

APPLICATION OF GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES IN PUBLIC SERVICES IN MATAKALI DISTRICT, POLEWALI MANDAR REGENCY

Didin Halim¹, Nur Mutmainna², Muhammad Guntur³, Zarni Adia Purna^{4*}
^{1,2,3,4} Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar
*e-mail Correspondence: zarni.adia.purna@unm.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine how the application of good governance principles in public services in Matakali District, Polewali Mandar Regency. The research method used in this study is qualitative descriptive method. Data sources are obtained from primary data and secondary data, data collection techniques through observation, interviews and documentation. This research uses the theory of good governance principles from Sedarmayanti (2009) based on four indicators to measure the success of good governance principles, namely accountability, transparency, openness and the rule of law. The results of this study show that the application of good governance principles in public services in Matakali District, Polewali Mandar Regency is seen from 4 variables of the application of good governance principles, including: 1. The principle of Accountability has been implemented well, this shows that the officers have carried out their public service duties effectively and responsibly in Matakali District. 2. The principle of transparency in public services is divided into two criteria including ease of obtaining information, indicating that the public has not been able to get broad access to information due to the unavailability of technology-based information centers such as WhatsApp, Instagram, Facebook or supporting websites in Matakali District; and Government openness in providing information services, indicating that the sub-district officials have provided information services openly in Matakali sub-district. 3. The principle of Openness is still not implemented optimally, this shows that there are still informants who do not know the existence of complaint boxes in Matakali District. 4. The rule of law shows that it has been carried out properly by carrying out duties in accordance with SOPs and without discriminating the services provided.

Keywords: *Good Governance, Public Service, Matakali District.*

PENDAHULUAN

Good governance merupakan kaidah dasar yang menjadi tujuan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tata pemerintahan yang baik bersumber dari proses dan sistem yang baik. Sistem yang baik dibangun oleh sumber daya aparatur yang baik pula. Aparatur yang dimaksud baik dalam konteks psikologi maupun akademik yang mempunyai kompetensi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Pada era reformasi sekarang ini, mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu hal yang tidak dapat dihindari dan mutlak harus terpenuhi. Masyarakat Indonesia sangat berharap pada kinerja pemerintah yang baik dan dapat dipercaya sebagai penyelenggara urusan pemerintahan. Pemerintah yang

baik (*good government*) adalah pemerintah yang melaksanakan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dekat dengan masyarakat dan memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kecenderungan rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah di Indonesia terjadi hampir di semua pemerintahan baik ditingkat pusat maupun daerah, pemerintah kota maupun kabupaten, kecamatan dan kelurahan/desa.

Buruknya suatu pelayanan tentu dapat dirasakan langsung oleh masyarakat sehingga dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan dan ketidakpercayaan terhadap kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang pada akhirnya menimbulkan rasa ketidakpedulian masyarakat terhadap pemerintah. Terciptanya pelayanan publik yang baik sangat dipengaruhi oleh kinerja dari aparat penyelenggara pelayanan publik sebagai pemberi pelayanan sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga berpotensi untuk menurunkan dan mempersempit terjadinya Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), serta menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Upaya menjamin pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemberlakuan undang-undang tersebut menjadi harapan baru untuk mendorong terciptanya *good governance* dalam pelayanan publik.

