

EVALUASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN APARATUR SIPIL NEGARA KEPADA MASYARAKAT DEMI TERWUJUDNYA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE)¹

Muhammad Ardi Firmansyah, Kartika Tria Ardela, Rangga Adhitira Fahreza
Fakultas Hukum, Universitas Pamulang
Ardifirmansyah038@gmail.com

ABSTRACT:

Public service is an effort to meet the basic needs of the state and the civil rights of every citizen in the goods, services, and administrative services provided by public service providers. In Indonesia, the Act of 1945 mandated the country to meet the basic needs of all citizens for the sake of welfare, so that the effectiveness of a system of government is determined by the merits of public service. Public service providers in Indonesia are all state organs such as the central government, local government (provincial, district, town). In this case, the Preamble of the 1945 Constitution was in aliena all 4 explicitly states that one of the objectives established the Republic of Indonesia is to promote the welfare of the public and educating the nation. Factors affecting the ineffectiveness of public services properly, namely: a structural problem involving bureaucratic budgeting for public services. Which affect the quality of public services is their cultural obstacles in bureaucracy. There are also factors of behavior does not reflect the behavior of officers who serve, and instead tend to exhibit behavior to be served. The condition of Indonesia's bureaucracy is now incompatible with the new organizational demands. In Indonesia, the bureaucracy in government departments or the lowest, the main priority is the input and process, not the results. Therefore, always be considered by the perpetrators of the bureaucracy is not to get the rest of the financial year end.

Keywords :

Kata Kunci Good Governance, Public Services, Civil Servant

PENDAHULUAN

Berdasarkan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik menerangkan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

“Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain.” (Sinambela. 2010.)

Dan juga Lewis & Gilman (2005:22) berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan kepercayaan publik. Warga negara atau rakyat berharap pelayanan publik yang dilakukan oleh negara dapat melayani dengan penuh kejujuran dan dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggungjawabkan dapat menghasilkan kepercayaan terhadap publik. Dalam membangun kepercayaan tersebut diperlukan etika pelayanan publik sebagai pilar dan juga dasar untuk mewujudkan pemerintahan yang baik.

¹ Kegiatan Penelitian Mahasiswa Fakultas Hukum Universitas Pamulang Tahun Akademik 2022/2023 berdasarkan No Kontrak : No. Kontrak : 2828-45/C.11/LL.SP KP/UNPAM/XI/2022

Ada juga pengertian pelayanan publik berdasarkan buku yang berjudul “Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik” yang ditulis oleh Dahyar Daraba “pelayanan publik adalah kegiatan suatu instansi atau perusahaan tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat” (**Dahyar Daraba, 2019**)

Berdasarkan pengertian di atas Pelayanan Publik sudah seharusnya mencerminkan seorang pegawai yang bersahabat, ramah, mempunyai sikap ingin menolong, dan profesional. Sehingga masyarakat nyaman dan puas atas pelayanan yang telah diberikan oleh para petugas instansi pemerintah di sektor pelayanan publik tersebut. Dalam proses pelaksanaannya pelayanan publik tidak boleh diperjual belikan, dan sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk melaksanakan pelayanan publik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah juga tidak boleh sampai diprivatisasikan. Pelayanan publik di pemerintahan harus tetap mengedepankan keadilan dan kepentingan rakyat, karena menyangkut kepentingan umum, maka pelayanan publik menjadi hal yang sangat krusial terhadap segi penilaian masyarakat pada pemerintahan. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik juga mempunyai tanggung jawab terhadap fungsi pelayanan publik agar dapat terciptanya pelayanan publik yang profesional dan baik bagi masyarakat.

Tata pemerintahan yang baik atau good governance merupakan sebuah proses bagaimana mengukur lembaga publik dalam menjalankan urusan dan tugas kepada publik dan mengelola sumber daya juga menjamin realisasi hak asasi manusia dengan cara bebas dari penyalahgunaan dan KKN juga mengikuti aturan perundang-undangan.

Definisi lain disampaikan juga pada (**Lembaga Administrasi Negara 2000**) menyebutkan good governance yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Penerapan konsep dasar dari good governance sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip good governance untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, di samping itu masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, dan biayanya mahal.

Gambaran buruknya birokrasi antara lain organisasi birokrasi gemuk dan kewenangan antar lembaga yang tumang tindih, sistem, metode, dan prosedur kerja belum tertib, pegawai negeri sipil belum profesional, belum netral dan sejahtera praktik korupsi, kolusi dan nepotisme masih mengakar, koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi program belum terarah, serta disiplin dan etos kerja aparatur negara masih rendah.

Dengan banyaknya persepsi buruk terhadap kinerja dan tingkat keprofesionalitasan aparatur sipil negara, lembaga pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan pekerjaan dan meningkatkan pendapatan, sedangkan civil society harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai macam aktivitas perekonomian, sosial dan politik termasuk bagaimana melakukan kontrol terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut.

Berdasarkan ketentuan dari aturan-aturan tersebut, pemerintah memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. salah satu cara dalam menjalankan pelayanan yang baik adalah dengan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Good governance sendiri merupakan sebuah konsep yang di dalamnya terdapat prinsip-prinsip dari Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB). Good governance menjadi acuan pemerintah dalam menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya good governance tentu membutuhkan proses agar dapat terselenggaranya pemerintahan yang jujur, berkualitas, profesional, dan akuntabel sesuai dengan Asas-asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB).

Aparatur Sipil Negara atau yang disebut ASN merupakan pejabat birokrasi yang berfungsi dalam menjalankan pelayanan publik. Berdasarkan undang-undang No. 5 tahun 2004 tentang Aparatur Negara menyebutkan bahwa: “Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan. Kemudian pada pasal 1 ayat (2) disebutkan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan.”

