

PENGARUH PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara)

*Rahmat Lauma¹
Sofia Pangemanan²
Stefanus Sampe³*

Abstrak

Harapan dengan penerapan good governance yang benar-benar optimal, akan dapat memiliki kualitas pemerintahan yang baik, banyak diantara masyarakat yang membayangkan bahwa dengan memiliki pemerintahan yang baik maka kualitas pelayanan publik menjadi semakin baik, angka korupsi menjadi rendah, dan pemerintah akan semakin peduli dengan kepentingan masyarakat, mengingat perkembangan good governance memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang besar maka diperlukan sebuah langkah yang strategis untuk memulai praktik good governance atau pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan pelaksanaan good governance terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara, dan pengaruh penerapan good governance terhadap kualitas pelayanan publik, sampel terdiri dari 25 pegawai dan 25 masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, dan secara parsial, variabel efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis bahwa semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka semakin baik kualitas pelayanan publik tidak terbukti dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Good Governance, Kualitas, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan FISPOL-Unsrat.

² Ketua Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

³ Sekretaris Penguji/Dosen Pembimbing Skripsi.

Pendahuluan

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu ukuran kemampuan organisasi untuk mencapai segala keperluannya. Hal ini berarti organisasi mampu menyusun dan mengorganisir sumber daya aparatur sipil negara untuk mencapai tujuan. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, seperti yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan publik, "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan kepada masyarakat, oleh karenanya pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik oleh pemerintah adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan akan dikatakan baik apabila aparatur sipil negara melaksanakan tugas dan fungsinya dengan baik. Dengan demikian pelayanan merupakan implementasi dari hak-hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat. Seiring dengan hal itu tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.

Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dapat diberikan pelayanan. Untuk merealisasikan hak-hak masyarakat, maka dituntut kualitas pelayanan publik yang baik dari instansi pemerintah, baik berupa pelayanan barang, jasa, dan administratif.

Salah satu usaha untuk mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas adalah perlu diterapkannya prinsip-prinsip good governance (tata pemerintahan yang baik) dalam sistem pemerintahan sebagai upaya untuk menciptakan kualitas pelayanan publik yang baik. Good governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan sebuah konsep yang akhir-akhir ini dipergunakan secara teratur dalam ilmu politik terutama ilmu pemerintahan. Konsep itu lahir sejalan dengan konsep-konsep dan terminologi demokrasi, civil society, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. Paradigma baru itu menekankan kepada pemerintah agar memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, agar supaya masyarakat merasa puas dengan pelayanan dari pemerintah dan membuat kepercayaan masyarakat terhadap penyedia pelayanan (pemerintah) meningkat.

Tinjauan Pustaka

Arti good dalam istilah good governance mengandung dua pengertian: pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dalam pencapaian tujuan kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif

dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut. Berdasarkan pengertian tersebut, pemerintahan yang baik berorientasi pada dua hal yaitu:

1. Orientasi ideal Negara yang diarahkan pada pencapaian tujuan nasional
2. Pemerintahan yang berfungsi secara ideal, yaitu secara efektif dan efisien melakukan upaya pencapaian tujuan nasional (Suhady 2005:49). Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sampara dalam Barus 2010 : 12). Menurut Sinambela, (2010 : 5) istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, Negara. Kata public sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Inu dalam Sinambela 2010 : 5).

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif dengan maksud mencari pengaruh antara variable independent (variable bebas) dengan variable dependen (variable terikat). Dengan metode ini diharapkan dapat

menggambarkan dan menerangkan fenomena yang ada berdasarkan data dan informasi yang diperoleh. Menurut Sugiyono (2016 : 80) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Berdasarkan penjelasan tersebut maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pejabat serta staf pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan masyarakat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yang berjumlah 50 orang. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2016 : 81). Menurut pendapat dari Arikunto (2010 : 134-185) yang menyatakan apabila populasi kurang dari 100 orang maka sampel di ambil secara keseluruhan, sedangkan populasi di atas 100 maka sampel di ambil 10%-15% atau 20%-25% dari populasi. Maka sampel dalam penelitian ini adalah 50 orang terdiri dari 25 pegawai dan 25 masyarakat.