Fenomena pelayanan publik pada penyelenggaraan pelayanan tidak jauh kaitannya pada permasalahan dari pelayanan yang kurang ramah, kaku, tidak tepat waktu, tidak transparan, biaya yang relatif mahal, diskriminatif, prosedur pelayanan publik yang lama dan berbelit-belit serta tidak adanya kepastian jangka waktu dan harga sehingga menyebabkan pemberian pelayanan publik menjadi terhambat dan sulit dijangkau dengan wajar oleh masyarakat. Hal ini mengakibatkan masyarakat merasa tidak puas akan pelayanan yang diterima dan masyarakat menjadi tidak percaya kepada penyelenggara pelayanan publik, sehingga masyarakat cenderung memilih jalan pintas yang menjurus ke arah negatif untuk mendapatkan pelayanan melalui berbagai tindakan tertentu. Selain permasalahan di atas, juga tentang bagaimana pelayanan diterima oleh masyarakat yang harkat dan martabatnya sering direndahkan. Masyarakat yang ditempatkan sebagai klien membutuhkan bantuan birokrat sehingga harus menuruti aturan birokrasi dan keinginan pejabatnya. Hal ini terjadi karena budaya yang berkembang selama ini bukanlah budaya pelayanan melainkan budaya kekuasaan.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, perlu diupayakan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkelanjutan guna mencapai pelayanan publik yang prima karena pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah yang digerakkan oleh para pelaku penyelenggara pelayanan. Salah satu upaya pemerintah adalah menerapkan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) yang seharusnya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk itu aparatur negara harus melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efisien dan efektif dengan harapan *good governance* dapat memulihkan dan membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam penelitian ini beberapa prinsip *good governance* yakni akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum menjadi pilihan dari peneliti untuk diangkat dalam penelitian ini. Akuntabilitas ternyata dipandang sangat perlu dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mengapa demikian karena akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakat maka hal tersebut sangat dibutuhkan, guna menghilangkan patologi birokrasi seperti yang kita ketahui yaitu Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN). Akuntabilitas menjadi kunci dari *good*

governance (Abdullah, 2010). Akuntabilitas menjadi salah satu unsur pokok dalam mewujudkan *good governance* (Wulandari, 2009).

Prinsip akuntabilitas mengharuskan pemerintah menata seluruh pelayanannya dengan sebaik-baiknya karena merupakan salah satu prinsip yang harus dilaksanakan secara utuh oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Demikian juga dengan transparansi dimana memiliki aspek pendukung pada prinsip *good governance* untuk dilaksanakan oleh pemerintah. Selain prinsip akuntabilitas dan transparansi, Lembaga *Internasional United Nations Development* (UNDP) dan *the Asian Development Bank* (ADB) menyatakan bahwa *good governance* yang baik harus melaksanakan minimal empat komponen dasar tata kelola yang baik, yaitu akuntabilitas, partisipasi, prediktibilitas (aturan hukum) dan transparansi (Waheduzzaman, 2008).

Provinsi Sulawesi Barat selama ini telah menerapkan *good governance* demikian pula di Kabupaten Polewali Mandar. Matakali adalah salah satu kecamatan dari enam belas kecamatan yang ada di Kabupaten Polewali Mandar Provinsi Sulawesi Barat. Kecamatan Matakali merupakan salah-satu kecamatan yang berbatasan langsung dengan Ibu kota Kabupaten Polewali Mandar. Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar, masalah *good governance* masih diskursus dalam memberikan pelayanan publik. Untuk gambaran singkat tentang praktik *good governance* di Kecamatan Matakali, peneliti melakukan observasi awal. Dari hasil tersebut, terlihat bahwa beberapa prinsip tata kelola pemerintahan yang baik belum dilaksanakan secara optimal, seperti transparansi. Aparat Kecamatan Matakali kurang informatif terkait pelayanan-pelayanan yang disediakan, Respon terhadap permohonan masyarakat masih dinilai lamban. Kurangnya informasi terkait pelayanan-pelayanan yang disediakan oleh aparat Kecamatan Matakali berdampak signifikan terhadap partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan-pelayanan tersebut. Terbukti dengan belum disediakan *website* dan sosial media di Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar.

Berdasarkan uraian tersebut, maka akan dilakukan penelitian lebih dalam mengenai Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar, Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar. Permasalahan penelitian yang telah dirumuskan, maka adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar.

Menurut Sukrisno Agoes, *good governance* adalah suatu sistem yang mengatur hubungan antara komisaris, direksi, pemegang saham, dan pemangku kepentingan lainnya (Isabela, 2022). Sedarmayanti memandang bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum.

Menurut Moenir (2001) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan oleh publik (Winda Sari, 2017).

METODE

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif deskriptif. Peneliti

deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif dengan tujuan untuk menjelaskan dan menggali informasi tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar. Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Matakali Kabupaten Polewali Mandar. Adapun fokus penelitian ini menggunakan teori oleh Sedarmayanti (2009), dengan indikator sebagai berikut: 1) Akuntabilitas, 2) Transparansi, 3) Keterbukaan, 4) Aturan Hukum.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menerapkan prinsip *good governance* ini, perlu diketahui bahwa semua pihak memiliki peran dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Mulai dari peran pemerintah, publik, maupun swasta. Ketiga peran tersebut akan menjadi suatu nilai plus bagi suatu daerah atau sistem pemerintahan yang berlaku, utamanya pada Kecamatan Matakali. Jika pemerintah bisa memberikan kepuasan layanan terhadap publik maupun privat, maka akan ada timbal balik yang dirasakan oleh pemerintah itu sendiri.

