



[Homepage Journal: https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS](https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS)

Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Implementation Of Good Governance Principles In Improving The Quality Of Public Services

Ramadan

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu, ramadanstiap64@gmail.com

*Corresponding Author: E-mail: ramadanstiap64@gmail.com

ABSTRAK

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 10 Sep, 2025

Revised: 12 Nov, 2025

Accepted: 22 Nov, 2025

Kata Kunci:

*Pelayanan Publik;
Good Governance*

Keywords:

*Public Service;
Good Governance*

DOI: [10.56338/jks.v8i12.9176](https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176)

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu tantangan utama dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Sejak era reformasi, tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik semakin menguat sebagai bagian dari upaya mewujudkan good governance. Meskipun telah terdapat berbagai regulasi dan inovasi, implementasi prinsip good governance dalam pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada sejumlah permasalahan mendasar, seperti korupsi, maladiministrasi, keterbatasan transparansi, kurangnya akuntabilitas, rendahnya partisipasi masyarakat, disparitas digital, hingga lemahnya kapasitas aparatur. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan prinsip-prinsip good governance dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui studi dokumen kebijakan, laporan lembaga negara, hasil survei, dan analisis konten berita elektronik yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, penegakan hukum, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan profesionalisme merupakan faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Studi kasus di beberapa daerah seperti Banyuwangi dan Surabaya membuktikan pentingnya inovasi layanan, optimalisasi teknologi digital, dan sinergi antara pemerintah dan masyarakat untuk menghasilkan pelayanan prima. Namun, tantangan budaya birokrasi, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi terhadap perubahan masih menjadi kendala yang membutuhkan solusi sistemik dan komitmen berkelanjutan. Artikel ini merekomendasikan penguatan tata kelola, pengembangan SDM, pemanfaatan teknologi informasi secara inklusif, serta pengawasan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang adil, transparan, dan responsif.

ABSTRACT

Improving the quality of public services is one of the main challenges in governance in Indonesia. Since the reform era, demands for transparency, accountability, and public participation have intensified as part of efforts to realize good governance. Despite the existence of various regulations and innovations, the implementation of good governance principles in public services in Indonesia still faces a number of fundamental problems, such as corruption, maladministration, limited transparency, lack of accountability, low public participation, digital disparity, and weak apparatus capacity. This study aims to analyze in depth the application of good governance principles in efforts to improve the quality of public services in Indonesia using a qualitative descriptive approach. Data were obtained through the study of policy documents, reports from state institutions, survey results, and analysis of relevant electronic news content. The results show that the application of the principles of transparency, accountability, participation, law enforcement, responsiveness, effectiveness, efficiency, and professionalism are key factors in improving the quality of public services. Case

studies in several regions such as Banyuwangi and Surabaya demonstrate the importance of service innovation, optimization of digital technology, and synergy between the government and the community to produce excellent service. However, challenges such as bureaucratic culture, limited infrastructure, and resistance to change remain obstacles that require systemic solutions and sustained commitment. This article recommends strengthening governance, developing human resources, inclusive use of information technology, and public oversight to achieve fair, transparent, and responsive public services.

PENDAHULUAN

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu isu sentral dalam tata kelola pemerintahan di Indonesia. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, karena secara langsung berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Dalam dua dekade terakhir, khususnya pasca reformasi 1998, tuntutan terhadap transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik menjadi semakin mengemuka seiring berkembangnya prinsip-prinsip good governance di berbagai belahan dunia, termasuk Indonesia (Dwiyanto, 2008). Good governance, menurut United Nations Development Programme (UNDP), merupakan tata kelola pemerintahan yang menekankan pada beberapa prinsip utama, yakni akuntabilitas, transparansi, partisipasi, efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan penegakan hukum (UNDP, 1997). Prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang bersih dan berwibawa, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang pada akhirnya berdampak pada kesejahteraan masyarakat (World Bank, 2007).

Di Indonesia, penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri, mengingat sejarah panjang birokrasi yang cenderung sentralistik, hierarkis, dan seringkali kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Permasalahan klasik seperti korupsi, kolusi, nepotisme (KKN), lemahnya penegakan hukum, rendahnya akuntabilitas, serta masih terbatasnya akses dan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, menjadi penghambat utama implementasi good governance. Sebagai contoh, Indonesia Corruption Watch (ICW) dalam berbagai laporan tahunannya mengungkap masih tingginya angka praktik korupsi di sektor pelayanan publik, mulai dari pemalsuan dokumen, pungutan liar, hingga praktik suap dalam perizinan dan pengurusan administrasi (ICW, 2022).

