



Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan

Hana Hana¹, Abdul Rahman²

¹⁻² Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

Alamat: Kampus 1 Jl. K.H. Ahmad Dahlan, Cirendeui, Ciputat, Tangerang Selatan, 15419

Korespondensi penulis: hanahnahazy@gmail.com

Abstract. *The South Tangerang Civil Registration Population Service has the task of providing community service by applying the principles of Good Governance. In its implementation, several problems are still found, such as a system that is often down and employee responsiveness which is part of accountability and there is still discrimination in services which is part of legal violations of rights. Same. This research aims to find out how the principles of Good Governance are implemented in the Population and Civil Registry Office in South Tangerang City. The method used is descriptive with a qualitative approach in data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. The results of this research are, 1. Accountability has carried out accountability every day, and each division has carried out accountability through reporting to the head of service where the results of the report usually contain sanctions for employees who are negligent in their duties, and the competencies possessed by the employees. And it is necessary to involve community participation to monitor the performance of the institution, 2. Transparency has been carried out well by the institution but there needs to be increased training and awareness of employees, 3. Participation has been carried out well by the institution but there needs to be training related to digital literacy involving the community and figures community, and creating inclusive forums in order to create good public services and in accordance with the principles of good governance, 4. The rule of law is not yet running well because there are still acts of discrimination by differentiating services between someone who has a position and one who does not have a position, so it is necessary to law enforcement that is applied fairly and inclusively regardless of a person's social status and training through education in schools.*

Keywords: *Disdukcapil, Good Governance, Public Service.*

Abstrak. Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan memiliki tugas pelayanan masyarakat dengan penerapan prinsip-prinsip Good Governance, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa persoalan seperti sistem yang sering down dan responsif pegawai yang merupakan bagian akuntabilitas serta masih adanya diskriminasi dalam pelayanan yang menjadi bagian pelanggaran hukum atas hak yang sama. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Tangerang Selatan. Metode yang digunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini yaitu, 1. Akuntabilitas sudah menjalankan pertanggungjawaban setiap harinya, serta setiap divisinya sudah menjalankan pertanggungjawaban melalui pelaporan kepada kepala dinas dimana hasil pelaporan tersebut biasanya berisi sanksi pegawai yang lalai terhadap tugasnya, dan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai. Serta perlu melibatkan partisipasi masyarakat untuk memantau kinerja lembaga, 2. Transparansi sudah dijalankan baik oleh instansi akan tetapi perlu adanya peningkatan pelatihan dan kesadaran pegawai, 3. Partisipasi sudah dijalankan dengan baik oleh instansi akan tetapi perlu adanya pelatihan terkait literasi digital yang melibatkan masyarakat dan tokoh masyarakat, dan menciptakan forum inklusif demi menciptakan pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance, 4. Aturan Hukum belum berjalan dengan baik karena masih adanya tindakan diskriminasi dengan membedakan pelayanan antara seseorang yang memiliki jabatan dan tidak memiliki jabatan, maka perlu adanya penegakan hukum yang diterapkan secara adil dan inklusif tanpa memandang status sosial seseorang dan pelatihan melalui pendidikan di sekolah-sekolah.

Kata kunci: Disdukcapil, Good Governance, Pelayanan Publik.

1. LATAR BELAKANG

Tata kelola yang baik pada hakikatnya merupakan sebuah konsep yang mengacu pada suatu proses pengambilan keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan secara kolektif. Konsep good governance muncul dari ketidakpuasan terhadap berfungsinya pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. (World Bank, 1989).

Pondasi utama untuk penerapan konsep Good Governance, antara lain :

- Peraturan Daerah Kota Tangerang Selatan Nomor 17 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menjadi dasar pelayanan publik di Kota Tangerang Selatan. - Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme. UU Nomor 28 Tahun 1999 inilah yang kemudian menjadi landasan awal dari penerapan good governance sebagai landasan penyelenggaraan pemerintahan.

