

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
PADA PELAYANAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**



Diajukan Oleh:

**FATHIA SALSABILA
NIM. 07011181924254**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
PADA PELAYANAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN
PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

Oleh :

**FATHIA SALSABILA
NIM. 07011181924254**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, April 2025

Pembimbing Skripsi

**Januar Eko Aryansah, S.IP.,SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001**

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* PADA PELAYANAN DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA KOTA PALEMBANG

Skripsi

**Oleh :
FATHIA SALSABILA
NIM. 07011181924254**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 23 Mei 2025**

Pembimbing :

**Januar Eko Aryansah, S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005**

Tanda Tangan

Penguji :

- 1. Drs. Mardianto, M.Si
NIP. 196211251989121001**
- 2. Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008011009**

Tanda Tangan

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,

**Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004**

**Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,**

**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fathia Salsabila

NIM : 07011181924254

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,
Indralaya, 05 Mei 2025



Fathia Salsabila
NIM. 07011181924254

MOTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan,
sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”

(QS. Al Insyirah: 5-6)

“Barangsiapa yang menempuh jalan untuk mencari ilmu, maka Allah
akan mudahkan baginya jalan menuju surga.”

(HR. Muslim No.2699)

Atas Ridho Allah SWT, Skripsi ini saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua tercinta
2. Kakak dan seluruh keluarga besar
3. Pimpinan, Dosen, Staf, dan Segenap Civitas Akademika FISIP UNSRI yang saya hormati
4. Sahabat, teman, dan semua orang yang membantu dan mendukungku
5. Almamater Kebanggaanku

ABSTRACT

This research is entitled "Implementation of Good Governance Principles in the Services of the Personnel and Human Resources Development Agency in Palembang City." The purpose of this research is to examine how the principles of good governance are applied in the public services at the Personnel and Human Resources Development Agency in Palembang City. In this study using a descriptive-qualitative research method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study uses the theory of good governance from United Nations Development Programme (UNDP) with 4 aspects as determinants of the success of implementing the principles of good governance, namely: accountability, responsiveness, transparency, and effectiveness and efficiency. The results of this study indicate that the implementation of good governance principles at the Personnel and HR Development Agency in Palembang City is still not running optimally . First, performance planning is hindered by low employee discipline. Second, performance reporting is constrained by inadequate facilities and infrastructure, such as limited computers and poor network access. Third, a lack of empathy and professionalism among staff affects the responsiveness of services. Fourth, service information on the official website is insufficiently updated and not clearly presented. Fifth, the execution of services is often disrupted by technical issues such as unstable servers. Lastly, the optimal use of service time is compromised due to the tight schedules of leadership.

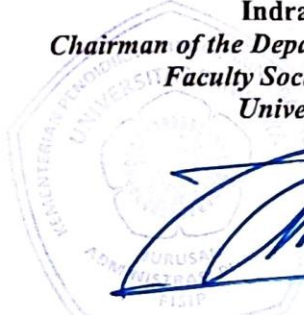
Keywords:*Implementation of Good Governance, Public Service*

Advisor



Jannat Eko Arvansah, S.IP.,SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2025
Chairman of the Departement of Public Administration
Faculty Social and Political Science
University Of Sriwijaya



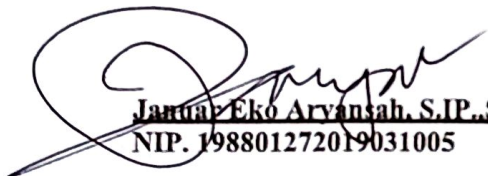
Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif-kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori *good governance* dari *United National Development Programme* (UNDP) dengan empat aspek sebagai penentu keberhasilan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yaitu: akuntabilitas, daya tanggap, transparansi, efektifitas dan efisiensi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang belum berjalan dengan maksimal. Pertama, perencanaan kinerja terganggu akibat rendahnya kedisiplinan pegawai. Kedua, laporan kinerja terhambat oleh keterbatasan sarana dan prasarana seperti komputer dan jaringan. Ketiga, kurangnya empati dan profesionalisme pegawai memengaruhi ketanggapan pelayanan. Keempat, informasi pelayanan di *website* kurang diperbarui dan tidak disajikan dengan jelas. Kelima, pelaksanaan pelayanan sering terganggu kendala teknis seperti server tidak stabil. Terakhir, pemanfaatan waktu pelayanan kurang optimal karena kesibukan pimpinan.

Kata kunci: Penerapan *Good Governance*, Pelayanan Publik.