Media elektronik juga gencar memberitakan berbagai kasus pelayanan publik yang belum optimal. Contohnya, keluhan masyarakat terkait lambannya pelayanan administrasi kependudukan seperti pembuatan KTP, paspor, maupun layanan kesehatan dan pendidikan yang masih ditemukan diskriminasi, birokrasi berbelit, serta pungutan liar di tingkat daerah. Berdasarkan berita yang dilansir Kompas.com (2023), masyarakat di beberapa wilayah masih kerap menghadapi proses pelayanan yang tidak transparan, sistem antrian yang tidak efektif, dan pejabat publik yang tidak ramah terhadap pemohon. Hal ini selaras dengan hasil survei Ombudsman Republik Indonesia (ORI) yang menyatakan bahwa tingkat maladministrasi masih tinggi di berbagai instansi pemerintah, baik pusat maupun daerah (Ombudsman RI, 2023).

Selain itu, dalam pelaksanaan layanan publik di era digital, masih ditemukan adanya ketimpangan akses teknologi informasi antara perkotaan dan pedesaan. Laporan CNN Indonesia (2022) menyoroti adanya digital divide yang menyebabkan sebagian rakyat Indonesia belum dapat menikmati layanan publik berbasis digital secara optimal, padahal pemerintah telah banyak menggalakkan program digitalisasi pelayanan. Akibatnya, tidak semua golongan masyarakat dapat mengakses layanan publik secara adil dan merata, sehingga tujuan peningkatan kualitas pelayanan berbasis good governance belum tercapai sepenuhnya.

Meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan prinsip good governance menjadi sangat penting mengingat sejumlah dampak negatif yang timbul akibat buruknya kualitas layanan, seperti menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah, tumbuh suburnya praktik

suap-menyuap yang menjerat kelompok masyarakat rentan, serta lambannya proses pembangunan. Oleh karena itu, upaya reformasi birokrasi yang dijalankan pemerintah, seperti penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), layanan satu pintu, dan penguatan sistem pengaduan masyarakat (ombudsman, lapor.go.id), merupakan langkah strategis yang sangat relevan dalam mendorong terwujudnya good governance (Setiawan & Warman, 2018).

Namun, reformasi birokrasi dan penerapan prinsip good governance tidaklah mudah dan memerlukan komitmen serius dari seluruh perangkat negara dan elemen masyarakat. Diperlukan langkah nyata dalam meningkatkan kapasitas aparatur sipil, memperkuat sistem pengawasan, membuka ruang partisipasi masyarakat, serta mengembangkan budaya pelayanan yang profesional dan berintegritas. Pemerintah daerah juga diharapkan mampu menerapkan prinsip-prinsip tata kelola yang baik secara konsisten dan inovatif, mengingat tuntutan masyarakat yang terus berkembang dan beragam.

Realitas di atas menegaskan bahwa tantangan dalam pelayanan publik tidak hanya terletak pada aspek teknis administratif, tetapi juga pada aspek tata kelola yang mendasar. Tantangan ini semakin kompleks di era demokratisasi dan desentralisasi yang memberi ruang lebih besar kepada pemerintah daerah untuk mengelola urusan publik. Implementasi good governance menjadi kunci untuk memastikan agar proses desentralisasi benar-benar berdampak pada peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat, bukan sebaliknya, membuka peluang baru bagi tumbuhnya praktik-praktik maladministrasi di tingkat lokal (Dwiyanto, 2012).

Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pembahasan akan mengacu pada berbagai sumber ilmiah, laporan lembaga negara, serta berita elektronik yang relevan untuk memberikan gambaran komprehensif terkait permasalahan, kendala, dan prospek penerapan good governance di sektor pelayanan publik Indonesia.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif adalah suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami fenomena sosial sebagaimana adanya secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki (Sugiyono, 2017). Metode ini tidak menggunakan data statistik kuantitatif, namun mengedepankan analisis mendalam terhadap data yang diperoleh dari berbagai sumber, baik data primer maupun sekunder.

