

Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi

Ellen Novia Lutfianti ¹, Sri Wilujeng ², Niko Pahlevi Hentika ³

^{1,2,3} Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Banyuwangi, Banyuwangi

Abstrak

Good governance atau tata kelola pemerintahan yang baik merupakan suatu konsep pemerintahan yang dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, menganalisis, dan mendeskripsikan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini dipilih karena Desa Wringinrejo pernah mendapatkan juara 1 lomba kelurahan tingkat kabupaten pada tahun 2016 dan juara 2 lomba desa tingkat kabupaten 2017, dari penghargaan tersebut peneliti tertarik untuk meneliti implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi sudah berjalan dengan baik tetapi masih belum optimal. Dari implementasi prinsip akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum ada satu prinsip yang masih belum optimal dalam pelaksanaannya yaitu transparansi. Pada prinsip transparansi masih ada kendala yaitu belum semua prosedur pelayanan dapat diakses masyarakat pada media yang telah disediakan. Pada implementasi prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan aturan hukum sudah berjalan dengan baik sesuai dengan teori yang ada.

Kata Kunci: *Implementasi; Good Governance; Pelayanan Publik*

Abstract

Good governance is a concept of government that can realize good public services in accordance with public expectations. The purpose of this study is to know, analyze, and describe the implementation of *good governance* in public services at the Wringinrejo Village Office. This research uses qualitative approach method. The location of this research was chosen because Wringinrejo Village had won 1st place in the district-level village competition in 2016 and 2nd place in the 2017 district-level village competition, from the award researchers were interested in researching the implementation of *good governance* in public services at the Wringinrejo Village Office. The results showed that the implementation of *good governance* in public services at the Wringinrejo Village Office, Gambiran District, Banyuwangi Regency has been running well but is still not optimal. From the implementation of the principles of accountability, transparency, openness, and the rule of law, there is one principle that is still not optimal in its implementation, namely transparency. In the principle of transparency, there are still obstacles, namely that not all service procedures can be accessed by the public on the media that has been provided. The implementation of the principles of accountability, openness, and the rule of law has been going well in accordance with existing theories.

Keywords: *Implementation; Good Governance; Public Service*

Copyright (c) 2023 Ellen Novia Lutfianti

 Corresponding author :
Email Address : ellenlutfianti@gmail.com

PENDAHULUAN

Kabupaten Banyuwangi merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Jawa Timur yang terletak paling timur di Pulau Jawa dan merupakan kabupaten terluas di Jawa Timur. Kabupaten Banyuwangi adalah salah satu daerah otonom di Jawa Timur yang terus bertransformasi menjadi daerah yang berkembang pesat salah satunya pada pelayanan publik dalam beberapa tahun terakhir. Semakin meningkatnya pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi dibuktikan dengan diraihnya nilai tertinggi dalam penilaian kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2021 se-Jawa Timur dari Ombudsman Republik Indonesia. Kabupaten Banyuwangi tidak hanya mendapat nilai terbaik di Jawa Timur, melainkan juga masuk 10 besar dari 416 Kabupaten se-Indonesia (ombudsman, 2022). Berjalannya suatu pemerintahan di Kabupaten Banyuwangi terletak di banyak tingkat instrumen salah satunya yaitu Pemerintah Desa Wringinrejo. Desa Wringinrejo secara administratif terletak di Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.

Pemerintah desa sebagai sebuah instrumen kekuasaan negara yang berada di garda terdepan dalam melayani kepentingan masyarakat, harus mampu menerjemahkan serta mengimplementasikan *good governance* dalam menjalankan pemerintahannya. *Good governance* menjadi suatu hal yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya pelayanan publik. *Good governance* merupakan salah satu upaya pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang baik. Pelayanan menjadi aspek yang penting dalam sebuah instansi pemerintahan karena tujuan adanya instansi pemerintahan adalah menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat, terutama di Kantor Desa sebagai lembaga yang paling dekat dengan masyarakat.

Good governance merupakan suatu konsep mengenai tata kelola pemerintahan yang baik yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat, dan swasta. Menurut Mardiasmo (2002), *good governance* adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi pada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik. Lembaga Administrasi Negara dalam Sedarmayanti (2004:4) menyimpulkan bahwa wujud *good governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Konsep *good governance* ini muncul sebab kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Oleh karena itu, pemahaman dan penerapan *good governance* penting dalam pelaksanaan pemerintahan khususnya pelayanan publik. Hal ini dikarenakan unsur-unsur atau prinsip-prinsip dari *good governance* apabila diterapkan akan meningkatkan kinerja pemerintah dan mewujudkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan harapan masyarakat.

