

ANALISIS IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD GOVERNANCE PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH KABUPATEN KLATEN

Ari Dwi Susanto¹, Bekrim Setiawan²

University Of Southern California, Pennsylvania State University
asusanto@usc.edu, bfs5504@psu.edu

Abstrak

Globalisasi tidak dapat dibendung, bangsa Indonesia telah menjadi bagian integral dari masyarakat global. Pemerintah Kabupaten Klaten terdiri dari 59 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 33 OPD teknis kabupaten, dan 26 OPD kecamatan. Dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Klaten, setiap perencana OPD memainkan peran penting dan terlibat dalam semua tahapan pengembangan teks perencanaan daerah. bertindak sebagai koordinator dan pengontrol. Teknik studi kasus digunakan untuk investigasi.; bahwa studi kasus adalah analisis menyeluruh dan intensif dari satu kasus. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa, analisis implementasi prinsip good governance pelayanan public di pemerintah kabupaten Klaten adalah: 1) Efisiensi dan efektivitas; Secara keseluruhan Pemda Kabupaten Klaten sudah efisien, namun akan mengalami penurunan pada tahun 2022. 2) Keterbukaan dan Transparansi, Berdasarkan pendataan yang dilakukan pada perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan keuangan 70,7% telah menerapkan keterbukaan dan transparansi sedangkan sisanya 29,3% belum menerapkan. Penggunaan keterbukaan dan transparansi menunjukkan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. 3) Inovasi; Inovasi yang berhasil dilakukan diantaranya adalah: adanya kartu insentif anak, arsip digital kependudukan, pelayanan pembuatan KTP yang cepat, kartu tani. Hal ini merupakan upaya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten Klaten dalam memberikan inovasi pelayanannya. 4) Pemerataan Keadilan, Hasil kajian menjelaskan bahwa seluruh instansi tidak menyediakan fasilitas khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Reformasi pelayanan publik yang lebih baik bagi kelompok rentan sangat penting dilakukan dengan mengubah pola pikir penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Kata kunci: good governance; pelayanan public; transparansi; inovasi.

Abstract

Globalization is unstoppable, and Indonesia has become a vital component of the global community. The Klaten Regency Government, consists of 59 Regional Apparatus Organizations (OPD), 33 district technical OPDs, and 26 sub-district OPDs. Each OPD planner played a key role and was involved in all stages of drafting the regional planning text, with the Klaten Regency Regional Development Planning, Research and Development Agency acting as coordinator and controller. Case study techniques are used for investigations; that a case study is a thorough and intensive analysis of a single case. Based on the results of the analysis that has been carried out Based on the findings, it is possible to conclude that the analysis of the implementation of the principles of good governance of public services in the Klaten district administration is satisfactory: 1) Efficiency and effectiveness; Overall, the local government of Klaten Regency is efficient, but will experience a decline in 2022. 2) Openness and Transparency. According to statistics collected on planning, execution, and financial reporting, 70.7% of companies have implemented openness and transparency, while the remaining 29.3% have not. The usage of openness and transparency demonstrates the level of public trust in government. 3) Innovation; The innovations that have been successful include: children's incentive cards, digital demographic archives, fast KTP making services, farmer cards. This is an

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Klaten

effort made by the Klaten district government in providing innovative services. 4) Equitable Justice. The results of the study explain that all agencies do not provide special facilities for service users with special needs. Better public service reform for vulnerable groups is very important to do by changing the mindset of public service providers to provide public services to all levels of society without any discrimination.