Berdasarkan dari pengertian di atas, bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara memiliki peranan yang penting dan juga strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Agar dapat mencapai kelancaran pelaksanaan dari tujuan negara, para pegawai aparatur negara tentunya harus dapat bersikap secara profesional dalam melakukan pelayanan publik kepada masyarakat.

Dalam tugasnya para Aparatur Sipil Negara (ASN) mempunyai tugas tidak hanya untuk mengatur dan juga untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Namun pada kenyataannya, fungsi pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara masih belum menjadi perhatian utama, karena porsi mengatur dari Aparatur Sipil Negara masih sangat dominan. Seperti yang kita ketahui bahwa dalam memberikan pelayanan yang baik harus lebih menekankan agar mendahulukan kepentingan umum, sedangkan jika dalam fungsi mengatur lebih menekankan pada kekuasaan yang melekat pada posisi atau jabatan seorang ASN tersebut. Tetapi jika kita lihat pelayanan yang diberikan kepada publik saat ini, itu lebih cenderung bersifat monopoli sehingga sangat buruk dan tidak mampu memberikan pelayanan secara optimal dan profesional kepada masyarakat, maka dari itu tingkat profesionalitas para aparatur negara juga menjadi sorotan utama oleh masyarakat, evaluasi terhadap kinerja para aparatur sipil negara masih terus menjadi harapan masyarakat Indonesia agar birokrasi dan kinerja dari aparatur sipil negara bisa menjadi lebih baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis telah melakukan penelitian dengan judul **“EVALUASI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK YANG DIBERIKAN APARATUR SIPIL NEGARA KEPADA MASYARAKAT DEMI TERWUJUDNYA PEMERINTAHAN YANG BAIK (GOOD GOVERNANCE)”**

PERMASALAHAN

Penelitian ini mengkaji mengenai evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan Aparatur Sipil Negara kepada masyarakat demi terwujudnya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Agar penelitian ini tidak melebar terlalu jauh dari substansi maka dalam penelitian ini penulis membatasi hanya yang berkaitan dengan masalah-masalah yaitu, **Pertama** Bagaimana perwujudan konsep pemerintahan yang baik (*good governance*) dalam kaitannya dengan pelayanan publik? **Kedua** Apakah pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara sudah sesuai dengan prinsip tata pemerintah yang baik?

METODELOGI PENELITIAN

Ilmu hukum merupakan jenis keilmuan yang memiliki karakteristik tersendiri, di mana hukum tidak hanya digolongkan sebagai *law in the book* (peraturan tertulis) yang berkarakter normatif (*doctrinal*), tetapi juga *law in action* (penerapan peraturan) yang berkarakter empiris (*non-doctrinal*), maka dengan penggolongan tersebut karakter pengkajian ilmu hukum menjadi berbeda. Dari sebagian besar pendapat para ahli hukum, terdapat dua kesamaan dalam teori mereka yakni: (1) penelitian hukum normatif atau penelitian hukum doktrinal, dan (2) penelitian hukum empiris atau penelitian hukum non-doktrinal. (**Bachtiar 2019:51**)

Di dalam penelitian hukum empiris itu sendiri dapat diartikan sebagai “penelitian yang mengkaji dan menganalisis tentang perilaku hukum individual atau masyarakat dalam kaitannya dengan hukum dan sumber data yang digunakannya berasal dari data primer, yang diperoleh langsung dari

masyarakat.” (Soetanjo Wignjosoebroto. 2013) Penelitian hukum empiris juga dikatakan sebagai penelitian hukum non-doktrinal yang mana karena kajian penelitiannya inilah yang bersifat *aposteriori*, yang artinya, ide dan teori datangnya belakangan, sementara fakta dan data telah terpampang nyata. Strategi pemikiran dalam penelitian empiris akan bersifat induksi. Ide penelitian hanya bersifat hipotesis saja, yang tetap harus ditunjang dengan pembuktian lagi, dengan demikian, titik fokus pada penelitian empiris ini adalah perilaku masyarakat dan/atau individu terhadap hukum yang berlaku.

Adapun dalam penelitian penulis yang berjudul “Evaluasi Terhadap Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintahan yang Baik (*Good Governance*)” ini merupakan suatu penelitian hukum empiris yaitu penelitian yang menggunakan sumber data primer atau sumber data yang diperoleh dari studi lapangan (*field research*) namun juga didukung oleh sumber data sekunder atau studi kepustakaan (*library research*) sebagai data awal. Dalam penelitian ini diperlukan metode penelitian *a posteriori* untuk mendapatkan penalaran induksi mengenai masalah atau suatu isu hukum, maka dikaitkan dengan penelitian hukum empiris, penulis menggunakan pendekatan kepustakaan sebagai kajian awal untuk mengembangkan hipotesis dan memperkuat isu yang akan diangkat, lalu dibuktikan dengan sumber data sekunder yang diperoleh dari penelitian lapangan dengan melakukan pengamatan (observasi), wawancara (interview) dan angket (kuesioner) untuk mencari kebenaran atau kesesuaian hipotesis dalam penelitian yang berupa data dengan fakta di lapangan.

Di dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa pendekatan yaitu, pertama penulis menggunakan pendekatan sejarah (*historical approach*), dan yang Kedua menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Dalam metodologi penelitian ini yang pertama dilakukan adalah studi kasus terlebih dahulu terhadap praktik pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara kepada masyarakat, kemudian dilakukan rekonstruksi pada realitas sosial di masyarakat terhadap kesesuaian antara *das sein* dan *das sollen* nya, sehingga akan didapatkan hipotesis masalah yang jelas. Untuk mengkaji permasalahan di dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan sejarah (*historical approach*) yang mana pendekatan ini digunakan untuk meninjau sejarah terhadap suatu masalah, untuk mendapatkan apa yang seharusnya diperbuat dan dijalankan. Lalu dilanjutkan dengan meninjau pendekatan peraturan perundang-undangan (*statute approach*). Yaitu pendekatan hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahan pustaka atau bahan sekunder, sebagai bahan hukum dasar dan sebagai data awal untuk mengembangkan hipotesis dan memperkuat isu yang akan diangkat. Dengan mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian ini.

Dalam penelitian ini sumber data yang digunakan adalah sumber data sekunder dan sumber data primer. Sumber data sekunder atau dikenal juga dengan data kepustakaan yaitu pengumpulannya melalui studi dokumen dengan mengadakan penelitian dengan bahan Pustaka yang ada. Dalam penelitian kepustakaan pertama harus dilakukan yaitu inventarisasi yaitu pencatatan dan pengumpulan data untuk mengklasifikasi dan memilih secara selektif bahan pustaka yang diperlukan untuk mendapatkan landasan teoritis, berupa peraturan-peraturan dan pendapat-pendapat dan para ahli yang berhubungan dengan penelitian. Sumber data primer atau dikenal juga dengan data lapangan merupakan pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara (interview) dan pengamatan (observasi). Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat penelitian yang berupa daftar pertanyaan (questioner). Pertanyaan tersebut diajukan dalam wawancara secara umum yang tetap berpedoman pada daftar pertanyaan (questioner) yang telah disiapkan sebelumnya.

Pada penelitian empiris ini penulis menggunakan teknik pengolahan data yang disebut analisis deskriptif, pengolahan data analisis deskriptif ini yang diawali dengan mengelompokkan data dan informasi yang sama berdasarkan dokumen-dokumen dan studi kepustakaan yang telah dilakukan, serta mengelompokkannya sesuai sub-aspek untuk diinterpretasi lebih lanjut guna memberikan makna pada setiap sub-aspek dan hubungan satu sama lain. Lalu dilanjutkan dengan penelitian mengambil sampel lapangan untuk dilakukan analisis atau interpretasi agar lebih memahami

makna hubungan antara aspek yang satu dengan lainnya dan dengan keseluruhan aspek pokok permasalahan penelitian yang dilakukan secara induktif sehingga memberikan hasil secara utuh. Yang pada akhirnya dapat diambil kesimpulan dan saran mengenai apa yang harus dilakukan dan ditingkatkan serta diperbaiki dalam permasalahan ini.

PEMBAHASAN

Perwujudan Prinsip Serta Konsep Pemerintahan Yang Baik (Good Governance) Dalam Kaitannya Dengan Pelayanan Publik.

Dalam menyelenggarakan pemerintahan yang baik, pada dasarnya mewajibkan keterlibatan seluruh komponen dari pemangku kepentingan, baik pada tingkat lingkungan birokrasi maupun pada tingkat lingkungan masyarakat. Dalam esensinya penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah pemerintah yang harus dekat kepada masyarakat dan dalam hal memberikan pelayanan harus sesuai dengan apa yang merupakan kebutuhan dari masyarakat. Hakikat dari terselenggaranya pemerintahan yang baik (good governance) yaitu dicirikan dengan terciptanya pelayanan publik yang baik dan sesuai dengan apa yang masyarakat butuhkan, hal ini juga sejalan dengan hakikat dari kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang bertujuan untuk memberikan keleluasaan kepada pemerintah daerah untuk dapat mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik.

Dewasa ini dalam penerapan dari praktik good governance dapat dilaksanakan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Usaha dalam menghubungkan tata pemerintahan yang baik (good governance) dengan pelayanan publik bukanlah merupakan suatu hal yang baru. Namun keterlibatan antara konsep pemerintahan yang baik (good governance) dengan konsep pelayanan publik (public service) sudah amat sangat jelas. Alasan lain yang dapat membuktikan betapa pentingnya keterkaitan antara pelayanan publik dengan tata pemerintahan yang baik ialah terkait dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya mesti dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran dari para birokrat dalam memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah.

Kinerja manajemen pemerintahan yang buruk dapat disebabkan oleh berbagai faktor antara lain: ketidakpedulian dan rendahnya komitmen dari pimpinan direksi, pimpinan manajerial atas, menengah, dan bawah, serta para aparatur penyelenggara pemerintahan lainnya dengan bersama-sama mempunyai tujuan dalam mewujudkan maksud dari otonomi daerah. Selain itu, kurangnya komitmen untuk menetapkan dan melaksanakan strategi dan kebijakan yang telah dibuat dan meningkatkan kualitas manajemen kinerja dan kualitas pada pelayanan publik.

Pelayanan publik yang baik tentu akan berpengaruh dalam upaya untuk menurunkan dan mempersempit terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dan pungli yang dewasa ini telah merebak pada semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi terhadap kaum tertentu dan orang berkebutuhan khusus dalam pemberian pelayanan. Paradigma dari tata pemerintahan yang baik (good governance) menjadi sangat relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era saat ini, otonomi daerah yang bertujuan dan diarahkan untuk agar dapat meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap mental, mengubah perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah juga aparatnya dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Pelaksanaan good governance yang baik adalah bertumpu pada tiga pilar dan penerapannya akan berjalan dengan baik jika didukung oleh tiga pilar yang saling berhubungan, yaitu negara/pemerintah dan perangkatnya sebagai regulator, dunia usaha atau swasta sebagai pelaku pasar, dan masyarakat sebagai pengguna produk dari dunia usaha, sehingga menjalankan good governance seyogyanya dilakukan bersama-sama pada tiga pilar/elemen tersebut. Bila

pelaksanaan hanya dibebankan pada pemerintah saja maka keberhasilannya kurang optimal dan bahkan memerlukan waktu yang panjang.

Penerapan good governance di Indonesia dilatarbelakangi oleh dua hal yang sangat mendasar:

a) Tuntutan eksternal:

Pengaruh globalisasi telah memaksa kita untuk menerapkan good governance. Istilah good governance mulai mengemuka di Indonesia pada akhir tahun 1990-an, seiring dengan interaksi antara pemerintah Indonesia dengan negara-negara luar dan lembaga-lembaga donor yang menyoroti kondisi objektif situasi perkembangan ekonomi dan politik dalam negeri Indonesia.

b) Tuntutan internal.

Masyarakat melihat dan merasakan bahwa salah satu penyebab terjadinya krisis multidimensional saat ini adalah terjadinya *juse of power* yang terwujud dalam bentuk KKN (Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme), dan sudah sedemikian rupa mewabah dalam segala aspek kehidupan. Masyarakat menilai praktik KKN yang paling mencolok kualitas dan kuantitasnya adalah justru yang dilakukan oleh cabang-cabang pemerintahan, eksekutif, legislatif, dan yudikatif.

Para aparatur sipil negara sebagai bagian penting dari proses pelayanan publik tidak bisa lepas dari masyarakat sebagai pengguna jasa, oleh karena itu seorang aparatur sipil negara dituntut untuk mampu memberi pelayanan kepada publik dengan baik dan sesuai dengan bidangnya. Dalam melakukan pelayanan publik dan menjalankan tugasnya, aparatur sipil negara hendaknya mengikuti kode etik Aparatur Sipil Negara. Berdasarkan yang telah ditentukan oleh undang-undang ASN, kode etik dan kode perilaku aparatur sipil negara yakni sebagai berikut:⁵¹

1. Melaksanakan tugas dengan jujur, bertanggung jawab dan mempunyai integritas tinggi.
2. Melaksanakan tugasnya dengan cermat dan disiplin.
3. Melayani dengan hormat, sopan dan tanpa tekanan.
4. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku.
5. Melaksanakan tugasnya sesuai dengan perintah atasan atau pejabat yang berwenang sejauh tidak bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan etika pemerintah.
6. Menjaga kerahasiaan yang menyangkut kebijakan negara.
7. Menggunakan kekayaan dan barang milik negara secara bertanggung jawab, efektif dan efisien.
8. Menjaga agar tidak terjadi konflik kepentingan dalam melaksanakan tugas.
9. Memberikan informasi secara benar dan tidak menyesatkan kepada pihak lain yang memerlukan informasi terkait kepentingan kedinasan.
10. Tidak menyalah gunakan informasi intern negara, tugas, status, kekuasaan, dan jabatannya untuk mendapat atau mencari keuntungan atau manfaat bagi diri sendiri atau untuk orang lain.
11. Memegang teguh nilai dasar ASN dan selalu menjaga reputasi dan integritas ASN.
12. Melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan mengenai disiplin pegawai ASN.

Dengan adanya kode etik ASN tersebut, diharapkan aparatur sipil negara bisa dan mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima pada masyarakat. dalam perwujudan tata pemerintah yang baik yang dikaitkan dengan good governance para aparatur sipil negara harus memiliki ketiga konsep ini dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu: *attitude* (Konsep sikap), *attention* (Konsep perhatian) dan yang terakhir *action* (Konsep tindakan).

a. Konsep Sikap (*attitude*)

Penilaian pertama atau impresi pertama yang akan dilihat oleh masyarakat adalah sikap. Sikap yang dimiliki oleh seorang aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan dan bantuan kepada masyarakat akan menjadi penilaian yang sangat berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat. Sikap ramah, sopan, dan santun setidaknya menjadi poin utama yang

harus dimiliki oleh pelaksana pelayanan publik atau aparatur sipil negara dalam menjalankan komunikasi kepada masyarakat.

Ada peribahasa melayu yang menyebutkan “Bahasa menunjukkan Bangsa” peribahasa ini bermakna pemahaman pada pengenalan diri sendiri. Yang mana jika diuraikan dapat diartikan sebagai usaha terhadap penilaian asal usul ataupun latar belakang kehidupan seseorang, baik atau buruknya terlihat dari bahasa yang digunakannya sehari-hari. Maka dari itu sudah seharusnya seorang aparatur sipil negara harus bisa menjaga sikap dan tutur kata untuk menjaga nama baik lembaga negara.

Beberapa hal penting dari konsep sikap (*attitude*) yang harus dilakukan oleh aparatur sipil negara agar menghasilkan pelayanan yang prima adalah:

- a. Sikap pelayanan prima harus mempunyai rasa bangga terhadap pekerjaan yang sedang dilaksanakan.
- b. Memiliki sikap dan rasa pengabdian yang besar
- c. Senantiasa selalu menjaga martabat dan nama baik instansi

b. Konsep Perhatian (*attention*)

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik seorang petugas aparatur sipil negara haruslah mempunyai sikap yang perhatian terhadap keinginan, keluhan dan masalah yang sedang dihadapi oleh masyarakat, sehingga dapat menciptakan keadaan masyarakat selaku penerima jasa akan merasa diperhatikan dan dilayani dengan baik dan tulus, sehingga bukan hanya tujuan masyarakat yang akan terpenuhi tetapi juga tujuan lembaga pemerintahan yang dapat menyentuh masyarakat secara langsung.