Menurut UNDP (*United Nation Development Program*) dalam Nasution (2018) karakteristik atau prinsip-prinsip yang dikembangkan dalam pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsensus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, bervisi

strategis, saling keterkaitan. Sedarmayanti (2004:7) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

1. Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang diterapkannya.
2. Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan hukum: pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Tata pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan harapan bagi setiap warga negara dalam menjalankan sebuah pemerintahan. Dengan lahirnya *good governance*, diharapkan sistem pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik. Pemerintah pun mulai menyusun strategi dan mempunyai komitmen untuk menjadikan *good governance* sebagai landasan atau pondasi dalam memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan baik berupa barang maupun jasa dalam berbagai bidang. Tujuan utama dari pelayanan publik yaitu untuk mencapai kepuasan masyarakat. Sebagaimana disampaikan Sinambela (dalam Pasolong, 2013) bahwa pelayanan publik merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang menawarkan suatu kepuasan masyarakat. Pelayanan publik terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik merupakan faktor yang penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Pemerintahan yang baik menjadi suatu tanda keberhasilan bagi suatu negara dalam menjalankan tugas yang sesuai berdasarkan tujuan yang telah disepakati bersama. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai macam pelayanan publik yang diperlukan masyarakat. Pemerintah sebagai pelaku utama untuk menjalankan suatu pemerintahan dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, karena suatu pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan kehidupan suatu negara yang teratur dan lebih baik.

Peranan pemerintah desa dalam proses pemberian pelayanan publik pada masyarakat adalah sebagai pelaksana yang mana harus mampu memberikan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan prosedur yang ada dan sesuai standar pelayanan. Sebagaimana tercantum dalam Pasal 7 ayat 1 dalam Peraturan Daerah Kabupaten Banyuwangi Nomor 3 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa:

“Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, wajib memenuhi standar pelayanan sebagai berikut: sederhana, mudah, lancaran tidak berbelit-belit; jelas dan pasti dalam tata cara, persyaratan, unit kerja, pejabatnya, pembiayaannya, jadwal waktu penyelesaian, hak dan kewajibannya bagi pemberi maupun penerima layanan; aman, dalam arti proses dan hasil pelayanan publik dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta

terdapat kepastian hukum; transparan; wajar dan ekonomis; adil dan merata; tepat waktu.”

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja Pemerintah Daerah, salah satunya yaitu Pemerintah Desa Wringinrejo. Sebab hal tersebut menjadi paling kasat mata bagi masyarakat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima. Dalam menjalankan pemerintahannya, Desa Wringinrejo beberapa kali mendapat penghargaan tingkat kabupaten. Pada tahun 2016, mendapat juara 1 lomba kelurahan tingkat kabupaten dan juara 2 lomba desa tingkat kabupaten pada 2017. Namun, pada observasi awal masih dijumpai adanya pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo yang kurang maksimal yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan observasi awal, peneliti ingin mengetahui sejauh mana *good governance* diimplementasikan dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo. Maka peneliti mengangkat judul penelitian: Implementasi *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi.

METODOLOGI

Metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif dilakukan pada objek alamiah yang bersifat deskriptif dan berusaha mengkaji atau menggambarkan secara mendalam dari fenomena yang dikaji dan memberikan penjelasan rinci mengenai objek yang dianalisis. Pendekatan kualitatif menyajikan hakekat hubungan antara peneliti dengan informan secara langsung sehingga akan mempermudah peneliti dalam menafsirkan fenomena dalam penelitian. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi penelitian sehingga hasil penelitian lebih terarah. Fokus penelitian pada penelitian ini yaitu pada implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi. Peneliti akan menguraikan fokus penelitian tersebut dengan pendekatan yang berfokus pada pemikiran Sedarmayanti (2004) yang terdiri dari empat unsur atau prinsip utama dari *good governance* yaitu:

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan
4. Aturan Hukum

Teknik penentuan informan pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, penentuan informan yang dipilih secara khusus berdasarkan tujuan penelitian dan dianggap memiliki informasi yang diperlukan bagi peneliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Sekertaris Desa Wringinrejo, informan utama yaitu Staf Pelayanan, dan yang terakhir informan tambahan yaitu anggota Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan masyarakat pengguna layanan. Metode pengumpulan data yaitu dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan informasi melalui pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung di lokasi penelitian. Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara berkomunikasi langsung. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara bebas terpimpin. Dokumentasi merupakan kegiatan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan data. Sumber data yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari

hasil wawancara dan data sekunder berupa dokumen pendukung. Proses analisis data menggunakan langkah-langkah dan alur berdasarkan teori Miles dan Huberman (2007) yang terdiri dari: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Terkait keabsahan data berpedoman pada prinsip penelitian kualitatif sebagaimana yang diuraikan Moeleong (2017) yang menggunakan kriteria sebagai berikut: kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*), dan kepastian (*confirmability*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan teori *good governance* yang mengadopsi pemikiran Sedarmayanti (2004) yang terdiri dari empat unsur atau prinsip utama *good governance* yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