Keywords: *good governance; public service; transparency; innovation.*

Pendahuluan

Masyarakat dunia saat ini berada pada era pasca industri. Era ini ditandai dengan ledakan teknologi informasi, sehingga mengarahkan dunia ke pusaran besar yang nyaris tanpa batas teritorial. Globalisasi tidak dapat dibendung, bangsa Indonesia telah menjadi bagian integral dari masyarakat global. Situasi ini di satu sisi merupakan peluang, karena bangsa Indonesia dapat mengerahkan segala potensi dan sumber dayanya untuk memasuki arena persaingan yang sangat besar, dengan harapan dapat sejajar dengan bangsa lain (Dewi Marta, 2017). Globalisasi juga bisa menjadi ancaman, karena dengan infrastruktur ekonomi, politik, dan sumber daya manusia yang sangat terbatas, justru membuat bangsa Indonesia terjebak sebagai penonton sekaligus penikmat (Kharisma, 2014). Akibat terburuknya adalah bangsa Indonesia menjadi pemasok bahan mentah, tenaga kerja upahan, dan menjadi konsumen pasar global. Bank Dunia memberiksn pengertian bahwa good governance sebagai melaksanakan pembangunan manajemen yang sehat dan bertanggung jawab sesuai dengan prinsip demokrasi dan pasar, menghindari salah alokasi dana investasi, mencegah korupsi baik secara politik maupun administratif, melakukan kontrol anggaran, dan menciptakan kerangka hukum dan politik untuk tumbuhnya kegiatan usaha”. (Pratiwi, Enita, & Sari, 2017). Dari konsep tersebut dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan Good governance merupakan syarat mutlak bagi terwujudnya sistem politik mayoritas pemerintahan yang lebih berpihak pada kepentingan rakyat dan menganut norma-norma demokrasi yang universal. (Budiawan & Nuryati, 2022). Hal ini juga dapat menjadi faktor pendorong terwujudnya tata kelola politik yang memproses good governance dari proses perumusan kebijakan publik, pelaksanaan pembangunan, penyelenggaraan birokrasi administrasi publik yang berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. (Da Cruz, Kusriyah, Widayati, & Ma'ruf, 2022).

Meskipun ada upaya untuk meningkatkan pelayanan, kritik dan keluhan terhadap pelayanan publik tetap terdengar. Sektor publik masih dihukum karena inefisiensi, birokrasi, kurangnya fleksibilitas, akuntabilitas yang tidak memadai, dan kinerja buruk jangka panjang. (Sukmadilaga, 0050ratama, & Mulyani, 2015). Penyampaian layanan yang buruk mencerminkan kesenjangan dalam akuntabilitas, ketidaksetaraan dalam perencanaan kebijakan, dan koordinasi yang tidak memadai antar lembaga publik. Selain itu, sejumlah isu di sektor publik Malaysia adalah tentang akuntabilitas, integritas, dan perilaku etis (Siregar & Muslihah, 2019).

Indonesia menganut sistem pemerintahan desentralisasi berdasarkan otonomi daerah. Semua persyaratan legislatif dan proses untuk mencapai otonomi daerah diatur

oleh undang-undang. Otonomi daerah didefinisikan oleh undang-undang nomor 32 tahun 2004 sebagai hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan, pelayanan masyarakat, dan daya saing. Dengan otonomi daerah, diharapkan daerah mampu mengatur Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan baik sesuai dengan kebutuhannya sendiri, sehingga menghasilkan daerah yang maju dan mandiri (Rosyada, 2016). Namun, karena kewenangan pusat yang tidak memadai atas daerah, pelaksanaan otonomi daerah dapat menjadi kerentanan utama, yang mengakibatkan kebijakan yang tidak merata dan situasi rawan konflik. Presiden Joko Widodo memiliki sembilan agenda prioritas yang dikenal dengan Nawa Cita pada masa jabatan pertamanya, selain menjalankan misi Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah (2014-2019).

Pemerintah Kabupaten Klaten yang berkantor pusat di Jl. Pemuda No.294, Dusun 1, Kecamatan Klaten Selatan, Kabupaten Klaten, Jawa Tengah, terdiri dari 59 Organisasi Perangkat Daerah (OPD), 33 OPD teknis kabupaten, dan 26 OPD kecamatan. Setiap perencana OPD berpartisipasi dalam semua tingkat pembangunan perencanaan daerah, dengan Badan Perencanaan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Klaten bertindak sebagai koordinator dan pengontrol. Akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan tanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan fungsi perencana berada di garis depan prinsip tata pemerintahan yang baik untuk menghasilkan output kinerja perencanaan pembangunan daerah berupa formulasi kebijakan perencanaan yang efektif dari hasil dan kualitas, sehingga perencanaan yang efektif, tepat sasaran, dan menghemat waktu dan uang. Sehingga perencanaan tersebut bermanfaat dan berdampak pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Dalam tiga (tiga) tahun terakhir, hasil Pengukuran Skor Capaian Aspek Perencanaan dalam Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Pemerintah Kabupaten Klaten tetap B. Komponen perencanaan penilaian SAKIP paling banyak tertimbang, terhitung hingga 30% dari skor SAKIP keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut di atas, penelitian ini akan mengkaji implementasi good governance di Kabupaten Klaten.