Beberapa hal yang bisa dilakukan dalam menerapkan konsep perhatian dalam melaksanakan pelayanan publik antara lain:

- a. Selalu mengucapkan salam pembuka saat memulai pembicaraan
- b. Menanyakan mengenai kebutuhan dan keinginan masyarakat
- c. Mendengarkan dan memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat.
- d. Melayani masyarakat dengan cepat, tepat dan ramah

c. Konsep Tindakan (*action*)

Pada konsep ini biasanya petugas pelayanan atau aparatur sipil negara harus melakukan suatu rangkaian perbuatan nyata yang dilakukan demi mewujudkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat atau penerima jasa.

Pada tahapan konsep tindakan ini biasanya masyarakat atau penerima jasa akan menjelaskan terkait apa yang mereka butuhkan dan untuk apa mereka mendatangi instansi tersebut. Dalam konsep tindakan ini ada beberapa hal yang harus diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang prima antara lain:

- a. Mencatat kebutuhan masyarakat dan semua hal penting yang dibutuhkan.
- b. Menegaskan kembali kebutuhan masyarakat.
- c. Mewujudkan kebutuhan masyarakat dengan cepat dan jelas.
- d. Mengucapkan terima kasih.

Apakah Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh Aparatur Sipil Negara Sudah Sesuai Dengan Tata Pemerintah Yang Baik

Berdasarkan pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia mencantumkan dengan jelas tujuan berdirinya negara Republik Indonesia antara lain untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara mempunyai kewajiban dalam memenuhi semua kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan

pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil warga negara Indonesia atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Maka perlu adanya suatu konsep dasar pelayanan publik yang bersifat ideal, pelayanan publik yang bersifat ideal ialah pelayanan publik yang mempunyai ciri adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan dalam hal ini yaitu Aparatur Sipil Negara. Beberapa konsep dasar atau indikator dasar yang harus ada agar pelayanan publik bersifat ideal anantara lain:

(Zeithaml, Parasuraman & Berry 1990:26)

1. *Tangibles*, atau bukti langsung yaitu kantor pelayanan publik memiliki fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi
2. *Reliability*, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
3. *Responsiveness* atau responsivitas yaitu, kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau kepastian yaitu, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy* atau empati yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Merujuk kepada konsep dari good governance itu sendiri dalam menjalankan pelayanan publik pihak pemerintah dalam hal ini aparatur sipil negara yang merupakan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip serta konsep yang dianut oleh good governance. Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara kepada responden untuk mengetahui pendapat mereka mengenai sudah sesuaikah pelayanan publik yang diberikan dengan prinsip atau konsep tata pemerintahan yang baik.

Dalam metode wawancara dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode wawancara terpimpin yang mana peneliti sudah menyiapkan daftar pertanyaan yang akan ditanyakan pada responden, lalu data hasil wawancara tersebut akan diolah oleh tim peneliti dan di bandingkan dengan konsep tata pemerintahan yang baik, lalu dari jawaban tersebut dirumuskan sudah sesuai ataukah belum pelayanan publik yang dilakukan dengan konsep dan/atau prinsip tata pemerintahan yang baik.

Ketika mereka ditanyai mengenai indikator pertama yaitu bukti fisik atau fasilitas fisik (*tangible*) pada kantor kecamatan Pancoran, sekitar 70% responden mengatakan bahwa fasilitas fisik dan peralatan penunjang untuk pelayanan publik sudah cukup baik dan sudah cukup bisa membuat pengguna jasa pelayanan nyaman.

“fasilitas di kantor ini sudah cukup baik ya, ada kursi untuk tunggu, toilet, tempat parkir kendaraan dan antrian peserta pelayanan yang cukup tertib (karena menggunakan nomor antrian). Jadi orang-orang yang datang dan harus nunggu bisa nunggu dengan cukup nyaman, dan juga toilet disini juga bersih jadi nyaman jika kita ingin ke toilet karena toiletnya bersih, tapi ada sedikit masalah sama AC (Air Conditioner) nya, kadang AC (Air Conditioner) nya kurang dingin jadi masih suka kerasa gerah dan panas.”

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh responden, hal ini sudah sejalan dengan prinsip atau indikator *tangible* (fasilitas fisik) dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*) dan juga senada dengan apa yang tercantum dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik harus tersedianya fasilitas publik dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Dan dari hasil wawancara juga ditemukan ada beberapa fasilitas yang harus ditingkatkan seperti fasilitas pendingin ruangan yang sudah kurang dingin sehingga

masyarakat yang menunggu di kantor Kecamatan Pancoran tidak jarang merasa kegerahan dan kepanasan.

Pada indikator ke dua ini yang di teliti adalah indikator *responsiveness* atau responsivitas yaitu, kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Dalam indikator ini pendapat dari para responden terkesan seragam mereka merasa bahwa kemampuan para petugas aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih terkesan sangat kurang sekali. Walaupun ada beberapa dari responden yang mengungkapkan merasa sudah cukup puas dengan kemampuan penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh para aparatur negara dalam memberikan pelayanan, namun mereka yang berpendapat sudah cukup puas namun tetap memberikan catatan agar kemampuan pelayanan publik dapat ditingkatkan.