Disimpulkan, kedua undang-undang diatas adalah sebuah pondasi utama dalam penerapan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. akan tetapi

pemerintah Indonesia nyatanya belum mampu memahami good governance secara menyeluruh, sehingga konsep ini belum bisa dijalankan dengan baik. Contohnya Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance dalam Pelayanan BPJS Kesehatan Di Kota Palopo dari segi akuntabilitas masih perlu di tingkatkan agar tidak terjadi lagi suatu keluhan-keluhan bagi peserta/pengguna BPJS Kesehatan, pihak dari kantor BPJS harus lebih bersosialisasi lagi atau melakukan pendekatan untuk bisa memaparkan kepada pesertanya (Andi,2021)

Good Governance ini, diharapkan dapat membantu mengintegrasikan peran pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat agar pelaksanaannya bisa menjadi lebih efektif, efisien, dan bisa dipertanggung jawabkan. Apabila *Good Governance* ini sendiri tidak terlaksana dengan seharusnya, maka akan terjadi nya penolakan dari masyarakat.

Oleh karena itu, penerapan Good Governance meruapakan suatu tantangan tersendiri bagi pemerintah negara. Terselenggaranya *Good Governance* merupakan syarat utama untuk mewujudkan harapan dalam mencapai tujuan ,cita-cita bangsa dan negara.

UNDP memperkenalkan konsep good governance di Indonesia dengan tiga pilar yaitu pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat. UNDP melihat good governance sebagai tata pemerintahan yang demokratis (democratic governance), yang menekankan pada proses demokratisasi dari bawah, fokusnya adalah dalam konteks politik dari negara dan pemahaman struktur kekuasaan dan bagaimana perubahan struktur kekuasaan secara demokratis. Selain itu, UNDP juga mengusung good governance dalam frame democratic governance. Konsep untuk

good governance tidak bisa serta merta diimplementasikan di suatu negara, perlu adanya penyesuaian terhadap karakteristik kondisi dan karakteristik dari masing-masing negara. Alhasil, good governance ketika dipaksakan di suatu negara bisa menjadi cacat. Artinya konsep good governance ini mencoba untuk menerjang tatanan yang ada di negara tersebut dengan memasukan prinsip-prinsip yang diusung oleh UNDP.

Adapun prinsip-prinsip good governance menurut UNDP (United Nation Development Programme), 1997, yaitu (1) partisipasi, (2) kepastian hukum, (3) transparansi, (4) tanggung jawab, (5) berorientasi pada kesepakatan, (6) keadilan, (7) efektifitas dan efisiensi, (8) akuntabilitas, (9) visi strategik.

Penerapan Good Governance di Indonesia Menurut Ashari (2023) bahwasanya pelayanan publik dalam pelayanan KK dan E-KTP Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Sulawesi Tenggara masih banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat yaitu pegawai yang kurang handal dalam segi waktu dan proses pelayanan, terbatasnya jumlah sarana dan prasarana serta terbatasnya jumlah pegawai sehingga dalam proses ketepatan waktu dalam pelayanan KK dan E-KTP masih kurang.

Menurut (Yurri Apriana, 2021) permasalahan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dalam menangani setiap Keluhan dari masyarakat sudah cukup baik dalam pelayanan. Namun belum semua pegawai yang mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.

Good Governance secara umum diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat merupakan bentuk sebuah komitmen pemerintah dalam mensejahterakan masyarakat. Oleh sebab itu *Good governance* atau pemerintahan yang baik harus segera diwujudkan dan diberikan perhatian yang lebih serius untuk membangun Indonesia yang lebih baik dan lebih maju. Untuk membantu mewujudkan good governance atau pemerintahan yang baik bisa di dukung dengan salah satu cara yang strategis melalui pelayanan publik. pelayanan publik dalam hal ini bisa menjadikan sebuah tolak ukur untuk menilai hasil kerja pemerintahan Indonesia melalui prinsip-prinsip *Good Governance*.

Menurut UU No. 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, dan nepotisme tentang asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tujuan penerapan konsep good governance juga untuk meningkatkan produksi pelayanan publik dengan tata kelola yang baik dengan menerapkan prinsip-prinsip good governance, yaitu tanggung jawab, partisipasi, kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi, keadilan, berorientasi pada kesepakatan, akuntabilitas, visi strategis, efektivitas dan efisiensi. Pelayanan

publik menjadi hal dasar yang paling penting dalam menggerakkan roda pemerintahan sekarang, yang mengutamakan kedekatan pemerintahan dengan masyarakat melalui pelayanan.

