



## GOOD GOVERNANCE DALAM PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KECAMATAN ALANG-ALANG LEBAR PADA MASA COVID-19

**Agriva Yoan Debora, Muhammad Qur'anul Kariem, Doris Febriyanti**

*Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya*

*Universitas Indo Global Mandiri Palembang*

*Email: [2018610062@students.uigm.ac.id](mailto:2018610062@students.uigm.ac.id)*

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengkaji good government governance dalam mewujudkan pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam mewujudkan good government governance di Kecamatan Alang-alang Lebar. Metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung obyek yang diperlukan, dengan memperhatikan: (1) isi pengamatan, (2) mencatat pengamatan: kapan waktu pencatatan dan kapan mengamati obyek penelitian, (3) menjalin hubungan antara pengamat, daftar pedoman observasi yang dibuat disesuaikan dengan observasi umum di lokasi penelitian yaitu Kecamatan Alang-alang Lebar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tata Kelola Pemerintahan yang baik dapat dilihat melalui program Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang optimal. Dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik juga bisa menjadi salah satu kunci terciptanya Tata Kelola Pemerintahan yang baik. Sehingga Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diterapkan di Kecamatan Alang-alang Lebar dikatakan baik dalam menciptakan good government governance.

**Kata kunci :** Tata Kelola Pemerintahan, Pelayanan Publik, Covid19

### A. PENDAHULUAN

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan praktek penyelenggaraan pemerintah dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Good governance sedang menjadi acuan dalam mencari cara perbaikan birokrasi dengan tuntunan reformasi. Good governance sebagai agenda dasarnya merupakan suatu kondisi ideal yang diharapkan terwujud pada setiap aspek pemerintahan yang berinteraksi pada masyarakat. Tata kelola yang baik meningkatkan rancangan dan implementasi program pemerintah yang berdampak pada masyarakat.(Kariem and Ishmatuddin 2021)

Penerapan good governance dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan demokrasi dan demokratisasi. Kerangka kerja demokrasi secara hakekatnya bertujuan untuk keterbukaan dan keadilan yang bertujuan menghasilkan manfaat bagi rakyat (Kariem 2020). Dalam masa transisi otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat hendaknya tetap menjadi acuan dalam merumuskan peran pemerintah. Di era globalisasi, peran pemerintah mengalami pergeseran dalam arti bahwa pemerintah sudah tidak lagi menjalankan peran secara dominan dalam berbagai aktivitas negara melainkan hanya sebagai fasilitator bagi kelancaran arus perdagangan dan persaingan bebas dan menuntut

kondisi negara pemerintah dengan pemerintah yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN). Esensi dari good governance sebagai proses yang melibatkan sektor publik, swasta, dan masyarakat menemukan bentuknya dalam mengatasi masalah publik yang tidak lagi dapat ditangani oleh pemerintah daerah. (Azari 2002)

Dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperhatikan kondisi geografis daerah, perlu kiranya mengoptimalkan peran Kecamatan sebagai perangkat daerah yang terdepan dalam memberikan pelayanan publik. Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Kecamatan Alang-alang Lebar telah menyelenggarakan pelayanan administrasi terpadu kecamatan dalam pelayanan bidang perizinan. Adapun sebagai daftar jenis pelayanan yang diselenggarakan di kantor camat diantaranya dapat dilihat sebagai berikut:

1. SK Dominsi Perusahaan
2. SK Usaha
3. Rekomendasi Izin Daftar Usaha Pariwisata
4. Rekomendasi Usaha Pematangan Hewan
5. Daftar Susunan Keluarga Bagi PNS Yang akan Pensiun
6. Surat Dispensasi Nikah
7. SIUP Mikro Kecil
8. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Mikro Dan Kecil
9. Surat Izin Operasional Salon Kecantikan dan Pangkas Rambut
10. Surat Izin Penyelenggaraan Media Reklame Insidentil
11. Surat Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan
12. Surat Keterangan Miskin
13. Surat Keterangan Tidak Mampu
14. Surat Pernyataan Ahli Waris dan Surat Kuasa Waris
15. Penerbitan Kartu Keluarga (KK)
16. Surat Izin Penerbitan dan Perekaman E-KTP
17. Surat Pindah
18. Surat Keterangan Domisili
19. Surat Keterangan Bersih Diri
20. Legalisir Surat-surat Kependudukan
21. Mobil Jenazah
22. Pelayanan Ke PPAT-An
23. Surat Keterangan Sporadik

