

TRANSFORMASI PELAYANAN PUBLIK DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) DI KABUPATEN KARAWANG DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE

Alfiansyah¹, Lina Aryani², Rahman³

^{1,2,3} Prodi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia

email: alfiansyah0613@gmail.com

Abstrak

Pada Penelitian ini dilatarbelakangi sesuai dengan amanah pasal 23 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib mengelola sistem informasi elektronik maupun non elektronik yang meliputi profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan mudah, cepat dan transparan. Dalam pembuatan penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif dengan Jenis desain penelitian pada penelitian ini yaitu studi kasus (case study). Studi kasus merupakan suatu penelitian yang dilakukan terhadap suatu "kesatuan sistem". Kesatuan ini dapat berupa program, kegiatan, peristiwa, atau sekelompok individu yang terikat oleh tempat, waktu, atau ikatan tertentu. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Transformasi pelayanan public yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam mewujudkan Good Governance. Hasil dari penelitian ini yaitu Pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang terdapat dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan secara offline yang meliputi pelayanan Integrasi, pelayanan kecamatan, mall pelayanan public (MPP), Dukcapil Ada Untukmu (DAU), pelayanan jemput bola. Selain itu juga ada pelayanan yang dilakukan secara Online berbasis Website dengan nama E-Dukcapil.

Kata Kunci : Transformasi, Pelayanan public, Good Governance.

Abstract

The background of this research is in accordance with the mandate of article 23 of Law Number 25 of 2009 concerning Public Services that public service providers are required to manage electronic and non-electronic information systems which include administrator profiles, executor profiles, service standards, service announcements, complaint management and performance appraisal. so that services can be carried out easily, quickly and transparently. In making this study the authors used a qualitative research method with the type of research design in this study, namely a case study. Case study is a research conducted on a "unified system". This unit can be in the form of programs, activities, events, or a group of individuals who are bound by a certain place, time, or bond. The purpose of this research is to find out the transformation of public services carried out by the Population and Civil Registry Service in realizing good governance. The results of this study are public services at the Karawang Regency Population and Civil Registry Service, there are two forms of service, namely offline services which include integration services, sub-district services, public service malls (MPP), Dukcapil There For You (DAU), ball pick-up services. Apart from that, there is also a website-based online service called E-Dukcapil.

Keywords: Transformation, Public Service, Good Governance.

PENDAHULUAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2021 tentang Administrasi Kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karawang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Karawang yang memiliki kewenangan sebagai penyelenggara administrasi kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelaksanaan kebijakan pembangunan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil perlu diketahui hasil akhir setiap bulannya, untuk dapat memastikan kuantitas dan kualitas penduduk, perkembangan penduduk di Kabupaten Karawang dan juga mengukur kinerja Aparatur pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif original dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara

langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Dengan adanya Permen PAN dan RB Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, setiap daerah dapat membuat inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan kondisi di daerahnya masing-masing, dengan demikian inovasi yang tercipta akan menjadi lebih efektif dan efisien sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berkenaan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Karawang Nomor 16 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. SPBE merupakan penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada pengguna SPBE. SPBE ditujukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang berkualitas dan terpercaya. Penerapan SPBE kerap disebut juga sebagai e-government. Dari uraian tersebut, dapat terlihat bagaimana keterkaitan antara inovasi digitalisasi dan SPBE/ e-government. Keduanya sama-sama memiliki tujuan untuk peningkatan kinerja penyelenggaraan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, serta memberikan kemudahan dalam tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik, dengan memanfaatkan teknologi.

Untuk mendorong daerah dalam menciptakan dan mengembangkan inovasi, Pemerintah telah melahirkan berbagai regulasi sebagai pedoman pemerintah daerah dalam melaksanakan inovasi sebagai pengungkit bagi kepala daerah untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penerapan berbagai inovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintah daerah sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kebijakan ini memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk berkreasi dan berinovasi dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah yang menjadi kewenangannya yang berdasarkan kearifan lokal, dengan tujuan memperbaiki tata kelola pemerintahan daerah, mempercepat pelayanan publik dan memberdayakan masyarakat serta meningkatkan daya saing daerah. Inovasi yang diciptakan dan dikembangkan daerah dimaksudkan untuk mempermudah pertumbuhan investasi dengan menghilangkan segala hambatan dalam birokrasi terkait dengan investasi mulai dari Pusat hingga ke Daerah dengan filosofi inovasi yang harus bisa memangkas biaya (*cut off cost of the money*), memangkas jalur birokrasi yang panjang (*cut off bureaucratic path*) dan memangkas waktu yang panjang (*cut off the time*) yang dalam implementasinya dijalankan dengan motto lebih cepat (*faster*), lebih mudah (*easier*), lebih murah (*cheaper*), lebih pintar (*smarter*) dan lebih baik (*better*).

METODE

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan Metode Penelitian Kualitatif dengan jenis desain penelitian ini yaitu Studi kasus, studi kasus adalah suatu desain penelitian yang mengumpulkan data, menarik makna, dan mendapatkan pemahaman dari suatu kasus atau fenomena yang terjadi baik itu program, peristiwa, kegiatan yang terjadi. Data yang didapatkan dari penelitian ini bersumber dari hasil wawancara, observasi, dan studi literatur. Yang didapatkan pada saat observasi dan wawancara pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang pada tanggal 22 Mei 2023 dengan Informan Aparatur/pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten karawang, dan Masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL)

Menurut UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Di Indonesia sendiri permasalahan administrasi kependudukan masih banyak terjadi kesalahan baik di pusat maupun di daerah. Kesalahan tersebut dapat berupa kesalahan dalam pengetikan nama, huruf, gelar, tanggal dan tempat lahir, nomor identitas, dan lain-lain. Dan yang bertanggung jawab untuk memperbaikinya adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang disingkat dengan nama Disdukcapil, yang nantinya akan membantu

masyarakat untuk mengurus segala bentuk administrasi kependudukan baik itu membuat atau merubah KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain-lainnya. Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang di bentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten karawang Nomor 6 tahun 2014 tentang organisasi perangkat daerah kabupaten karawang dan bupati karawang Nomor 52 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Karawang merupakan salah satu organisasi perangkat daerah di Kabupaten Karawang yang memiliki kewenangan sebagai penyelenggara administrasi kependudukan, meliputi kegiatan pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Pelaksanaan kebijakan pembangunan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil perlu diketahui hasil akhir setiap bulannya, untuk dapat memastikan kuantitas dan kualitas penduduk, perkembangan penduduk di Kabupaten Karawang dan juga mengukur kinerja Aparatur pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.

2. Inovasi Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Karawang

Pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil pada awalnya hanya ada pelayanan yang dilakukan secara offline atau datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL Karawang. Namun pada bulan September 2020 pada saat ulang tahun kabupaten karawang DISDUKCAPIL mengeluarkan inovasi atau transformasi pelayanan public yang dilakukan secara online. Tetapi walaupun adanya kebaruan dalam hal pelayanan yaitu secara online, pelayanan public secara offline juga tetap diberlakukan. Adapun hal yang melatarbelakangi pembuatan pelayanan secara online yaitu untuk mempermudah masyarakat yang tidak bisa melakukan pelayanan secara offline atau datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL karawang baik itu karena factor Kesehatan, factor pekerjaan yang tidak dapat waktu libur, jauhnya jarak untuk datang ke kantor DISDUKCAPIL karawang.

1. Pelayanan secara Offline

Pelayanan secara offline berarti pelayanan yang dilakukan dengan cara tatap muka atau masyarakat mendatangi kantor pelayanan secara langsung, dalam Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kabupaten Karawang ada beberapa jenis pelayanan secara offline yaitu sebagai berikut ;

a. Pelayanan Integrasi

Pelayanan Integrasi yaitu pelayanan secara offline dengan datang langsung ke kantor dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten karawang.

b. Pelayanan Kecamatan

Pelayanan Kecamatan yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh kecamatan, jadi masyarakat cukup datang ke kantor kecamatan untuk mengurus perihal administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Karawang.

c. Mall Pelayanan Publik (MPP)

Mall pelayanan public adalah tempat pelayanan public yang berada di mall, jadi DISDUKCAPIL bekerjasama dengan Dinas lain untuk membuat tempat pelayanan Publik yang berada di mall -mall. Maka masyarakat juga bisa mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan di mall. DUKCAPIL Ada Untukmu (DAU)

DAU adalah pelayanan yang diperuntukan kepada masyarakat yang sudah lanjut usia (LANSIA) dan Disabilitas. Masyarakat Lansia dan Disabilitas tidak memungkinkan untuk melakukan pelayanan secara offline dengan datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL, MPP, atau ke Kecamatan, jadi nanti aparat atau pegawai - pegawai DISDUKCAPIL terjun langsung ke rumah – rumah masyarakat untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

d. Pelayanan Jemput Bola

Pelayanan jemput bola adalah pelayanan yang dilakukan terjun langsung kepada masyarakat, biasanya pelayanan ini diperuntukan bagi pelajar-pelajar yang sudah cukup umur untuk membuat kartu tanda penduduk (KTP).

2. Pelayanan Secara Online

Pelayanan kependudukan secara online di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang bernama E-DUKCAPIL. E-dukcapil kabupaten Karawang dibuat pada tanggal 20 september 2020 saat ulang tahun kabupaten Karawang ke-387 tahun. E-dukcapil berperan dalam mewujudkan good governance melalui Pelayanan kependudukan yang lebih baik kepada

masyarakat. Informasi dapat disediakan 24 jam tanpa harus menunggu dibukanya kantor. Informasi dapat dicari dari kantor, rumah, tanpa harus secara fisik datang ke kantor pelayanan dan tanpa bertemu secara face to face. Adanya peningkatan hubungan antara pemerintah, pelaku bisnis, dan masyarakat umum (publik) sehingga adanya keterbukaan (transparansi) maka diharapkan hubungan antara berbagai pihak menjadi lebih baik. Adapun pelayanan kependudukan yang terdapat pada website E-Dukcapil yaitu sebagai berikut :

1. Kartu Keluarga
2. Kartu Tanda Penduduk
3. Surat Pindah Keluar dari kabupaten Karawang
4. Surat Kedatangan dari luar Kabupaten Karawang
5. Akta Kelahiran

Selain itu juga dalam hal pelayanan secara online Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang melakukan pelayanan yang bekerjasama dengan Rumah Sakit atau Klinik Kesehatan. Jika Rumah Sakit atau klinik Kesehatan yang sudah melakukan perjanjian kerja sama (PKS) dengan Disdukcapil ada pasien yang melahirkan maka pihak Rumah sakit akan mengajukan kepada Disdukcapil tentang pembuatan Kartu keluarga baru, akta kelahiran, dan Kartu identitas anak.

3. faktor yang menghambat Pelayanan Publik dalam mewujudkan Good Governance

Dikutip dari beberapa penelitian dalam bentuk jurnal ada beberapa pandangan yang mengemukakan mengenai factor yang menghambat pelayanan public untuk mewujudkan good governance yaitu seperti penelitian dalam Disertasi Program Pascasarjana UNPAD Bandung yang di tulis atau yang dilakukan oleh Alamsyah, Adapun menurut pandangan Alamsyah mengenai Faktor penghambat pelayanan public yaitu “ perilaku birokrasi itu sendiri dan budaya yang ada pada Birokrasi itu sendiri”. Selain itu juga ada beberapa pandangan mengenai factor penghambat pelayanan public seperti masih lemahnya system pelayanan, strategi pelayanan, kemampuan petugas yang masih terbatas, perilaku koruptif, moralitas SDM aparatur pemerintah. Berdasarkan hasil temuan dari beberapa penelitian yang sudah dilakukan ada beberapa factor utama yang menghambat pelayanan public dalam mewujudkan good governance yaitu ;

1. Factor SDM aparatur pemerintahan

Factor kualitas SDM aparatur pemerintah menjadi factor utama karena kualitas SDM sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan public. Aparatur pemerintah itu sebagai aktor utama dalam hal pemberian pelayanan maka dari itu SDM aparatur pemerintah harus berkualitas agar terwujudnya good governance