“Para petugas di sini kurang bisa membantu masyarakat dengan sepenuh hati, dan kemampuan dalam melayaninya juga kurang terlihat banget gak profesional, dan informasi yang diberikan juga terkadang berbeda antara petugas satu dengan petugas lainnya, jadi membuat kami bingung mana yang harus diikuti, dan petugas disini masih sangat lambat, kurang cekatan dan terlalu santai”

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh responden di atas maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa hal ini tidak sesuai dengan prinsip atau indikator dari reabilitas (*reability*) pada asas tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Bahwa pelayanan publik yang bersifat ideal harus dapat memenuhi setidaknya kriteria kemampuan pelayanan yang baik, kecepatan, ketepatan pelayanan, dan kepastian pelayanan. Jika didasarkan pada hasil wawancara di atas maka pelayanan publik yang dilakukan pada instansi pemerintahan khususnya di Kecamatan Pancoran masih kurang informatif, kurang cepat, kurang tanggap, dan kurang mau mendengarkan keluhan dari masyarakat. sehingga masyarakat di sana harus lebih inisiatif agar tidak ketinggalan informasi atau keliru dalam mendapatkan informasi yang diperlukan.

Pada indikator ke tiga ini yang di teliti adalah indikator *reliability* atau reliabilitas yaitu, kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Dalam indikator ini pendapat dari para responden terkesan seragam mereka merasa bahwa rasa ikhlas dan rela dalam membantu pengguna layanan yang diberikan oleh para petugas aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik masih terkesan sangat kurang sekali. Walaupun terdapat beberapa responden yang mengungkapkan bahwa bagi mereka sudah cukup puas dengan ketulusan dan keikhlasan yang diberikan para aparatur sipil negara dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Namun mereka yang berpendapat sudah cukup puas dengan penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur sipil negara pun memberikan catatan agar pelayanan publik di Kecamatan Pancoran dapat meningkat semakin baik.

“Petugas Aparatur Sipil Negara disini kurang inisiatif, jadi kita harus selalu bilang dan ngejar mereka untuk bertanya dan meminta bantuan, mereka tidak ada inisiatif untuk menolong masyarakat yang terlihat kebingungan alhasil terkadang kita bertanya pada orang lain yang bukan petugas aparatur sipil negara (ASN) terkait masalah yang kita alami, dan gak jarang juga kita nemuin orang yang punya masalah yang sama dengan kita. walaupun tidak semua aparatur seperti itu, tetapi yang saya temui sampai saat ini ada beberapa yang seperti itu.”

Berdasarkan apa yang dikemukakan oleh responden diatas maka dapat disimpulkan oleh peneliti bahwa hal ini tidak sesuai dengan prinsip atau indikator dari responsivitas (*responsiveness*) pada asas tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam asas tersebut pelayanan publik dapat dikatakan ideal harus memenuhi prinsip atau indikator responsivitas ini. Para aparatur pelayanan publik harus memiliki rasa kerelaan untuk menolong pengguna layanan dalam hal ini yaitu masyarakat dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dapat merasa puas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan.

Pada indikator ke empat ini yang di teliti adalah indikator *assurance* atau kepastian yaitu, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. Dalam indikator ini pendapat dari para responden berbeda-beda ada yang merasa sudah cukup puas dengan kemampuan para aparatur negara dalam memberikan pelayanan dan ada pula yang masih belum puas dalam pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara kepada mereka.

“petugas di kecamatan Pancoran ini sudah cukup baik dan sopan dalam memberikan pelayanan juga kemampuan dalam memberikan pelayanan juga sudah cukup baik, namun memang waktu pelayanan yang masih lambat”

“Para petugas di sini dalam memberikan pelayanan sudah cukup bagus namun kurangnya sopan santun, saat saya (responden) bertanya dan meminta arahan terkait hal apa yang harus dilakukan, petugas aparatur sipil negara hanya menyuruh saya tunggu dengan raut wajah yang sedikit marah dan jengkel, dan tidak jarang juga mereka mengacukan masyarakat yang membutuhkan bantuan.”

Berdasarkan pada keterangan responden hasil wawancara di atas maka dapat peneliti tarik kesimpulan. Bahwa hal ini terdapat dua jawaban yang seimbang, tidak ada jawaban yang lebih dominan. Berdasarkan prinsip dan indikator kepastian (*assurance*) pada asas tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Pancoran sudah cukup ideal dan sesuai dengan prinsip tata pemerintahan yang baik, namun perlu diketahui bahwa tingkat pelayanan kepada masyarakat dan juga tingkat kesopanan para aparatur sipil negara harus ditingkatkan kembali agar pendapat dari masyarakat bisa seragam dan semua masyarakat yang menerima jasa pelayanan puas dan merasa sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Walaupun dalam asas pelayanan publik dapat dikatakan ideal harus memenuhi indikator dari kepastian namun pada kasus ini sudah dapat dikatakan ideal, karena dalam praktiknya banyak juga masyarakat yang puas terhadap tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik.

Pada indikator ke lima ini yang di teliti adalah indikator *empathy* atau empati yaitu, kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual. Dalam indikator ini juga pendapat dari para responden berbeda-beda ada yang merasa sudah cukup puas dengan perhatian yang diberikan oleh para aparatur negara dalam memberikan pelayanan dan ada pula yang masih belum puas dalam perhatian yang diberikan oleh aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur sipil negara kepada mereka.

“Perhatian yang diberikan petugas di sini sudah sudah cukup baik, ketika ada warga negara senior yang datang ke kantor Kecamatan Pancoran ini para petugas bisa membantu mereka dengan baik dan mengarahkan sesuai prosedur”

“Petugas di sini terkadang kurang ada empatinya, saya yakin mereka banyak melihat orang yang kebingungan dan ragu untuk bertanya tetapi para petugas itu juga tidak ada keinginan untuk membantu orang itu dan membiarkan orang yang kebingungan tadi tetap kebingungan”

Berdasarkan pada keterangan responden hasil wawancara di atas maka dapat peneliti tarik kesimpulan. Bahwa pada jawaban para responden tidak ada yang lebih dominan sehingga menghasilkan jawaban yang netral, ada terdapat kekurangan sehingga beberapa masyarakat merasakan ketidakpuasan, namun ada juga yang sudah merasa puas arena pelayanan publik yang diberikan dianggap sudah cukup baik.