Pembimbing



Jannat Eko Arvansah, S.IP.,SH.,M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, Mei 2025
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budivanto, S.Sos.,MPA
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan baik. Usulan penelitian ini berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang”. Usulan penelitian ini dibuat berdasarkan data kerjasama pemerintah dan swasta yang diambil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang.

Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulisan skripsi ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

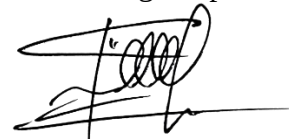
Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Prof. Dr. H. Azhar, SH., M.Sc., LL.M selaku Wakil Dekan I FISIP Unsri.
4. Ibu Hoirun Nisyak, S.Pd., M.Pd selaku Wakil Dekan II FISIP Unsri.
5. Bapak Dr. Andries Lionardo, M.Si selaku Wakil Dekan III FISIP Unsri.
6. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
7. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak sekali arahan, masukan, dan bimbingannya.
8. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan hingga saat ini.
9. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku Dosen Pengampuh Mata Kuliah Seminar Usulan Skripsi dan Teknik Kepenulisan Ilmiah.
10. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staf FISIP Unsri yang telah memberikan banyak sekali ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
11. Admin Jurusan Ilmu Administrasi Publik yaitu Ibu Ita Permata Sari, S.I. Kom dan Ibu Rafflesia Adesty, S.Kom yang telah membantu dalam proses administrasi perkuliahan dari semester satu sampai dengan semester akhir.
12. Bapak Dr. H. Riza Pahlevi, MA selaku kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia kota Palembang yang telah

- memberikan kesempatan dan bantuan selama melakukan penelitian.
13. Seluruh Pegawai Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang yang telah memberikan kesempatan dan membantu selama magang hingga penelitian.
 14. Kedua Orang Tua tercinta dan kedua Kakak Kandung penulis yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan dukungan baik secara materiil maupun moril.
 15. Teman tersayang, tempat berkeluh kesah, menemani dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini, yaitu Irfan.
 16. Teman seperjuangan, yang menemani dari proses kegiatan KKA dan proses penulisan penelitian ini, yaitu Aini, Dini, Lingling, Fitri, Fauzi, Andika.
 17. Seluruh rekan-rekan Administrasi Publik angkatan 2019 yang senantiasa mendukung penulis.
 18. Seluruh pihak terkait yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap usulan penelitian ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa mahasiswi dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Palembang, April 2025



Fathia Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRACT.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1 Landasan Teori.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1 Penerapan <i>Good Governance</i>	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1.1 Konsep Penerapan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1.2 Definisi <i>Good Governance</i>	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1.3 Prinsip <i>Good Governance</i>	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1.4 Tujuan <i>Good Governance</i>	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2 Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.1 Definisi Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.2 Konsep Pelayanan Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.3 Jenis- Jenis Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.4 Prinsip - Prinsip Pelayanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.5 Dimensi Pelayanan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2.6 Standar Pelayanan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3 Administrasi Kepegawaian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3.1 Pengertian Administrasi Kepegawaian.....	Kesalahan! Bookmark tidak

	ditentukan.
2.1.3.2 Ruang Lingkup Administrasi Kepegawaian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3.3 Tujuan Administrasi Kepegawaian...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3.4 Fungsi Administrasi Kepegawaian ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2 Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3 Kerangka Berpikir.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB III METODE PENELITIAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1 Jenis Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2 Definisi Konsep.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3 Fokus Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4 Jenis dan Sumber Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5 Informan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7 Teknik Keabsahan Data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1 Gambaran Umum Tempat Diteliti.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.1 Kota Palembang.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.2 Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2 Informan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.3 Hasil Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.4 Pembahasan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB V PENUTUP	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1 Kesimpulan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2 Saran.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR PUSTAKA	16
LAMPIRAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Kepegawaian.....	10
Tabel 1.2 Data Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin SDM.....	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	36
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	47
Tabel 4.1 Informan Penelitian.....	63
Tabel 4.2 Matrix Hasil Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Tujuan dan Sasaran Pelayanan BKPSDM Kota Palembang.....	11
Gambar 4.1 Peta Administrasi Kota Palembang.....	58
Gambar 4.2 Bagan Organisasi BKPSDM Kota Palembang	62
Gambar 4.3 Mekanisme Pelayanan di Kantor BKPSDM Kota Palembang.....	65
Gambar 4.4 Fitur Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan PNS Terpadu.....	67
Gambar 4.5 Fitur Informasi Pelayanan Surat Masuk	68