Hasil Penelitian

Hasil pengujian validitas dan reliabilitas data yang dapat dilihat pada Tabel 10, Tabel 11, dan Tabel 12. Menunjukkan bahwa instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini valid dan reliabel. Tabel berikut mendeskripsikan lebih lanjut tentang validitas dan reliabilitas penelitian ini.

Ta

bel 14.

Validitas dan Reliabilitas Data

| Item | N | Validitas | | Reliabilitas | |
|------------|---|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | | r_{hitung} | r_{tabel} | A | r_{tabel} |
| Pertanyaan | | | | | |

| Variabel Good Governance (X) | 5 | 0,27 | 0,88 | 0,27 |
|---|------|------|------|------|
| 1 | 0 | 0,66 | 9 | 9 |
| 2 | 1 | 0,89 | | |
| 3 | 1 | | | |
| 4 | 0,77 | | | |
| 5 | 2 | | | |
| 6 | 0,77 | | | |
| 7 | 3 | | | |
| 8 | 0,77 | | | |
| 9 | 2 | | | |
| 10 | 0,70 | | | |
| | 9 | | | |
| | 0,49 | | | |
| | 8 | | | |
| | 0,79 | | | |
| | 8 | | | |
| | 0,71 | | | |
| | 2 | | | |
| | 0,66 | | | |
| | 0 | | | |
| Variabel Kualitas Pelayanan Publik (Y) | 5 | 0,80 | | |
| 1 | 0 | 0,66 | 5 | |
| 2 | 3 | 0,61 | | |
| 3 | 6 | | | |
| 4 | 0,55 | | | |
| 5 | 4 | | | |
| 6 | 0,64 | | | |
| 7 | 9 | | | |
| 8 | 0,63 | | | |
| 9 | 5 | | | |
| 10 | 0,45 | | | |
| | 8 | | | |
| | 0,61 | | | |
| | 1 | | | |
| | 0,75 | | | |
| | 6 | | | |
| | 0,73 | | | |
| | 0 | | | |
| | 0,70 | | | |
| | 8 | | | |

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 22

4.4.2 Uji F (Uji Serempak)

Tabel 15. Uji Stimulan
Anova^a

| | Model | Sum of Squares | Df | Mean Square |
|---|------------|----------------|----|-------------|
| 1 | Regression | 324.059 | 5 | 64.8 |
| | Residual | 760.441 | 44 | 17.2 |
| | Total | 1084.500 | 49 | |

a. Dependent Variable: Pelayanan Publik

b. Predictors: (Constant), Kesejahteraan, Akuntabilitas, Transparansi, Efektivitas dan Efisiensi, Penegakan Hukum

Sumber : Output SPSS 22

Dari hasil ouput diketahui F hitung > F tabel atau dengan nilai 3.750 > 2,40 dengan taraf signifikansi 0,000 < 0,05. Maka hasil pengujian secara serempak variabel *good governance* (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kualitas pelayanan publik (Y).

4.4.3 Uji Regresi Linier Berganda

Bentuk persamaan regresi dalam penelitian ini adalah:

$$\hat{Y} = 26.709 + 0.461X_1 + 0.744X_2 + - .403X_3 + 0.983X_4 + 0.205X_5$$

Berdasarkan hasil persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan bahwa:

- Nilia konstan sebesar 26.709 menunjukkan bahwa jika *good governance* (X1-X5) tidak dilaksanakan atau sama dengan nol (0) maka besarnya kualitas pelayanan publik adalah sebesar 26.709 satuan.
- Untuk variabel aturan hukum (X1) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X1 naik 1 satuan maka kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,461.

