
**IMPLIKASI PEMERINTAH TERKAIT PELAYANAN PUBLIK SECARA ONLINE
DALAM PERSPEKTIF HUKUM ADMINISTRASI NEGARA**

Fitri Ayuningtiyas

Magister Hukum Tata Negara, Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya

fitry.ningtyas69@gmail.com

ABSTRAK

Kajian ini dilakukan dikarenakan tuntutan masyarakat yang ingin dalam pelaksanaan serta pelayanan publik dilakukan secara cepat, tepat, dan efisien. Guna untuk menjawab kebutuhan masyarakat pemerintah berinovasi dengan menerapkan sistem *e-government* atau dalam artian lain yakni pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service*). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menitik fokuskan problematika bagaimana implikasi pemerintah terkait pelayanan public secara online dalam perspektif hukum administrasi negara. Benang merah yang dapat diambil dari penelitian ini menyatakan bahwa implikasi program *e-government* dinilai sudah mendekati efisien, hal ini dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang sudah mampu menggunakan layanan *e-government*, namun tidak semua masyarakat Indonesia dapat dan bisa menggunakan layanan tersebut, buktinya masih banyaknya masyarakat khususnya daerah – daerah pelosok yang masyarakatnya masih miskin dan gagap teknologi, serta masih banyak daerah – daerah Indonesia yang sampai saat ini masih belum memiliki aliran listrik dan akses internet yang stabil.

Kata Kunci : Implikasi, E-government, E-service**ABSTRACT**

This study was conducted due to the demands of the community who want the implementation of public services to be carried out quickly, precisely, and efficiently. In order to answer the needs of the community, the government innovates by implementing an e-government system or in another sense, namely electronic-based public services (*e-service*). This study uses a qualitative method by focusing on the problem of how the government's implications related to online public services in the perspective of state administrative law are. The common thread that can be drawn from this research is that the implications of e-government programs are considered to be close to efficient, this is evidenced by the large number of people who have been able to use e-government services, but not all Indonesian people can and can use these services, the evidence is that there are still many the community, especially remote areas where the community is still poor and technologically savvy, and there are still many areas in Indonesia that until now still do not have electricity and stable internet access.

Keyword : Implication, E-Government, E-service.

PENDAHULUAN

Dinamika perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di dunia dari tahun – ke tahun sangat berkembang pesat dan lebih modern, hal ini merujuk pada sistem pemerintahan Negara Indonesia saat ini yang sampai detik ini memikirkan bagaimana inovasi yang akan dibuat khususnya terkait dengan pelayanan publik yang cepat, tepat, serta efisien. Seiring perkembangan paradigma pemerintahan dari *old public administration* menjadi *dynamic governance* terjadi korelasi yang memiliki kaitan yang erat dalam dunia teknologi. Tidak hanya berbicara dinamika teknologi, masyarakat Negara Indonesia saat ini memiliki peran penting dalam berdirinya sebuah pemerintahan, pemerintah dan masyarakat harus berkolaborasi guna menciptakan pelayanan publik yang prima dan ramah.¹

Dewasa ini, pelayanan publik yang notabnya memiliki tujuan untuk melayani seluruh masyarakat Negara Indonesia serta mencapai tujuan berdirinya sebuah negara, maka terdapat salah satu faktor yang mempengaruhi yakni globalisasi. Faktor globalisasi saat ini mengakibatkan dampak ciri masyarakat Indonesia menjadi terombang – ambing, hal semacam ini sering disebut dengan masyarakat berbasis informasi (*information based society*).