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	98
Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara	100
Lampiran 3. Surat Keterangan Skripsi	103
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	104
Lampiran 5. KRS Terakhir.....	105
Lampiran 6. Kartu Bimbingan Usulan Skripsi.....	106
Lampiran 7. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	107
Lampiran 8. Kartu Bimbingan Skripsi	108
Lampiran 9. Lembar Perbaikan Seminar Komprehensif.....	109
Lampiran 10. Skor Plagiasi	110

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN, DAN LAMBANG

BKPSDM	: Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia
UNDP	: <i>United National Development Programme</i>
ASN	: Aparatur Sipil Negara
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
SDM	: Sumber Daya Manusia
Diklat	: Pendidikan dan Pelatihan
UUD	: Undang-Undang Dasar
UU	: Undang-Undang
BKN	: Badan Kepegawaian Negara
KASN	: Komisi Aparatur Sipil Negara
HAM	: Hak Asasi Manusia
Pemkot	: Pemerintah Kota
IT	: <i>Information and Technology</i>
SOP	: Standar Operasional Prosedur
RATER	: <i>Responsiveness, Assurance Tangible, Emphaty, and Reliability</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah berperan sebagai pihak penyelenggara sekaligus penyedia pelayanan kepada publik. Secara fundamental, keberadaan pemerintah ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, bukan untuk kepentingan internal institusinya. Dengan demikian, pemerintah diposisikan sebagai pelayan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik melalui birokrasi merupakan implementasi langsung dari peran aparatur negara sebagai pelaksana tugas negara sekaligus pelayan bagi masyarakat. (Kurniawan, 2009:4)

Robi C.K. (2016), mengemukakan pelayanan publik merupakan proses memberi pelayanan terhadap perorangan atau kelompok yang memiliki kepentingan di suatu organisasi, yang dilaksanakan berdasarkan prosedur dan ketentuan yang telah diberlakukan. Oleh karena itu, pelaksanaan pelayanan publik perlu berlandaskan pada kebijakan yang ditetapkan. Selain itu, pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keefektifan pelaksanaan pelayanan berdasarkan aspek kinerjanya, terkhusus instansi pemerintah. Kinerja itu sendiri berfungsi sebagai tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam menciptakan tata kelola pemerintahan yang profesional dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam hal itu, birokrasi publik dituntut untuk memberi layanan secara akuntabel, profesionalitas, responsif, terbuka, berdaya guna, serta turut berperan dalam pembangunan kualitas sumber daya manusia dengan mendorong kapasitas individu dan masyarakat untuk aktif dalam menentukan arah masa depannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002, pelayanan publik diklasifikasikan ke dalam 3 kategori, yakni pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan administratif merupakan bentuk layanan diselenggarakan oleh unit penyedia layanan dalam bentuk kegiatan seperti pencatatan, analisis, pengambilan keputusan, penyusunan dokumen, hingga perumusan kebijakan. Selain itu, pelayanan ini mencakup koordinasi pelaksanaan fungsi dan tugas, pemantauan serta mengevaluasi program, serta pembinaan teknis pada bagian perlengkapan, administrasi perkantoran, kearsipan, ekspedisi, dan sistem komunikasi.

Pemerintah Republik Indonesia mempunyai suatu tujuan nasional guna membentuk tatanan masyarakat yang menjunjung tinggi hukum, berperadaban modern, demokratis, sejahtera, adil, serta memiliki integritas moral yang tinggi. Untuk merealisasikan tujuan tersebut, diperlukan peran pegawai negeri sipil (PNS) menjadi bagian dari aparatur negara dengan menjalankan fungsi pelayanan untuk masyarakat yang mengedepankan keadilan dan merata bagi publik. Peran ini penting guna menjaga keutuhan bangsa serta menjamin kesetiaan terhadap ideologi Pancasila dan ketetapan negara, yakni UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintah yang berhasil dan berdaya guna, aparatur negara diwajibkan agar melaksanakan tugas dengan mengedepankan profesionalitas. Menurut UU No.43 Tahun 1999, pegawai negeri ialah warga negara Indonesia yang memenuhi persyaratan tertentu, diangkat oleh pejabat berwenang, diberi tugas dalam jabatan pemerintahan ataupun penugasan negara, serta menerima gaji sesuai dengan ketetapan pada perundang-undangan yang berlaku.

