



Ruang Lingkup dan Dasar Hukum Pelayanan Publik

Sri Yulianti Mozin^{1*}, Nia Rahmadani Bangko², Ni Ketut Juliawati³

^{1,2,3} Universitas Negeri Gorontalo, Indonesia

*Email: yulmozin@ung.ac.id¹, niabangkohulalango@gmail.com², niketutjuliawati5@gmail.com³.

Alamat: Jl. Jend. Sudirman No.6, Dulalowo Tim., Kec. Kota Tengah, Kota Gorontalo, Gorontalo 96128

Korespondensi penulis: yulmozin@ung.ac.id

Abstract. *This study examines the scope and legal basis of public services in Indonesia, focusing on the implementation of Law No. 25 of 2009 on Public Services. The research employs a normative juridical method with qualitative analysis. Findings indicate that despite the existence of comprehensive legal frameworks, challenges persist in the effective delivery of public services, including issues related to transparency, accountability, and adherence to service standards. The study underscores the necessity for continuous legal and institutional reforms to enhance public service quality.*

Keywords: *Public Services, Legal Framework, Service Standards.*

Abstrak. Penelitian ini mengkaji ruang lingkup dan dasar hukum pelayanan publik di Indonesia, dengan fokus pada implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Metode penelitian yang digunakan adalah yuridis normatif dengan analisis kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun terdapat kerangka hukum yang komprehensif, masih terdapat tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif, termasuk masalah transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar pelayanan. Studi ini menekankan perlunya reformasi hukum dan institusional yang berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kerangka Hukum, Standar Pelayanan.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud konkret dari peran negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara sekaligus indikator utama dalam menilai kualitas tata kelola pemerintahan. Negara bertanggung jawab untuk menjamin bahwa setiap individu dapat mengakses layanan yang adil, merata, dan berkualitas dalam berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta perizinan usaha. Fungsi pelayanan publik tidak hanya menjadi alat pemenuhan kebutuhan dasar, tetapi juga instrumen penting dalam mewujudkan keadilan sosial dan pembangunan berkelanjutan. Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam memperkuat legitimasi negara di mata masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, kerangka hukum terkait pelayanan publik telah diatur secara eksplisit dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini dirancang untuk memberikan dasar hukum yang kuat dalam pengelolaan pelayanan publik, sekaligus memperkuat posisi masyarakat sebagai pengguna layanan. Salah satu aspek penting dari regulasi ini adalah pengakuan terhadap hak-hak pengguna layanan, termasuk hak untuk mendapatkan informasi, hak untuk menyampaikan keluhan, serta hak untuk

mendapatkan pelayanan yang berkualitas tanpa diskriminasi. Dengan demikian, UU ini menekankan pentingnya prinsip transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagai fondasi utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara regulasi dan praktik implementasi. Dalam banyak kasus, implementasi pelayanan publik diwarnai oleh persoalan birokrasi yang berbelit, rendahnya etos pelayanan, serta ketidakterbukaan informasi. Hal ini berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh institusi pemerintah, terutama di sektor-sektor strategis seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, serta perizinan usaha. Bahkan, seringkali masyarakat harus menghadapi hambatan-hambatan administratif dan prosedural yang justru menyulitkan mereka dalam mengakses hak-haknya secara efektif.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik adalah karakteristik birokrasi yang masih bersifat hierarkis, tertutup, dan minim inovasi. Budaya birokrasi yang cenderung mempertahankan status quo membuat reformasi pelayanan publik berjalan lambat. Selain itu, masih banyak aparat penyelenggara layanan yang belum memiliki kompetensi profesional yang memadai dalam memahami prinsip pelayanan berbasis kebutuhan pengguna. Akibatnya, banyak program pelayanan publik yang hanya bersifat seremonial dan tidak menyentuh persoalan-persoalan riil yang dihadapi masyarakat.

Kurangnya transparansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik juga menjadi sorotan serius. Masyarakat sering kali tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai prosedur layanan, standar waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan yang efektif. Ketertutupan informasi ini tidak hanya menimbulkan kebingungan di kalangan masyarakat, tetapi juga membuka celah terjadinya praktik-praktik maladministrasi seperti pungutan liar dan penyalahgunaan kewenangan. Ketika sistem pelayanan publik tidak menjamin akses informasi yang memadai, maka kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah akan terus menurun.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah rendahnya akuntabilitas penyelenggara layanan. Dalam banyak kasus, tidak terdapat mekanisme yang jelas untuk mengevaluasi kinerja aparatur layanan publik secara berkala dan terbuka. Akuntabilitas yang lemah ini menyebabkan tidak adanya sanksi atau pembinaan yang tegas terhadap aparat yang melakukan kelalaian atau pelanggaran dalam memberikan pelayanan. Akibatnya, perilaku tidak profesional dan tidak responsif dari petugas layanan sering kali dianggap sebagai hal yang wajar oleh masyarakat, yang pada akhirnya membentuk budaya permisif terhadap layanan publik yang buruk.