Masyarakat informasi dapat diartikan sebagai masyarakat yang memiliki kebebasan untuk memilih serta menuntut apa yang mereka ingin dan butuhkan sesuai dengan apa yang harus di dapatnya. Dapat diambil benang merah bahwa dengan melihat faktor yang ada, maka pemerintah dituntut agar memberikan pelayanan kepada masyarakat Indonesia yang lebih berkualitas sesuai dengan prinsip – prinsip *Good Governance* yakni : transparan, kesamaan dan keseimbangan hak dan kewajiban, efektif, responsive, akuntabilitas, serta efisien.²

Pemerintah dari satuan terendah seperti kelurahan berinovasi menciptakan pelayanan publik berbasis online dengan menggunakan media elektronik. Hal ini dijalankan sebagai sarana untuk pelayanan yang mengusung prinsip – prinsip *Good Governance* agar tercipta masyarakat yang lebih modern dan tahu dinamika perkembangan teknologi, informasi, dan komunikasi di era digital saat ini. Menciptakan sebuah inovasi terbaru, pasti akan dampak positif serta dampak negatifnya yang akan terjadi. Hal ini yang kemudian perlu dibahas lebih lanjut agar pemerintah dapat mengetahui apakah pelayanan publik berbasis online atau biasa disebut dengan *E-Government* dapat berjalan dan menghasilkan pelayanan yang efisien, cepat, tepat, dan ramah. Tulisan ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana implikasi pemerintah terkait pelayanan publik secara online dalam perspektif hukum administrasi negara.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif dan yuridis empiris atau sering disebut dengan hukum normatif dan empiris. Penelitian tersebut dapat diartikan sebagai penelitian yang menitik fokuskan pada aspek teori, asas, serta implementasi di kehidupan masyarakat, sehingga dalam penelitian ini menguraikan persoalan atau problematika hukum dengan melihat kondisi Indonesia modern saat ini.³

Sumber data dalam penelitian ini bersumber dari subyek dari mana data diperoleh. Dalam penelitian ini terbagi menjadi 2 sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari subyek penelitiannya. Dalam penelitian hukum normatif dan empiris sumber data primer dapat berupa analisis teori dan observasi
- b. Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari kajian Pustaka yang dapat berupa artikel, jurnal, buku, kamus, serta data – data yang sesuai dengan penelitian.⁴

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. *Good Governance*

Good Governance atau biasa disebut dengan pemerintahan yang baik dapat diuraikan dalam arti mekanisme, praktek, serta tata cara pemerintahan dan masyarakat mengatur sumber daya guna untuk memecahkan sebuah problematika publik. Konsep *Good governance* pada umumnya, pemerintah bukan termasuk actor utama dalam berjalannya sebuah negara. Implikasi peran pemerintah yang awalnya menjadi pembangun dan penyedia jasa layanan dan infrastruktur

bergeser menjadi bahan pendorong untuk menciptakan lingkungan yang mampu memfasilitasi masyarakat luas. *Governance* memiliki ciri yakni menuntut peran negara serta peran warga negara. Negara Indonesia menerapkan prinsip *Good Governance* guna untuk memonitor akuntabilitas pemerintahan yang dijalankan.⁵

Dikutip dari buku karangan Dede Rosyada Dkk, definisi *Good Governance* yaitu sebagai pelaksana otoritas baik dalam bidang administrative, politik, serta ekonomi guna untuk mengelola dan mengkaji semua permasalahan negara yang mencakup mekanisme, proses, dan cara ketika warga negara serta kelompok – kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan, melakukan hak serta kewajibannya, serta mendemonstrasikan perbedaan di antara mereka.⁶

Banyaknya argumentasi yang memaparkan tentang konsep *Good Governance*, maka ada beberapa karakteristik yang memancar dari ruang lingkup *Good Governance* yaitu

: Praktek *God Governance* memberikan ruang kepada lembaga – lembaga swasta yang berperan dalam misi pemerintah sehingga akan menghasilkan relasi yang baik antara lembaga swasta dengan pemerintah lebih efektif dalam bekerja guna untuk terwujudnya kesejahteraan Bersama, serta praktek *Good Governance* merupakan praktek pemerintahan yang baik, bersih, bebas, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat luas.⁷

pemerintah, Praktek *Good Governance* memiliki kandungan nilai – nilai yang membuat