Secara konseptual, istilah pelayanan publik dapat dipahami melalui analisis

makna dari masing-masing katanya. Kotler mengungkapkan, dikutip oleh Lukman (2000), pelayanan diartikan sebagai segala bentuk aktivitas yang memberi manfaat pada sebuah sistem atau kesatuan tertentu, yang bertujuan memberi kepuasan, walaupun tidak selalu menghasilkan produk fisik. Sementara itu, istilah "publik" pada konteks sehari-hari di Indonesia kerap diartikan sebagai sesuatu yang berkaitan dengan negara atau masyarakat luas, seperti dalam kata *public administration* yang sering didefinisikan menjadi administrasi negara. Kata "publik" sendiri termasuk bagian dari kosakata baku Bahasa Indonesia, yang berarti umum atau orang banyak.

Merujuk pada berbagai definisi tersebut, pelayanan publik dapat dimaknai sebagai kegiatan penyediaan layanan kepada perorangan atau kelompok masyarakat yang berkepentingan terhadap suatu lembaga, dengan berpedoman pada ketentuan aturan yang berlaku (Kurniawan, 2005). Sementara itu, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 mengartikan pelayanan publik sebagai seluruh bentuk aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima layanan maupun menjalankan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka, pelayanan publik pada hakikatnya merupakan bentuk upaya aparatur pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Perspektif lainnya ditemukan pada pemikiran J.V. Denhardt dan R.B. Denhardt dalam karya mereka *The New Public Service* (2003), dikemukakan bahwa administrasi publik seharusnya berfokus pada pelayanan kepada warga negara, bukan sekadar memperlakukan mereka sebagai pelanggan. Pendekatan ini menekankan pentingnya mendahulukan kepentingan publik secara kolektif, serta mendorong birokrasi untuk berperan sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pihak yang mengendalikan.

Dasar teori terkait dengan pelayanan publik yang ideal, menurut pendekatan *New Public Service* menyatakan bahwa pelayanan publik seharusnya mampu menanggapi berbagai kepentingan serta nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat. Peran pemerintah ialah dilakukannya negosiasi dan mengakomodasi bermacam kepentingan antara warga negara dengan kelompok kepentingan. Artinya pelayanan publik seharusnya mencerminkan karakter serta nilai-nilai yang dianut oleh masyarakat. Mengingat masyarakat memiliki sifat dinamis, maka pelayanan publik harus menyesuaikan dengan perubahan tersebut. Model pelayanan publik yang sekarang ini diharuskan mengedepankan prinsip non-diskriminasi, seperti yang dijelaskan dalam dasar teori yang dipakai, yakni teori demokrasi yang telah memastikan kesetaraan pada semua masyarakat dengan tidak membedakan suku, ras, etnis, kepercayaan, maupun latar belakang politik (Dwiyanto, 2005).

Beragam persoalan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia terutama berkaitan dengan upaya untuk meningkatkan mutu/kualitas layanan. Menurut Albrecht dan Zemke (1990), kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh interaksi antara beberapa faktor, yaitu pola pelayanan, SDM aparatur yang memberikan layanan, strategi/cara yang diterapkan, serta konsumen yang dilayani. Di sisi lain, Mohammad (2003) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh beberapa faktor, seperti pola penyelenggaraan, ketersediaan dan kemampuan SDM, serta lembaga sebagai pengelola pelayanan tersebut.

Pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi bermacam kendala dilihat dari pola penyelenggaraannya, seperti kurangnya responsivitas, minimnya informasi yang disediakan, keterbatasan aksesibilitas, rendahnya koordinasi, terjebak dalam birokrasi, kurangnya perhatian terhadap keluhan dan aspirasi masyarakat, serta ketidakefisienan.

Dalam sisi sumber daya manusia, kelemahan yang utama berkenaan dengan profesionalitas, kompetensi, etika serta empati. Mayoritas aparatur yang saat ini masih bekerja dengan pola yang mengacu pada model birokrasi klasik, yaitu sistem kerja yang kaku dan hierarkis, serta mengikuti prosedur formal legalistik, dan kurang terbuka.

Kelemahan lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik bisa dilihat dari aspek kelembagaan, dimana masalah utamanya ada pada desain organisasi yang belum disusun secara khusus untuk mendukung pemberian layanan kepada publik. Struktur organisasi yang cenderung hierarkis justru membuat proses pelayanan menjadi rumit (birokratis) dan kurang terkoordinasi dengan semestinya. Selain itu, masih banyak instansi pemerintah yang melaksanakan dua fungsi secara bersamaan, yaitu fungsi penyelenggaraan dan fungsi pengaturan, yang akhirnya menghambat efisiensi pelayanan publik.

