



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 6 Tahun 2023 Page 1263-1273

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sumbawa Barat

Muhammad^{1✉}, Zainuddin², Yana Karisma³

(1,2) Magister Manajemen Inovasi, Universitas Teknologi Sumbawa

(3) Bahasa dan Kebudayaan Inggris, Universitas Teknologi

Email: muhammadsap65@gmail.com[✉]

Abstrak

Penelitian ini membahas implementasi tata kelola yang baik, khususnya dalam meningkatkan layanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Sumbawa Barat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan PTSP bergantung pada perencanaan responsif, penegakan SOP, dan pengawasan internal dan eksternal yang ketat. Prioritas diberikan pada persamaan hak, partisipasi, dan transparansi untuk membangun kepercayaan masyarakat. Strategi peningkatan kualitas layanan mencakup integrasi teknologi, pelatihan petugas, pembaruan infrastruktur fisik, kolaborasi dengan pemangku kepentingan lokal, transparansi, dan evaluasi berkala. Dengan komitmen jangka panjang, strategi ini diharapkan menciptakan lingkungan perizinan yang efisien, ramah, dan mendukung, mendukung pertumbuhan ekonomi lokal, dan membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah.

Kata Kunci: *Peningkatan, Kualitas Pelayanan, Pelayanan publik.*

Abstract

This research discusses the implementation of good governance, particularly in improving the One-Stop Integrated Licensing Service (PTSP) in West Sumbawa Regency. The research methodology employed a qualitative approach with structured data collection. The findings indicate that the success of PTSP relies on responsive planning, strict enforcement of Standard Operating Procedures (SOPs), and rigorous internal and external supervision. Priority is given to equal rights, participation, and transparency to build public trust. Strategies for enhancing service quality include the integration of technology, personnel training, physical infrastructure updates, collaboration with local stakeholders, transparency, and periodic evaluation. With a long-term commitment, these strategies are expected to create an efficient, friendly, and supportive licensing environment, promoting local economic growth and fostering public trust in the local government.

Keyword: Improvement, Service Quality, Public Service

PENDAHULUAN

Dalam konteks perkembangan masyarakat modern, harapan terhadap pemerintah untuk mengadopsi konsep good governance menjadi semakin besar (Lauma, 2019). Good governance, sebagai landasan utama, mencakup efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan pemerintahan (Usman et al., 2022). Efisiensi, sebagai parameter utama, merujuk pada kemampuan pemerintah untuk menjalankan tugasnya secara presisi dan mengoptimalkan penggunaan sumber daya (Choirunnisa et al., 2023). Transparansi, sebagai elemen kritis good governance, menjamin kebijakan publik yang dapat diawasi oleh masyarakat umum (Subianto, 2020). Sementara itu, akuntabilitas menekankan kewajiban pemerintah untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusannya kepada publik (Heldi et al., 2023).

Walaupun good governance telah lama menjadi aspirasi bersama, realitasnya seringkali menjadi tantangan yang sulit diatasi, menunjukkan perlunya transformasi menyeluruh yang melibatkan berbagai sektor (Widanti, 2022). Keberhasilan dalam mencapai good governance, yang merupakan tanggung jawab bersama (Riskha Chyntia Dewi dan Suparno, 2022), memerlukan partisipasi aktif pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta, masing-masing

sesuai dengan peran dan kapasitasnya (Sihotang, 2023). Salah satu strategi krusial dalam mewujudkan good governance di Indonesia adalah peningkatan kualitas pelayanan publik (Iswandari, 2021). Pelayanan publik, sebagai indikator utama, tidak hanya menilai kinerja pemerintah tetapi juga mencerminkan evaluasi kinerja melalui birokrasi (Iswandari, 2021). Inovasi dalam pelayanan publik diidentifikasi sebagai strategi kunci dalam mewujudkan good governance yang efektif (Iswandari, 2021). Pelayanan publik

dipersepsikan sebagai bentuk pemberian layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Akay et al., 2021).

