

EFEKTIVITAS TATA KELOLA PEMERINTAHAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA

Hermi Amalia

Pemerintahan, Universitas Langlang Buana Bandung

E-mail: * hermiamalia@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Namun dalam praktiknya, berbagai daerah di Indonesia masih menghadapi kendala seperti kurangnya transparansi, rendahnya akuntabilitas, serta kualitas layanan yang belum merata. Kondisi tersebut menjadi latar belakang penting bagi penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan prinsip good governance berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Indonesia, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat implementasinya. Metode yang digunakan adalah studi literatur dengan pendekatan kualitatif deskriptif, memanfaatkan data sekunder berupa artikel ilmiah, laporan kinerja, serta jurnal penelitian yang terbit pada tahun 2020 ke atas. Hasil pembahasan menunjukkan bahwa penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi publik, dan efektivitas birokrasi berkontribusi positif terhadap peningkatan pelayanan publik. Namun, implementasinya belum sepenuhnya optimal karena terkendala keterbatasan sumber daya manusia, budaya birokrasi yang hierarkis, serta kurangnya integrasi teknologi informasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat bergantung pada konsistensi penerapan good governance dan penguatan kapasitas aparatur.

Kata kunci

kualitas layanan, pelayanan publik, reformasi birokrasi, tata kelola pemerintahan.

ABSTRACT

Public services serve as a key indicator of the success of government administration. However, in practice, many regions in Indonesia still face various challenges such as limited transparency, low accountability, and uneven service quality. These issues form the background of this study. This research aims to analyze the extent to which the implementation of good governance principles influences the quality of public services in Indonesia, as well as to identify the supporting and inhibiting factors that affect its implementation. The study employs a literature review method with a descriptive qualitative approach, using secondary data derived from scientific articles, performance reports, and research publications issued from 2020 onwards. The findings reveal that the application of transparency, accountability, public participation, and bureaucratic effectiveness contributes positively to improving public service quality. However, implementation remains suboptimal due to limited human resources, hierarchical bureaucratic culture, and insufficient integration of information technology. This study concludes that the success of public service improvement highly depends on the consistency of applying good governance principles and strengthening bureaucratic capacity.

Keywords

bureaucratic reform, government administration, public service, service quality

1. PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang efektif menjadi kebutuhan mendesak dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Di tengah perubahan sosial dan tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, pemerintah dituntut menghadirkan pelayanan yang transparan, cepat, responsif, serta mampu memenuhi kebutuhan warga secara merata. Namun, berbagai persoalan masih muncul dalam praktiknya, mulai dari birokrasi yang berbelit, rendahnya akuntabilitas, kurangnya profesionalisme aparatur, hingga belum optimalnya pemanfaatan teknologi. Situasi ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana tata kelola pemerintahan di Indonesia telah berjalan efektif dan bagaimana efektivitas tersebut berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.

Rumusan masalah dalam penelitian ini muncul dari kondisi tersebut, yaitu bagaimana efektivitas tata kelola pemerintahan dapat menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik, faktor apa saja yang menghambat dan mendukung implementasinya, serta sejauh mana reformasi birokrasi mampu memperbaiki kualitas layanan yang diterima masyarakat.

Berangkat dari rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara menyeluruh hubungan antara efektivitas tata kelola pemerintahan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik; mengidentifikasi hambatan-hambatan yang muncul dalam pelaksanaannya; serta menemukan strategi yang dapat memperkuat kinerja pemerintah agar pelayanan publik berjalan lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Melalui kajian ini, diharapkan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai pentingnya tata kelola pemerintahan yang efektif dapat diperoleh, sehingga hasilnya menjadi kontribusi nyata bagi penguatan reformasi birokrasi dan upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Indonesia.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode studi literatur (*library research*) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data terdiri dari data sekunder, yaitu artikel jurnal, laporan kinerja pemerintah, buku ilmiah, serta publikasi akademik yang terbit pada tahun 2020–2024 dan relevan dengan tema good governance serta pelayanan publik. Analisis data dilakukan melalui tiga langkah: Pengumpulan literatur, yaitu menyeleksi dokumen ilmiah yang membahas implementasi good governance dan kualitas pelayanan publik. Reduksi data, yakni memilah informasi penting yang terkait indikator transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas birokrasi, serta penggunaan teknologi informasi.