Dalam konteks penelitian ini, sumber data yang digunakan antara lain dokumen kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik (seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden terkait SPBE, laporan Ombudsman, dan temuan dari Indonesia Corruption Watch), studi pustaka (jurnal, buku, artikel ilmiah), serta pemantauan dan analisis pemberitaan media elektronik seperti Kompas.com, Tempo.co, dan CNN Indonesia. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara kualitatif melalui tahap reduksi data, penyajian data, hingga penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan:

1. Studi dokumentasi terhadap regulasi dan kebijakan pelayanan publik nasional dan daerah.
2. Analisis konten berita elektronik terkait permasalahan pelayanan publik di Indonesia.
3. Studi literatur terhadap konsep dan penerapan good governance dalam pelayanan publik.

Validitas data diperkuat dengan melakukan triangulasi sumber, yakni membandingkan data dari waktu ke waktu, antar berbagai sumber data (dokumen resmi, laporan lembaga, pemberitaan media), dan antar berbagai pendekatan analisis. Proses analisis dilakukan secara interaktif, yakni peneliti secara aktif menelaah data secara mendalam dalam konteks implementasi good governance di sektor pelayanan publik (Miles, Huberman, & Saldana, 2014).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Konsep Good Governance dan Esensinya dalam Pelayanan Publik

Good governance secara harfiah berarti pemerintahan yang baik. Menurut UNDP (1997), good governance mencakup mekanisme, proses, dan institusi yang dapat mengarahkan, mengendalikan, dan mengelola kepentingan warga negara secara efektif, transparan, dan bertanggung jawab. Adapun prinsip utama good governance terdiri dari transparansi, akuntabilitas, partisipasi, penegakan hukum, responsivitas, efektivitas dan efisiensi, visibilitas, serta profesionalisme (Wibawa, 2016).

Di Indonesia, implementasi good governance menjadi instrumen kunci dalam reformasi birokrasi untuk membangun trust (kepercayaan) publik, meningkatkan kualitas pelayanan, dan memperkuat peran serta masyarakat dalam pengawasan pemerintahan. Pentingnya good governance ditegaskan dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang mengamanatkan adanya keterbukaan, kejelasan prosedur, akuntabilitas, serta adanya mekanisme pengaduan yang efektif. Laporan Global Corruption Barometer (Transparency International, 2021) juga menunjukkan adanya korelasi antara tata kelola pemerintahan yang baik dengan rendahnya tingkat korupsi dan tingginya kualitas pelayanan publik.

Permasalahan Pelayanan Publik di Indonesia yang Berkaitan dengan Good Governance

Implementasi good governance dalam pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi sejumlah tantangan serius. Beberapa masalah utama antara lain:

Korupsi dan Maladministrasi

Korupsi di sektor pelayanan publik terus menjadi sorotan publik. Praktik pungutan liar dalam pengurusan surat-surat di kepolisian, KTP di Dinas Kependudukan, layanan perizinan, hingga layanan rumah sakit telah menjadi keluhan masyarakat. Berdasarkan laporan Ombudsman RI (2023), maladministrasi dan praktik suap masih banyak ditemukan, yang berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat (Tempo.co, 2023).

Transparansi dan Akuntabilitas

Kurangnya keterbukaan informasi publik dalam proses administrasi sering membuat masyarakat tidak mengetahui dengan pasti persyaratan, biaya, maupun mekanisme pengurusan layanan publik. Survey Kementerian PANRB (2022) menunjukkan bahwa sebagian besar keluhan masyarakat berkaitan dengan prosedur dan informasi yang tidak terbuka, sehingga menimbulkan potensi pungutan liar dan pengabaian hak masyarakat.

Partisipasi Masyarakat

Meskipun telah ada mekanisme pengaduan publik dan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan, partisipasi tersebut masih bersifat formalitas. Banyak pengaduan masyarakat yang tidak ditindaklanjuti secara memadai. Laporan Kompas.com (2022) menyebutkan masih minimnya respon instansi publik terhadap aduan masyarakat, terutama di daerah tertinggal.

Digitalisasi Layanan Publik dan Digital Divide

Pemerintah telah meluncurkan banyak program digitalisasi pelayanan publik, namun upaya ini dihadapkan pada kendala keterbatasan infrastruktur dan literasi digital masyarakat, terutama di daerah terpencil, sehingga terjadi kesenjangan akses (CNN Indonesia, 2022).

Profesionalisme dan Kapasitas Aparatur

Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai ujung tombak pelayanan publik masih menghadapi tantangan dalam hal etos kerja, komitmen, loyalitas, dan integritas. Kurangnya pelatihan dan pembinaan juga membuat pelayanan belum sepenuhnya berbasis kebutuhan dan kepuasan publik (Setiawan & Warman, 2018).