Berdasarkan UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan rangkaian aktivitas yang dijalankan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan undang-undang kepada setiap warga negara dan lapisan masyarakat. Layanan tersebut mencakup barang, jasa, maupun pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan petunjuk teknis bertujuan untuk menjamin kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara layanan publik, serta memberikan perlindungan hukum bagi masyarakat serta memastikan penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Berkaca pada UU No 25 Tahun 2009 merupakan dasar hukum yang penting bagi aparatur negara untuk memberikan pelayanan yang optimal dalam rangka memenuhi

amanat yang terkandung dalam peraturan perundang-undangan tersebut. Berbicara lebih lanjut mengenai Benchmarking (Tolak Ukur) kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah berkaca pada bagaimana pada pelayanan yang diberikan dengan menganut teori *take and giving* yakni apa yang dituai merupakan apa yang diberikan, sehingga masalah pelayanan publik merupakan suatu permasalahan yang sedang hangat dikarenakan muncul di beberapa media sosial bahwa aparaturnya berlaku seenaknya apabila berhadapan langsung dengan masyarakat. Maka hal tersebut tidak sejalan dengan pemerintahan yang baik..

Good governance merujuk pada praktik penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan bebas dari penyimpangan, mencakup semua aspek pengendalian serta pengawasan terhadap pelaksanaan kewenangan oleh pemerintah, wujud dari *good governance* dilakukan optimalisasi dalam pelayanan publik yang berada di pemerintahan daerah, yang mana wujud tersebut hadir dalam upaya memberikan pelayanan terbaik untuk diberikan kepada masyarakat sehingga wujud dari pemerintahan yang baik berada dari tingkatan paling dasar untuk membentuk tata kelola pemerintahan yang baik guna menciptakan integrasi dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah untuk mampu menjalankan sistem pelayanan pemerintahan yang sesuai standart.

Diantara peran penting yang diemban oleh pemerintah daerah adalah menyediakan layanan bagi masyarakat. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang bertanggung jawab dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Seluruh PNS di Pemkot Palembang diharapkan memiliki kompetensi yang optimal untuk meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

Kinerja pelayanan di BKPSDM Kota Palembang bertujuan agar setiap perencanaan yang dilakukan dapat lebih terarah, dengan memenuhi persyaratan administratif yang harus dipertanggungjawabkan, dan mempertimbangkan skala prioritas berdasarkan dengan alokasi dana yang terbatas. Maka, perencanaan yang dilakukan di BKPSDM diharapkan dapat memberikan manfaat yang lebih besar sesuai dengan kebutuhan, sehingga setiap program dapat terlaksana secara efektif sesuai tujuan yang direncanakan.

BKPSDM Kota Palembang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah, terkhusus yang berkaitan dengan kepegawaian serta pengembangan aparatur sipil negara. Badan pemerintah ini dituntut untuk terus mendorong peningkatan kapasitas dan kompetensi PNS melalui berbagai upaya seperti pendidikan, pemberian tugas belajar, serta fasilitas izin belajar. Untuk itu, diperlukan pelayanan publik yang berkualitas untuk memastikan terselenggaranya pemerintahan yang berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dengan adanya tata kelola pelayanan yang baik, diharap mampu menyelesaikan tantangan kepegawaian dan pengembangan mutu pelayanan serta kinerja pegawai negeri sipil di Kota Palembang secara profesional. Hal ini juga akan mendukung upaya pelayanan publik, pembangunan, dan penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang adalah perangkat daerah yang memiliki peran utama dalam mengelola pelayanan administrasi kepegawaian dan pelatihan aparatur di wilayahnya. Semua kegiatan tersebut dilakukan dengan mengikuti sistem dan prosedur yang telah ditetapkan dalam aturan perundang-undangan, mencakup perencanaan (formasi), persyaratan pengangkatan, penempatan dan mutasi pegawai, pendidikan dan pelatihan,

penggajian, pemberhentian, pemberian sanksi (hukuman) dan penghargaan (reward), serta pensiun. Seluruh kegiatan ini bertujuan untuk mendukung program pembangunan pemerintah daerah selama tiga tahun mendatang, sesuai dengan agenda yang telah ditetapkan.