Sebagaimana teori yang dikemukakan oleh Sedarmayanti bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri kepengintahan yang baik (*good governance*) yaitu akuntabilitas, transparansi, keterbukaan dan aturan hukum. Untuk lebih jelasnya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam konsep *good governance* adalah berkaitan dengan tanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada publik. Akuntabilitas juga dapat diartikan adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya. Sebagai bentuk komitmen dan tanggung jawab untuk mengimplementasikan salah satu indikator dari *good governance* yakni akuntabilitas, dimana akuntabilitas ini dapat diukur dari dua indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut, yaitu adanya peningkatan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah dan adanya tanggung jawab.

Peningkatan kepercayaan publik/swasta kepada pemerintah Kecamatan Matakali dapat dilihat dari bentuk kepuasan atas layanan yang diterima. Jika publik maupun swasta merasa puas, maka tidak dipungkiri bahwa pihak pemerintah berhasil menjalankan tugasnya sebagaimana aturan pelaksanaan pemerintahan yang baik. Dengan demikian, pihak pemerintah telah melaksanakan tanggungjawabnya kepada publik atau swasta dalam pemberian pelayanan yang diinginkan oleh kedua belah pihak tersebut.

Hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa penerapan prinsip *good governance* terkait akuntabilitas dalam pelayanan publik telah terlaksana dengan baik dimana semua pegawai yang ada di Kecamatan Matakali telah melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan dan juga adanya evaluasi pertanggungjawaban yang dilakukan oleh semua pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Prinsip Akuntabilitas telah terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa aparat telah melaksanakan tugas pelayanan publik secara efektif dan bertanggungjawab di Kecamatan Matakali.

2. Transparansi

Keterbukaan pelayanan publik atau transparansi adalah sebuah hal yang mesti segera diciptakan agar dapat menciptakan keberhasilan otoda (otonomi daerah) serta memenangkan

pertarungan pada masa sekarang ini. selebihnya, transparansi menjadi sebagai sebuah prinsip untuk mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik).

Menurut Hafiz (2000), transparansi diartikan sebagai keterbukaan dan kejujuran kepada masyarakat berdasarkan pertimbangan bahwa masyarakat memiliki hak untuk mengetahui secara terbuka dan menyeluruh atas pertanggungjawaban pemerintahan dalam sumber daya yang dipercayakan kepadanya dan ketaatannya pada peraturan perundang-undangan.

Ketersediaan informasi yang akurat, relevan serta mudah dimengerti bisa didapatkan secara *low-cost* atau rendah biaya sehingga *stakeholder* bisa mengambil keputusan yang baik merupakan intisari dari transparansi. Informasi inilah yang harus tersedia secara bebas (transparan) dan dapat diakses langsung oleh publik. Informasi yang disediakan harus dalam bentuk media yang mudah dipahami dan mudah dimengerti.

Sudah menjadi keharusan bahwa semua instansi maupun lembaga negara memiliki ketersediaan informasi yang jelas kepada publik terkait dengan informasi seputar layanan yang diberikan dengan adanya kemudahan akses. Transparansi dapat diukur dari dua indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut, yaitu masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi dan keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi.

a. Masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi

Kewajiban dari suatu instansi atau lembaga negara dalam mengelola urusan pemerintahannya yaitu memberikan kemudahan akses bagi masyarakatnya secara luas tanpa di privatkan. Kemudahan akses ini bisa memberikan pengetahuan kepada masyarakatnya bila mendapatkan informasi yang cukup atas pelayanan yang diberikan kepada mereka.