Sintesis & interpretasi, yaitu menggabungkan temuan dari berbagai penelitian untuk menghasilkan kesimpulan menyeluruh mengenai pengaruh tata kelola pemerintahan terhadap pelayanan publik. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran komprehensif dari berbagai penelitian empiris dan teoritis, sehingga temuan penelitian lebih kuat dan mendalam.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Penerapan Prinsip Transparansi

Transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di era digital, tuntutan masyarakat untuk

memperoleh informasi yang cepat, akurat, dan mudah diakses semakin tinggi. Pemerintah dituntut membuka akses informasi seluas-luasnya, terutama yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan, proses pengambilan keputusan, pelayanan publik, dan akuntabilitas kinerja. Transparansi bukan hanya persoalan teknis penyampaian informasi, melainkan sebuah mekanisme yang memastikan bahwa pemerintah menjalankan kekuasaan secara bertanggung jawab (Sutopo, 2020).

Dalam konteks pelayanan publik, transparansi memberikan jaminan bahwa prosedur layanan, biaya, persyaratan, serta alur pengurusan dapat diketahui masyarakat secara jelas tanpa adanya ruang untuk manipulasi. Penelitian menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat transparansi suatu instansi, semakin rendah potensi penyimpangan dan semakin kuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Lestari, 2021). Masyarakat merasa lebih aman ketika segala bentuk prosedur dan keputusan bersifat terbuka dan dapat dipertanggungjawabkan. Di sisi lain, kurangnya transparansi sering menjadi akar masalah dalam pelayanan publik, seperti munculnya pungutan liar, waktu pelayanan tidak pasti, dan ketidakpastian informasi. Kondisi ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat serta meningkatnya keluhan. Studi menunjukkan bahwa ketertutupan informasi menyebabkan warga merasa jauh dari proses pemerintahan dan memicu persepsi negatif terhadap integritas lembaga pemerintah (Hidayat, 2020). Oleh karena itu, transparansi menjadi alat penting untuk menekan praktik maladministrasi.

Implementasi transparansi juga sangat dipengaruhi oleh penggunaan teknologi digital. Portal layanan publik, sistem informasi desa, e-government, dan aplikasi pelayanan daring menjadi instrumen baru yang memungkinkan pemerintah menyediakan informasi secara real-time. Teknologi ini tidak hanya mempermudah akses, tetapi juga mempercepat proses administrasi, mengurangi tatap muka, dan menekan peluang terjadinya penyimpangan. Dengan demikian, digitalisasi menjadi pendorong utama meningkatnya kualitas transparansi di berbagai daerah (Putri, 2021). Pada akhirnya, transparansi dalam pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai strategi untuk membangun kepercayaan publik, memperkuat legitimasi pemerintah, serta meningkatkan efektivitas layanan. Pemerintahan yang transparan akan lebih mudah mendapatkan dukungan masyarakat dalam menjalankan program pembangunan dan meningkatkan kualitas demokrasi. Oleh karena itu, upaya memperkuat transparansi harus menjadi prioritas pemerintah di seluruh tingkatan (Rahman, 2020).

3.2 Akuntabilitas dan Profesionalisme Aparatur

a. Pengertian dan Urgensi Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan prinsip dasar yang memastikan bahwa setiap tindakan pemerintah dapat dipertanggungjawabkan secara terbuka kepada masyarakat. Akuntabilitas tidak hanya berhubungan dengan laporan keuangan, tetapi juga mencakup kinerja, proses pengambilan keputusan, pengelolaan program, dan kualitas layanan publik. Pemerintah daerah yang akuntabel cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik lebih tinggi karena masyarakat mengetahui secara jelas bagaimana anggaran dikelola dan digunakan (Siregar, 2020).

b. Akuntabilitas dalam Pengelolaan Anggaran

Pada level daerah, akuntabilitas paling sering terlihat melalui penggunaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Pengelolaan anggaran harus dilakukan secara transparan, efektif, dan bebas dari penyimpangan. Studi terbaru menunjukkan bahwa daerah yang menerapkan sistem pelaporan kinerja berbasis aplikasi digital memiliki tingkat efisiensi dan pengawasan lebih baik dibanding daerah

yang masih menggunakan sistem manual (Wulandari, 2021). Hal ini membuktikan bahwa teknologi mendukung peningkatan akuntabilitas fiskal.