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik

Transparansi

Transparansi menjadi fondasi bagi terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Pemerintah telah menerapkan berbagai regulasi seperti UU No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP), yang mewajibkan badan publik untuk secara proaktif memberikan akses informasi ke masyarakat. Namun, pelaksanaan di lapangan masih memerlukan penguatan, terutama terkait publikasi prosedur, biaya, dan waktu pelayanan.

Studi yang dilakukan oleh Dwiyanto (2008) menunjukkan bahwa keterbukaan informasi berdampak positif terhadap persepsi masyarakat terhadap birokrasi dan menekan peluang terjadinya korupsi. Di era digital, transparansi juga dapat dicapai dengan pemanfaatan teknologi informasi seperti situs web resmi, aplikasi layanan publik, dan saluran pengaduan online, meskipun belum merata implementasinya (Kominfo, 2023).

Akuntabilitas

Akuntabilitas menuntut adanya tanggung jawab dan pertanggungjawaban aparatur atas setiap tindakan dan keputusan pelayanan publik. Laporan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) dan Ombudsman (2022) masih menemukan laporan tentang penggunaan kewenangan pejabat publik yang kurang dapat dipertanggungjawabkan, terutama pada mekanisme pengelolaan anggaran pelayanan.

Upaya penguatan akuntabilitas dilakukan melalui sistem reward and punishment, penerapan e-government, serta pengawasan berjenjang. Diperlukan juga sistem audit yang kuat dan berkala untuk memonitor serta mengevaluasi kualitas layanan (Setiawan & Warman, 2018).

Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik tidak sekedar dimaknai sebagai "penerima layanan", melainkan mereka harus diberi kesempatan seluas-luasnya untuk terlibat dalam proses perumusan, pelaksanaan, evaluasi, hingga pengawasan. Melalui kanal-kanal pengaduan online seperti LAPOR! dan Ombudsman, masyarakat kini memiliki medium mengawasi dan mengkritisi kinerja layanan publik.

Namun, tantangannya terletak pada bagaimana menumbuhkan budaya proaktif, baik pada masyarakat dalam memanfaatkan kanal pengaduan maupun pada institusi penyedia layanan dalam menindaklanjuti aduan tersebut (Kompas.com, 2022). Penguatan literasi masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara menjadi sangat krusial.

Penegakan Hukum (Rule of Law)

Penegakan hukum merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan good governance di sektor pelayanan publik. Adanya kepastian hukum, perlakuan yang adil, serta tindakan tegas terhadap pelanggaran proses pelayanan menjadi tuntutan utama. Di Indonesia, pelaporan dan penindakan terhadap oknum aparatur yang melakukan pungli atau korupsi pelayanan masih perlu diperkuat dengan sistem pengawasan dan perlindungan pelapor, serta penegakan sanksi yang tegas (ICW, 2022).

Responsivitas

Responsivitas berhubungan dengan kemampuan layanan publik dalam menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) KemenPANRB (2022), masih terdapat kesenjangan antara ekspektasi dan realitas pelayanan, terutama dalam aspek kecepatan dan keramahtamahan petugas. Reformasi pelayanan berbasis digital dan sistem antrean online menjadi langkah solutif meskipun keterbatasan infrastruktur dan SDM masih menjadi kendala.

Efektivitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi harus selalu menjadi target bersama agar sumber daya yang dimiliki pemerintah dapat dimaksimalkan untuk menghasilkan pelayanan yang optimal. Kebijakan layanan satu pintu (PTSP) di bidang administrasi kependudukan, perizinan usaha, serta layanan kesehatan telah membawa dampak positif pada penyingkatan prosedur, pengurangan biaya, dan mempercepat waktu pelayanan (Dwiyanto, 2012).

Profesionalisme

Penerapan prinsip profesionalisme dapat dilihat dari adanya penguatan kapasitas dan integritas aparatur melalui pendidikan dan pelatihan, serta penerapan sistem merit dalam pengangkatan, promosi, dan penilaian kinerja ASN. Laporan KemenPANRB (2022) menyoroti pentingnya reformasi manajemen ASN demi terwujudnya pelayanan publik berbasis kompetensi dan integritas.