B. Prinsip – Prinsip *Good Governance*

Negara Indonesia saat ini dituntut untuk merubah pola pelayanan publik dari birokratis elitis menjadi birokratis populis. Penerapan *good governance* lebih mensyaratkan keterlibatan masyarakat untuk kekuatan penyeimbang negara. Prinsip *good governance* dipergunakan untuk memberikan mekanisme dan pedoman dalam memberikan keseimbangan untuk para *stakeholders* dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Lembaga Administrasi Negara (LAN) menyimpulkan bahwa ada Sembilan (9) aspek fundamental dalam perwujudan *good governance*, yaitu :⁸

1. Partisipasi (*Participation*)

Adanya konteks kerja sama dan saling membutuhkan antara masyarakat dan pemerintah.

2. Penegakan Hukum (*Rule of law*)

Dalam penerapan *good governance* tidak akan berjalan dengan kondusif dan aktif apabila tidak ada sebuah hukum atau peraturan yang ditegakkan dalam sistem pemerintahan.

3. Transparansi (*Transparancy*) Sifat untuk memajukan kualitas dan kausalitas berbagai aspek baik dalam bidang kebijakan, bidang keuangan, atau bidang – bidang lainnya.

4. Responsif (*Responsiveness*)

Pemerintah yang notabnya adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah harus bersikap tanggap terhadap persoalan – persoalan atau kebutuhan – kebutuhan masyarakat guna membuat suatu kebijakan yang strategis untuk masyarakat luas,

5. Konsensus (*Consensus Orientation*)

Konsensus merupakan aspek fundamental guna terciptanya penerapan *good governance*, hal ini dapat dilakukan dengan pemerintah saat pengambilan keputusan dalam suatu persoalan semaksimal mungkin menggunakan cara bermusyawarah agar dapat mencapai keputusan yang mufakat.

6. Keadilan dan Keadilan (*Equity*)

Dalam melayani masyarakat, pemerintah harus melayani pendudukan yang membutuhkan pelayanan tanpa membeda – bedakan gender, suku, agama ataupun yang lainnya serta tidak membedakan dinamika materi antara keluarga satu dengan yang lainnya.

7. Efektifitas dan Efisien

Pemerintah dalam melayani masyarakat harus memiliki prinsip efektif dan efisien,

hal ini diuraikan bahwa sebagai pemerintah harus melayani masyarakat dan mensosialisasikan tata cara dan urutan proses pelayanan yang tawarkan pemerintah. Tidak hanya itu pelayanan yang efisien serta cepat pun saat ini diperlukan oleh masyarakat Indonesia

8. Akuntabilitas

Pemerintah memiliki akuntabilitas serta tanggung jawab dalam pelayanan masyarakat guna untuk mengurus beberapa urusan atau persoalan.

9. Visi Strategi (*Strategic Vision*)

Dalam berdirinya sebuah negara dan terbentuknya sistem pemerintahan harus memiliki visi atau tujuan yang memiliki strategi – strategi untuk menghadapi atau menangani apa yang dibutuhkan.⁹

C. Ciri – Ciri *Good Governance*

Kebijakan yang telah dipaparkan oleh *United Nation Development Programme* (UNDP) mengenai tentang ciri – ciri *good government* terbagi menjadi :

1. Memiliki sifat transparansi, tanggung jawab, efektif, serta adil
2. Adanya supermasi hukum
3. Menjadikan prioritas – prioritas politik, sosial, dan ekonomi berdasar kepada konsesus masyarakat.
4. Memperhatikan kepentingan masyarakat yang paling miskin dan lemah dalam pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Dengan adanya ciri – ciri yang telah dipaparkan, negara dalam penerapan *good governance* merupakan salah satu cara untuk mengayomi serta mensejahterahkan masyarakat dalam menggunakan pelayanan publik secara online agar pelayanan tersebut menjadi efektif, cepat, dan efisien.

D. Pelayanan Publik

Teori ilmu administrasi negara membagi 2 jenis fungsi pemerintahan negara yaitu : (1) fungsi pengaturan yang dikaitkan dengan hakikat sebuah negara modern sebagai suatu negara (*legal state*), (2) fungsi pelayanan yang memiliki kaitan dengan suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Dari dua fungsi yang telah dijelaskan baik dari segi fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan keduanya memiliki peran dari segi kehidupan bermasyarakat, berbangsa, serta bernegara, dengan kedua fungsi yang dilaksanakan, sebuah negara memiliki tujuan yang mendorong masyarakatnya agar dapat mengikuti alur zaman yang semakin hari semakin modern.¹⁰

Masuk kedalam definisi pelayanan publik, ditinjau secara etimologis, kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti menyiapkan, membantu keperluan seseorang. Secara terminologis kata pelayanan dapat diuraikan yakni aktivitas atau kegiatan yang diciptakan dan diberikan guna untuk melayani, mengurus, serta membantu baik berupa barang atau jasa dari pihak satu dengan yang lain. Pelayanan publik pada umumnya memiliki definisi yaitu segala bentuk suatu jasa

pelayanan atau perbantuan, baik dalam segi public atau privat yang dimana pada hakikatnya menjadi tanggung jawab serta dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, serta lingkungan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) atau bisa juga Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang memiliki tujuan untuk memenuhi upaya kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang -undangan yang berlaku.¹¹

Sesuai dengan Bab 1 Pasal 1 Ayat (2) Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik memiliki pengertian yaitu setiap Lembaga instansi penyelenggara negara, korporasi, pelayanan public, serta badan hukum lainnya yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik.¹²

Dengan melihat beberapa uraian diatas, dapat kita simpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau aktivitas yang dilakukan oleh Lembaga pemerintahan baik dalam ranah pusat, ranah daerah, maupun lingkungan Badan Usaha Miliki Negara (BUMN) guna untuk memberikan pusat bantuan serta pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelaksanaan perundang – undangan yang telah ditetapkan.

E. Peningkatan Pelayanan Publik

Terciptanya sebuah pemerintah yang memiliki karakteristik bersih dan berwibawa merupakan hal yang saat ini dibutuhkan oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia. Sesuai dengan napa tujuan Negara Indonesia yang telah diuraikan dalam Undang – Undang Dasar 1945 yakni melindungi segenap bangsa, memajukan kesejahteraan umum, serta mencerdaskan kehidupan bangsa, pemerintah diharuskan mengelola berbagai bidang baik dalam bidang politik, ekonomi, budaya, dan sosial menjadi terarah dan bangsa Negara Indonesia bisa bangkit dari keterpurukan dan kehinaan di mata dunia Internasional.¹³

Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) dalam menyelenggarakan pelayanan publik sebagai *regulator (rule government)* saat ini harus memiliki perubahan pola pikir serta kinerja penyelenggara yang sesuai dengan tujuan meningkatkan, memberi, serta membantu pelayanan agar masyarakat Indonesia merasa puas dan lebih terbantu. Demi terciptanya *good governance* dalam memberikan kesempatan bagi warga untuk dapat mengakses pelayanan public berdasarkan prinsip – prinsip *good governance*.¹⁴

menjalankan tugas pemberi pelayanan publik kepada masyarakat, pemerintah harus Pada prinsipnya, setiap pelayanan public dari hari ke hari harus serta wajib senantiasa ditingkatkan baik dari segi kualitas ataupun kuantitasnya sesuai dengan apa yang telah dibutuhkan atau diinginkan oleh masyarakat luas. Pemerintah yang notabnya sebagai subjek penyelenggara pelayanan publik harus menganut paradigma yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat (*customer driven*) dalam memberikan pelayanan publik, mempersiapkan seluruh perangkat guna untuk memenuhi paradigma tersebut secara lebih cepat, tepat, efisien dan berkualitas dengan menggunakan penerapan teknologi digital.¹⁵