1. Akuntabilitas

Sedarmayanti (2004) menjelaskan akuntabilitas sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya yang dilakukan secara periodik. Dwiyanto *et al.*, (2002) mengemukakan bahwa akuntabilitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma-norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas merupakan tindakan pertanggungjawaban aparatur pemerintah kepada masyarakat yang bersangkutan dengan suatu pelayanan yang diberikan.

Implementasi prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Wringinrejo mencakup beberapa indikator. *Pertama*, penetapan rincian fungsi dan tanggung jawab yang jelas kepada setiap perangkat desa. Dalam menjalankan pemerintahan di Kantor Desa Wringinrejo, perangkat desa memiliki fungsi dan tanggung jawab yang jelas sehingga proses pelayanan publik kepada masyarakat terstruktur. Mengenai penetapan fungsi dan tanggung jawab tercantum dalam Peraturan Kepala Desa Nomor 8 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa Wringinrejo. *Kedua*, penetapan rincian tugas masing-masing perangkat desa dan pembagian tugas dengan jelas. Rincian tugas perangkat desa tercantum pada Bab III Pasal 7-11 dalam Peraturan Kepala Desa Nomor 8 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK) Pemerintah Desa Wringinrejo. Adanya pembagian tugas yang jelas antar perangkat desa sehingga memiliki tanggung jawab atas tugas masing-masing. *Ketiga*, pengadaan evaluasi terhadap kinerja perangkat desa. Pemerintah Desa Wringinrejo mengadakan evaluasi rutin yang dilakukan setiap satu minggu sekali. Evaluasi kinerja perangkat desa dilaksanakan pada Senin pagi sebelum memulai aktivitas pelayanan yang bertujuan untuk mengetahui kendala dalam satu minggu terakhir dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Selain evaluasi mingguan, biasanya pada pertengahan tahun juga diadakan evaluasi.

2. Transparansi

Menurut Sedarmayanti (2004), transparansi adalah menyediakan informasi yang jelas kepada masyarakat mengenai biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, dan prosedur pelayanan, dan kemudahan masyarakat mengakses informasi mengenai pelayanan publik

Implementasi prinsip transparansi di Kantor Desa Wringinrejo mencakup beberapa indikator. *Pertama*, pemberian kemudahan kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi. Pemerintah Desa Wringinrejo memberikan kemudahan memperoleh informasi melalui *banner* atau papan informasi yang diletakkan di tempat-tempat tertentu yang strategis, melalui media sosial resmi Pemerintah Desa Wringinrejo seperti instagram dan facebook, dan siaran keliling menggunakan mobil desa. *Kedua*, penyediaan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan dalam pengurusan administrasi kependudukan. Pemerintah Desa Wringinrejo memiliki Prosedur pengurusan administrasi yang tertera dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM). Dalam SPM tersebut tersedia mengenai persyaratan maupun prosedur pengurusan administrasi seperti surat keterangan umum, surat keterangan kelahiran, surat keterangan domisili, dll. Namun, mengenai prosedur pelayanan tidak semua diinfokan di media sosial sehingga masyarakat yang hendak mengurus administrasi kependudukan harus datang terlebih dahulu di Kantor Desa Wringinrejo atau menghubungi salah satu perangkat desa melalui telepon. Website Pemerintah Desa Wringinrejo juga tidak bisa diakses padahal website merupakan sesuatu yang penting dimiliki instansi pemerintah, sehingga ketika ingin mencari data-data penting seperti profil desa tidak bisa. Informasi yang sering diberikan di media sosial atau melalui siaran keliling hanya info-info penting yang terbaru.

3. Keterbukaan

Keterbukaan menurut Sedarmayanti (2004) yaitu menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Dalam partisipasi atau keterbukaan, adanya pelibatan masyarakat dalam pengambilan kebijakan untuk menyampaikan usulan atau pendapatnya. Kantor Desa Wringinrejo sebagai instansi pemerintahan yang menyediakan pelayanan publik kepada masyarakat dan menjunjung tinggi prinsip demokrasi maka berusaha melibatkan masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintah Desa Wringinrejo menerima tanggapan, kritik, dan saran dengan tujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih baik.