Studi Kasus dan Praktik Baik

Sebagai contoh praktik penerapan good governance yang berhasil, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi telah menerapkan sistem pelayanan digital dan satu pintu, sehingga pengurusan dokumen seperti KTP, KK, dan Akta Kelahiran dapat dilakukan dengan cepat dan transparan. Inovasi seperti antrian online, layanan tanpa tatap muka, pengiriman dokumen via pos, serta pemberian reward terhadap petugas teladan, mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan menekan angka pungutan liar (Kompas.com, 2023). Selain itu, Pemerintah Kota Surabaya berhasil menerapkan prinsip partisipasi melalui program musrenbang daring, di mana masyarakat dapat langsung mengajukan berbagai usulan kebutuhan layanan ke pemerintah kota. Respons cepat dan terbuka dari petugas pemerintahan menjadi faktor penentu meningkatnya kepercayaan masyarakat pada institusi publik.

Keberhasilan daerah-daerah tersebut menjadi pembelajaran bahwa penerapan prinsip good governance membutuhkan inovasi, adaptasi teknologi, dan komitmen bersama antara pemerintah, masyarakat, dan pihak swasta.

Tantangan dan Prospek

Meskipun telah banyak upaya dan inovasi, tantangan nyata masih membayangi implementasi good governance dalam layanan publik di seluruh Indonesia. Adapun tantangan utama meliputi (1) kendala perubahan budaya kerja birokrasi menuju pelayanan prima; (2) keterbatasan kapasitas teknologi dan infrastruktur (terutama di daerah); (3) resistensi dari oknum aparat terhadap transparansi dan akuntabilitas; (4) belum optimalnya partisipasi masyarakat.

Ke depan, prospek peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis good governance sangat besar jika didukung dengan penguatan tata kelola kelembagaan, perbaikan manajemen SDM, serta optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi secara inklusif. Penguatan peran masyarakat, ombudsman, dan media sebagai agen pengawas juga krusial dalam menciptakan ekosistem pelayanan publik yang inklusif, inovatif, dan berkelanjutan.

KESIMPULAN

Penerapan prinsip good governance di sektor pelayanan publik Indonesia merupakan keniscayaan untuk menghadirkan layanan yang adil, transparan, akuntabel, dan responsif sesuai harapan masyarakat. Pencapaian kualitas pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh seberapa konsisten dan komprehensif prinsip-prinsip good governance diterapkan dalam setiap lini layanan, mulai dari perumusan kebijakan, pelaksanaan, monitoring, hingga evaluasi. Meskipun tidak mudah,

perubahan ke arah tata kelola pemerintahan yang baik dapat dicapai melalui komitmen bersama, inovasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas aparatur, serta penguatan partisipasi dan kontrol masyarakat.

Tantangan seperti praktik korupsi, maladministrasi, keterbatasan infrastruktur, dan resistensi perubahan budaya birokrasi masih menjadi pekerjaan rumah yang memerlukan solusi sistemik. Namun, keberhasilan sejumlah daerah dalam menerapkan inovasi layanan berbasis good governance membuktikan bahwa transformasi pelayanan publik dapat diwujudkan dengan sinergi dan kemauan bersama. Dengan terus mengedepankan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, penegakan hukum, dan profesionalisme, pelayanan publik Indonesia akan semakin baik dan membawa manfaat luas bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- CNN Indonesia. (2022). Ketimpangan Digitalisasi Layanan Publik.
- Dwiyanto, A. (2008). Mengelola Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2012). Tata Kelola Pemerintahan dan Demokrasi di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- ICW. (2022). Tren Penindakan Kasus Korupsi Pelayanan Publik di Indonesia.
- Kominfo. (2023). Digitalisasi Layanan Publik.
- Kompas.com. (2023). Layanan Publik Masih Dikeluhkan.
- Miles, M.B., Huberman, A.M., & Saldana, J. (2014). Qualitative Data Analysis (3rd Edition). SAGE Publications.
- Ombudsman RI. (2023). Laporan Tahunan Ombudsman RI.
- Setiawan, I.R., & Warman, F. (2018). Reformasi Birokrasi dan Good Governance di Indonesia. Jurnal Ilmu Administrasi Negara
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tempo.co. (2023). Laporan Pelayanan Publik Nasional.
- Transparency International. (2021). Global Corruption Barometer.
- Wibawa, S. (2016). Good Governance: Teori dan Aplikasi dalam Perspektif Administrasi Publik. Surabaya: Unesa University Press.