Pihak Kecamatan Matakali belum bisa mendayagunakan teknologi informasi yang berkembang saat ini dikarenakan keterbatasan akan sumber daya manusianya yang memiliki kemampuan dalam mengelola dan mengembangkan informasi yang ada. Padahal, banyak dari masyarakat atau pihak swasta yang ingin mencari informasi detail terkait dengan layanan-layanan yang diberikan oleh pemerintah Kecamatan Matakali.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa kemudahan untuk mendapatkan informasi belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, sebab belum adanya *whatsapp*, *instagram*, *facebook* atau *website* kecamatan yang dibuat oleh Kantor Kecamatan Matakali untuk menampilkan informasi yang jelas terkait dengan pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Matakali.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Kemudahan untuk mendapatkan informasi, menunjukkan bahwa masyarakat belum bisa memperoleh akses informasi yang luas sebab belum tersedianya pusat informasi berbasis teknologi seperti *whatsapp*, *instagram*, *facebook* atau *website* yang mendukung di Kecamatan Matakali

b. Keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi

Disamping adanya kemudahan akses informasi, maka pemerintah juga wajib memiliki prinsip keterbukaan dalam memberikan layanan informasi. Hal ini sangat perlu dilakukan karena selain kemudahan akses informasi, pihak Kecamatan Matakali juga harus terbuka walaupun belum adanya akses informasi melalui *whatsApp*, *instagram*, *facebook* atau *website*.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi sudah terlaksana dengan baik, dimana jawaban dari para informan sudah menyatakan bahwa sudah sangat jelas terkait dengan keterbukaan layanan yang ada di Kantor Kecamatan Matakali.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa Keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi, menunjukkan bahwa pihak aparat Kecamatan telah memberikan layanan informasi secara terbuka di Kecamatan Matakali.

3. Keterbukaan

Keterbukaan ini menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan. Prinsip *good governance* salah satunya adalah keterbukaan juga harus dilaksanakan, dimana jika ada pelayanan yang kurang maksimal, maka masyarakat bisa memberikan saran dan kritikan kepada pihak pemberi layanan jika merasa kurang puas.

Pihak publik maupun swasta belum diberikan kesempatan untuk mengekspresikan pendapatnya atau keluhannya terhadap pihak pemerintah Kecamatan Matakali. Hal ini membuktikan bahwa pemerintah Kecamatan Matakali belum mengindahkan prinsip keterbukaan ini secara penuh. Padahal, jika ingin mewujudkan pemerintahan yang baik, maka pemerintah harus siap dalam memberikan sarana dan prasarana kepada pihak publik maupun swasta agar bebas mengeluarkan pendapatnya terhadap pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa keterbukaan dalam penerapan prinsip *good governance* belum sepenuhnya maksimal, sebab masalah adanya kotak pengaduan untuk saran dan kritikan masih ada yang belum mengetahui hal itu, meskipun sepenuhnya telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan prinsip keterbukaan masih belum terlaksana secara maksimal, hal ini menunjukkan bahwa masih adanya informan yang belum mengetahui adanya kotak pengaduan yang ada di Kecamatan Matakali.

4. Aturan Hukum

Good governance dilaksanakan dalam rangka demokratisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Salah satu syarat kehidupan demokrasi adalah adanya penegakan hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Tanpa penegakkan hukum, orang secara bebas berupaya mencapai tujuannya sendiri tanpa mengindahkan kepentingan orang lain, termasuk menghalalkan segala cara. Oleh karena itu, langkah awal penciptaan *good governance* adalah membangun sistem hukum yang sehat, baik perangkat lunak, perangkat kerasnya maupun sumber daya manusia yang menjalankan sistemnya.

Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh. Aturan hukum dapat diukur dari dua indikator atau kriteria-kriteria sebagai berikut, yaitu adanya undang-undang, peraturan dan kebijakan untuk mengatur masyarakat dan konsistensi keadilan (Waheduzzaman, 2008).

Terkait dengan aturan hukum, ada aturan atau SOP yang diterapkan oleh pihak Kecamatan Matakali dalam memberikan pelayanan. SOP adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai (pelaksana kebijakan / administrator / birokrat) untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya pada tiap harinya sesuai dengan standar yang ditetapkan / standar minimum yang dibutuhkan warga).

Pemerintah Kecamatan Matakali harus tegas dalam menegakkan aturan hukum yang berlaku, terutama terkait dengan pemberian layanan kepada publik maupun swasta. Hal ini dilakukan agar semua pihak yang datang ke Kantor Kecamatan Matakali untuk meminta layanan dapat merasakan keadilan tanpa dibeda-bedakan oleh petugas pelaksana pelayanan. Dengan demikian, pemerintah Kecamatan Matakali dapat melaksanakan tugasnya sesuai dengan aturan yang berlaku.