Implementasi prinsip keterbukaan di Kantor Desa Wringinrejo mencakup beberapa indikator. *Pertama*, penyediaan kotak saran atau tempat pengaduan di Kantor Desa Wringinrejo. Pemerintah Desa Wringinrejo menyediakan kotak saran atau tempat pengaduan untuk menampung pendapat, kritik, dan saran dari masyarakat. Namun, apabila masyarakat punya keluhan lebih sering disampaikan langsung kepada petugas. *Kedua*, pemberian partisipasi kepada masyarakat. Pemerintah Desa Wringinrejo setiap satu bulan sekali mengadakan rapat yang dihadiri oleh perangkat desa, ketua RT dan RW, serta Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dalam forum tersebut masing-masing ketua RT akan menyampaikan aspirasi masyarakat yang

disampaikan pada saat musyawarah rutin di lingkungan RT. BPD juga menyampaikan aspirasi dari masyarakat apabila ada. BPD menindaklanjuti keluhan dari masyarakat melalui sekertaris desa. *Ketiga*, pemberian respon terkait keluhan masyarakat mengenai pelayanan publik. Keluhan dari masyarakat selalu diterima oleh perangkat desa, tetapi pihak desa hanya bisa merespon apabila kendala yang terjadi disebabkan oleh pihak pemerintah desa, karena ada contoh keluhan masyarakat yang terkendala dari pihak kecamatan atau *Mall Pelayanan Publik*.

4. Aturan Hukum

Aturan hukum menurut Sedarmayanti (2004) yaitu pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Aturan hukum adalah penegakkan hukum yang konsisten dan *non diskriminatif*. Penegakkan hukum harus adil dan dilaksanakan tanpa membedakan mengenai kedudukan seseorang dalam masyarakat.

Implementasi prinsip aturan hukum di Kantor Desa Wringinrejo mencakup beberapa indikator. *Pertama*, bersikap adil dan tidak membedakan dalam proses pelayanan publik. Dalam memberikan pelayanan, tidak membedakan masyarakat berdasarkan status sosial. Masyarakat yang memiliki jabatan tinggi atau mempunyai nama baik di desa dengan masyarakat yang seorang petani akan diperlakukan sama. *Kedua*, proses pelayanan publik yang sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP). Pemerintah Desa Wringinrejo dalam memberikan pelayanan berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal (SPM), dimana tujuan penerapan SPM tersebut yaitu untuk mewujudkan *good governance*. Jadi SOP di Kantor Desa Wringinrejo berupa Standar Pelayanan Minimal (SPM).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo Kecamatan Gambiran Kabupaten Banyuwangi, sudah berjalan dengan baik tetapi belum optimal. Mengenai implementasi prinsip akuntabilitas, keterbukaan, dan aturan hukum sudah berjalan dengan baik. Namun pada implementasi prinsip transparansi masih ada kendala sehingga hal tersebut yang menyebabkan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Desa Wringinrejo belum optimal. Aparatur Pemerintah Desa Wringinrejo sudah berusaha memberikan transparansi mengenai prosedur pelayanan publik, namun belum semua prosedur pelayanan bisa diakses oleh masyarakat pada media yang disediakan. Sehingga jika ingin mengetahui secara jelas mengenai prosedur pelayanan harus datang ke Kantor Desa Wringinrejo. Pada prinsip akuntabilitas di Kantor Desa Wringinrejo, sudah berjalan baik sesuai dengan teori yang ada dan tidak ada keluhan dari masyarakat. Begitu juga pada prinsip keterbukaan dan aturan hukum sudah berjalan dengan optimal.

Referensi:

- Dwiyanto, Agus. 2002, *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*, PSKK-UGM, Yogyakarta.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi.
- Milles, Matthew B dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. *Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset
- Nasution, S. R. Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Sail Kota Pekanbaru. *Jurnal Niara*, 10(2), 72-77.
- Ombudsman. 2022. "Ombudsman Jatim Serahkan Rapor Kepatuhan Pelayanan Publik Banyuwangi". Retrieved From: <https://ombudsman.go.id/perwa-kilan/new-s/r/p-wkmedia--ombudsman-jatim-serahkan-rapor-kepatuhan-pelayanan-publik-banyuwangi>. Diakses pada tanggal 29 Maret 2023.
- Pasolong, H. 2013. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Pemkab Banyuwangi. *Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Retrieved From: https://jdih.banyuwangi-kab.go.id/dokumen/perda/peraturan_thn_2007.pdf.
- Sedarmayanti. 2004. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju.