



Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Upaya Peningkatan Layanan Publik Sektor Imigrasi

M. Iqbal, MA

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Gempa Gunawan

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Melisa Lubis

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Suryadi Syabatullah

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Zulhasby Assidqy Nasution

Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Alamat: Jl. William Iskandar Ps. V, Medan Estate, Kec. Percut Sei Tuan, Kab. Deli Serdang
Sumatera Utara

Korespondensi penulis: muhammadigbaldoehy@gmail.com

Abstrak. *Public services cannot be separated from our lives since we were born, including health facilities and infrastructure and health services. Not only that, we also get public services when we are born and grow up, including access to education and public facilities. We will not be able to escape public service until we are old. Good governance means prioritizing the interests of the community. An institution or provider of public services is said to be successful if the people are satisfied with the services of public goods or services they provide. The purpose of this mini research is to provide explanations and examples of how good governance can be applied in immigration administration services. This research uses a literature study approach or literature review. In other words, the approach used to collect and study information from books, magazines, and articles published in various scientific journals. Therefore, the conclusion of the discussion is the role of good government in influencing immigration administration public services.*

Keywords: *Good Corporate Governance; Immigration; Public Service*

Abstrak. Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan kita sejak kita dilahirkan, termasuk sarana dan prasarana kesehatan dan pelayanan kesehatan. Tidak hanya itu, kita juga mendapatkan pelayanan publik saat kita lahir dan tumbuh dewasa, termasuk akses ke pendidikan dan fasilitas umum. Kita tidak akan bisa lepas dari pelayanan publik sampai kita tua. Good governance berarti mengutamakan kepentingan masyarakat. Suatu institusi atau penyelenggara pelayanan publik dikatakan berhasil jika masyarakatnya puas dengan layanan barang atau jasa publik yang mereka berikan. Tujuan dari mini riset ini adalah untuk memberikan penjelasan dan contoh bagaimana pemerintahan yang baik dapat diterapkan dalam pelayanan administrasi keimigrasian. Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kepustakaan atau kajian pustaka. Dengan kata lain, pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan dan mempelajari informasi dari buku, majalah, dan artikel yang diterbitkan dalam berbagai jurnal ilmiah. Oleh karena itu, kesimpulan dari diskusi tersebut adalah peran pemerintah yang baik dalam mempengaruhi pelayanan publik administrasi keimigrasian.

Kata Kunci: *Good Corporate Governance; Imigrasi; Layanan Publik*

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi yang semakin pesat, pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama dalam menilai kualitas suatu negara. Pelayanan publik yang efisien dan efektif tidak hanya menjadi tanggung jawab pemerintah, tetapi juga memerlukan tata kelola perusahaan yang baik. Salah satu konsep yang kini menjadi fokus utama dalam tata kelola perusahaan adalah *Good*

Corporate Governance (GCG). GCG membahas berbagai aspek manajemen perusahaan, termasuk di dalamnya adalah transparansi, akuntabilitas, dan kewajaran.

Good corporate governance (GCG) adalah sistem nilai yang menjadi tolak ukur kemampuan perusahaan dalam mengelola proses operasional dan bisnis yang sehat. GCG adalah salah satu pilar penting dari perekonomian pasar, karena berkaitan dengan kepercayaan investor baik pada perusahaan maupun pada pasar keuangan secara keseluruhan. Ada empat komponen utama dalam konsep GCG, yaitu fairness, transparency, accountability, dan independence. Prinsip-prinsip GCG di Indonesia meliputi transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan keadilan. Dalam implementasinya, perusahaan dapat merujuk pada prinsip-prinsip umum GCG yang dikenal sebagai TARIF, yaitu *Transparency, Accountability, Responsibility, Independence, dan Fairness*. Dengan menerapkan praktik-praktik GCG yang baik, perusahaan dapat meningkatkan kepercayaan investor, mengurangi biaya modal, dan menciptakan kinerja perusahaan yang berkelanjutan. Indonesia Financial Services Authority (OJK) telah menerbitkan *Indonesia Corporate Governance Manual* yang memberikan panduan praktik terbaik dan membantu perusahaan dalam mengukur implementasi GCG mereka terhadap standar internasional (Syofyan, 2021).

Kualitas layanan publik merujuk pada sejauh mana lembaga pemerintah atau instansi publik mampu menyediakan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Kualitas layanan publik melibatkan berbagai aspek, termasuk responsif terhadap kebutuhan masyarakat, kecepatan, keandalan, keamanan, empati, dan kemudahan akses.