Berdasarkan prinsip dan indikator empati (*empathy*) pada asas tata pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Pancoran sudah cukup ideal dan sesuai dengan prinsip tata pemerintahan yang baik, namun perlu diketahui bahwa tingkat kepedulian terhadap masyarakat dan juga tingkat perhatian para aparatur sipil negara dalam menjalankan pelayanan publik harus ditingkatkan kembali agar pendapat dari masyarakat bisa seragam, dan semua

masyarakat yang menerima jasa pelayanan puas dan merasa sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Walaupun dalam asas pelayanan publik dapat dikatakan ideal harus memenuhi indikator yaitu memiliki rasa empati atau rasa perhatian yang tinggi namun pada kasus ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur sipil negara sudah dapat dikatakan ideal, karena dalam praktiknya para petugas aparatur sipil negara telah menjalankan prinsip good governance dan sekaligus sudah sejalan dengan undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan salah satu asas pelayanan publik adalah memberikan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Yang dimaksud dari kelompok rentan di sini dapat dikategorikan penyandang disabilitas dan lansia. dan banyak juga masyarakat yang puas terhadap tingkat pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan publik.

Jadi, secara keseluruhan dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pancoran sudah cukup baik namun masih belum sesuai dengan asas tata pemerintahan yang baik (good governance). Maka diperlukan adanya peningkatan dalam segi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, transparansi, dan kemampuan dalam menyampaikan informasi agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berdasarkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan di atas maka dapat diuraikan kesimpulan sebagai berikut: **Pertama.** Para aparatur sipil negara sebagai bagian penting dari proses pelayanan publik tidak bisa lepas dari masyarakat sebagai pengguna jasa, oleh karena itu seorang aparatur sipil negara dituntut untuk mampu memberi pelayanan kepada publik dengan baik dan sesuai dengan bidangnya. Dalam melakukan pelayanan publik dan menjalankan tugasnya, aparatur sipil negara hendaknya mengikuti kode etik Aparatur Sipil Negara. Dengan adanya kode etik ASN tersebut, diharapkan aparatur sipil negara bisa dan mampu memberikan pelayanan yang baik dan prima pada masyarakat. dalam perwujudan tata pemerintah yang baik yang dikaitkan dengan good governance para aparatur sipil negara harus memiliki ketiga konsep ini dalam memberikan pelayanan pada masyarakat yaitu: attitude (Konsep sikap), attention (Konsep perhatian) dan yang terakhir action (Konsep tindakan).

Kedua. Merujuk kepada konsep dari good governance itu sendiri dalam menjalankan pelayanan publik pihak pemerintah dalam hal ini aparatur sipil negara yang merupakan pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan prinsip serta konsep yang dianut oleh good governance. Dalam penelitian ini peneliti telah melakukan wawancara kepada responden untuk mengetahui pendapat mereka mengenai sudah sesuaikah pelayanan publik yang diberikan dengan prinsip atau konsep tata pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik yang bersifat ideal ialah pelayanan publik yang mempunyai ciri adanya akuntabilitas dan tanggung jawab dari pemberi layanan dalam hal ini yaitu Aparatur Sipil Negara. Beberapa konsep dasar atau indikator dasar yang harus ada agar pelayanan publik bersifat ideal antara lain: (1) Tangibles, atau bukti langsung yaitu kantor pelayanan publik memiliki fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas komunikasi. (2) Reliability, atau reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. (3) Responsiveness atau responsivitas yaitu, kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. (4) Assurance atau kepastian yaitu, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan. (5) Empathy atau empati yaitu kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan indikator asas tersebut peneliti telah melakukan wawancara sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan dapat peneliti simpulkan bahwa pelayanan publik yang dilakukan di Kantor Kecamatan Pancoran belum sesuai dengan asas tata pemerintahan yang baik (good governance). Maka diperlukan adanya peningkatan dalam segi kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, transparansi, dan kemampuan dalam menyampaikan informasi agar dapat

menciptakan pelayanan publik yang berdasarkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat diuraikan saran sebagai berikut:

1. Dalam untuk mewujudkannya tata pemerintahan yang baik maka pemerintah harus mendorong agar para aparatur sipil negara bekerja sesuai dengan asas pemerintahan yang baik. Pemerintah juga harus bisa membuat peraturan yang mengikat para aparatur sipil negara sehingga mau tidak mau mereka harus mematuhi aturan tersebut. Agar para aparatur dapat memahami dan menerapkan asas tata pemerintahan yang baik, maka harus adanya pengawasan yang ketat dan tidak bisa dikelabui, jika seorang pengawas tersebut masih bisa atau cenderung mudah untuk dikelabui maka penerapan tata pemerintahan yang baik melalui pelayanan publik juga akan terhambat.
2. Dari hasil wawancara di atas bahwa aparatur sipil negara masih harus banyak mengalami peningkatan dari semua aspek, baik dalam hal kualitas pelayanan, kalitas fasilitas, dan kemampuan diri dalam memberikan pelayanan. Diharapkan untuk meningkatkan itu semua pemerintah bisa melakukan diklat (pendidikan dan latihan) agar para aparatur sipil negara dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat. Bukan hanya itu pemerntahpun harus lebih selektif dalam memilih calon pegawai pemerintahan yang khususnya dalam pelayanan publik ini dengan menerapkan seleksi yang ketat dan transparan juga tidak dipungut biaya (gratis), agar tidak ada bibit pungutan liar, korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) pada saat nanti sudah bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Addink, H. (2019). *Good Governance Concept and Context*. New York: Oxford University Press.
- Amy. Y.S. Rahayu, V. j. (2020). *PELAYANAN PUBLIK DAN E-GOVERNANCE: SEBUAH TEORI DAN KONSEP*. Depok: RajaGrafindo.
- Atmosudirjo, P. (Cetakan ke-10 1994). *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. Jakarta: Halia Indonesia.
- djindang, E. U. (Cetakan ke-9 1990). *PENGANTAR HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. Jakarta: PT. Ihtiar Baru.
- Fuadi, M. (2018). *METODE RISET HUKUM*. Depok: RajaGrafindo.
- Ibrahim, J. E. (2018). *METODE PENELITIAN HUKUM: NORMATIF DAN EMPIRIS*. Depok: RajaGrafindo perkasa.
- Joko, W. (2021). *Good Governance*,. Surabaya: Insan Cendikia,.
- Kasmir. (2006). *Manajemen Perbankan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Koentjoro, D. H. (2004). *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. BOGOR: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Principles of Marketing (12th ed.)*. Pearson Education Inc.
- Marzuki, P. M. (2005). *PENELITIAN HUKUM* . Jakarta: Kencana prenada Media Group.
- Mayam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*.
- Marzuki, P. M. (2005). *PENELITIAN HUKUM* . Jakarta: Kencana prenada Media Group.
- Mulyawan, R. (2016). *BIROKRASI DAN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: Unpad Press.
- Santosa, P. (2012). *ADMINISTRASI PUBLIK*. BANDUNG: Refika Aditama.
- Sibuea, H. P. (2010). *ASAS NEGARA HUKUM, PERATURAN KEBIJAKAN, DAN ASAS-ASAS UMUM PEERINTAHAN YANG BAIK*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudrajat, J. R. (Cetakan ke-3 2012). *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA DAN KEBIJAKAN PELAYANAN PUBLIK*. Bandung: Nuansa.
- Sugiyono. (2005). *METODE PENELITIAN ADMINISTRASI*. Bandung: Alfabeta.
- Taufani, S. d. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN HUKUM* . Depok: RajaGrafindo Perkasa.
- Taufiqurakhman. (2014). *KEBIJAKAN PUBLIK: PENDELEGASIAN TANGGUNG JAWAB NEGARA KEPADA PRESIDEN SELAKU PENYELENGGARA PEMERINTAHAN*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (pers).
- Tjandra, W. R. (2008). *HUKUM ADMINISTRASI NEGARA*. Yogyakarta: Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2004 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1986 tentang Peradilan Tata Usaha Negara.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan, Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman

Tata laksana Pelayanan Umum. Kemudian Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Dalam perkembangannya pemerintah kemudian menerbitkan pula Keputusan Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Artikel Jurnal :

Abd. Rohman, Y. S. (2019). PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. REFORMASI Volume 9 Nomor 2, 153-160.

Aini, N. (2019). EVALUASI KINERJA PEGAWAI UNTUK MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PERSPEKTIF GOOD GOVERNANCE. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP), 43-57.

Boynton, A. C., & Zmud, R. W. (2000). An Assessment of Critical Success Factors. Sloan Management Review, 17-27.

Cahyaningsih, E., & Rudianto, D. (2021). ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PEMBINAAN DAN LAYANAN PENGELOLAAN DATA DAN PENYAJIAN INFORMASI KEPEGAWAIAN. Civil Service VOL. 15, No.1, 13-23.

Coste, A. I., & Tudor, A. T. (2013). Service Performance - Between Measurement and Information in the Public Sector. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 215-219.

Dahmiri. (Tahun 2019.). Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha. Volume 11 No. 1.

Dwimawanti, I. H. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). Dialogue JIAKP, Vol.1, No.1,, 109-116.

Jamil Bazarah, A. J. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan). DEDIKASI VOLUME 22 NO 2, 105-122.

Nasrizal, Raid, N., & Yasmeardi, F. (2021). ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI ERA COVID-19. PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminstrasi dan Pelayanan Publik, 123-130.

Negara., L. A. (2010). Pengembangan Kebijakan dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Deputi Bidang Kajian Manajemen Kebijakan dan Pelayanan Lembaga Administrasi Negara RI.

Penyusun, T. (2014). Modul Penyelenggaraan Perdana Pendidikan dan Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Peyusun, T. (2014). Kominten Mutu. Modul Penyelenggaraan Perdana Pendidikan dan Pelatihan Calon Pegawai Negeri Sipil Prajabatan Golongan III. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.

Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). Vol. 1, No.1,, 22-34.

Robby Kurniawan, A. D. (2020). EVALUASI KEBIJAKAN MANAJEMEN ASN DITINJAU DARI ASPEK PERENCANAAN, PERKRUTAN DAN PENGEMBANGAN KOMPETENSI DI KEMENTERIAN PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA. JURNAL PAPTUNG: Vol. 3 No. 3, 1-17.

Suhifatullah, M. I. (2020). MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MELALUI KOMUNIKASI ETIS APARATUR SIPIL NEGARA. PERSPEKTIF: Jurnal Ilmu Administrasi, 163-173.

Website :

diutip dari katadat.co.id <https://katadata.co.id/intan/berita/6200cd0ce47b4/profesional-adalah-pengertian-etika-dan-konsepnya> pada tanggal 29 Oktober 2022 Pukul 12:37

Dowd, A.W. 2004. A Nation of Servants: Defining Public Service for the 21st Century, [online, diakses 01 Desember 2022, URL: <http://www.sagamoreinstitute.org/library-article/a-nation-of-servants-defining-public-service-for-the-21st-century/>]

Merriam-Webster. (n.d.). Public service. In Merriam-Webster.com dictionary. Retrieved December 6, 2022, from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/public%20service>