Dari berbagai daftar jenis pelayanan diatas dapat dilihat salah satu yang menjadi kewenangan camat dalam pelayanan administrasi Terpadu kecamatan dibidang perizinan diantaranya adalah Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Domisili. Sebagai Kecamatan yang menyelenggarakan Paten kini Kecamatan Alang- alang Lebar telah menjalankan program perbaikan dalam menyelenggarakan pelayanan.

Kualitas penyelenggaraan Paten di Kantor Camat Alang-alang Lebar juga patut

dipertanyakan, sebab belum terselenggara secara berkualitas dan memuaskan. Dengan adanya keluhan dari masyarakat yang pernah mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Domisili, menunjukkan bahwa alat bantu persyaratan dan prosedur pelayanan yang diberikan terkesan belum lengkapnya fasilitas sarana dan prasarana kerja yang ada di kantor kecamatan. Sehingga ini bisa menjadi salah satu faktor penyebab masyarakat belum mau mengurus surat Keterangan Tidak Mampu dan Surat Keterangan Domisili. Untuk itu diharapkan Kecamatan dalam menyelenggarakan Paten wajib memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan dengan tingkat kualitas pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat. Di tambah keadaan di masa covid-19 di mana pada masa sekarang ini keadaan sosial di batasi sehingga terdapat pelayanan yang menggunakan dengan metode online dan offline. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk meneliti dengan judul “ Good Government Governance dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kecamatan Alang-alang Lebar Pada Masa Covid-19”.

### **KONSEP GOOD GOVERNANCE**

Kepemerintahan yang baik (good governanace) merupakan isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Tuntutan gencer yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah sejalan dengan meningkatnya tingkat pengetahuan dan pendidikan masyarakat, selain adanya pengaruh globalisasi. Demi mewujudkan penyelenggaraan pemerintah yang baik maka pemerintah mencoba mewujudkan pemerintahan yang bersih dan berwibawa atau dikenal dengan istilah Good Governance.

Menurut (Sadjiarto 2010) elemen kunci dari upaya untuk mencapai tata kelola yang baik adalah: Transparansi, keadilan, tanggung jawab dan akuntabilitas.

### **PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE**

Good Governance berdasarkan UNDP dalam (Mardiasmo 2004) adalah sebagai berikut:

1. Participation, warga Negara mempunyai suara dalam pembuatan keputusan baik dan secara langsung maupun melalui intermediasi institusi.
2. Rule of law, kerangka hukum harus adil dilaksanakan sesuai perbedaan hukum hak asasi manusia.
3. Tranparancy, dibangun atas dasar kebebasan arus informasi.
4. Consensus orientation, menjadi perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan terbaik.
5. Responsivines, lembaga dan proses mencoba untuk melayani setiap kelompok penting
6. Equity, warga Negara baik laki-laki maupun perempuan mempunyai kesempatan.
7. Effectiveness and efficiency, menghasilkan sesuai yang telah digariskan dengan menggunakan sumber yang tersedia.
8. Accountability, pembuat keputusan dalam pemerintahan, sector swasta

9. Strategic vision, pemimpin dan public mempunyai prespektif dan pengembangan manusia yang luas.

### **KONSEP PELAYANAN PUBLIK**

Menurut (Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2005), Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan baik berupa barang publik maupun pelayanan publik, pada dasarnya menjadi tanggung jawab dan tanggung jawab perantara, daerah, dan instansi pemerintah di lingkungan BUMN dan BUMD. Hal itu dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut (Kuniawan 2005) Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan yang menarik bagi suatu organisasi (melayani kebutuhan individu atau masyarakat) menurut kebijakan dan prosedur yang telah ditetapkan. Menurut (Sianipar 2001) Pelayanan publik adalah cara di mana kebutuhan, kebutuhan individu atau sekelompok orang dilayani, didukung, disiapkan, dikelola, dan dipenuhi. Kualitas pelayanan merupakan kompetensi jasa layanan dalam melaksanakan pelayanan pada para konsumen (Molden Elrado H 2014). Kualitas layanan adalah penilaian secara keseluruhan oleh pelanggan terhadap kinerja layanan yang disediakan (Ibrahim et al. 2019)

### **TEORI PELAYANAN PUBLIK**

Menurut teori yang dikemukakan oleh Garvin dalam (Hardiyansyah 2018) terdapat delapan indikator Pelayanan Publik:

1. Fitur, biasanya aspek sekunder kinerja, lonceng dan pluit produk dan jasa.
2. Keandalan, mencerminkan probabilitas produk yang rusak atau gagal dalam jangka rata-rata.
3. Kesesuaian, Dua langkah yang paling umum dari gagal sesuai adalah cacat tingkat di pabrik dan sebuah produk di tangan pelanggan, kejadian panggilan pelayanan. Ini mengabaikan langkah dari standar devisi lainnya, seperti label salah eja atau konstruksi buruk, yang tidak mengarah ke layanan atau perbaikan.
4. Daya Tahan, Ukuran hidup produk, daya tahan memiliki baik dimensi ekonomi dan teknis. Secara teknis, daya tahan dapat didefinisikan sebagai jumlah menggunakan satu mendapat dari produk sebelum memburuk.
5. Service, Serviceability adalah kecepatan, kesopanan, kompetensi, dan kemudahan perbaikan.
6. Estetika, Dimensi kualitas. Bagaimana sebuah produk terlihat, terasa, suara, rasa, atau bau adalah masalah penilaian pribadi dan refleksi.
7. Persepsi Kualitas, Tidak selalu memiliki informasi lengkap tentang produk atau atribut jasa, tindakan tidak langsung mungkin satu-satunya dasar mereka untuk membandingkan merek.
8. Secara Langsung, tetapi biasanya harus disimpulkan dari aspek berwujud berbagai produk. Dalam keadaan seperti gambar, iklan, dan nama merek, kesimpulan tentang kualitas daripada realitas itu sendiri bisa kritis.

Sedangkan, Menurut Zeithaml et al. (Hardiyansyah 2018), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu Tangibel (Berwujud), Realibility (Kehandalan),

Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan) dan Empathy (Empati).

#### **PRINSIP PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63/KEP/MENPAN/7/2003, prinsip-prinsip pelayanan publik yaitu : Pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang dalam pelaksanaannya pada dasarnya mengandung prinsip-prinsip, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

#### **PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu, sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah:

- a. Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau
- b. Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Sedangkan tujuan penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu, adalah meningkatkan kualitas pelayanan public.
- c. Memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik.

#### **B. METODE PENELITIAN**

Menurut (Creswell 2016), merupakan metode-metode untuk mengeksplorasi dan memahami akna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Menurut (Gunawan 2016) merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudahaan, perempuan, olahraga, seni danbudaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk dilaksanakan demi kesajahteraan bersama. Menurut Lareau dan Shultz dalam (Marsh dan Stoker 2021). Metode Kualitatif adalah istilah generik untuk menyebut berbagai teknik seperti observasi, observasi partisipan, wawancara individu intensif, dan wawancara kelompok fokus, yang berusaha memahami pengalaman dan praktik informann kunci untuk menempatkan mereka secara tepat dalam konteks. Penelitian ini yang akan menjadi unit analisis pada penelitian ini yang akan dilaksanakan di Kecamatan Alang-alang Lebar Kota Palembang adalah Perangkat Kecamatan Alang- alang Lebar serta masyarakat sekitar Kecamatan Alang-Alang Lebar tersebut. Dalam penelitian ini yang akan diwawancarai adalah 1 orang Sekretaris Camat, 2 orang Petugas Pelayanan, dan 15 orang

#### **C. HASIL DAN PEMBAHASAN**

**Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Alang-alang Lebar**  
**Indikator Tangibel**

Indikator Tangible merupakan salah satu indikator peranan penting bagi tolak ukur kualitas pelayanan. Karena masyarakat pemohon pembuatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menilai kualitas pelayanan yang diberikan. Tangible merupakan bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung meliputi sarana dan prasarana kantor yang dapat mendukung pelayanan dalam memberikan perizinan-perizinan. Berdasarkan indikator ini peneliti mendapatkan beberapa garis besar yaitu Tangible (Berwujud) yang ada di Kecamatan Alang-alang Lebar secara umum sarana dan prasarana sudah cukup memadai bagi instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu. Sarana dan Prasarana di Kecamatan Alang-alang Lebar sangat mendukung sekali. Hal ini dapat di lihat dari ruang tunggu yang nyaman bersih, kursi, meja tersusun dengan sangat rapi, di lengkapi dengan TV yang membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam menunggu proses pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu.

### **Indikator Realibity**

Reliability merupakan kehandalan atau kemampuan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat yang di janjikan. Kualitas pelayanan yang di ukur dari kehandalan meliputi pegawai dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang melakukan pembuatan yang paling penting pegawai harus memiliki kualitas sdm, jika pegawai memiliki kualitas sdm yang tinggi pegawai dapat menguasai bidangnya sehingga pegawai bisa memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada masyarakat, Sebagai instansi pemerintah penampilan pegawai juga sangat diutamakan agar pemohon merasa pegawai sudah berkualitas dengan baik. Berdasarkan Reliability (Kehandalan) indikator ini peneliti mendapatkan beberapa garis besar yaitu Pegawai dalam pelayanan pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sudah cukup baik memberikan informasi, penjelasan dan komunikatif terhadap masyarakat walaupun kendalanya pengertian masyarakat yang sangat kurang terhadap pegawai begitu juga dengan alat bantu yang digunakan sangat membantu pekerjaan dan dibutuhkan keahlian khusus untuk melakukannya sehingga masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan di Kecamatan Alang-alang Lebar dalam pembuatan surat domisili dan keterangan tidak mampu.

### **Indikator Responsiviness**

Responsiviness ialah ketanggapan yang diberikan penyedia pelayanan terhadap aspirasi, keinginan pengguna pelayanan. Respon ini di tunjukan dengan adanya ketanggapan dari pegawai pemerintahan untuk memberikan informasi tentang pelayanan yang di butuhkan oleh masyarakat. Responsiviness juga dapat di artikan sebagai ketepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan garis besar indikator Responsiviness (Ketanggapan) peneliti mendapatkan beberapa garis besar yaitu Pelayanan pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sudah sangat baik. Pegawai cepat tanggap dalam memberikan respon kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak keliru dalam mengurus pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu.

### **Indikator Assurance**

Kualitas pelayanan suatu instansi pemerintah akan meningkat jika instansi tersebut memiliki

kepastian di berikan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kepastian yang diberikan oleh pelayanan paten berupa kepastian penyelesaian proses pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu selama 15 menit sampai 1 hari, kepastian transparansi mengenai biaya pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu. Berdasarkan garis besar pada indikator Assurance (Jaminan) dalam 91 pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sudah sangat baik bagi masyarakat, tidak dipungut biaya untuk kepedannya harus di pertahankan seperti ini agar masyarakat merasa selalu dilayani dengan sepenuh hati.