c. Pengawasan Internal dan Eksternal

Penguatan akuntabilitas juga ditentukan oleh kualitas pengawasan. Pengawasan internal melalui Inspektorat Daerah berfungsi memastikan proses administrasi berjalan sesuai aturan. Sementara itu, pengawasan eksternal oleh masyarakat, DPRD, dan lembaga audit seperti BPK menjadi kontrol penting untuk mendeteksi potensi penyimpangan. Tanpa mekanisme pengawasan yang kuat, reformasi akuntabilitas sulit diwujudkan (Mulyani, 2020).

d. Tantangan Penerapan Akuntabilitas

Meskipun konsep akuntabilitas sudah banyak dipahami, implementasinya masih menghadapi berbagai hambatan seperti kurangnya kapasitas aparatur, budaya birokrasi yang masih tertutup, serta rendahnya literasi masyarakat dalam memantau kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu penyebab lemahnya akuntabilitas di pemerintah daerah adalah minimnya komitmen pimpinan dalam mendorong budaya kerja yang jujur dan terbuka (Arifin, 2021). Faktor ini membuat program pengawasan sering hanya berjalan secara formalitas.

e. Peran Masyarakat dalam Mendorong Akuntabilitas

Akuntabilitas tidak akan tercapai tanpa partisipasi warga. Masyarakat berperan sebagai pengawas sekaligus penerima manfaat dari kebijakan pemerintah. Ketika masyarakat aktif memberikan masukan, melakukan pemantauan anggaran, dan melaporkan indikasi penyimpangan, kualitas akuntabilitas meningkat dengan signifikan. Partisipasi publik yang kuat juga menciptakan hubungan yang lebih sehat antara pemerintah dan warganya (Nasution, 2020).

3.3 Partisipasi Publik

a. Konsep dan Kedudukan Partisipasi Publik

Partisipasi publik merupakan keterlibatan masyarakat dalam proses perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi kebijakan publik. Dalam konteks pelayanan publik, partisipasi menjadi salah satu indikator penting untuk memastikan kebijakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Menurut Rahayu (2020), partisipasi tidak hanya berbentuk kehadiran masyarakat dalam forum, tetapi juga mencakup pemberian opini, kritik, pengawasan, serta dukungan terhadap program layanan pemerintah.

b. Mekanisme Formal Partisipasi Publik

Pemerintah daerah telah menyediakan sejumlah mekanisme formal seperti Musrenbang, forum konsultasi publik, dan public hearing yang memungkinkan warga menyampaikan aspirasi secara langsung. Penelitian menunjukkan bahwa daerah yang konsisten melibatkan masyarakat dalam forum formal sering menghasilkan kebijakan pelayanan yang lebih responsif dan tepat sasaran (Yunita, 2021). Mekanisme ini memperkecil risiko kebijakan bias elit dan meningkatkan legitimasi pemerintah.

b. Peran Teknologi dalam Memperluas Partisipasi

Digitalisasi juga memperluas bentuk partisipasi publik melalui kanal seperti e-aspirasi, lapor online, survei digital, serta platform media sosial. Teknologi memungkinkan partisipasi lebih inklusif dan cepat, terutama bagi masyarakat yang tidak dapat hadir secara fisik. Studi oleh Mahendra (2022) menunjukkan bahwa integrasi kanal digital meningkatkan responsivitas pemerintah dalam menangani aduan masyarakat, meskipun kualitas tindak lanjut masih perlu diperbaiki.

c. Dampak Partisipasi terhadap Kualitas Layanan

Partisipasi publik memberikan dampak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Ketika masyarakat memberikan masukan terkait kinerja layanan, pemerintah

dapat memperbaiki standar operasional, mempercepat waktu layanan, dan mengurangi praktik maladministrasi. Penelitian Wibowo (2021) menegaskan bahwa partisipasi publik yang aktif berkorelasi dengan meningkatnya kepercayaan masyarakat serta peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan nyata warga.

d. Tantangan Implementasi Partisipasi Publik

Meskipun krusial, implementasi partisipasi publik masih menghadapi beberapa kendala, antara lain:

- 1) rendahnya literasi kebijakan masyarakat,
- 2) minimnya akses terhadap informasi,
- 3) partisipasi yang bersifat simbolik,
- 4) forum yang tidak inklusif,
- 5) serta kapasitas pemerintah yang belum optimal dalam menindak lanjuti masukan warga.