Metode

Teknik studi kasus digunakan untuk investigasi. Studi kasus adalah pemeriksaan terperinci dan mendalam dari satu contoh. Metode ini biasanya digunakan untuk memahami kompleksitas dan keistimewaan dari kasus-kasus yang diselidiki, seperti studi tentang lingkungan, sekolah, keluarga, organisasi, individu, atau peristiwa tertentu. Gagasan studi kasus akan digunakan dalam studi ini sebagai analisis aspek-aspek peristiwa sejarah yang terdefinisi dengan baik. (Sugiyono, 2016) juga disediakan tentang peristiwa sejarah yang terdiri dari beberapa variabel, seperti variabel independen dan variabel dependen, sehingga peneliti dapat tetap fokus pada fitur bidang

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Klaten

tertentu yang mereka minati. proyek penelitian Sumber data utama dalam studi ini adalah catatan survei layanan publik di Klaten yang dilakukan oleh badan publik.

Hasil dan Pembahasan

Prinsip good governance yang disepakati secara internasional melalui UNDP pada tahun 1997 dan juga digunakan dalam penelitian (Pratiwi et al., 2017) yaitu efektifitas dan efisiensi, visi strategis, keterbukaan dan transparansi, inovasi dan orientasi jangka panjang, pengelolaan keuangan yang handal, dan akuntabilitas. Pengertian mendasar dari “pemerintahan” lebih kepada lembaga-lembaga yang mengatur dan mengurus administrasi pemerintahan. Pengertian pemerintahan pada tingkat Pemerintah Pusat berkaitan dengan Presiden sebagai Kepala Pemerintahan Negara, serta Kabinet Pemerintahan. Sedangkan Tata Kelola mencontohkan pola keterkaitan positif antar elemen yang ada. Tata pemerintahan yang baik di tingkat nasional mengacu pada pola hubungan antara pemerintah dan institusi politik, ekonomi, dan sosial untuk mencapai kesepakatan bersama tentang proses penyelenggaraan pemerintahan. Interaksi yang seimbang dan proporsional antara keempat institusi tersebut sangat ideal. Implementasi Good Governance dalam pelayanan publik di kabupaten Klaten dapat dilihat dari beberapa dimensi. Indikator-indikator tersebut harus diterapkan dengan baik untuk mencapai good governance (F. & Kholis, 2010). Kajian ini menggunakan indikator tersebut untuk mengukur good governance di pemerintah kabupaten Klaten dengan indikator diantaranya adalah:

a. Efisiensi dan efektivitas

Keberhasilan realisasi penerimaan pemerintah dapat diukur dengan membandingkannya dengan target penerimaan yang telah ditetapkan. Sementara efisiensi dapat diukur dengan membandingkan biaya dengan pendapatan. organisasi harus strategis dalam menentukan karakteristiknya karena karakteristik tersebut merupakan jiwa dalam menjalankan operasinya untuk menjadi organisasi yang unggul dibandingkan dengan organisasi sejenis lainnya (Aryanti & Marliyah, 2022). Selain itu, karakteristik juga dapat meningkatkan reputasi organisasi. Visi strategis dalam pemerintahan kabupaten dapat dilihat dari bagaimana pemerintah kabupaten memposisikan dirinya. Visi juga harus bernilai dan terukur sehingga pencapaiannya dapat dievaluasi. Rasio Kemandirian, Rasio Efektivitas, Rasio Efisiensi, Pangsa, dan Pertumbuhan merupakan teknik analisis yang digunakan. Temuan studi tentang Rasio Kemandirian rata-rata Kabupaten Klaten dari tahun 2020 hingga 2022 menunjukkan pola hubungan yang informatif. Namun pengelolaan keuangan daerah Kabupaten Klaten sangat efektif dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Sedangkan pengelolaan keuangan daerah Kabupaten Klaten terbilang efisien dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022, sesuai dengan tingkat efisiensinya. Secara keseluruhan Pemda Kabupaten Klaten sudah efisien, namun akan mengalami penurunan pada tahun 2022.

b. Keterbukaan dan Transparansi

Menurut Bappenas, Transparansi adalah asas yang menjamin akses atau kebebasan setiap orang untuk menerima informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan; khususnya, pengetahuan tentang kebijakan, formulasi dan prosedur pelaksanaannya, dan hasil yang diperoleh. (Susanti, 2022) Transparansi dapat didefinisikan dalam tiga hal: 1) adanya kebijakan yang terbuka untuk pengawasan publik, 2) akses informasi sehingga publik mengetahui semua aspek kebijakan pemerintah, dan 3) penerapan gagasan check and saldo. Antara eksekutif dan legislatif. Tujuan transparansi adalah untuk menumbuhkan rasa saling percaya antara pemerintah dan masyarakat. Pemerintah harus memberikan informasi yang akurat kepada mereka yang membutuhkannya, khususnya informasi yang dapat dipercaya tentang hasil dari proses hukum, peraturan, dan tata kelola; mekanisme yang memungkinkan publik untuk mengakses informasi yang relevan; peraturan yang mengatur kewajiban pemerintah daerah untuk memberikan informasi kepada masyarakat; dan menumbuhkan budaya kritik publik terhadap kebijakan yang dihasilkan oleh pemerintah daerah. (Winarno & Retnowati, 2019). keterbukaan informasi, dan frekuensi pengungkapan dokumen pengelolaan keuangan. Makalah indikator pada setiap langkah pengelolaan keuangan pemerintah dianggap tersedia apabila dapat diambil kembali pada saat observasi dan dipublikasikan pada website resmi pemerintah kabupaten Klaten. Selanjutnya, jika publik dapat memperoleh makalah secara mandiri, materi tersebut dianggap dapat diakses (Juiz, Guerrero, & Lera, 2014) Menurut statistik yang dikumpulkan tentang perencanaan, pelaksanaan, dan pelaporan keuangan, 70,7% perusahaan telah menerapkan keterbukaan dan transparansi, sedangkan 29,3% sisanya belum. Penggunaan keterbukaan dan transparansi menunjukkan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Angka ini bisa dikatakan sangat baik, karena pemerintah sudah menjalankan pemerintahan secara terbuka dan ingin masyarakat mengawal prosesnya. Bagan di bawah ini menunjukkan tingkat keterbukaan dan transparansi di pemerintah kabupaten Klaten. Pelaksanaan transparansi oleh Pemerintah Kabupaten klaten dalam pelayanan publik belum maksimal, mengingat hanya satu SKPD yang mempublikasikan informasi tentang pelayanan publik. Transparansi dalam good governance akan memudahkan Publik dapat memperoleh informasi tentang tata kelola, kebijakan, pembangunan, dan proses implementasi, serta hasil yang diperoleh. Transparansi pada akhirnya akan menghasilkan hubungan yang positif antara pemerintah dengan masyarakat, serta pemerintahan yang bersih, berfungsi, efisien, akuntabel, dan tanggap terhadap tujuan dan kepentingan masyarakat.

c. Inovasi

Inovasi dan orientasi jangka panjang dipengaruhi oleh kreativitas positif. Kebiasaan dalam lingkungan kritis akan membentuk sumber daya yang mampu berinovasi dan berorientasi jangka panjang (Winarno & Retnowati, 2019). Indikator-indikator tersebut dapat dikembangkan dengan relatif cepat melalui diskusi kelompok terarah yang mengasah daya berpikir kreatif untuk kemajuan pemerintah kabupaten

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Klaten

Klaten. Peningkatan ekonomi kerakyatan berarti peningkatan pertumbuhan ekonomi dan penguatan ekonomi kerakyatan, dengan urusan yang berkaitan dengan pencapaian sasaran pertama adalah urusan wajib perencanaan pembangunan, urusan wajib koperasi, usaha kecil dan menengah; urusan wajib penanaman modal; urusan pilihan perdagangan, urusan pilihan industri, urusan pilihan pertanian; urusan wajib ketahanan pangan; urusan wajib pemberdayaan masyarakat dan desa. serta pariwisata. Kartu insentif anak, arsip demografi digital, layanan pembuatan KTP cepat, dan kartu tani adalah contoh penemuan yang berhasil. Pemerintah Kabupaten Klaten berupaya memberikan layanan baru.

d. Pemerataan Keadilan

Dalam pelayanan publik, ini berarti keluasan pelayanan harus seluas-luasnya dengan tetap menjaga keadilan dan ditegakkan secara adil bagi seluruh rakyat. Hal ini sesuai dengan Pasal 29 UU Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009, yang mengatur bahwa penyedia layanan publik diharuskan untuk memberikan layanan kepada anggota masyarakat tertentu, termasuk perlakuan istimewa (Andriyadi, 2019). Masyarakat rentan meliputi penyandang cacat, lanjut usia, ibu hamil, anak-anak, korban bencana alam, dan korban bencana sosial. Menurut temuan studi tersebut, tidak semua instansi menyediakan fasilitas khusus bagi pengguna jasa dengan kebutuhan khusus. Ini adalah bukti empiris yang menunjukkan bahwa ada kondisi yang tidak konsisten dengan apa yang diharapkan dari kelompok yang kurang beruntung. Reformasi layanan publik yang lebih baik untuk populasi rentan sangat penting, seperti juga mengubah pola pikir penyedia layanan publik untuk memberikan layanan publik kepada semua lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis, dapat disimpulkan analisis implementasi prinsip good governance pelayanan public di pemerintah kabupaten Klaten adalah: 1) Efisiensi dan efektivitas; Secara keseluruhan Pemda Kabupaten Klaten sudah efisien, namun mengalami penurunan pada tahun 2022 2) Keterbukaan dan Transparansi, Berdasarkan pendataan yang dilakukan pada perencanaan, pelaksanaan dan pelaporan keuangan 70,7% telah menerapkan keterbukaan dan transparansi sedangkan Sisanya 29,3% belum melakukannya. Penggunaan keterbukaan dan transparansi menunjukkan besarnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Angka ini bisa dikatakan sangat baik, karena pemerintah sudah menjalankan pemerintahan secara terbuka dan ingin masyarakat mengawal prosesnya. 3) Inovasi; Inovasi yang berhasil dilakukan diantaranya adalah: adanya kartu insentif anak, arsip digital kependudukan, pelayanan pembuatan KTP yang cepat, kartu tani. Pemerintah Kabupaten Klaten berupaya memberikan layanan baru. 4) Pemerataan Keadilan, Hasil kajian menjelaskan bahwa seluruh instansi tidak menyediakan fasilitas khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Ini adalah bukti empiris yang menunjukkan bahwa ada kondisi yang tidak konsisten dengan apa yang diharapkan dari kelompok yang kurang