Oleh sebab itu, untuk meningkatkan pelayanan publik di Indonesia tentunya sangat berkaitan dengan implementasi Good Governance dalam sebuah praktik penyelenggaraan pemerintahan sebuah negara. Pelayanan publik dianggap sebagai penggerak utama penting oleh semua aktor dari unsur Good Governance, untuk mewujudkan hal tersebut tentunya tidak terlepas dari keterlibatan sumber daya manusianya yaitu pegawai maupun aparatur pemerintah itu sendiri.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tangerang Selatan sebagai wadah pelayanan publik yang langsung menyentuh masyarakat dan harus berpegang pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, seperti partisipasi, bertindak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, terbuka, tanggap, adil, bertanggung jawab, efisien dan efektif. Berorientasi pada konsensus dan dengan visi strategis yang jelas Hal ini sangat penting, karena kunci untuk menciptakan pelayanan publik yang baik bagi seluruh rakyat adalah penerapan prinsip-prinsip good governance masih banyak hambatan dan kendala. Adapun, tugas dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan yang tertuang pada peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Sesuai dengan penjelasan diatas, maka peneliti tertarik untuk menguraikan dalam sebuah jurnal yang berjudul **Implementasi Prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kota Tangerang Selatan.**

2. KAJIAN TEORITIS

Selama peneliti melakukan penelitian, peneliti dapat memperoleh data dan informasi melalui pengamatan dan observasi langsung ke lapangan serta melakukan wawancara kepada pihak yang bersangkutan mengenai Implementasi prinsip – prinsip *Good Governance* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Peneliti dalam penelitian ini menggunakan teori Implementasi Prinsip – Prinsip Good Governance Menurut Sedermayanti (2004:7), dalam bukunya *Good Governance (Kepemerintahan yang baik)* menyimpulkan bahwa ada 4 Prinsip penting Good Governance :

1. Akuntabilitas (Accountability)
2. Transparansi (Transparency)
3. Partisipasi (Participation)
4. Aturan Hukum (Rule of Law)

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono, pendekatan kualitatif adalah mekanisme kerja penelitian yang berpedoman penilaian subjektif non statistik atau non matematis, dimana ukuran nilai yang digunakan dalam penelitian ini bukanlah angka-angka skor, melainkan kategorisasi nilai kualitasnya (2017:53). Teknik penentuan informan menggunakan purposive. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan yang akan diwawancarai yaitu, 1 (Satu) Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan , 3 (Tiga) Staff , dan 6 (Enam) masyarakat yang melakukan kunjungan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan hasil analisis dan penelitian ini merupakan informasi dan data fakta langsung yang terdapat di lapangan. serta disesuaikan dengan penggunaan teori yang dikemukakan oleh Sedermayanti (2004:7). Berikut pembahasan berdasarkan hasil dari wawancara, observasi dan dokumentasi terhadap indikator penelitian:

1. Akuntabilitas (*Accountability*)

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, disdukcapil tangsel sudah menjalankan pertanggungjawaban setiap harinya dan serta setiap divisinya sudah menjalankan pertanggungjawaban melalui pelaporan kepada kepala dinas dimana hasil pelaporan tersebut biasanya berisi sanksi pegawai yang lalai terhadap tugasnya,dan kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai.

Akan tetapi pada kenyataannya di lapangan yang peneliti temukan masih banyak pro dan kontra terhadap pertanggungjawaban yang di lakukan oleh disdukcapil belum berjalan baik khususnya dalam sikap pegawai seperti sikap pegawai yang masih sebagian masih terkesan kurang ramah, selain hal itu dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih cenderung bertele-tele dan membingungkan masyarakat. Justru hal ini akan menjadi masalah khususnya pada indikator akuntabilitas karena akuntabilitas ini merinci hal pertanggungjawaban berupa kompetensi,sikap para pegawai dalam melayani masyarakat.

2. Partisipasi (*Transparency*)

A. Keterbukaan Informasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, indikator transparansi sudah dijalankan dengan baik oleh disdukcapil terkait keterbukaan informasi mengenai penyebaran informasi melalui media online contohnya website yang dimiliki oleh disdukcapil.

Akan tetapi pada kenyataannya dilapangan penulis menemukan terkait indikator partisipasi mengenai keterbukaan informasi masih belum bisa dikatakan berjalan dengan baik dikarenakan masih ada masyarakat awam yang kurang memahami dunia digitalisasi, akan tetapi para pegawai di disdukcapil selalu mengarahkan ke media online.