Meskipun demikian, berbagai kendala, seperti prosedur yang kompleks, ketidakpastian waktu penyelesaian, dan biaya yang tinggi, masih menjadi tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik (Pasolong, 2021). Tantangan-tantangan ini menghambat akses masyarakat secara adil dan menimbulkan ketidakpercayaan terhadap birokrasi (Neneng Siti Maryam dan Program, 2022).

Mengatasi tantangan-tantangan ini memerlukan upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan tujuan menciptakan pelayanan yang optimal. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas dianggap sebagai indikator utama dari konsep good governance (Riskha Chyntia Dewi dan Suparno, 2022). Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah efektif dan efisien dari para aparatur negara, dengan harapan dapat memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan publik, sebagai instrumen administratif, bukan hanya sekadar penyelenggaraan rutin. Sebaliknya, pelayanan publik dianggap sebagai alat yang dapat memastikan hak-hak warga negara dan memantau pertumbuhan ekonomi di daerah (Sahya, 2023). Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi fokus utama dalam RPJMD Kabupaten Sumbawa Barat Tahun 2021-2026, mencerminkan arah pembangunan pemerintah daerah.

Pelayanan publik administratif, khususnya pelayanan perizinan, menjadi fokus utama bagi masyarakat dan pemerintah. Dokumen perizinan tidak hanya menjadi alat jaminan kesejahteraan masyarakat tetapi juga alat pemantauan investasi di daerah (Sahya, 2023). DPMPTSP Kabupaten Sumbawa Barat, sebagai lembaga yang memberikan pelayanan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Dalam kerangka Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, DPMPTSP Kabupaten Sumbawa Barat berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah, transparan, dan akuntabel. Inovasi diidentifikasi sebagai langkah berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, dengan harapan mencapai pelayanan publik yang optimal. Keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas diharapkan menjadi indikator utama dari penerapan prinsip-prinsip good governance, membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini akan mengadopsi pendekatan desain penelitian Kualitatif. Pendekatan ini akan memberikan keunggulan dalam memahami secara menyeluruh pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa Barat. Pengumpulan data kualitatif, peneliti melakukan wawancara mendalam dengan pemangku kepentingan yang beragam, termasuk pejabat dan staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), pelaku usaha, masyarakat sipil, dan individu-individu yang terlibat dalam proses perizinan. Wawancara ini akan bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi mereka tentang pelayanan perizinan di Kabupaten Sumbawa Barat. Data kualitatif ini akan dianalisis melalui pendekatan kualitatif, termasuk analisis naratif dan tema, untuk memahami konteks, tantangan, dan peluang yang ada dalam pelayanan perizinan. Hasil dari analisis data kualitatif digunakan untuk merumuskan rekomendasi yang lebih holistik dan berdaya guna dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di wilayah Kabupaten Sumbawa Barat secara deskriptif

HASIL DAN PEMBAHASAN

Prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Sumbawa Barat

Komitmen Pemerintah terhadap penyediaan pelayanan publik yang berkualitas. Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah.

Upaya konkret Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat untuk meningkatkan mutu, efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi dalam pelayanan publik. Seperti termuat dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sumbawa Barat Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menegaskan SKPD-DPMPTT bukan hanya bertindak sebagai lembaga yang melaksanakan proses perizinan dan layanan non-perizinan yang telah didelegasikan, tetapi juga akan memiliki fungsi koordinasi dengan berbagai Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Unit Kerja Perangkat Daerah dalam konteks pelayanan perizinan, layanan non-perizinan, serta administrasi dokumen yang telah ditransfer. SKPD-DPMPTT juga akan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan aspek penanaman modal.