Berbagai studi dan evaluasi independen menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan. Indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, masih menunjukkan angka yang fluktuatif dan cenderung stagnan. Hal ini menunjukkan bahwa reformasi birokrasi belum menyentuh aspek-aspek mendasar dari perubahan perilaku pelayanan, meskipun sejumlah kebijakan reformasi telah diluncurkan, seperti penerapan pelayanan berbasis elektronik (e-government) dan pelayanan terpadu satu pintu (PTSP). Upaya-upaya tersebut masih menghadapi tantangan besar dalam hal integrasi sistem, kesiapan sumber daya manusia, serta budaya organisasi.

Di sisi lain, partisipasi masyarakat dalam mendorong perbaikan pelayanan publik masih relatif rendah. Meskipun dalam UU No. 25 Tahun 2009 telah disebutkan hak masyarakat untuk mengawasi dan memberi masukan terhadap penyelenggaraan layanan, dalam praktiknya forum-forum partisipatif seperti musyawarah pelayanan publik atau forum konsultasi publik belum berjalan optimal. Rendahnya partisipasi ini disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kurangnya sosialisasi, tidak adanya ruang dialog yang efektif, serta minimnya literasi masyarakat mengenai hak-haknya dalam memperoleh layanan. Padahal, keterlibatan aktif masyarakat sangat diperlukan untuk menciptakan pelayanan publik yang adaptif dan akuntabel.

Transformasi pelayanan publik ke arah yang lebih responsif dan berorientasi pada pengguna layanan memerlukan perubahan paradigma secara menyeluruh, baik dari sisi regulasi, kelembagaan, maupun budaya kerja aparatur. Pendekatan pelayanan yang berfokus pada kebutuhan masyarakat (citizen-centric) harus menjadi kerangka pikir utama dalam setiap penyusunan kebijakan pelayanan. Di sinilah pentingnya peran pemerintah dalam membangun sistem pelayanan publik yang tidak hanya taat pada prosedur, tetapi juga sensitif terhadap aspirasi dan kebutuhan warga negara. Upaya reformasi pelayanan publik harus disertai dengan peningkatan kapasitas SDM, penguatan pengawasan, serta penyediaan teknologi pendukung yang mempermudah akses layanan.

Dengan demikian, perbaikan pelayanan publik bukan hanya merupakan isu administratif atau teknis semata, tetapi juga menyangkut upaya memperkuat relasi antara negara dan warganya. Pelayanan publik yang berkualitas akan mencerminkan kapasitas negara dalam mengelola kepentingan publik secara adil dan efisien. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen kuat dari semua pihak, baik pemerintah pusat maupun daerah, untuk menjadikan pelayanan publik sebagai prioritas pembangunan kelembagaan yang berkelanjutan. Hanya dengan cara itulah kepercayaan publik terhadap negara dapat dipulihkan dan diperkuat secara berkesinambungan.

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik merupakan aktivitas strategis yang dijalankan negara dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warganya. Dalam perspektif administrasi negara, pelayanan publik adalah perwujudan nyata dari tanggung jawab pemerintah terhadap rakyat. Wicaksono (2024) menyatakan bahwa pelayanan publik harus dipahami sebagai serangkaian aktivitas penyediaan barang dan jasa publik yang diatur secara sistematis melalui perangkat hukum dan kelembagaan yang sah. Tujuan akhirnya adalah menjamin akses setara, adil, dan efisien bagi seluruh lapisan masyarakat.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik wajib diselenggarakan oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD, maupun badan hukum lainnya untuk memenuhi kebutuhan administratif dan sosial masyarakat. Dalam praktiknya, pelayanan publik tidak hanya soal prosedur administratif, tetapi juga menyangkut kualitas interaksi antara penyelenggara dan penerima layanan. Handayani (2024) menekankan bahwa model evaluasi pelayanan publik harus mencakup dimensi input, proses, output, dan outcome agar dapat mengukur efektivitasnya secara menyeluruh.