B. Kemudahan Mengakses Informasi

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, indikator transparansi terkait kemudahan mengakses informasi yang dilakukan disdukcapil sudah berjalan dengan baik bahwasanya informasi mengenai prosedur pelayanan sudah terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat melalui web yang digunakan oleh disdukcapil, dimana web tersebut selalu memberikan informasi terbaru terkait pelayanan yang berada di disdukcapil.

Namun pada kenyataannya dilapangan yang ditemukan oleh penulis bahwasanya terkait indikator transparansi mengenai keterbukaan informasi adalah adanya kesenjangan akses, dimana dalam kemudahan untuk mengakses informasi tidak selalu merata kepada seluruh masyarakat, adapun beberapa kelompok masyarakat masih kesulitan untuk mengakses informasi tertentu, contohnya untuk masyarakat lansia. adapun hal yang dikritisi selanjutnya terkait dengan kemudahan mengakses informasi perlu adanya literasi digital bahwasanya negara Indonesia merupakan negara yang minim literasi khususnya literasi digital dengan seiring dengan kemudahan akses, tingkat literasi digital di masyarakat menjadi faktor yang penting dan utama.

C. Media Yang Digunakan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, indikator transparansi mengenai media yang digunakan belum bisa dikatakan berjalan dengan baik, dikarenakan media yang digunakan untuk penyebaran informasi hanya melalui media online saja tidak ada penyebaran informasi melalui media offline.

Hal ini sesuai dengan kenyataan dilapangan yang penulis temukan ialah dalam penyebaran informasi terkait pelayanan disdukcapil hanya melalui media online, seharusnya instansi tersebut tidak hanya menyebarkan informasi melalui media sosial saja, akan tetapi harus disesuaikan dengan audiens yang menerima contohnya adanya pemberian informasi kepada lansia melalui sosialisasi yang bisa diberikan setiap bulannya.

3. Partisipasi (*Participation*)

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, indikator partisipasi sudah dijalankan dengan baik oleh Dinas terkait dengan adanya kesadaran masyarakat untuk mengakses pelayanan publik karena kesadaran masyarakat sendiri atau dengan adanya partisipasi merupakan kunci awal terciptanya good governance bahwasanya pemerintah tau apa yang masyarakat butuhkan nantinya dan dengan adanya partisipasi masyarakat, masyarakat itu sendiri dapat mendukung kebijakan yang nantinya akan pemerintah buat kedepannya.

Namun pada kenyataannya tidak semua masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembuatan kebijakan pemerintah dikarenakan lagi-lagi masyarakat terbatas dengan minimnya pengetahuan akan digital, karena pada zaman sekarang untuk berpartisipasi masyarakat pun dituntut untuk serba bisa, contohnya dalam memberikan saran ataupun kritikan terhadap instansi harus menyampaikan melalui media sosial, akan tetapi bagi masyarakat awam ataupun lansia hal itu sangat sulit. lagi lagi masyarakat dengan dua kategori tersebut dituntut untuk serba bisa, hal ini merupakan permasalahan yang harus dibenahi, bagaimana *planning* kedepannya agar semua masyarakat dapat ikut berpartisipasi untuk menyampaikan saran maupun kritikan dengan inklusif tanpa dibedakan.

4. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, indikator aturan hukum sudah dijalankan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku dan sudah bisa dikatakan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sendiri, karena SOP sendiri merupakan pedoman untuk mencapai penyelenggaraan publik yang baik.

Akan tetapi pada kenyataannya masyarakat sendiri merasa indikator aturan hukum belum sepenuhnya berjalan dengan baik, dikarenakan masih ada tindakan diskriminasi dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, contohnya: antara masyarakat biasa dengan masyarakat yang memiliki nama maupun jabatan . bukankah sebuah instansi publik dibawah pengawasan pemerintah merupakan contoh untuk instansi-instansi