Berbagai elemen termasuk definisi, dimensi, faktor-faktor yang memengaruhi, dan pengukuran kualitas dalam penelitian teoritis tentang kualitas layanan publik. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebut sebagai pelayanan publik. Faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan publik termasuk sistem sumber daya manusia, strategi, pelanggan, dan faktor eksternal seperti pola layanan dan metode penyediaan layanan. Reliabilitas, responsivitas, keyakinan, empati, dan tangibles adalah beberapa dimensi yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik. Interaksi antara konsumen dan pemasok serta penelitian deskriptif kualitatif diperlukan untuk mengukur kualitas layanan publik (Suriani & Adytha, 2020).

Dalam konteks layanan publik imigrasi, implementasi *Good Corporate Governance* menjadi suatu keharusan. Keberhasilan suatu negara dalam menyelenggarakan layanan imigrasi yang prima tidak hanya mencerminkan kualitas administrasi publiknya, tetapi juga menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kegiatan bisnis dan investasi asing. Oleh karena itu, peningkatan layanan publik imigrasi melalui penerapan prinsip-prinsip GCG menjadi suatu strategi yang tidak dapat diabaikan.

Artikel ini bertujuan untuk menyelidiki dan menganalisis implementasi *Good Corporate Governance* dalam upaya peningkatan layanan publik imigrasi. Penerapan GCG di sektor imigrasi diharapkan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan yang mungkin timbul, sehingga menciptakan sistem yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel.

Melalui artikel ini, kita akan menjelajahi konsep-konsep dasar GCG dan bagaimana penerapannya dapat membawa perubahan positif dalam konteks layanan publik imigrasi. Selain itu, kita juga akan mengidentifikasi hambatan-hambatan potensial dalam mengimplementasikan GCG di sektor ini, serta memberikan rekomendasi untuk mengatasi tantangan tersebut.

Pentingnya penerapan *Good Corporate Governance* dalam layanan publik imigrasi tidak hanya akan membawa manfaat bagi pemerintah, tetapi juga bagi masyarakat, pelaku bisnis, dan

pihak-pihak terkait lainnya. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam konteks pembaharuan tata kelola perusahaan, khususnya dalam penyelenggaraan layanan publik imigrasi.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dalam penulisan mini riset ini. Pendekatan kualitatif ini berupa penjelasan serta bagaimana gambaran masalah yang sedang diteliti saat ini yang kemudian ditulis secara deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka, yang mana data yang dikumpulkan berasal dari majalah, buku, artikel serta website-website resmi yang lainnya. Dalam melakukan penganalisaan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik deskriptif sebagai cara analisisnya. Yang kemudian data yang telah dianalisis disajikan guna memperoleh jawaban atas pertanyaan yang telah dirumuskan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Administrasi Publik

Good Corporate Governance (GCG) adalah suatu konsep manajemen yang mencakup prinsip-prinsip, kebijakan, dan praktik-praktik terbaik untuk memastikan perusahaan atau organisasi beroperasi secara efisien, transparan, akuntabel, dan memperhatikan keadilan. Penerapan GCG tidak hanya berlaku untuk perusahaan swasta tetapi juga relevan dalam konteks pelayanan administrasi publik. Berikut adalah beberapa aspek *Good Corporate Governance* yang dapat diterapkan dalam pelayanan administrasi publik:

a) Transparansi

- 1) Memastikan bahwa proses pengambilan keputusan dan kebijakan publik dilakukan secara terbuka dan dapat dipahami oleh masyarakat.
- 2) Meningkatkan aksesibilitas informasi terkait dengan layanan administrasi publik.

b) Akuntabilitas

- 1) Menetapkan sistem akuntabilitas yang jelas di tingkat lembaga pemerintah.
- 2) Menetapkan tanggung jawab dan memastikan pertanggungjawaban atas keputusan dan tindakan.

c) Kepemimpinan dan Pengawasan

- 1) Mendorong kepemimpinan yang efektif dan berintegritas di dalam organisasi pelayanan publik.
- 2) Membangun mekanisme pengawasan yang kuat untuk memastikan kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur.

d) Partisipasi Masyarakat

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.
- 2) Memberikan ruang untuk umpan balik dan saran dari masyarakat terkait dengan pelayanan publik.

e) Keadilan dan Kesetaraan

- 1) Memastikan bahwa layanan publik disediakan secara adil dan setara untuk semua lapisan masyarakat.