Prinsip good governance menjadi fondasi penting dalam membentuk pelayanan publik yang responsif, transparan, dan akuntabel. Menurut Kurniawati (2021), penerapan prinsip-prinsip seperti transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Tanah Jawa mampu meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperbaiki citra birokrasi di mata publik. Prinsip ini juga sejalan dengan semangat reformasi birokrasi untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih dan melayani.

Namun, realitas birokrasi di Indonesia masih jauh dari ideal. Banyak layanan publik tersendat akibat patologi birokrasi seperti lambannya proses, penyalahgunaan wewenang, dan budaya kerja yang tidak efisien. Nurhasanah (2020) meneliti pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Jekan Raya dan menemukan berbagai bentuk malpraktik birokrasi yang menghambat efisiensi layanan. Masalah-masalah tersebut muncul akibat lemahnya sistem pengawasan serta rendahnya integritas aparatur negara.

Partisipasi publik merupakan dimensi penting yang perlu diperkuat dalam teori pelayanan publik modern. Ramadhani (2023) menekankan bahwa partisipasi masyarakat dalam proses kebijakan publik, termasuk pelayanan, tidak hanya meningkatkan legitimasi kebijakan, tetapi juga memperbesar peluang keberhasilan pelaksanaannya. Sayangnya, tingkat literasi dan keterlibatan publik dalam forum pelayanan masih rendah, menunjukkan perlunya penguatan kapasitas masyarakat untuk turut serta dalam perbaikan sistem layanan.

Perkembangan teknologi informasi telah membuka peluang besar dalam mendorong efisiensi pelayanan publik. Konsep e-government memungkinkan pelayanan menjadi lebih

cepat, transparan, dan akuntabel. Yusuf (2020) mengungkapkan bahwa penerapan sistem informasi berbasis daring di Dinas Dukcapil Kota Gorontalo membawa dampak signifikan terhadap efektivitas pelayanan, baik dari sisi kecepatan, ketepatan, maupun pengawasan publik. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan keharusan dalam pelayanan publik modern.

Namun, perlu disadari bahwa tidak semua wilayah memiliki kapasitas infrastruktur dan SDM yang sama. Ketimpangan antara wilayah perkotaan dan 3T (terdepan, terluar, tertinggal) menjadi tantangan tersendiri. Prabowo (2022) menegaskan bahwa akses layanan publik di wilayah 3T masih terkendala oleh sarana, jaringan, dan minimnya kehadiran aparaturnegara. Ketimpangan ini dapat menimbulkan eksklusi sosial dan memperlebar kesenjangan antarwilayah jika tidak segera ditangani.

Aspek etika dalam pelayanan publik juga menjadi sorotan penting dalam teori administrasi. Etika administrasi mencakup nilai-nilai integritas, kejujuran, dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik. Nurhasanah (2020) dalam kajian lainnya menegaskan bahwa etika birokrasi harus menjadi pedoman perilaku ASN dalam memberikan layanan yang adil dan profesional. Hal ini tidak hanya memperkuat akuntabilitas, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Senada dengan itu, Rukmini (2022) menyatakan bahwa tata kelola pelayanan publik di Indonesia harus mengintegrasikan prinsip etika ke dalam sistem birokrasi, baik melalui regulasi maupun pembinaan karakter aparaturnegara. Peran kepemimpinan birokrasi menjadi krusial dalam memastikan nilai-nilai etis tersebut diinternalisasi dalam budaya kerja organisasi. Tanpa hal ini, upaya reformasi akan sulit membuahkan hasil yang substansial.

Terakhir, Arwati dan Latif (2019) mengemukakan bahwa sinergi antara penerapan good governance dan sistem e-government menjadi kombinasi yang efektif dalam memperkuat kepercayaan publik terhadap layanan pemerintah. Ketika sistem dikelola secara transparan dan berbasis teknologi, serta melibatkan masyarakat dalam pengawasan, maka pelayanan publik dapat berkembang menjadi lebih adaptif, cepat, dan berkeadilan. Oleh karena itu, transformasi pelayanan publik harus dilandasi oleh pendekatan teoritis yang integratif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan yuridis normatif, yaitu pendekatan yang berfokus pada kajian terhadap norma-norma hukum positif yang berlaku. Pendekatan ini dipilih karena topik yang diangkat berkaitan langsung dengan aspek legal dari pelayanan publik,

termasuk regulasi dan prinsip-prinsip yang mengatur hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan pendekatan ini, penelitian berusaha menggali dan memahami kaidah-kaidah hukum yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks sistem hukum nasional.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui studi kepustakaan (*library research*), yakni dengan menelaah dokumen hukum primer seperti Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah, serta sumber sekunder berupa buku-buku hukum administrasi, artikel ilmiah, dan jurnal-jurnal hukum terbaru yang relevan. Selain itu, hasil penelitian sebelumnya juga digunakan untuk memperkuat analisis serta memberikan landasan empiris terhadap permasalahan pelayanan publik yang dibahas. Studi kepustakaan memungkinkan peneliti untuk menelusuri berbagai perspektif hukum secara sistematis dan mendalam.

Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kualitatif, yang dilakukan dengan menelaah isi dan makna dari berbagai sumber hukum. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif, interpretatif, dan argumentatif untuk memahami bagaimana ketentuan hukum berlaku dan diimplementasikan dalam praktik pelayanan publik. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis secara kuantitatif, melainkan untuk menafsirkan ketentuan hukum dan mengkaji efektivitas implementasinya melalui pendekatan teoritis dan normatif.

Selanjutnya, hasil dari analisis ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis, terutama dalam upaya perbaikan regulasi maupun pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah. Dengan pendekatan yuridis normatif yang berbasis pada studi pustaka, penelitian ini berupaya membangun argumen hukum yang kuat serta merekomendasikan langkah-langkah konkret bagi perbaikan tata kelola layanan publik.

Hal ini sejalan dengan prinsip-prinsip keilmuan dalam kajian hukum yang tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga preskriptif dan kritis terhadap pelaksanaan norma hukum di masyarakat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Ruang lingkup pelayanan publik sangat luas dan mencakup berbagai sektor vital yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan dasar masyarakat. Sektor-sektor tersebut meliputi pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, infrastruktur, serta pelayanan administrasi lainnya yang diatur oleh pemerintah. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik terdiri atas tiga jenis utama, yakni

pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administratif. Setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan menyusun, menetapkan, dan melaksanakan standar pelayanan sebagai tolok ukur untuk memastikan kualitas dan konsistensi layanan yang diberikan. Standar pelayanan ini bertujuan untuk memberikan kepastian dan perlindungan hukum bagi masyarakat agar mendapatkan pelayanan yang adil, cepat, tepat, dan transparan (Wicaksono, 2024).

Selain itu, cakupan pelayanan publik juga berkembang mengikuti kebutuhan masyarakat dan dinamika sosial ekonomi. Misalnya, dalam bidang pendidikan dan kesehatan, pelayanan harus dapat diakses secara merata di seluruh wilayah, termasuk daerah terpencil. Prabowo (2022) menyoroti bahwa ketimpangan akses layanan publik di wilayah 3T (terdepan, terluar, tertinggal) masih menjadi tantangan besar yang harus diatasi oleh pemerintah agar pelayanan publik dapat benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat.

Dasar Hukum Pelayanan Publik

Dasar hukum penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara utama diatur oleh Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini memberikan kerangka hukum yang jelas dan mengikat bagi seluruh penyelenggara layanan publik di berbagai tingkatan pemerintahan dan badan hukum lainnya. Selain itu, terdapat pula peraturan pelengkap seperti Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik yang menjamin hak masyarakat untuk memperoleh informasi secara transparan dari pemerintah (Nurhasanah, 2020).

Undang-undang tersebut tidak hanya menekankan aspek pemberian layanan, tetapi juga memperkuat prinsip-prinsip good governance dalam pelayanan publik. Prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, dan responsivitas diatur sedemikian rupa untuk memastikan bahwa layanan publik dapat berjalan secara efektif dan memenuhi harapan masyarakat (Kurniawati, 2021). Pengaturan ini menjadi landasan normatif yang kuat bagi penyelenggara publik agar dapat beroperasi dengan standar yang tinggi.

Tantangan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Meski kerangka hukum sudah cukup lengkap, dalam pelaksanaan di lapangan masih ditemukan berbagai hambatan yang menghambat tercapainya pelayanan publik yang ideal. Salah satu tantangan terbesar adalah birokrasi yang kompleks dan lamban, yang mengakibatkan proses pelayanan menjadi tidak efisien dan membebani masyarakat. Nurhasanah (2020) mengungkapkan fenomena patologi birokrasi di kantor-kantor kecamatan yang menyebabkan pelayanan administratif menjadi terhambat dan kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Selain itu, kurangnya transparansi dan rendahnya tingkat akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik turut memicu ketidakpuasan masyarakat. Kurangnya mekanisme partisipasi aktif masyarakat dalam pengawasan dan evaluasi pelayanan publik membuat potensi penyimpangan atau mal-administrasi sulit terdeteksi dan diperbaiki. Ramadhani (2023) menekankan pentingnya peran masyarakat dalam proses pembuatan kebijakan publik agar layanan yang dihasilkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi publik.