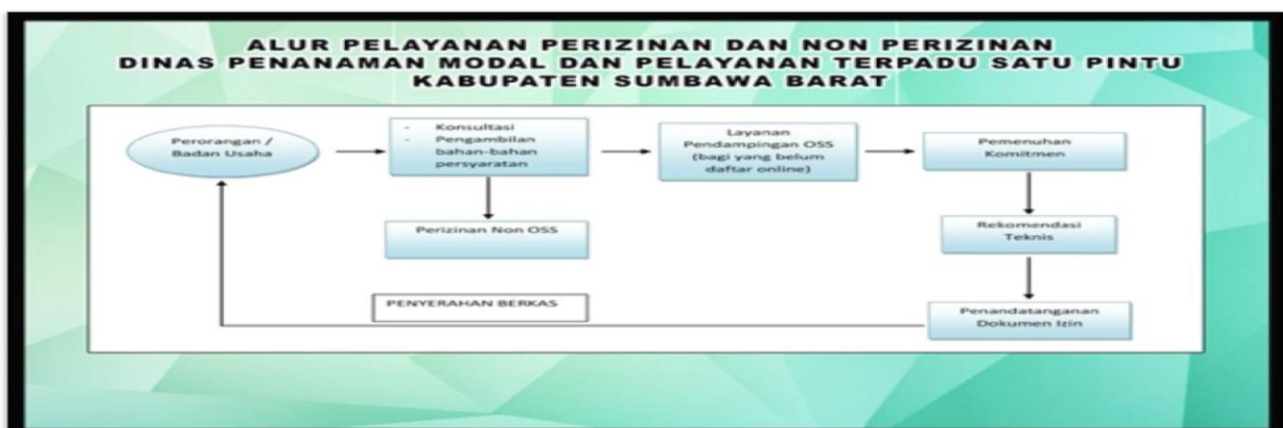
Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) memiliki ruang lingkup yang mencakup seluruh spektrum pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi wewenang pemerintah

daerah, termasuk urusan wajib dan pilihan. Dalam konteks ini, termasuk pula urusan di bidang Penanaman Modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah. Untuk menyelenggarakan PTSP dengan lebih efisien, Bupati memberikan wewenang kepada Kepala DPMPTT untuk mengurus semua aspek perizinan dan nonperizinan.

Kewenangan penyelenggara dalam PTSP melibatkan beberapa tahapan krusial. Ini melibatkan penerimaan dokumen permohonan izin dan nonizin, penelitian atau pemeriksaan dokumen, penelitian teknis atau pengujian fisik sesuai kebutuhan, penandatanganan dokumen izin, penyerahan dokumen izin kepada pemohon, manajemen arsip izin, penentuan dan pemberian sanksi jika ada penyalahgunaan izin, serta koordinasi dengan SKPD/UKPD teknis terkait untuk pelayanan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi pelaksanaan izin dan nonizin.

Dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, DPMPTT juga diwajibkan untuk memiliki Standar Pelayanan Minimal, Standar Pelayanan Publik, dan Standar Operasional Prosedur yang detail untuk setiap jenis layanan yang disediakan melalui PTSP. Hal ini mencakup informasi tentang estimasi waktu selesai pelayanan, biaya yang diperlukan, informasi yang akan diberikan kepada pemohon, prosedur yang harus diikuti, penanganan keluhan, serta kondisi ruangan yang mendukung kenyamanan pelayanan. Pelayanan tersebut mencakup izin yang termasuk dalam Online Single Submission (OSS) dan juga izin yang tidak termasuk dalam OSS, menegaskan komitmen PTSP untuk memberikan pelayanan terbaik dalam segala aspek.

Proses pelayanan perizinan dan non perizinan meliputi: Pengolahan Perizinan Baru; Perpanjangan Perizinan; Ali Nama Perizinan; Penetapan Perizinan; Pencabutan Perizinan; dan Penandatanganan Naskah Perizinan oleh Kepala Dinas. Adapun alur pelayanan digambarkan pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Alur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Sumbawa Barat tidak hanya menetapkan peran PTSP sebagai pusat pelayanan yang efektif, tetapi juga menjalankan sistem pengawasan, pengendalian, dan evaluasi yang sangat ketat terhadap pelaksanaan izin dan nonizin. Dalam upaya ini, melibatkan Perangkat Daerah teknis dan lembaga negara yang berwenang, termasuk lembaga yang memiliki peran penting dalam pemeriksaan keuangan negara dan pengawasan pelayanan publik. Hasil pengawasan ini bukan hanya menjadi catatan formal, tetapi juga menjadi landasan bagi pembinaan atau rekomendasi sanksi kepada pemilik izin yang melanggar ketentuan yang berlaku.

Komitmen Kabupaten Sumbawa Barat terhadap transparansi dan integritas dalam penyelenggaraan PTSP juga tercermin dalam pendirian Komite Etik Penyelenggaraan PTSP. Langkah ini diambil untuk memastikan bahwa asas, maksud, tujuan, dan sasaran PTSP tercapai dengan baik. Dengan mendirikan Komite Etik, Kabupaten Sumbawa Barat menunjukkan kepedulian serius terhadap prinsip-prinsip etika dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan menjaga agar PTSP tetap berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Sehingga, melalui mekanisme pengawasan dan Komite Etik ini, Kabupaten Sumbawa Barat bertekad memberikan pelayanan yang optimal, transparan, dan berintegritas kepada masyarakatnya.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Di Kabupaten Sumbawa Barat

Kabupaten Sumbawa Barat perlu merangkul era modern dengan mengintegrasikan teknologi dalam penyelenggaraan layanan perizinan melalui berbagai langkah strategis. Pengembangan situs web resmi DPMPTSP dengan platform daring interaktif dan peluncuran aplikasi seluler akan membuka pintu bagi pemohon untuk mengajukan pertanyaan dan permohonan secara elektronik. Hal ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas informasi, tetapi juga mempercepat proses perizinan, menciptakan pengalaman yang lebih efisien dan responsif.

Tidak hanya sebatas teknologi, Kabupaten Sumbawa Barat juga perlu untuk berinvestasi dalam pengembangan sumber daya manusia (SDM). Melalui pelatihan lanjutan bagi petugas, keterampilan komunikasi, manajemen konflik, dan kesadaran terhadap kebutuhan pemohon menjadi fokus utama. Dengan demikian, terbentuklah lingkungan pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga ramah, sopan, dan peduli terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain upaya di bidang teknologi dan SDM, Kabupaten Sumbawa Barat juga menunjukkan komitmen terhadap perbaikan infrastruktur fisik. Namun perlu dilakukan pembaruan loket pelayanan hingga pusat informasi lingkungan, inisiatif ini menciptakan

atmosfer yang bersih, teratur, modern, dan ramah. Fasilitas yang nyaman dan efisien tidak hanya mengurangi waktu pemohon, tetapi juga memberikan kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan pemerintah daerah. Dengan keseluruhan pendekatan ini, Kabupaten Sumbawa Barat berusaha menciptakan pengalaman holistik yang menggabungkan kecanggihan teknologi dengan kehangatan manusia dalam memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya.

Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat menunjukkan komitmen tinggi dalam menjalankan sistem perizinan yang efektif dan berdaya guna melalui serangkaian strategi terencana. Penerapan sistem pengendalian internal yang kuat diperlukan sebagai landasan utama, memastikan bahwa setiap tahap proses perizinan berjalan sesuai batas regulasi yang berlaku. Hal ini tidak hanya menjamin konsistensi tetapi juga menjaga keadilan dalam pengambilan keputusan. Proaktif dalam mengikuti perkembangan regulasi, pemerintah secara rutin memperbarui prosedur perizinan, memberikan panduan akurat dan terkini kepada pemohon untuk mengurangi kebingungan dan kesalahan.

Selanjutnya, pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat juga perlu menerapkan pendekatan kolaboratif dengan pihak eksternal, seperti asosiasi pedagang dan komunitas usaha mikro dan kecil. Mendengarkan masukan dari stakeholders ini memberikan perspektif berharga, yang kemudian digunakan untuk menyesuaikan kebijakan perizinan sesuai dengan kebutuhan bisnis lokal. Kolaborasi ini menciptakan lingkungan di mana bisnis lokal merasa didukung oleh pemerintah, menghasilkan kepastian dan konsistensi dalam pelayanan perizinan.

Pentingnya empati dan transparansi juga perlu ditekankan melalui program pelatihan mendalam bagi petugas. Ini bertujuan untuk memahami kebutuhan dan kekhawatiran pemohon, menciptakan rasa pengertian yang mendalam. Seminar, lokakarya, dan sesi informasi publik menjadi sarana untuk memberikan pemahaman mendalam tentang prosedur perizinan, menghilangkan ketidakpastian, dan membangun kepercayaan dalam proses.