- Artinya bahwa secara parsial aturan hukum memiliki nilai positif 0,461 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig 0,559 > 0,05).
- c) Untuk variabel Transparansi (X2) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X2 naik 1 satuan maka kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,744. Artinya bahwa secara parsial aturan hukum memiliki nilai positif 0,744 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig 0,292 > 0,05).
 - d) Untuk variabel efektivitas dan efisiensi (X3) koefisien regresinya memiliki arah negatif, hal ini menunjukkan apabila variabel X3 naik 1 satuan maka kualitas pelayanan publik (Y) akan menurun sebesar 0,403. Artinya bahwa secara parsial efektivitas dan efisiensi memiliki nilai negatif 0,448 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig 0,555 > 0,05).
 - e) Untuk variabel akuntabilitas (X4) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X4 naik 1 satuan maka kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,983. Artinya bahwa secara parsial akuntabilitas memiliki nilai positif 0,983 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig 0,066 > 0,05).

- f) Untuk variabel kesetaraan (X5) koefisien regresinya memiliki arah positif, hal ini menunjukkan apabila variabel X5 naik 1 satuan maka kualitas pelayanan publik (Y) akan meningkat sebesar 0,205. Artinya bahwa secara parsial kesetaraan memiliki nilai positif 0,205 terhadap kualitas pelayanan publik meski tidak signifikan berpengaruh secara parsial (nilai sig 0,720 > 0,05).

Besaran pengaruh *good governance* secara stimulan terhadap kualitas pelayanan publik dapat dihitung dengan rumus $KP=r^2.100\%$ ataupun dengan interpretasi hasil uji regresi

Tabel 16. Koefisien korelasi
Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square |
|-------|-------------------|----------|-------------------|
| 1 | .547 ^a | .299 | .21 |

- a. Predictors: (Constant), Kesejahteraan, Akuntabilitas, Transparansi, Efektifitas dan Efisiensi, Penegakan Hukum

Sumber : Output SPSS 22

Dari hasil pengujian diatas didapatkan nilai keseluruhan variabel (X1, X2, X3, X4, X5) sebesar 0,219 pengaruhnya terhadap variabel Y. Maka dengan demikian besaran pengaruh tiap-tiap variabel *good governance* (X) hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik (Y) sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.4.4 Uji Hipotesis

Berdasarkan kriteria dan nilai uji hipotesis yang sudah diketahui maka uji hipotesis dilakukan sebagai berikut:

- a) *Good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan bahwa secara stimulan, *good governance* berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji *f* sebagai berikut:

$H_0 = \text{Good Governance tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik}$

$H_a = \text{Good Governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik}$

$F_{hitung} > F_{tabel}$ atau dengan nilai $3,750 > 2,40$ dengan taraf signifikansi $0,000 < 0,05$. Maka tolak H_0 dan terima H_a .

Berdasarkan uji hipotesis diatas terbukti bahwa *good governance* secara stimulan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik.

- b) Semakin kuat aturan hukum maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, aturan hukum berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji *t* sebagai berikut:

$H_0 = \text{aturan hukum tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik}$

$H_a = \text{semakin kuat aturan hukum maka semakin baik kualitas pelayanan publik}$

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $0,589 < 1,680$, dengan sig $0,559$

$> 0,05$ maka, tolak H_1 terima H_0 . Artinya bahwa secara parsial aturan hukum tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator *good governance* yaitu penegakan hukum tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara stimulan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

- c) Semakin tinggi transparansi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, transparansi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji *t* sebagai berikut:

$H_0 = \text{Transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik}$

$H_2 = \text{Semakin kua transparansi maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik}$

Nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $1,066 < 1,680$, dengan sig $0,292 > 0,05$ maka, tolak H_2 terima H_0 .

Artinya bahwa secara parsial transparansi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator *good governance* yaitu transparansi tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara

stimulan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

- d) Semakin kuat efektivitas dan efisiensi maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, efektifitas dan efisiensi berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

Ho = Efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

H3 = Semakin tinggi efektifitas dan efisiensi maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung < t tabel atau $-0,595 < 1,680$, dengan sig $0,555 > 0,05$ maka, tolak H3 terima

Ho. Artinya bahwa secara parsial efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator *good governance* yaitu efektifitas dan efisiensi tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara stimulan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

- e) Semakin kuat akuntabilitas maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, akuntabilitas berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

Ho = Akuntabilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

H4 = Semakin baik akuntabilitas maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung > t tabel atau $1,889 > 1,680$, dengan sig $0,066 > 0,05$ maka, tolak Ho terima

H4. Artinya bahwa secara parsial akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap

kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis ini terbukti.