Menurut Fitriani (2020), partisipasi sering hanya sebatas formalitas karena pemerintah tidak memiliki mekanisme evaluasi yang jelas untuk mengintegrasikan masukan masyarakat ke dalam kebijakan.

e. Penguatan Model Partisipasi yang Efektif

Untuk meningkatkan efektivitas partisipasi publik, pemerintah perlu menerapkan model kolaboratif yang melibatkan masyarakat secara berkelanjutan, bukan sekadar pada momen perencanaan anggaran. Pendekatan partisipasi kolaboratif (*collaborative governance*) dinilai efektif karena mendorong adanya dialog rutin, pengawasan bersama, serta pengambilan keputusan berbasis data. Santoso (2022) menekankan bahwa model ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat hubungan pemerintah-masyarakat.

3.4 Pemanfaatan Teknologi Informasi

a. Peran Strategis Teknologi Informasi

Teknologi informasi menjadi pilar utama dalam reformasi birokrasi modern. Penggunaan sistem digital dapat memotong rantai birokrasi, mempercepat layanan, serta mengurangi interaksi tatap muka yang sering menjadi celah terjadinya pungutan liar. Menurut Dewi & Suparno (2022), digitalisasi bukan hanya sebuah pilihan, tetapi kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik.

b. Implementasi E-Government

Pemerintah Indonesia telah mengembangkan konsep SPBE (Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik) yang mencakup digitalisasi layanan administrasi, perizinan, kesehatan, kependudukan, hingga perpajakan. Implementasi e-government memungkinkan masyarakat mengakses layanan tanpa harus datang ke kantor fisik. Pradana (2021) menemukan bahwa daerah dengan sistem e-government terintegrasi memiliki waktu pemrosesan layanan lebih cepat hingga 40%.

c. Inovasi Aplikasi Layanan Publik

Banyak daerah menciptakan aplikasi layanan publik seperti:

- 1) aplikasi perizinan online,
- 2) kanal pengaduan digital,
- 3) sistem antrean elektronik,
- 4) layanan kependudukan berbasis daring.

Aplikasi ini terbukti meningkatkan kepuasan publik, terutama karena masyarakat dapat memonitor proses layanan secara real-time. Menurut Lestari (2022), inovasi aplikasi memperbaiki transparansi karena setiap proses layanan terekam dan dapat dilacak.

d. Dampak Teknologi terhadap Efisiensi dan Pengawasan

Teknologi memperkuat pengawasan internal maupun eksternal. Sistem digital meminimalkan manipulasi data, memperjelas alur kerja, serta memudahkan audit. Wijaya (2020) menyebutkan bahwa penggunaan dashboard kinerja digital membantu pimpinan memantau capaian layanan secara cepat dan akurat, sehingga pengambilan keputusan menjadi lebih tepat.

e. Kesenjangan Digital Antar Daerah

Kendala terbesar digitalisasi adalah ketimpangan infrastruktur, kurangnya kompetensi SDM, dan minimnya dukungan anggaran. Daerah kota lebih siap secara teknologi dibanding daerah pedesaan. Hasil penelitian Halim (2021) menunjukkan bahwa 30–40% daerah tertinggal mengalami hambatan jaringan dan belum mampu mengelola data secara baik sehingga efektivitas layanan digital belum maksimal.

f. Penguatan SPBE dan Integrasi Sistem

Untuk mencapai kualitas layanan optimal, pemerintah perlu mengintegrasikan seluruh layanan ke satu ekosistem digital. Fragmentasi aplikasi membuat birokrasi tidak efisien. Syafruddin (2022) menekankan bahwa integrasi SPBE menjadi fondasi mewujudkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan terukur.