- 2) Mencegah diskriminasi dan memastikan bahwa hak-hak dasar masyarakat dihormati.

f) Pengelolaan Risiko

- 1) Mengidentifikasi, menilai, dan mengelola risiko yang terkait dengan pelayanan administrasi publik.
- 2) Membangun sistem pengelolaan risiko yang efektif.

g) Etika dan Integritas

- 1) Mendorong prinsip-prinsip etika dan integritas di antara pegawai pelayanan publik.
- 2) Menetapkan kode etik dan menjatuhkan sanksi untuk pelanggaran etika.

h) Pemberdayaan Pegawai

- 1) Memberdayakan pegawai untuk berperan aktif dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- 2) Menyediakan pelatihan dan pengembangan untuk pegawai.

i) Keterbukaan Informasi

- 1) Memastikan informasi yang relevan dan penting terkait pelayanan publik tersedia untuk masyarakat.
- 2) Meningkatkan keterbukaan dalam pengelolaan anggaran dan penggunaan sumber daya.

j) Inovasi dan Efisiensi

- 1) Mendorong inovasi dalam penyediaan pelayanan publik.
- 2) Memastikan penggunaan sumber daya yang efisien.

Penerapan *Good Corporate Governance* dalam pelayanan administrasi publik dapat meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Hal ini juga dapat membantu mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Good governance adalah penyelenggara manajemen pelayanan pembangunan yang bertanggung jawab yang mengikuti prinsip demokrasi yang efisien dan mengurangi tindak korupsi dalam lingkup politik dan administratif, terutama dalam menjalankan disiplin dan fungsi anggara, pelayanan, sarana, dan prasarana.

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil, *Good Governance* adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip pelayanan prima, efisiensi, profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, demokrasi, efektifitas, dan supremasi hukum. Karena setiap peraturan yang kita buat dalam administrasi, terutama sektor administrasi, dapat berdampak domino jika kita salah membuat keputusan.

2) Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Pelayanan Publik

Implementasi *Good Corporate Governance* (GCG) dalam sektor pelayanan publik imigrasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik. GCG mencakup prinsip-prinsip seperti transparansi,

akuntabilitas, independensi, dan keadilan (Fajrin & Astuti, 2019). Beberapa poin utama dalam implementasi GCG layanan sektor imigrasi, antara lain:

- a) **Transparansi.** Transparansi dalam pelayanan publik sektor imigrasi sangat penting untuk memastikan bahwa layanan terlihat dan bekerja dengan baik, dan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik.
- b) **Akuntabilitas:** Akuntabilitas memastikan bahwa sumber daya manusia dan dana penyelenggara pelayanan publik digunakan secara efektif dan efisien dalam menjaga pelayanan publik sektor imigrasi.
- c) **Independensi:** Pembagian tugas antara pemerintah, penyelenggara pelayanan publik, dan pemangku keimigrasian dapat memastikan bahwa pelayanan publik sektor imigrasi tetap independen.
- d) **Keadilan:** Keadilan dalam sektor pelayanan publik imigrasi mencakup kebijakan dan peraturan yang adil dan transparan, serta pengadilan yang adil dan tanpa diskriminasi untuk semua pelanggan.
- e) **Pengembangan Sumber Daya Manusia:** GCG dalam sektor pelayanan publik imigrasi juga memerlukan pertumbuhan sumber daya manusia, seperti tenaga kerja asing yang bekerja sebagai pengawasan imigrasi, dengan memastikan pelatihan yang tepat, keselamatan, dan kemampuan untuk menjalankan tugas-tugas pelayanan publik.

Implementasi GCG dalam pelayanan publik sektor imigrasi sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperkuat kepercayaan masyarakat. Karena itu, implementasi GCG dalam pelayanan publik sektor imigrasi sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut efisien (Ferlinda, 2013).

Implementasi GCG dalam pelayanan publik memerlukan keterlibatan seluruh elemen organisasi, dan proses ini harus bersifat dinamis untuk dapat mengakomodasi perubahan kontekstual dan kebutuhan masyarakat.

3) Layanan Administrasi Publik Sektor Imigrasi

Pelayanan administrasi publik adalah kemudahan administrasi yang dapat kita tawarkan kepada masyarakat untuk membangun pemerintahan yang birokratis, bersih, akuntabel, dan melayani. Pelayanan administrasi publik adalah kemudahan yang ditawarkan dan diberikan oleh pemerintah atau penyelenggara kepada masyarakat, baik berupa jasa maupun barang.