Hasil penelitian diatas menunjukkan bahwa aturan hukum telah terlaksana dengan baik, dimana pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan SOP atau aturan yang ada serta pelayanan yang diberikan juga sudah memenuhi prinsip keadilan yaitu tidak membedakan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa aturan hukum menunjukkan bahwa telah terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya dengan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP dan tanpa membedakan layanan yang diberikan.

Untuk lebih memperjelas hasil penelitian yang telah dilakukan, maka disediakan tabel rekapitulasi hasil penelitian tentang empat variabel penerapan *good governance* menurut Sedarmayanti berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Hasil Penelitian

Terwujudnya Program Tata Kelola Pemerintahan yang Baik		Kriteria	
		Baik	Kurang Baik
Akuntabilitas	Adanya peningkatan kepercayaan dari masyarakat kepada pemerintah	√	
	Adanya tanggungjawab	√	
Transparansi	Masyarakat memperoleh kemudahan untuk mendapatkan informasi		√
	Keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi.	√	
keterbukaan	Pengaduan masyarakat		√
Aturan Hukum	Adanya peraturan untuk mengatur masyarakat	√	
	Konsistensi keadilan	√	

KESIMPULAN

Kesimpulan berisi rangkuman singkat atas hasil penelitian dan pembahasan. Simpulan adalah temuan Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis dapat menyimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Prinsip Akuntabilitas telah terlaksana dengan baik, hal ini menunjukkan bahwa aparat telah melaksanakan tugas pelayanan publik secara efektif dan bertanggungjawab di Kecamatan Matakali.

Prinsip Transparansi dalam pelayanan publik terbagi menjadi dua kriteria

1. meliputi kemudahan untuk mendapatkan informasi, menunjukkan bahwa masyarakat belum bisa memperoleh akses informasi yang luas sebab belum

tersedianya pusat informasi berbasis teknologi seperti *whatsapp*, *instagram*, *facebook* atau *website* yang mendukung di Kecamatan Matakali; dan keterbukaan pemerintah dalam memberikan layanan informasi, menunjukkan bahwa pihak aparat Kecamatan telah memberikan layanan informasi secara terbuka di Kecamatan Matakali.

2. Prinsip Keterbukaan masih belum terlaksana secara maksimal, hal ini menunjukkan bahwa masih adanya informan yang belum mengetahui adanya kotak pengaduan yang ada di Kecamatan Matakali.
3. Aturan hukum menunjukkan bahwa telah terlaksana dengan baik sebagaimana mestinya dengan melaksanakan tugas sesuai dengan SOP dan tanpa membedakan layanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiati, Lilin. (2014). *Good Governance Dalam Pengelolaan Lingkungan Hidup*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Gilman, C. W. (2005). *The Ethics Challenge in Publik Service A Problem Solving Market Street*. San Fransisco: Jossey Bass.
- Labolo, M. (2014). *Memahami Ilmu Pemerintahan; Suatu Kajian, Teori, Konsep, dan Pengembangannya*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2009). *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Moenir, H.A.S. (2000). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L.J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*.
- Saldana., Miles & Huberman. (2014). *Qualitative Data Analysis*. America: SAGE Publications.
- Sari, Winda. (2017). *Tujuan Pelayanan Publik Mempersiapkan Pelayanan Publik Mempersiapkan Pelayanan Yang Dibutuhkan Oleh Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Sedarmayanti, 2009. *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik) Dalam Rangka Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.
- Siyoto, S., & Sodik, M. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2018). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitiatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.

Syokrani. (2009). *Implementasi Otonomi Daerah dalam Perspektif Good governance*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Wekke, I. S., & dkk. (2019). *Metodologi Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Gawe Buku.

Wulandari, Suci. (2009). Persepsi Users Atas Akuntabilitas Laporan Pertanggungjawaban Keuangan Pemerintah Daerah (Studi Pada Pemerintah Kota Surakarta). STIE IEU Yogyakarta. *Jurnal Studi Akuntansi Indonesia Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret*. Hal 60-74.pdf.