Dalam Peraturan Walikota Palembang Nomor 8 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang, disebutkan bahwa lembaga ini bertanggung jawab melaksanakan sebagian urusan pemerintahan daerah di bidang kepegawaian dan pengembangan sumber daya manusia aparatur.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, BKPSDM Kota Palembang memiliki beberapa fungsi yang harus dijalankan dengan baik, yaitu:

1. Perumusan kebijakan teknis
2. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas dan fungsinya.

Merujuk pada tugas pokok, fungsi, dan kewenangan yang terkandung dalam Peraturan Wali Kota Palembang Nomor 8 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang, lembaga ini memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan sebagian urusan pemerintahan daerah, khususnya di bidang kepegawaian dan pengembangan aparatur sipil negara. Sehubungan dengan hal tersebut, BKPSDM Kota Palembang memiliki kelompok-

kelompok sasaran layanan yang mencakup:

1. Seluruh Perangkat Daerah dibawah Pemerintah Kota Palembang yang terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Inspektorat Daerah Kota, 24 (dua puluh empat) Dinas Daerah Kota, 5 (lima) Badan Daerah, dan 18 (delapan belas) Kecamatan
2. Seluruh Aparatur Sipil negara (ASN) di Pemkot Palembang
3. Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan;
4. Kementerian terkait (Kemendagri, Kemenpan-RB, Kemenkeu, dan sebagainya)
5. Badan Kepegawaian Negara (BKN)
6. Komisi Aparatur Sipil Negara (KASN)
7. Masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang memerlukan dukungan yang maksimal, baik dari aspek sumber daya manusia (aparatur), pendanaan, serta ketersediaan fasilitas pelayanan yang mendukung kelancaran kegiatan pelayanan kepegawaian.

Jumlah aparatur yang bertugas di lingkungan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang hingga tanggal 31 Desember 2022 tercatat sebanyak 105 orang, aparatur tersebut dapat dikelompokan berdasarkan status kepegawaian, jenis kelamin, serta jenjang pendidikan, sebagaimana disajikan dalam tabel berikut:

1. Jenis Kepegawaian

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Berdasarkan Kepegawaian

No	Jenis Kepegawaian	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Pegawai Negeri Sipil	41	33	74
2	Pegawai Non PNSD	19	12	30
Jumlah		60	45	105

Sumber: RENSTRA 2024-2026 BKPSDM Kota Palembang

2. Tingkat Pendidikan

Tabel 1.2 Data Jenjang Pendidikan dan Jenis Kelamin SDM

No	Jenjang Pendidikan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	S2	17	11	28
2	S1	21	18	39
3	D3	3	2	5
4	SMA Sederajat	1	1	2
Jumlah		49	32	74

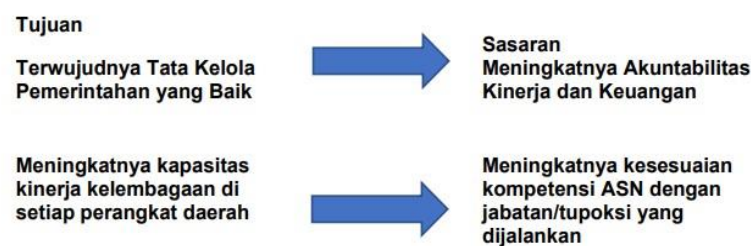
Sumber: RENSTRA 2024-2026 BKPSDM Kota Palembang

Dilihat dari kedua tabel diatas menunjukkan data sumber daya aparatur BKPSDM Kota Palembang dilihat dari jumlah pegawai berdasarkan jumlah kepegawaian dan data jenjang pendidikan. Pada tabel 1 memperlihatkan terdapat dua pengelompokkan jenis kepegawaian yang ada di BKPSDM yaitu PNS berjumlah 74 pegawai dan pegawai non PNSD dengan jumlah 30 pegawai, sehingga total seluruhnya terdapat 105 pegawai. Lalu pada tabel 2 memperlihatkan data berdasarkan jenjang pendidikan yang ditempuh para pegawai di BKPSDM terdapat empat jenjang pendidikan yaitu S2, S1, D3, dan SMA Sederajat dengan jumlah seluruhnya 74 pegawai ialah PNS yang berada di lingkungan BKPSDM Kota Palembang.

BKPSDM Kota Palembang memiliki kesadaran penuh terhadap dinamika yang terjadi saat ini, serta berkomitmen untuk merespons tantangan ke depan dengan memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Hal ini terutama diwujudkan melalui pelaksanaan fungsi penunjang administrasi pemerintahan dalam lingkup wilayah Kota Palembang. Dalam upaya mengarahkan peran, kewenangan, serta pelaksanaan tugas dan fungsi yang sejalan dengan Badan Kepegawaian Negara.