E-Government merupakan sebuah mekanisme interaksi baru yang memiliki korelasi antara masyarakat dengan pemerintah serta kalangan yang memiliki kepentingan, dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi (aplikasi gadget) yang bertujuan guna untuk memperbaiki mutu serta kualitas pelayanan public. *E-Government* dijelaskan bahwa penyelenggara pemerintahan berbasis elektronik dapat berdampak positif untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efisien, efektif, dan interaktif.¹⁶

Dalam penerapan pemerintahan berbasis *E-Government* yang bertujuan sebagai meningkatkan akuntabilitas dan efisiensi pemerintahan diberbagai bidang atau bagian, telah diperkuat dengan Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) yang menguraikan sebagai berikut :

- a) Bahwa untuk mewujudkan tata Kelola pemerintah yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan public yang berkualitas dan terpercaya diperlukan sistem pemerintah berbasis elektronik
- b) Bahwa untuk meningkatkan keterpaduan dan efisiensi sistem pemerintahan berbasis elektronik diperlukan tata Kelola dan manajemen sistem pemerintahan berbasis elektronik secara nasional
- c) Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf (a) dan huruf (b) perlu menetapkan peraturan presiden tentang sistem pemerintah berbasis elektronik.¹⁷

F. Manfaat dan Tujuan *E-Government*

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintahan memang sangat diperlukan. Maka tidak sedikit manfaat dan tujuan yang diberikan oleh penerapan *E-Government*.

Adapun beberapa manfaat yang akan diperoleh yakni :

1. Dapat memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah terhadap *stakeholder*-nya (masyarakat, perusahaan, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi dalam kehidupan bernegara.

2. Dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kualitas dalam penerepan *E-Government*
3. Dapat mengurangi dinamika total biaya administrasi, relasi, serta imteraksi yang dikeluarkan pemerintah ataupun masyarakat untuk kehidupan sehari – hari.
4. Dapat mewujudkan suatu lingkungan masyarakat yang memiliki sifat cepat dan tepat dalam menjawab berbagai problematika yang dihadapi sejalan dengan perubahan globalisasi.
5. Dapat memberikan peluang bagi pemerintah guna untuk mendapatkan sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak – pihak terkait.
6. Dapat memberdayakan masyarakat luas sebagai mitra pelayan dalam pengambilan kebijakan public secara adil dan demokratis.¹⁸

Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003 tujuan yang dalam penerapan *E-Government*, dapat terbagi menjadi :

1. Guna sebagai penyelenggara pemerintahan yang berbasis elektronik dalam meningkatkan kualitas serta kuantitas layanan publik secara efektif dan efisien.
2. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan serta efisien guna untuk memperlancar transaksi dan layanan antar Lembaga pemerintah ataupun masyarakat luas.¹⁹

KESIMPULAN

Lahirnya Perpres No. 95 Tahun 2018 tentang sistem pemerintahan berbasis elektronik (SPBE) saat ini melatar belakangi ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR?1998 tentang penyelenggaraan Negara yang bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), guna untuk sistem pemerintahan Indonesia dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara

professional, produktif, transparan serta bebas dari KKN. Hal ini menuntut pemerintah dalam era globalisasi memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya.

Pelayanan publik yang baik memiliki titik orientasi terhadap kepuasan para penggunanya. Penerapan standar pelyanan public menjadi tolak ukur yang saat ini digunakan untuk acuan penilaian kualitas serta kuantitas pelayanan sebagai komitmen dari pihak penyedia layanan kepada pengguna layanan (masyarakat luas) untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Dengan melihat apa yang telah dipaparkan serta diuraikan dalam subbab pembahasan, dapat ditarik kesimpulan atau benang merah bahwa penerapan *good governance* merupakan langkah terbaik untuk mewujudkan cita – cita bangsa Indonesia yang telah tertuang dalam pembukaan Undang – Undang Dasar 1945.

