagikan jasa dan profesionalisme dan
- c. keramahan karyawan. Sebaliknya dari pihak karyawan Kepaniteraan DPRD Kota Malang akibat positif dengan terdapatnya aplikasi prinsip- prinsip good governance ini merupakan keringanan dalam bertugas serta selaku bimbingan untuk mereka mengenai gimana jadi seseorang abdi khalayak yang bagus.
- d. Aspek pendukung dalam aplikasi prinsip- prinsip good governance di Kepaniteraan DPRD Kota Malang antara lain terdapatnya sumberdaya orang yang handal dalam bidangnya, ketersediaan alat serta sarana yang mencukupi, terdapatnya standar operasional metode dan kerjasama yang keras dampingi karyawan yang ditaksir lumayan efisien dalam menata kewajiban utama serta guna dari tiap- tiap karyawan alhasil tugas- tugas yang terdapat bisa teratasi dengan bagus. Sebaliknya aspek penghambatnya merupakan terdapatnya karyawan yang kurang handal serta kurang patuh, terdapatnya bentrokan dalam dampingi karyawan serta belum maksimalnya pengurusan web sah kepunyaan Kepaniteraan DPRD Kota Malang alhasil keadaan ini berpotensi mengusik aplikasi prinsip- prinsip good governance di badan ini.

Sebab sedang ditemui sebagian kasus hingga Karyawan ialah motor pelopor jasa publik, alhasil bila motor penggerak itu tidak berjalan dengan bagus hingga mutu jasa publik yang diserahkan pula tidak maksimum. Alhasil bagus Kepaniteraan DPRD Kota Malang ataupun tiap- tiap karyawan di badan itu wajib menjunjung besar profesionalisme karyawan. Kepaniteraan DPRD Kota Malang diharapkan dapat membagikan apresiasi untuk karyawan yang berprestasi serta ganjaran jelas untuk karyawan yang kurang patuh alhasil profesionalisme karyawan bisa terakumulasi dengan bagus. Mengenang era saat ini merupakan masa digital dimana alat sosial mempunyai andil berarti dalam penyebaran data dan akses data yang kilat serta cermat lewat alat sosial pula amat diperlukan oleh warga, hingga anjuran yang bisa periset ajukan pada Kepaniteraan DPRD Kota Malang biar web sah badan ini bisa diatur serta difungsikan dengan lebih bagus lagi alhasil warga memperoleh data yang cermat serta kilat lewat web ini.

4. DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto. (2007). *Good e-government transparansi, akuntabilitas, Publik melalui. e-government*. Malang: Banyumedia publishing.
- Artana, I. M. (2014). *Implementasi Prinsip –Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan* 2116| **Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Sekretariat DPRD Kota Malang)** (Shanti Yuka Andhini)

- Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor UPT Dinas Pendapatan Provinsi Bali di Kabupaten Badung*. Universitas Warmadewa Denpasar.
- 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 Administrasi Publik Volume 2* (2). Halaman 479-494.
- Dwiyanto.A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*: Gadjah Mada University Press.Yogyakarta
- Frayogi, M. (2015). *Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten*. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten.
- Hardiyansyah.(2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan. (2008). Eletronic Government for good Governance. *.jurnal system informasi dan manajemen teknologi informasi. Volume* (1)
- Kaufman, D. M. (2010) *Good governace indicator: voice and Accountability,Political stability and absence Of violence ot terrorism, Government Effectiviness, ,Regulatory Quality Rule of Law*. [http:// hdl, handle, net /0986/3913](http://hdl.handle.net/0986/3913)
- Kotler. (2002). *Analisis perencanaan imlementasi dan Kontrol kualitas Pelayanan*. Jakarta: Perhalindo
- Mohammad. (2003). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif Administrasi Negara. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Volume* (2)1
- Nubatonis, S. (2014). Implementasi Prinsip – prinsip Good governace dalam meningkatkan kinerja orgnisasi pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume* (3),1
- Pasolong, H. (2013). *Teori pelayan publik*. [http:// theory manajemen organisasi blogspot.com](http://theorymanajemenorganisasi.blogspot.com)