Menurut Pedoman Umum Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor 63 Tahun 2011, pelayanan umum mencakup semua jenis layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, atau lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 Ayat 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

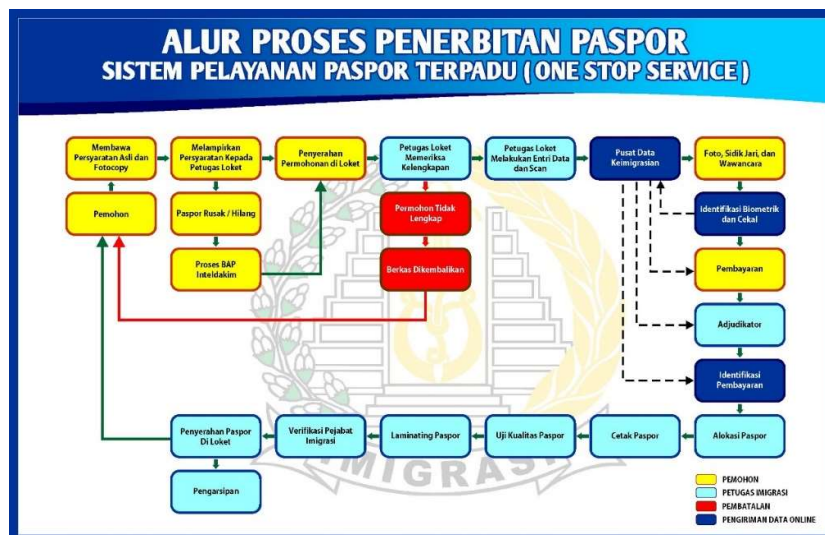
Administrasi publik demokratis tidak dapat berfungsi dalam ruang hampa organisasi (Colins & McLaughlin, 1996). Ini disebabkan oleh fakta bahwa lembaga pemerintah membuat dan mengelola kebijakan lembaga publik yang kaya yang memiliki banyak penonton yang berbeda, termasuk pejabat, pelanggan atau penerima layanan publik, media, penyelenggara kebijakan publik, dan warga negara atau masyarakat. untuk menghasilkan Standar Pelayanan Prima (SPM).

Sektor imigrasi menjadi salah satu lembaga yang menyediakan layanan publik. Keimigrasian merujuk pada sektor atau ranah yang terkait dengan masalah imigrasi atau perpindahan orang antarnegara. Istilah ini mencakup kebijakan, aturan, prosedur, dan praktek-praktek terkait dengan masuk dan tinggalnya orang asing di suatu negara. Keimigrasian juga melibatkan pengaturan perpindahan manusia dengan tujuan pekerjaan, studi, perlindungan suaka, dan alasan-alasan lain.

Direktorat Jendral Imigrasi menerima bantuan dari Unit Pelaksana Teknis yang tersebar di seluruh Indonesia dalam menyediakan barang dan jasa kepada pemerintah. UPT dapat berupa Kantor Wilayah (Kanwil) dan Kantor Imigrasi (Kanim) yang berusaha memberikan produk dan jasa yang baik kepada masyarakat. Salah satu barang dan jasa publik yang dapat diakses oleh masyarakat adalah pemberian dokumen perjalanan administrasi kepada masyarakat, seperti paspor atau Surat Perjalanan Laksana Paspor (SPLP).

Salah satu dari wujud layanan barang maupun jasa sektor imigrasi bagi WNI ialah paspor. Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah suatu negara kepada warganya untuk memberikan identitas dan memberikan izin keluar-masuk ke negara lain. Paspor dapat dikategorikan sebagai barang publik karena memiliki sifat berupa benda berwujud atau dapat dilihat dan produk dapat ditarik dari peredaran jika terjadi kesalahan dalam proses produksi. Selain itu, WNI berhak mendapatkan jasa publik, seperti kemudahan dalam proses pemberian dan penerbitan paspor serta kemudahan dalam mengajukan pengaduan. Paspor dapat dikategorikan sebagai barang publik karena memiliki sifat berupa benda berwujud atau dapat dilihat dan produk dapat ditarik dari peredaran jika terjadi kesalahan dalam proses produksi. Selain itu, WNI berhak mendapatkan jasa publik, seperti kemudahan dalam proses pemberian dan penerbitan paspor serta kemudahan dalam mengajukan pengaduan. dikategorikan sebagai barang publik karena memiliki sifat berupa benda berwujud/tangible serta produk dapat ditarik peredarannya apabila terdapat kesalahan dalam produksi. Selain produk barang publik, WNI berhak mendapatkan jasa publik yang berupa kemudahan dalam proses pemberian dan penerbitan paspor serta kemudahan dalam mengajukan pengaduan.

Direktorat Jenderal Imigrasi telah berusaha memberikan alur pelayanan yang lebih baik untuk permohonan dan pergantian paspor. Untuk membantu orang-orang yang ingin memiliki dokumen perjalanan, berikut adalah skema proses penerbitan dan pembuatan paspor:



Berdasarkan gambar yang dapat dilihat di atas, penulis memaparkan bagaimana alur pelayanan paspor bagi masyarakat dibuat menggunakan SOP yang mudah dipahami dan juga efisien. Melalui aplikasi APAPO atau juga melalui website <https://antrian.imigrasi.go.id/layananbeta> yang bisa dengan mudah masyarakat akses melalui jejaring internetnya.

Ini adalah inovasi yang bertujuan untuk membangun fasilitas dan infrastruktur untuk membantu masyarakat, sehingga mengurangi kemungkinan aduan masyarakat tentang kekurangan layanan karena kuota permohonan sudah habis dan masyarakat harus menunggu lama. Proses pembuatan paspor telah diperbarui untuk lebih efisien dan cepat, dan pemohon membutuhkan 3 (tiga) hari kerja setelah tahap pembayaran. Ini adalah upaya direktorat jenderal imigrasi yang diawasi oleh Unit Pelaksana Teknis untuk meningkatkan kualitas, kecepatan, dan kualitas pelayanan publik sehingga pemohon sebagai penerima layanan publik puas.

Selama pengembangannya, layanan paspor menawarkan berbagai kemudahan, seperti kemampuan untuk mengganti paspor di mall pelayanan publik dan inovasi pengambilan paspor Drive Thru, yang merupakan terobosan baru dalam pelayanan masyarakat.

Peraturan Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2018 tentang Penghargaan Pelayanan Republik Indonesia telah dikeluarkan oleh Hukum dan Hak Asasi Manusia. Tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan yang baik sehingga terjadi pemerintahan yang baik.

Sebagai lembaga pemerintahan penyelenggara publik yang baik, terutama efisien, akuntabel, terbuka, dan audit yang memiliki kemampuan birokrasi untuk membantu merancang dan melaksanakan kebijakan yang tepat dan mengelola sektor publik apapun yang ada. "Penggunaan administrasi mengacu pada penyelenggaraan publik yang efisien, terbuka, akuntabel, dan audit yang memiliki kemampuan birokrasi untuk membantu merancang dan melaksanakan kebijakan yang tepat dan mengelola sektor publik apapun yang ada" (Leftwich, 1993).

KESIMPULAN

Implementasi Good Corporate Governance (GCG) dalam upaya peningkatan layanan publik sektor imigrasi merupakan langkah kritis untuk mencapai efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan keadilan. GCG adalah kerangka kerja yang memandu bagaimana sebuah organisasi dapat dikelola dengan baik, mengintegrasikan nilai-nilai etika, tata kelola yang baik, dan kepatuhan hukum. Di Indonesia, Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 tentang good governance, dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah beberapa undang-undang yang mengatur praktik pemerintahan yang baik. Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di pemerintahan, hal ini harus kita lakukan karena dengan meningkatkan dan mengedepankan kualitas pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik akan berdampak pada keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, terutama di sektor keimigrasian, di mana pemerintah telah berinovasi untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan ramah HAM kepada masyarakat. Dengan demikian, implementasi GCG dalam sektor imigrasi merupakan fondasi

yang penting untuk menciptakan sistem yang berfungsi dengan baik, menjaga hak-hak individu, dan memberikan layanan publik yang efektif dan adil.

DAFTAR PUSTAKA

- Colins, & McLaughlin. (1996). *Effective Manajement*. North Ryde: CCH Australia.
- Direktorat Jendral Imigrasi. (2021). *Kedudukan, Tugas dan Fungsi*. Retrieved from Direktorat Jendral Imigrasi: <https://www.imigrasi.go.id/id/profil-tugas-fungsi-kedudukan-tugas-dan-fungsi/>
- Dpmpkpi, T. (2019, October 31). *Pelayanan Publik*. Retrieved from DPMPT: <https://dpmpkpi.kulonprogokab.go.id/detil/508/pelayanan-publik>
- Fajrin, R. M., & Astuti, P. (2019). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Peningkatan Pelayanan Publik RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang Guna Mempertahankan Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. *Universitas Diponegoro*, 7-11.
- Ferlinda, E. D. (2013). Implementasi Good Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada PTB Telkom Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 24-25.
- Leftwich, A. (1993). *Governance, Democracy and Development in The Third World*. Third World Quarterly.
- Suriani, A., & Adytha, N. (2020, Maret 14). *Kualitas Layanan Publik*. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia.
- Syofyan, E. (2021). *Good Corporate Governance*. Malang: Unisma Press.