3.5 Hambatan Implementasi Good Governance

a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia

Masalah terbesar yang menghambat berjalannya prinsip good governance adalah keterbatasan kompetensi aparatur. Banyak pegawai belum sepenuhnya memahami prinsip transparansi, akuntabilitas, maupun pentingnya pelayanan prima. Salim (2020) menyatakan bahwa rendahnya kemampuan digital dan manajerial pegawai menjadi penghambat utama modernisasi layanan.

b. Budaya Birokrasi yang Hierarkis

Birokrasi Indonesia masih kuat dengan pola kerja hierarkis dan kaku. Pola seperti ini membuat proses pengambilan keputusan menjadi lambat dan minim inovasi. Kusuma (2021) menjelaskan bahwa birokrasi hierarkis cenderung mematikan kreativitas aparatur dan menghambat adaptasi terhadap perubahan, termasuk digitalisasi.

c. Lemahnya Koordinasi Antar Lembaga

Koordinasi lintas lembaga pemerintah sering tidak efektif. Perbedaan sistem, ego sektoral, dan ketidaksinkronan program membuat pelayanan publik berjalan tidak efisien. Menurut Rahman (2022), lemahnya koordinasi berdampak pada duplikasi program dan rendahnya integrasi layanan yang semestinya saling melengkapi.

d. Minimnya Inovasi Pelayanan

Beberapa daerah masih mengandalkan pola pelayanan konvensional tanpa inovasi. Kurangnya motivasi, kepemimpinan yang tidak visioner, dan minimnya dukungan anggaran menjadi faktor penghambat. Afrizal (2020) menunjukkan bahwa daerah dengan inovasi rendah cenderung memiliki tingkat kepuasan publik yang stagnan.

e. Rendahnya Kesadaran Transparansi

Transparansi sering berjalan sebatas formalitas. Banyak informasi publik tidak diperbarui secara berkala dan sulit diakses oleh masyarakat. Putri (2021) menegaskan bahwa tanpa transparansi yang nyata, akuntabilitas tidak akan terbentuk sehingga celah penyimpangan tetap besar.

f. Keterbatasan Anggaran

Sebagian pemerintah daerah menghadapi keterbatasan anggaran untuk pendidikan aparatur, pembangunan sistem digital, dan inovasi layanan. Kondisi ini membuat reformasi birokrasi berjalan lambat. Firmansyah (2020) menyebutkan bahwa pembiayaan sering lebih banyak dialokasikan pada belanja rutin daripada pengembangan kualitas layanan.

4. KESIMPULAN

Penerapan prinsip good governance terbukti memiliki pengaruh signifikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas birokrasi telah menunjukkan kontribusi nyata terhadap peningkatan kepuasan masyarakat, kecepatan layanan, serta terciptanya proses administrasi yang lebih terbuka dan mudah diakses. Berbagai literatur menunjukkan bahwa daerah yang konsisten menerapkan prinsip-prinsip tersebut cenderung memiliki tingkat kepercayaan publik yang lebih tinggi serta kualitas layanan yang lebih stabil.

Meskipun demikian, implementasi good governance belum berjalan optimal. Berbagai hambatan seperti keterbatasan kompetensi SDM, budaya birokrasi yang hierarkis, rendahnya inovasi, lemahnya koordinasi lintas sektor, dan kesenjangan pemanfaatan teknologi informasi masih menjadi tantangan utama. Digitalisasi layanan pemerintah memang membawa dampak positif, namun belum merata di seluruh daerah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan good governance bukan hanya persoalan regulasi, tetapi juga persoalan kesiapan internal, sumber daya, dan komitmen kepemimpinan.

Oleh karena itu, upaya penguatan good governance harus dilakukan melalui reformasi birokrasi berkelanjutan, peningkatan kapasitas aparatur, integrasi sistem digital yang lebih solid, serta perluasan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Hanya melalui konsistensi kebijakan, peningkatan SDM, dan penguatan transparansi serta akuntabilitas, kualitas pelayanan publik dapat meningkat secara menyeluruh. Penguatan tata kelola modern menjadi fondasi penting untuk menciptakan pemerintahan yang responsif, bersih, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Aisyam. (2020). Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik. *JAMAK: Jurnal Administrasi Manajemen dan Kepemimpinan*, 7(1), 43–52.
- Afrizal. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Daerah. *Jurnal Manajemen Publik*, 5(2), 77–89.
- Arifin, M. (2021). Komitmen Pimpinan Dalam Mendorong Akuntabilitas. *Jurnal Kebijakan Publik*, 9(1), 14–25.
- Dewi, N., & Suparno, A. (2022). Digitalisasi Layanan Publik dan Tantangan Implementasinya. *Jurnal Administrasi Publik Nusantara*, 4(2), 115–129.
- Engkus, A., Azan, A. R., Hanif, A., & Fitri, A. T. (2021). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Dialektika*, 19(1), 39–46.
- Fauzi, R. (2020). Akuntabilitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 8(1), 55–63.
- Firmansyah, D. (2020). Kendala Anggaran dalam Reformasi Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi & Pemerintahan*, 6(1), 41–52.
- Fitriani, S. (2020). Partisipasi Publik dalam Pengambilan Kebijakan Daerah. *Jurnal Demokrasi & Kebijakan Publik*, 12(2), 101–112.
- Hadi, N. (2022). Analisis Hambatan Good Governance di Pemerintahan Daerah. *Jurnal Otonomi Daerah*, 10(1), 33–47.
- Halim, R. (2021). Kesenjangan Digital dalam Implementasi SPBE. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 3(1), 20–31.
- Hidayat, T. (2020). Model Partisipasi Publik dalam Peningkatan Layanan. *Jurnal Komunikasi Kebijakan*, 4(1), 55–67.