Ini mengindikasikan bahwa indikator *good governance* yaitu akuntabilitas berpengaruh signifikan apabila secara parsial, sehingga semakin tinggi akuntabilitas maka akan semakin tinggi kualitas pelayanan publik.

Hal ini dapat dipahami karena pertanggung jawaban memang di butuhkan dalam hal pemberian pelayanan kepada masyarakat.

- f) Semakin kuat kesetaraan maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik.

Hipotesis ini menyatakan secara parsial, kesetaraan berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Pengujian hipotesis ini dengan menggunakan uji t sebagai berikut:

Ho = Kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik

H5 = semakin kuat kesetaraan maka akan semakin baik kualitas pelayanan publik

Nilai t hitung < t tabel atau $0,361 < 1,680$, dengan sig $0,720 > 0,05$ maka, tolak H5 terima Ho. Artinya bahwa

secara parsial kesetaraan tidak berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, sehingga hipotesis tidak terbukti. Ini mengindikasikan bahwa indikator *good governance* yaitu kesetaraan tidak berpengaruh secara parsial, sehingga perlu ada faktor lain yang menunjang atau secara stimulan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil uji, analisis data dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Good governance berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik. Besaran pengaruh tiap-tiap variabel good governance secara stimulan hanya mampu mempengaruhi variabel kualitas pelayanan publik sebesar 21,9% sisanya sebesar 78,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Menurut hasil penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Barus Veronika, Lia. 2010. *Pengaruh Pelaksanaan Good Governance Terhadap Pelayanan Publik*. Universitas Sumatera Utara. Medan
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Mandar Maju: Jakarta.
- Kimbal L. Marthen. 2013. *Dimensi Pelayanan Kesehatan*.

Mongondow Utara peneliti melihat bahwa secara parsial, prinsip-prinsip good governance memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan publik namun tidak signifikan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan, peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu adanya pengenalan akan konsep good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik kepada pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam menunjang pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.
2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara harus menerapkan prinsip-prinsip good governance dami meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Penerbit Universitas Lampung. Lampung.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan publik*. Pembaruan. Yogyakarta
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara: Jakarta.
- Pelleng, Bryant. 2016. *Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Auditor Inspektorat Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara*. FISIP UNSRAT. Manado
- Sarundajang, 2005. *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*. Pustaka Kata Hasta: Jakarta.

- Sedarmayanti, 2003. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Ilham Jaya, Bandung.
- Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. PT. Refika aditama: Bandung.
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi aksara. Jakarta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- Suhady, Idup, dkk, *Dasar-dasar Good Governance*. LAN. Jakarta 2005.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta. Kencana.
- Tjiptono. 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*, BPFE: Yogyakarta.
- Jurnal :
Arif Cahyadi. 2016. Penelitian Terdahulu. Penerapan Good Governance dalam Pelayanan Publik (studi tentang kualitas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk berbasis good governance di Kecamatan Sukolilo Surabaya).
- Arly A Pontolowokan. 2017. Penelitian Terdahulu. Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado.”
- Aty Uar. 2016. Penelitian Terdahulu. Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon.
- Eka Robert Chandra. 2016. Penelitian Terdahulu. Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Camat Siluq Ngurai Kabupaten Kutai Barat.
- Marghita Athiyyah. 2017. Penelitian Terdahulu. Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.
- Frendy A. O Pelleng 2016 Analisis Profitabilitas Pada PT. Pegadaian (persero) Kanwil V Manado. *Jurnal Administrasi Bisnis* 2016.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara no 63/Kep/M.PAN/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.