beruntung. Reformasi pelayanan publik yang lebih baik bagi kelompok rentan sangat penting dilakukan dengan mengubah pola pikir penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan publik kepada seluruh lapisan masyarakat tanpa adanya diskriminasi.

Analisis Implementasi Prinsip Good Governance Pelayanan Publik di Pemerintah Kabupaten Klaten

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyadi, Fauza. (2019). Good Governance Government and Government. *LENTERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 1(2), 85–100.
- Aryanti, Jania Fadila, & Marliyah, Marliyah. (2022). Analysis of the Implementation of Good Governance Principles in the Framework of Public Services at the One Stop Integrated Investment and Licensing Service in North Sumatra Province. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 2(2), 179–186. <https://doi.org/10.53697/jim.v2i2.529>
- Budiawan, Febrilda Putri, & Nuryati, Tutty. (2022). Understanding the Implementation of Good Government Governance (GGG) on The Quality of Public Services. *Journal Of Accounting and Finance Management*, 3(3), 105–120.
- Da Cruz, Carolina, Kusriyah, Sri, Widayati, Widayati, & Ma'ruf, Umar. (2022). The Implementation of Good Governance Principles in Admission of Prospective Civil Servants. *Jurnal Daulat Hukum*, 5(1), 40. <https://doi.org/10.30659/jdh.v5i1.20476>
- Dewi Marta, Fitriyul. (2017). Implementation of e-Government towards Trustworthy Government Fitriyul Dewi Marta Implementation Of E-Government Towards Trustworthy Government. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, IX(2), 82–96.
- F., Anggriawan. F., & Kholis, A. (2010). Good corporate governance in the public service agency (case study at university of Brawijaya Malang). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis*, 2(2), 1–19.
- Juiz, Carlos, Guerrero, Carlos, & Lera, Isaac. (2014). Implementing Good Governance Principles for the Public Sector in Information Technology Governance Frameworks. *Open Journal of Accounting*, 03(01), 9–27. <https://doi.org/10.4236/ojacct.2014.31003>
- Kharisma, Bayu. (2014). Good Governance Sebagai Suatu Konsep dan Mengapa Penting Dalam Sektor Publik Dan Swasta (Suatu Pendekatan Ekonomi Kelembagaan). *Buletin Studi Ekonomi*, 19(1), 11.
- Pratiwi, Diah Ayu, Enita, Meri, & Sari, Puspita. (2017). an Analysis of Good Governance in the Public Service Sector of Batam. *Journal of Techno Social*, 9(1), 71–80.
- Rosyada, Ayu Amrina. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kota Samarinda. *E-Journal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 102–114.
- Siregar, Hilda Octavana, & Muslihah, Siti. (2019). Implementation of good governance principles in village government context in Bantul Regency, Yogyakarta. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 6(4), 503–514.

<https://doi.org/10.22437/ppd.v6i4.6256>

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (PT Alfabet). Bandung.

Sukmadilaga, Citra, Pratama, Arie, & Mulyani, Sri. (2015). Good Governance Implementation in Public Sector: Exploratory Analysis of Government Financial Statements Disclosures Across ASEAN Countries. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 211(November 2015), 513–518. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2015.11.068>

Susanti, A. (2022). Implementation of the Principles of Good Governance in Improving Public Services At the Investment Office and One-Stop *Journal of Multidisciplinary Science*, 1598–1611.

Winarno, Ronny, & Retnowati, Endang. (2019). Good Governance Based Public Services. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17.