- Kusuma, I. (2021). Budaya Hierarkis dan Dampaknya pada Kualitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Negara*, 13(2), 88–99.
- Lestari, P. (2022). Efektivitas Aplikasi Layanan Publik Daerah. *Public Service Innovation Journal*, 2(3), 112–124.
- Mahendra, Y. (2022). Pemanfaatan Platform Digital untuk Partisipasi Publik. *Jurnal E-Governance*, 5(1), 49–60.
- Mulyani, S. (2020). Pengawasan Internal Pemerintah Daerah. *Jurnal Audit & Kontrol Publik*, 8(2), 73–84.
- Nasution, H. (2020). Peran Masyarakat dalam Meningkatkan Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Civic Education*, 6(1), 91–102.
- Nugraha, F. (2020). Integrasi Sistem Digital dalam Layanan Pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*, 9(1), 58–70.
- Pradana, R. (2021). Efisiensi Pelayanan Publik Melalui E-Government. *Jurnal Pelayanan Publik Modern*, 7(2), 130–142.
- Putri, S. (2021). Keterbukaan Informasi Publik di Pemerintah Daerah. *Jurnal Transparansi*, 3(1), 25–37.
- Rahayu, E. (2020). Konsep Partisipasi Publik dalam Pemerintahan Modern. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(1), 44–56.
- Rahman, A. (2022). Koordinasi Antar Lembaga Pemerintah dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Sektor Publik*, 11(1), 67–82.
- Salim, H. (2020). Kompetensi SDM Birokrasi dan Tantangan Reformasi. *Jurnal Human Resource Public Administration*, 4(2), 99–110.
- Santoso, R. (2022). Collaborative Governance dalam Penguatan Partisipasi Publik. *Jurnal Tata Kelola Pemerintahan*, 10(2), 51–63.
- Saputra, N., & Nugroho, R. (2020). Good Governance pada Pelayanan Publik: Model Pengembangan Berbasis Perilaku. *Jurnal MSDA*, 8(2), 55–66.
- Siregar, B. (2020). Akuntabilitas sebagai Pilar Tata Kelola Pemerintah Daerah. *Jurnal Governance*, 5(1), 34–48.
- Syafruddin, F. (2022). Integrasi SPBE dalam Mewujudkan Birokrasi Modern. *Jurnal Administrasi Digital*, 1(2), 70–84.
- Sjachrawy, L. M. I., Ikhsan, Z., Laode, R. T., Satyadharma, M., & Susanti, N. (2020). Implementasi Prinsip Good Governance Dalam Optimalisasi Pelayanan Publik. *Media Hukum Indonesia*, 12(1), 21–34.
- Wijaya, A. (2020). Dashboard Kinerja sebagai Alat Penguatan Pengawasan Layanan. *Jurnal Sistem Informasi Publik*, 8(2), 140–151.
- Wibowo, D. (2021). Pengaruh Partisipasi Publik terhadap Kepuasan Pelayanan. *Jurnal Administrasi Pelayanan Publik*, 6(1), 11–23.
- Wulandari, A. (2021). Sistem Pelaporan Kinerja Digital di Pemerintah Daerah. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 9(2), 102–115.
- Yunita, S. (2021). Forum Konsultasi Publik sebagai Instrumen Perumusan Kebijakan. *Jurnal Praktik Administrasi Publik*, 3(1), 59–70. BPBD, “Visi dan Misi BPBD Provinsi Sumatera Selatan”,