### **Indikator Empathy**

Empati ialah kemampuan pemberian pelayanan perhatian kepada masyarakat yang di layani secara perorangan. Empati juga mempunyai peranan yang sangat penting dengan adanya empati pegawai merasa peduli terhadap masyarakat. Masyarakat harus mendapatkan perhatian dan kepedulian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Dengan adanya kepedulian dari pegawai masyarakat akan merasa sangat di bantu. Berdasarkan garis besar pada indikator Empathy (Empati) dalam pembuatan Surat domisili dan surat Keterangan tidak mampu di Kecamatan Alang-alang Lebar sudah cukup baik walaupun masih kurang sadarnya pegawai terhadap pelayanan yang ada.

### **Good Governance Dalam Pelayanan Publik**

#### **Akuntabilitas**

Akuntabilitas yang bermakna mampu bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan segala aktivitas yang dilakukannya. Terutama dalam pemerintahan yang demokratis atau governance ini, bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kepada masyarakat. Setiap instansi pemerintahan maupun swasta dituntut untuk bisa mempertanggung jawabkan segala aktivitas maupun kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan.

Adapun bentuk akuntabilitas pada penereapan good governance di Kecamatan Alang-alang Lebar sudah baik dilihat dari indikator tangibel kinerja pegawai yang sudah disiplin sesuai dengan SOP yang berlaku, serta fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu ber AC, Tempat bermain anak-anak dan lainnya, pada indikator responsivines alur pelayanan yang diterapkan dan pada indikator realibity perlengkapan alat bantu dan lainnya, terdapat kendala terhadap 1akuntabilitas yang diberikan dilihat dari indikator realibity masyarakat yang kurang melengkapi berkas, pada indikator responsiviness masyarakat yang masih sering tidak sabar dalam menunggu pelayanan selain itu hambatan Pak Camat yang tidak dikantor sehingga membuat pelayanan menjadi terhambat.

#### **Transparansi**

Transparansi adalah memberikan informasi keuangan yang terbuka dan jujur kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggung jawaban pemerintah dalam pengelolaan sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa transparansi merupakan prinsip untuk menjamin kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang

penyelenggaraan pemerintahan dengan kata lain transparansi dapat diartikan sebagai keterbukaan dalam melaksanakan suatu proses kegiatan yang terkait dengan pengelolaan sumber daya kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

Dalam hal ini pada kantor Kecamatan Alang-alang Lebar dalam menerapkan beberapa bentuk yang transparansi diantaranya dilihat dari indikator assurance, biaya pelayanannya yang tidak dipungut biaya, alur pelayanannya jelas berasal dari prosedur prosedur yang dijalankan dan untuk pelayanan yang bermacam macam yang dibagi berdasarkan bentuk pelayanan seperti contoh surat domisili dan surat keterangan tidak mampu, pada persyaratan pelayanan seperti berkas berkas yang harus dilengkapi.

#### **D. PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Kecamatan Alang-alang Lebar secara umum sarana dan prasarana sudah cukup memadai bagi instansi pemerintah yang memberikan pelayanan dalam pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu. Sarana dan Prasarana di Kecamatan Alang-alang Lebar sangat mendukung sekali. Hal ini dapat di lihat dari ruang tunggu yang nyaman bersih, kursi, meja tersusun dengan sangat rapi, di lengkapi dengan TV yang membuat masyarakat merasa lebih nyaman dalam menunggu proses pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu.

Pegawai dalam pelayanan pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sudah cukup baik memberikan informasi, penjelasan dan komunikatif terhadap masyarakat walaupun kendalanya pengertian masyarakat yang sangat kurang terhadap pegawai begitu juga dengan alat bantu yang digunakan sangat membantu pekerjaan dan dibutuhkan keahlian khusus untuk melakukannya sehingga masyarakat tidak kecewa dengan pelayanan di Kecamatan Alang-alang Lebar dalam pembuatan surat domisili dan keterangan tidak mampu. Pelayanan pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sudah sangat baik.

Pegawai cepat tanggap dalam memberikan respon kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak keliru dalam mengurus pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu. Pembuatan Surat domisili dan surat Keterangan tidak mampu di Kecamatan Alang-alang Lebar sudah cukup baik walaupun masih kurang sadarnya pegawai terhadap pelayanan yang ada. Secara umum pelayanan tersebut sudah cukup baik dari penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam prinsip good governnace. Secara umum pelayanan tersebut sudah cukup baik dari penerapan akuntabilitas dan transparansi dalam good governance.

##### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti menyarankan dalam rangka menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) melalui pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Alang-alang Lebar yaitu mengoptimalisasi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Alang-alang Lebar cukup baik, pencapaian dalam akuntabilitas, transparansi, perlu dipertahankan dan ditingkatkan guna terpeliharanya tata kelola pemerintahan yang

baik (good governance) melalui peningkatan pelayanan public dan melakukan pembaharuan yang up to date pada website Kecamatan Alang-alang Lebar serta mengadakan sosialisasi mengenai penggunaan sosial media ataupun website Kecamatan agar masyarakat yang belum paham dalam menggunakan teknologi lebih mudah dalam memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam proses pemberian pelayanan melalui website.

## DAFTAR PUSTAKA

- Azari, 2002. 2002. "Penerapan Prinsip-Prinsip Goodgovernancedalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tangan-Tangan Kabupaten Aceh Barat Daya." *Penerapan Prinsip-Prinsip Goodgovernancedalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Tangan-Tangan Kabupaten Aceh Barat Daya*: 2013-15.
- Creswell. 2016. "Research Design." *How Media Inform Democracy: A Comparative Approach*: 15-30.
- Gunawan. 2016. "Penerapan Sistem E-Budgeting Terhadap Transparansi Dan Akuntabilitas Keuangan Publik (Studi Pada Pemerintah Kota Surabaya)." *AKRUAL: Jurnal Akuntansi* 8(1): 72.
- Hardiyansyah. 2018. "Kualitas Pelayanan Publik - Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasinya." *Gava Media*: 250.
- Ibrahim, Ahmad Nazrul Hakimi, Muhamad Nazri Borhan, Nur Asilah Zakaria, and Siti Khairunisa Zainal. 2019. "Effectiveness of Commuter Rail Service Toward Passenger's Satisfaction: A Case Study from Kuala Lumpur, Malaysia." *International Journal of Engineering & Technology* 8(1): 50-55. [www.sciencepubco.com/index.php/IJET](http://www.sciencepubco.com/index.php/IJET).
- Kariem, and Ishmatuddin. 2021. "Analisis Faktor-Faktor Penentu Tata Kelola Pemerintahan Di Pemerintah Kota Surabaya Periode Kepemimpinan Tri Risma Harini Tahun 2015-2020." *KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan* 5(02): 239-48.
- Kariem, Muhammad Qur'anul. 2020. "Konsepsi Kebijakan Pemerintah Di Era New Normal." *TheJournalish: Social and Government* 1: 76-80.
- Kuniawan. 2005. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Tanah Putih Kabupaten Rokan Hilir." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689-99.
- Mardiasmo. 2004. *10 Otonomi Dan Manajemen Keuangan Daerah / Mardiasmo*.
- Marsh dan Stoker. 2021. "Handari Nawawi. Metode Penelitian Social . Yogyakarta: Gajahmada University Press 2007. Hlm 33-34 1."
- Molden Elrado H, Srikandi Kumadji. 2014. "Service Quality Terhadap Kepuasan Masyarakat Mass Rapid Transit (Mrt) Dki Jakarta Di Stasiun Lebak Bulus Pada Masa Pandemi Covid-19." *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi* 10(2): 55-69.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. "Manajemen Pelayanan." *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*.
- Sadjiarto. 2010. "PENERAPAN SISTEM PENGENDALIAN INTERN PEMERINTAH ( SPIP ) PADA KANTOR INSPEKTORAT KABUPATEN BUTON UTARA." 3(1): 50-61.
- Sianipar. 2001. "濟無No Title No Title No Title." 15(2): 1-23.
- Sugiyono. 2014. "Metode Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D / Sugiyono." *Metode penelitian pendidikan : Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D / Sugiyono*.