lainnya, mungkin tidak hanya pelayanan publik khususnya dinas saja, mungkin masih banyak permasalahan konkretnya lainnya seperti kaum disabilitas yang tidak mendapatkan akses dengan layak di sarana umum lainnya, bukankah ini sesuai dengan aturan dalam pasal 27 ayat 2 tentang HAM yang seharusnya melindungi masyarakat pemerintah malah bersikap apatis. Karena aturan hukum sendiri juga berkaitan dengan status sosial dalam mengakses pelayanan publik atau sering disebut sebagai aturan-aturan yang memastikan kesetaraan akses dan perlakuan terhadap semua warga, tanpa memandang status sosial, ekonomi, atau lainnya. Prinsip dasar dalam hukum dan kebijakan publik yang bertujuan untuk menciptakan masyarakat yang lebih adil dan inklusif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diuraikan bahwa penerapan prinsip-prinsip good governance belum sepenuhnya berjalan dengan optimal dikarenakan masih ada beberapa indikator, contohnya indikator akuntabilitas masih memiliki tantangan tersendiri seperti perlu adanya pemantauan kinerja, evaluasi secara berkala, dan tindakan-tindakan yang melibatkan pihak eksternal, seperti LSM dan masyarakat, dalam proses pengawasan, kemudian indikator kedua mengenai transparansi memiliki tantangan terkait literasi digital, kesenjangan akses, dan diversifikasi, dengan melibatkan masyarakat dan mendengarkan masukan mereka dalam proses perbaikan adalah kunci untuk mencapai transparansi yang lebih baik di Disdukcapil Tangsel selanjutnya indikator partisipasi memiliki tantangan masih memiliki ruang untuk memastikan bahwa semua lapisan masyarakat dapat menjangkau dengan mengukur dampak dari upaya peningkatan partisipasi ini melalui evaluasi dan umpan balik dari masyarakat, serta indikator terakhir terkait aturan hukum masih memiliki tantangan masih adanya ketidaksetaraan akses dan perlakuan terhadap masyarakat. hal ini merupakan masalah utama yang perlu diatasi.

1. Akuntabilitas (*Accountability*)

Masih banyak pro dan kontra terhadap pertanggungjawaban yang dilakukan oleh disdukcapil belum berjalan baik khususnya dalam sikap pegawai seperti sikap pegawai yang masih sebagian masih terkesan kurang ramah, selain hal itu dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih cenderung bertele-tele dan membingungkan masyarakat.

Maka rekomendasi atau solusi yang dapat diberikan Perlu adanya pelatihan yang berisi tentang pentingnya akuntabilitas, etika dan tindakan kedepannya yang akan dilakukan oleh pegawai.

2. Transparansi (*Transparency*)

Masyarakat awam yang kurang memahami dunia digitalisasi, akan tetapi para pegawai di disdukcapil selalu mengarahkan ke media online dan adanya kesenjangan akses, dimana dalam kemudahan untuk mengakses informasi tidak selalu merata kepada seluruh masyarakat, adapun beberapa kelompok masyarakat masih kesulitan untuk mengakses informasi tertentu, contohnya untuk masyarakat lansia.

Adapun solusi ataupun rekomendasi yaitu perlu adanya peningkatkan literasi digital melalui pelatihan yang diadakan, sosialisasi yang lebih aktif, perbaikan infrastruktur, dan penyesuaian media sesuai dengan audiens yang dituju.

3. Partisipasi (*Participation*)

Tidak semua masyarakat dapat berpartisipasi dalam pembuatan-pembuatan kebijakan pemerintah dikarenakan lagi-lagi masyarakat terbatas dengan minimnya pengetahuan akan digital, karena pada zaman sekarang untuk berpartisipasi masyarakat pun dituntut untuk serba bisa, contohnya dalam memberikan saran ataupun kritikan terhadap instansi harus menyampaikan melalui media sosial, akan tetapi bagi masyarakat awam ataupun lansia hal itu sangat sulit.

Adapun rekomendasi ataupun solusi dengan menyelenggarakan pemberdayaan masyarakat, kolaborasi dengan tokoh masyarakat, dan menciptakan forum inklusif.

4. Aturan Hukum (*Rule Of Law*)

Masih ada tindakan diskriminasi dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat, contohnya: antara masyarakat biasa dengan masyarakat yang memiliki nama maupun jabatan.

Adapun rekomendasi ataupun solusi dengan adanya penegakan hukum diterapkan secara adil dan inklusif tanpa memandang status sosial seseorang dan pelatihan, maupun pendidikan di sekolah-sekolah.