Dengan Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) menerapkan prinsip *good governance*, hal ini dapat mengundang lirikan kaca internasional untuk mengakui Negara Indonesia merupakan Negara yang mampu mengikuti serta menghadapi problematika era globalisasi saat ini.

Indonesia menerapkan *good governance* dengan merubah pelayanan publik dengan menggunakan *E-government*. Dapat diketahui penggunaan *E-Government* memiliki banyak tujuan dan manfaat yang positif. Banyak masyarakat yang terbantu dengan pelayanan publik yang menggunakan basis elektronik. Hal ini dinilai oleh masyarakat dan penduduk atau warga negara Indonesia saat ini pelayanan public yang diberikan oleh pemerintahan Indonesia lebih cepat, tepat, efisien, dan berkualitas. Maka penerapan *E-government* sudah dapat dinilai nyaris efisien, namun tidak semua masyarakat Indonesia dapat menerima pelayanan publik berbasis elektronik, karena masih banyak masyarakat – masyarakat Indonesia yang bertempat tinggal di daerah – daerah plosok Indonesia masih sangat kesulitan dalam menggunakan layanan *E-government* dikarenakan banyaknya masyarakat yang masih gagap akan teknologi dan masih banyak daerah – daerah Indonesia yang memiliki internet kurang stabil.

Dengan adanya implikasi pemerintahan dalam penerapan *good govenance* dengan metode *E-Government*, pemerintah di tiap – tiap daerah saat ini menggunakan cara dalam pelayanan masyarakat yaitu dengan metode door to door atau biasa disebut dengan rumah ke rumah. Hal ini dapat uraikan bahwa pemerintah di daerah – daerah wilayah Indonesia saat ini melayani masyarakat dengan menanyakan kepada masyarakat yang butuh layanan dengan mendatangi rumah yang bersangkutan. Dengan metode ini dinilai lebih efisien disbanding dengan layanan berbasis elektronik yang notabnya tidak seluruh masyarakat Indonesia bisa menggunakan Teknik informatika digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Amin Ibrahim. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju, 2008.
- Dede Rosyada, Dkk. *Demokrasi, Hak Asasi Manusia, Dan Masyarakat Madani*. Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah, 2000.
- Depdagri-LAN. *Modul Pelyanan Publik, Diklat Teknik Pelayanan Publik, Akuntabilitas Dan Pengelolaan Pelayanan Mutu*. Jakarta, 2007.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media, 2011.

- Joenaedi Efendi & Jhiny Ibrahim. *Metode Penelitian Hukum Normatif Dan Empiris*. Depok: Prenada Media Group, 2018.
- Juniarso Ridwan & Ahmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa, 2009.
- Lijan Poltak Sinambela. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Miftah Thoha. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media, 2001.
- . *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 1991.
- R. Ahmad Buchri. “Implementasi E-Service Pada Organisasi Publik Di Bidang Pelayanan Publik Di Kelurahan Cibangkong Kecamatan Batununggal Kota Bandung.” *Sosiohumaniora* 18, no. 03 (2016).
- R&D. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.
- Rianto Budi, Lestari Tri. *Polri Dan Aplikasi E-Government Dalam Pelayanan Publik*. Surabaya: PNM Surabaya, 2012.
- Richardus Eko Indrajit. *Electronic Government: Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi, 2002.
- Sj, Sumarto Hetifa. *Inovasi, Partisipasi Dan Good Governance*. Bandung: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2003.
- Sondang P. Siagian. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta, 2001.
- Sri Warjiyati. “Tinjauan Hukum Islam Terhadap Penerapan Good Governance Dalam Pelayanan Publik.” *Hukum Islam XVIII*, no. 1 (2018).