2. Organisasi birokrasi

Selain factor SDM, organisasi birokrasi juga menjadi kendala belum terwujudnya good governance karena birokrasi yang ada di Indonesia masih gemuk atau terlalu banyak organisasi yang ada pada pemerintahan Indonesia, selain itu juga buruknya budaya organisasi yang ada pada birokrasi di Indonesia masih banyak ditemukan apartur pemerintah yang sering malas-malasan dalam bekerja tentu saja hal ini terjadi karena sudah menjadi budaya dalam organisasi itu sendiri. Seharusnya organisasi yang ada di Indonesia itu ramping namun kaya akan fungsi, selain itu juga organisasi birokrasi di Indonesia harus memiliki tatakelola manajemen pemerintahan yang baik dan harus menerapkan prinsip-prinsip good governance.

3. System dan strategi pelayanan

System dan strategi pelayanan juga menjadi salah satu factor penghambat pelayanan public, sebab banyak masyarakat mengatakan pelayanan public sering berbelit-belit dan tidak jelas mekanisme pelayanannya. Maka dari itu system dan strategi pelayanan harus dibuat dengan jelas dan harus berdasarkan kepada standar pelayanan yang prima. Hal ini dikarenakan agar aparatur pemerintah mudah memahami apa yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan dan juga agar masyarakat tidak kebingungan dalam hal pelayanan public sehingga dapat menciptakan pelayanan yang optimal dan bisa terwujudnya good governance.

4. kondisi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Karawang

Kondisi pelayanan public Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten karawang secara system dan strategi pelayanan sudah bisa dikategorikan baik karena sudah ada dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan secara offline yang meliputi beberapa jenis pelayanan seperti pelayanan Integrasi, pelayanan kecamatan, mall pelayanan public (MPP), Dukcapil Ada Untukmu (DAU), pelayanan jemput bola. Dan juga ada pelayanan secara Online pada website E-Dukcapil, akan

tetapi pada implementasi system dan strategi pelayanan publiknya masih terdapat beberapa kendala. Contohnya seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan DISDUKCAPIL kepada masyarakat sehingga menyebabkan masyarakat bingung mengenai persyaratan apa saja yang harus dibawa untuk melakukan pelayanan kependudukan seperti E-KTP, Kartu keluarga, surat Datang, surat Pindah, dan sebagainya. Akibat dari ketidaktahuan mengenai persyaratan untuk pelayanan kependudukan, masyarakat menganggap pelayanan yang diberikan DISDUKCAPIL berbelit-belit karena jika masyarakat kekurangan persyaratan maka mereka harus pulang Kembali ke rumah untuk memenuhi persyaratan tersebut. Hal ini juga membuat masyarakat enggan untuk mengurus sendiri mengenai administrasi kependudukan secara offline, tidak sedikit masyarakat yang meminta bantuan kepada aparatur Desa atau kepada RT untuk mengurus mengenai administrasi kependudukan. Hal ini juga menjadi kesempatan bagi beberapa oknum aparatur Desa untuk meminta biaya mengenai pembuatan administrasi kependudukan, oknum-oknum tersebut beralasan meminta biaya dalam pembuatan administrasi kependudukan sebagai uang pengganti transportasi yang dikeluarkan oknum aparatur desa dalam membuat administrasi kependudukan tersebut.

Selain pelayanan secara offline, kurangnya sosialisasi juga dalam hal pelayanan secara online yaitu melalui website E-Dukcapil. Tidak sedikit masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan pada website E-dukcapil terutama pada masyarakat pinggiran atau pada masyarakat pedesaan. Pada dasarnya memang SDM masyarakat pedesaan belum mumpuni mengenai teknologi jadi masyarakat pedesaan tidak mengerti cara menggunakan pelayanan website E-Dukcapil, di tambah kurangnya sosialisasi mengenai penggunaan website E-Dukcapil jadi mengakibatkan masyarakat malas untuk menggunakan website E-Dukcapil karena ketidaktahuan cara untuk menggunakan pelayanan tersebut.