6. DAFTAR REFERENSI

- Andayani, M., & Lanin, D. (2022). Implementasi prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan pembuatan e-KTP pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DUKCAPIL) Kabupaten Kerinci. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 2(1), 41-47.
- Andi Nimah Sulfiani. (2021). Good governance penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dewi, R. C., & Suparno, S. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. (2022). Google reviewer mengenai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. Retrieved from <https://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/> (Accessed June 25, 2023).
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan. (2022). Struktur organisasi. Retrieved from <https://disdukcapil.tangerangselatankota.go.id/Cguest/struktur> (Accessed August 4, 2023).
- Djalalil, R. (2014). *Akuntabilitas keuangan daerah: Implementasi pasca reformasi*. Jakarta: PT Seemesta Rakyat Merdeka.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Effendi, S. (2005). *Membangun good governance tugas kita bersama*. Yogyakarta: LAN.
- Hanipah, M., & Aryani, L. (2022). Efektivitas inovasi pelayanan publik berbasis e-government (simpelin) di masa pandemi COVID-19 (Studi kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 10(1), 112-128.
- LAN. (2000). *Akuntabilitas dan good governance: Modul I*. Jakarta: Erlangga.
- Lestari, R. V. O. R., Rusli, Z., & Yuliani, F. (2020). Kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 18(2), 118-123.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi daerah & manajemen keuangan daerah*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, M., Huberman, A. M., Rohidi, T. R. (Penerjemah), & Mulyarto (Pendamping). (1992). *Analisis data kualitatif: Sumber tentang metode-metode baru*. Jakarta: UI Press.

Mustanir, A., & Latif, A. (2020). Penerapan prinsip good governance terhadap aparatur desa dalam pelayanan publik di Desa Ciro-Ciroe Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 207-212.

Noviyanto, A., Rohayatin, T., & Fauzi, L. M. (2019). Pelaksanaan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. *Caraka Prabu: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3(1), 92-112.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Peraturan Walikota Tangerang Selatan Nomor 57 Tahun 2016 tentang Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tangerang Selatan.

Perundang-Undangan

R. Hasan, R. (2022). Pengaruh penerapan prinsip-prinsip good governance terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Ternate Provinsi Maluku Utara. *Jurnal IPDN*, 2(2), 1–11.

Raihani, R. (2022). Pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP (Studi kasus pada Dinas Catatan Sipil Kota Lhokseumawe). *Jurnal Kajian Administrasi Negara: Riset dan Pengabdian*, 2(1), 153-162.

Rochman, M. G. (2000). *Good governance: Prinsip, komponen dan penerapannya*. Jakarta: UI Press.

Rudiansyah, Y. A., Argenti, G., & Febriantini, K. (2021). Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masa pandemi COVID-19 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Kinerja*, 18(4), 513-520.

Sallu, S. (2023). Digitalisasi kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 7(1), 342-351.

Santoso, P. (2008). *Administrasi publik teori dan aplikasi good governance*. Bandung: Refika Aditama.

Sedarmayanti. (2004). *Good governance “kepemerintahan yang baik”* (Bagian Kedua, Edisi Revisi). CV Mandar Maju.

Sugiyono. (2015). *Metode penelitian: Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulfiani, A. N. (2021). Good governance penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan BPJS kesehatan di Kota Palopo. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(1), 95-116.

Sulistiyani, A. T. (2011). *Memahami good governance dalam perspektif sumber daya manusia*. Yogyakarta: Gava Media.

Sumber dari Internet Tanpa Nama Penulis

- Tahir, S. (2022). Implementasi prinsip good governance terhadap efektivitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Demokrasi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 2(2).
- Tjokromidjojo, B. (2000). *Good governance: Paradigma baru manajemen pembangunan*. Jakarta: UI Press.
- Triyanto, D., Purnawan, H., & Saputra, B. (2021). Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik di Puskesmas Betungan Kota Bengkulu. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 1-6.
- UN E-Government Survey. (2022). Data e-government index. Retrieved from <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data-Center> (Accessed June 24, 2023).
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125).
- Widanti, N. P. T. (2022). Konsep good governance dalam perspektif pelayanan publik: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, 3(1), 73-85.
- Wijaya, A. A., Irawan, B., & Apriani, F. (2019). Survei etika pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. *Administrasi Negara*, 7(1), 6592-8604.