Adapun tujuan dan sasaran jangka menengah di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang sebagai berikut :

Gambar 1.1 Tujuan dan Sasaran Pelayanan BKPSDM Kota Palembang



Sumber: RENSTRA 2024-2026 BKPSDM Kota Palembang

Berdasarkan gambar diatas menerangkan tujuan dan sasaran jangka menengah di BKPSDM Kota Palembang diarahkan pada terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), serta meningkatnya kapasitas dan kinerja kelembagaan di setiap perangkat daerah. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang optimal, pelaksanaan setiap kegiatan pelayanan didukung oleh data dan informasi yang akurat. Salah satu bentuk informasi yang krusial adalah yang berasal dari kegiatan administrasi kepegawaian. Administrasi kepegawaian memiliki peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan, di mana mutu kinerja pelayanan publik dapat tercermin dari seberapa baik pelaksanaan administrasi kepegawaian dijalankan.

Berdasarkan pengamatan awal penulis, dengan berkaca pada prinsip-prinsip

good governance dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kepegawaian di Kantor Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang, yang pertama yaitu pada aspek akuntabilitas (*accountability*) belum terlaksana dengan baik dan maksimal, kurang mencerminkan tanggungjawab dilihat dari sumber daya manusia yang kurang disiplin waktu. Kemudian laporan kinerja pelayanan penerapannya juga belum maksimal, masih terkendala dengan sarana prasarana yang belum memenuhi seperti komputer dan jaringan, dibuktikan dengan masih adanya kendala teknis yaitu keterbatasan jumlah komputer yang ada serta jaringan internet belum memenuhi, hal tersebut membuat pegawai mengalami kesulitan dalam melakukan kegiatan laporan kerja harian. Yang kedua yaitu aspek daya tanggap (*responsiveness*) belum berjalan dengan baik, tercermin dari adanya kendala internal dari pegawai itu sendiri terkait masalah emosional pegawai yang juga mempunyai masalah pribadi lalu terbawa suasana emosinya dengan konsumen, yang menyebabkan penyampaian pegawai kurang ramah, dan juga beberapa berkas yang seharusnya selesai namun belum terselesaikan. Yang ketiga yaitu aspek transparansi (*transparency*) pada penerapannya masih belum optimal mengenai ketersediaan informasi mekanisme dan alur pelayanan di *website* BKPSDM Kota Palembang yang kurang *update* dan seharusnya informasi dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan namun kenyataannya tidak tersedia dengan jelas mengenai informasi tersebut. Yang keempat yaitu aspek efektifitas dan efisiensi (*effectiveness and efficiency*), BKPSDM Kota Palembang belum menerapkan dengan baik, hal ini dibuktikan dari kurangnya ketersediaan komputer dan server yang tidak stabil, sehingga hal tersebut menghambat waktu proses pelaksanaan pelayanan, kemudian masih adanya ketergantungan pada persetujuan pimpinan di BKPSDM menyebabkan pelayanan

menjadi lambat, terutama jika pimpinan sedang sibuk untuk menangani hal-hal teknis yang seharusnya dapat diselesaikan di tingkat pelaksana, namun belum bisa terselesaikan karena harus menunggu pimpinan.

Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi dapat disimpulkan bahwa tantangan yang dihadapi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang saat melakukan pelayanan yaitu rendahnya sumber daya manusia atau aparatur di BKPSDM Kota Palembang, kemudian fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang belum maksimal, serta kurangnya pemahaman aparatur terhadap aturan kedisiplinan kepegawaian.

Permasalahan tersebut tidak dapat dianggap mudah karena faktor-faktor tersebut merupakan penghambat dalam proses pelayanan administrasi kepegawaian, maka dari itu penting bagi BKPSDM Kota Palembang untuk memberikan perhatian serius dalam meningkatkan kualitas pelayanannya sebagai upaya mewujudkan pemerintah yang baik (*good governance*).

Guna dilakukannya penelitian ini ialah untuk mengkaji secara lebih mendalam bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan administrasi kepegawaian, khususnya pada BKPSDM Kota Palembang. Guna melihat bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* tersebut maka peneliti menggunakan aspek yang mengacu pada prinsip *Good Governance* menurut *United National Development Program* (UNDP), penulis berfokus pada empat aspek utama dalam peningkatan pelayanan yakni aspek akuntabilitas, daya tanggap, transparansi, serta efektifitas dan efisiensi. Keempat aspek ini, merupakan aspek penting dalam mewujudkan pelayanan pemerintah yang baik (*good governance*). Hal tersebut yang mendasari penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian.