5. permasalahan pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil karawang

Permasalahan saat ini yang dihadapi oleh Disdukcapil dalam pelayanan secara offline yaitu Kurangnya aparatur pemerintah atau pegawai Disdukcapil terutama pada saat setelah idul fitri, karena tingginya arus urbanisasi yang terjadi di kabupaten karawang mengakibatkan membludaknya masyarakat yang ingin mengajukan atau mengurus surat pindah atau surat kedatangan di Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Karawang. Akibat tingginya permohonan surat kedatangan dan surat pindah Disdukcapil kabupaten karawang setiap harinya harus tutup sampai jam 6 sore yang awalnya pelayanan pada Disdukcapil kabupaten karawang tutup pada jam 4 Sore.

Selain itu permasalahan yang dihadapi aparatur pemerintah atau pegawai Disdukcapil kabupaten karawang dalam pelayanan secara online yaitu kurangnya kemampuan SDM aparatur pemerintah dalam mengelola teknologi informasi, selain itu juga pada saat ini sudah adanya Desentralisasi pelayanan secara online ke kecamatan-kecamatan yang ada di kabupaten karawang hal yang menjadi permasalahan yaitu dalam hal kordinasi dengan operator yang ada di kecamatan – kecamatan.

SIMPULAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang di bentuk berdasarkan peraturan daerah kabupaten karawang Nomor 6 tahun 2014 tentang organisasi perangkat daerah kabupaten karawang dan bupati karawang Nomor 52 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi, dan tata kerja dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten karawang.

Pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Karawang terdapat dua bentuk pelayanan yaitu pelayanan secara offline yang meliputi pelayanan Integrasi, pelayanan kecamatan, mall pelayanan public (MPP), Dukcapil Ada Untukmu (DAU), pelayanan jemput bola. Selain itu juga ada pelayanan yang dilakukan secara Online berbasis Website dengan nama E-Dukcapil. Adapun hal yang melatarbelakangi pembuatan pelayanan secara online yaitu untuk mempermudah masyarakat yang tidak bisa melakukan pelayanan secara offline atau datang langsung ke kantor DISDUKCAPIL karawang baik itu karena factor Kesehatan, factor pekerjaan yang tidak dapat waktu libur, jauhnya jarak untuk datang ke kantor DISDUKCAPIL karawang.

Sistem dan Strategi pelayanan public pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten karawang bisa dikategorikan baik, tetapi dalam implementasi system dan strategi pelayanan masih terdapat beberapa kendala terutama dari segi sosialisasi kepada masyarakat. Selain itu juga permasalahan pelayanan public Dinas Kependudukan dan catatan Sipil kabupaten Karawang terjadi karena Lemahnya Kualitas SDM aparatur pemerintahannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.2018. Accessed Oktober 26, 2022.
- Wirawan, V. (2020). Penerapan E-Government dalam Menyongsong Era Revolusi Industri 4.0 Kontemporer di Indonesia. *Jurnal Penegakan Hukum Dan Keadilan*, 1(1), 1-16.
- Adnan, M. F. (2013). Reformasi birokrasi pemerintahan daerah dalam upaya peningkatan pelayanan publik. *Humanus*, 12(2), 196-203.
- Hamirul, H. (2017). Patologi Birokrasi yang Dimanifestasikan dalam Perilaku Birokrat yang Bersifat Disfungsional. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 7(1), 14- 18.
- Setijaningrum, E. (2009). Inovasi Pelayanan Publik.
- Jefri, R. (2018). Teori stewardship dan good governance. *Economics Bosowa*, 4(3), 14- 28.
- Budisetyowati, D. A. (2017). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *Al- Qisth Law Review*, 1(1), 11.
- Putra, T. M. (2019). Pelayanan Publik, Good Governance, dan Ketahanan Nasional. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. Yayasan Kita Menulis.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal)*, 2(1), 22-34.
- Rohayatin, T., Warsito, T., Pribadi, U., Nurmandi, A., Kumorotmo, W., & Suranto, S. (2017). Faktor Penyebab Belum Optimalnya Kualitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(01), 22-36.