Terakhir, perlunya optimalisasi sistem pengawasan internal dan eksternal yang ketat memastikan bahwa setiap strategi berjalan sesuai rencana dan memberikan hasil yang diharapkan. Umpan balik langsung dari pemohon dan pemangku kepentingan lainnya menjadi sumber berharga untuk perbaikan dan penyesuaian sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Dengan pendekatan holistik ini, Kabupaten Sumbawa Barat berusaha menciptakan sistem perizinan yang tidak hanya efisien tetapi juga responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat lokal.

SIMPULAN

Di Kabupaten Sumbawa Barat, prosedur Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah disederhanakan menjadi beberapa langkah penting. Pertama, pemohon dapat melakukan konsultasi untuk mendapatkan informasi mengenai persyaratan perizinan yang diperlukan. Selanjutnya, mereka mengumpulkan dokumen persyaratan yang dibutuhkan. Bagi yang belum mendaftar online melalui Online Single Submission (OSS) system, layanan pendampingan disediakan. Dokumen permohonan kemudian dinilai, dan rekomendasi teknis diberikan jika diperlukan. Setelah persyaratan terpenuhi, dokumen perizinan ditandatangani oleh Kepala Dinas terkait. Langkah terakhir adalah penyerahan dokumen izin kepada pemohon, menandakan selesainya proses perizinan. Prosedur ini telah diimplementasikan dengan mematuhi prinsip-prinsip dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta pedoman dari Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah. Pemerintah Kabupaten Sumbawa Barat juga telah mengoptimalkan pelayanan publik melalui Pelayanan Sistem Elektronik (PSE), menyediakan informasi komprehensif mengenai potensi usaha, perencanaan penanaman modal, dan informasi relevan lainnya bagi pemohon dan pengusaha di wilayah tersebut. Semua langkah ini diambil dengan ketat dalam pengawasan, pengendalian, dan evaluasi untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, efisien, akuntabel, dan transparan bagi masyarakat dan pengusaha lokal. Terdapat pula pembentukan Komite Etik Penyelenggaraan PTSP untuk memastikan pencapaian tujuan PTSP dengan baik.

Rumusan strategi peningkatan kualitas layanan perizinan di Kabupaten Sumbawa Barat mencakup integrasi teknologi, pelatihan petugas, dan pembaruan infrastruktur fisik. Kolaborasi dengan pemangku kepentingan lokal, transparansi, dan evaluasi berkala. Dengan komitmen jangka panjang, strategi ini akan menciptakan lingkungan perizinan yang efisien, ramah, dan mendukung, memperkuat pertumbuhan ekonomi lokal dan membangun kepercayaan masyarakat pada pemerintah daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Akay, R., Kaawoan, J. E., & Pangemanan, F. N. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Governance*, 1(1), 1–8.
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/view/33470>
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/governance/article/download/33470/31669>
- Choirunnisa, L., Hajar, T., Oktaviana, C., Ainur, A., & Rohmah, E. I. (2023). Peran Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Dalam Meningkatkan Aksesibilitas Pelayanan Publik Di Indonesia. *Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial Volume*, 3(1), 72–95.
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/3307/>
- Heldi, Ardiansyah, Lestari, C. D., & Sumarni, E. (2023). Peran Akuntabilitas Terhadap Penyimpangan Abuse Of Power Oleh Pejabat Publik Di Indonesia. *DISTINGSI: Journal of Digital Society*, 2(1), 33–38.
<https://jurnal.insanipenengen.com/index.php/djods/article/view/9>
- Iswandari, B. A. (2021). Jaminan Atas Pemenuhan Hak Keamanan Data Pribadi Dalam Penyelenggaraan E-Government Guna Mewujudkan Good Governance. *Jurnal Hukum Lus Quia Iustum*, 28(1), 115–138.
<https://doi.org/10.20885/iustum.vol28.iss1.art6>
- Lauma, R. P. S. S. S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.
- Lussiana, L., Mildawati, T., & Fidiana, F. (2019). Dekonstruksi Konsep Good University Governance Dalam Pelaksanaan Anggaran Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum. *Wahana: Jurnal Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 22(2), 85–98.
<https://doi.org/10.35591/wahana.v22i2.181>
- Martadani, P. D., & Hertati, D. (2019). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemutihan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Daerah Pada Unit Pelaksanaan Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Di Jombang. *Public Administration Journal of Research*, 1(1), 34–48.
<https://doi.org/10.33005/paj.v1i1.6>
- Nababan, S. (2020). Strategi Pelayanan Informasi untuk meningkatkan Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 17(2), 166.
<https://doi.org/10.31315/jik.v17i2.3694>
- Neneng Siti Maryam, & Program. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui

- Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Noor, I. R. J. (2019). Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang. *Journal Ilmu Pemerintahan*, 7(4), 1655–1666. [https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_35\).pdf](https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2019/11/01_format_artikel_ejournal_mulai_hlm_ganjil_35).pdf) (11-01-19-04-32-
- Nurdin, I. (2019). Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik). *Journal Artikel*, 20.
- Pasolong, H. (2021). *Etika Profesi* (3rd ed.). PT. Nas Media Indonesia. http://repository.poliupg.ac.id/51/1/Etika_Profesi_-_lengkap_unlocked.pdf
- Puspitasari, D., & Ningsih, D. W. (2023). Meningkatkan Kesadaran Hukum Terhadap Transparansi Pelayanan Publik Pemerintahan Desa Sebagai Perwujudan Asas Good Governance. *Jurnal Pemberdayaan Masyarakat Nusantara*, 1(2), 117–126.
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 7(1), 78–91. <https://doi.org/10.54783/dialektika.v19i1.62>
- Sahya, A. (2023). Ilmu Administrasi Negara. In CV. Pustaka Setia (1st ed., Vol. 53, Issue 9) Sada Kurnia Pustaka. https://www.researchgate.net/profile/Sada-Pustaka/publication/374946896_ILMU_ADMINISTRASI_NEGARA/links/6538984b73a2865c7ad103ac/ILMU-ADMINISTRASI-NEGARA.pdf
- Saifullah, Idris, & Cikka, H. (2021). Analisis Manajemen Pelayanan Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Cabang Palu (1st ed.). MITRA CENDEKIA MEDIA. http://repository.uindatokarama.ac.id/id/eprint/1534/1/ANALISIS_MANAJEMEN_PELAYANANPADA_PT_POS_INDONESIA_PERSERO_CABANG_PALU.pdf
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance dalam Pelayanan Publik. 1(2), 188–201. https://www.google.co.id/books/edition/Good_Governance_dalam_Pelayanan_Publik/z-J3EAAAQBAJ?hl=en&gbpv=1&dq=kemampuan+menurut+ahli&pg=PA79&printsec=frontcover
- Subianto, A. (2020). Kebijakan Publik Tinjauan Perencanaan Implementasi dan Evaluasi. In Brilliant an imprint of MIC Publishing COPYRIGHT (1st ed.). Brilliant. http://dspace.hangtuah.ac.id:8080/xmlui/bitstream/handle/dx/1071/Kebijakan_Publik_151220_opt.pdf?sequence=3
- Sukarno, M., Winarsih, A. S., Wijaya, H. H., & Cahyani, S. (2021). Analisis pelayanan publik

berbasis media sosial (Studi kasus Provinsi Jawa Tengah). *JSPG: Journal of Social Politics and Governance*, 3(1), 12–22.
<https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/jspg/article/view/507>

Sunarto, & Mulyawan, B. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha). *Jurnal Aspirasi*, 9(2), 121–134.
<http://aspirasi.unwir.ac.id/index.php/aspirasi/article/view/19>

Syaputri, A. (2023). Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Desa Ranah Baru Kecamatan Kampar Kabupaten Kampar. *Journal of Research and Development on Public Policy (Jarvic)*, 2(3).
<https://journal.lppspsemarang.org/index.php/Jarvic/article/view/70>

Usman, A., Mediaty, Khafifah, A., Ramadhan, M. A., & Randayo, W. A. G. P. (2022). Peranan Akuntansi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Sebagai Bentuk Good Governance. *Amkop Management Accounting Review (AMAR)*, 2(2), 11–24.
<https://doi.org/10.37531/amar.v2i2.318>

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73–85.
<https://doi.org/10.54783/ap.v3i1.11>