Mengacu pada permasalahan yang ada mengenai pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kota Palembang, untuk itu perlu dilakukannya penelitian dengan judul “Penerapan Prinsip - Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu, Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan diatas, tujuan dari penulisan ini yaitu untuk mengetahui Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Pada Pelayanan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang.

2. Manfaat Penelitian

Manfaat penulisan ini dikelompokkan menjadi dua jenis manfaat yang dapat dilihat dari segi teoritis dan praktis, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan dan pelayanan administrasi publik khususnya terkait penerapan prinsip *good governance* pada pelayanan dan sebagai referensi penelitian berikutnya yang serupa,

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dan bahan pertimbangan dalam pengembangan *good governance* serta peningkatan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian bagi BKPSDM Kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Juanda Nawawi. (2012). Membangun Kepercayaan dalam Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(3).
- Muhammad Ilham. (2013). Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Penyelenggaraan Reformasi Agraria di Indonesia. *Jurnal Yuridika*, 28(2).
- Syamsinar. (2016) Penerapan Prinsip Prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 04.
- Aria Muliapradana, Atik Indah Lazulfa. (2018). Tata kelola administrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di PT BAM Kabupaten Tegal. *Jurnal institusi Politeknik Ganesha Medan. Juripol*, 1.
- Ait Novatiani, Wedi Rusmawan Kusuma, dkk. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap kinerja Instansi Pemerintah. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 10(1).
- Andjrah Hamzah Irawan. (2011). Perspektif Semiotik Tentang Representasi Budaya Feudal Dalam Iklan A Milo Versi Dengan Tema” Belum Tua Belum Boleh Bicara. *Jurnal Ilmu*, 1(1).
- Ahmad, Mustanir, Yasin, et al. (2018). Peran Aparatur Desa dan partisipasi Masyarakat dalam Musyawarah perencanaan Pembangunan Desa Tonrongnge Kecamatan Baranti Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Ilmiah Clean Government*, 2(1).

- Onsardi, Dahlia Wati, Rina Anjani. (2019). Tata Kelola Administasi Keuangan Dan Pembangunan Desa Tepi Laut Kabupaten Bengkulu Utara. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2).
- Triyanto Deni, Heru Purnawan, Boni Saputra. (2021). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 7(1).
- Ali Khaidir, Agung Saputra. (2020). Tata Kelola Pemerintahan Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pematang Johar. *Jurnal FISIPOL Universitas Muhammadiyah Sumtera Utara*, 14(4).
- Sulfiani, Andi Ni'mah. (2021). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1).
- Ediwijoyo Sotya Partiw, Wakhid Yuliyanto, Ari Waluyo. (2020). Meningkatkan Pelayanan Publik di Desa Padureso Kec. Padureso Kebumen dengan Sosialisasi dan Penyuluhan Tata Kelola Administrasi Desa. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(3).
- Mahsyar Abdul. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal FISIPOL Universitas Muhammadiyah Makassar*, 1(2).
- Hajar Siti, Khaidir Ali, Agung Saputra. (2022). Optimalisasi Pelayanan Publik dalam Tata Kelola Pemerintahan Desa di Desa Pematang Johar. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 6(1).
- Kusnendar, Aang. (2018). Kinerja Pemerintah Desa dalam Pelaynan Publik di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Dinamika: Jurnal Ilmu Adminstrasi Negara*, 5(3).

- Mohi, Kurniati, Widya dan Mahmud, Irmanovika. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Publik: Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(2).
- Botutihe, N. (2017). Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. *PUBLIK: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1).
- Hajar, Siti. (2013). Analisis Kineja Badan Permusyawaratan Desa (BPD) Terhadap Efektivitas Penyelenggaraan Pemerintahan Desa di Desa Hamparan Perak. Penelitian Dosen Muda Internal: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Arifin, Frendy. (2023). Performance Of Staff Administrative Services in The Regional Personnel Agency South Kalimantan Province. *Sinomics Journal: International Journal of Social Science, Education, Communication and Economics*, 1(6).
- Khalil, Zakki Fuad, Azizah Fitri. (2019). Tata Kelola Pelayanan Administrasi (Studi di Sekretariat Daerah kabupaten Aceh Tengah). *Al-IJTIMA'I International Journal Of Government and Social Science*, 5(1).