Inovasi teknologi juga belum dimanfaatkan secara optimal dalam banyak instansi pemerintah. Yusuf (2020) menjelaskan bahwa penerapan e-government dalam pelayanan kependudukan masih menghadapi kendala teknis dan sumber daya manusia yang terbatas, sehingga inovasi tersebut belum dapat memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan.

Upaya Perbaikan dan Evaluasi Pelayanan Publik

Dalam menghadapi tantangan tersebut, berbagai upaya perbaikan dan reformasi telah dilakukan, termasuk penyederhanaan birokrasi dan penerapan model evaluasi pelayanan publik yang lebih terintegrasi. Handayani (2024) mengembangkan model evaluasi pelayanan publik yang menggabungkan aspek kuantitatif dan kualitatif untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang kinerja pelayanan serta memetakan area yang perlu diperbaiki.

Peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dan penerapan prinsip etika administrasi juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rukmini (2022) menyatakan bahwa etika administrasi yang baik akan mendorong integritas dan profesionalisme dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga dapat mengurangi praktik korupsi dan nepotisme yang selama ini merusak kepercayaan masyarakat.

Secara keseluruhan, hasil kajian ini menggarisbawahi bahwa pelayanan publik di Indonesia memiliki dasar hukum yang kuat dan ruang lingkup yang luas, namun implementasinya masih menghadapi berbagai kendala struktural dan budaya birokrasi. Reformasi yang berkelanjutan dengan dukungan teknologi, partisipasi masyarakat, serta penegakan prinsip good governance menjadi kunci utama untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berkeadilan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pelayanan publik merupakan aspek krusial dalam upaya negara memenuhi hak-hak dasar warga negara. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 telah memberikan landasan hukum yang kuat bagi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Namun, implementasi di lapangan masih menghadapi berbagai kendala yang menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, diperlukan upaya berkelanjutan untuk memperkuat kapasitas institusi penyelenggara layanan, menyederhanakan birokrasi, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan publik. Dengan demikian, diharapkan pelayanan publik di Indonesia dapat berjalan sesuai dengan prinsip-prinsip good governance dan memenuhi harapan masyarakat.

DAFTAR REFERENSI

- Arwati, L., & Latif, M. (2019). Peran Good Governance dan E-Government dalam Meningkatkan Kepercayaan Publik.
- Firdaus Fakhri & Susi Lawati. (2020). Keterjangkauan Informasi dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7. <https://doi.org/10.48093/jiask.v2i1.14>
- Handayani, S. (2024). Model Evaluasi Pelayanan Publik Terintegrasi.
- Kadek Cahya Susila Wibawa. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(2), 218-234. <https://doi.org/10.14710/alj.v2i2.218-234>
- Kurniawati, D. (2021). Efektivitas Penerapan Prinsip Good Governance pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tanah Jawa.
- Muhadi. (2023). Tinjauan Yuridis Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Hukum Malahayati*, 1(1). <https://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/hukummalahayati/article/view/15264>
- Nurhasanah, S. (2020). Etika Administrasi dalam Pelayanan Publik.
- Nurhasanah, S. (2020). Studi Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Kecamatan Jekan Raya Kota Palangka Raya. <https://journal.umpr.ac.id/index.php/pencerah/article/view/3807>
- Nuriyanto. (2020). Membangun Budaya Hukum Pelayanan Publik untuk Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat. *Integritas: Jurnal Antikorupsi*, 6(1), 1-15. <https://jurnal.kpk.go.id/index.php/integritas/article/view/112>
- Prabowo, R. (2022). Ketimpangan Akses Layanan Publik di Wilayah 3T.

- Prasetyo Hadi Prabowo. (2023). Tinjauan Yuridis Terhadap Pengawasan dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *Justice Pro: Jurnal Ilmu Hukum*, 1(2). <https://doi.org/10.53027/jp.v1i2.246>
- Ramadhani, R. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Proses Pembuatan Kebijakan Publik.
- Riska Chyntia Dewi & Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78-90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Rukmini, R. W. (2022). Etika Administrasi Publik Dalam Penyelenggaraan Tata Kelola Di Indonesia.
- Wicaksono, A. (2024). Pelayanan Publik dalam Perspektif Administrasi: Prinsip Kategori Barang dan Jenis Layanan.
- Yusuf, H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Gorontalo.