

LAYANAN PUBLIK DAN *GOOD GOVERNANCE* : RESEARCH GAP ANALYSIS-BIBLIOMETRIC VOSVIEWER

Author : Stevy Hanny Supena, SE., MM

Institut Pemerintahan Dalam Negeri

Stevy1672@gmail.com

ABSTRAK

Layanan publik merupakan tugas utama dari pemerintah, dimana dalam menjalankan pekerjaannya aparat pemerintahan juga diwajibkan untuk melaksanakan Tata Pemerintahan yang baik, dimana akuntabilitas, transparansi, efisiensi pelayanan, dan perangkat hukum yang mumpuni dan keterbukaan diutamakan dalam melaksanakan pekerjaannya. Penelitian ini mencari research gap antara pelayanan public dan Good Governance dengan menggunakan analisis Bibliometrik, dengan metode co citation, dengan dalam analisis bibliometrik untuk mengetahui sejauh mana gap atau jarak antara Pelayanan masyarakat dengan Good Governance, sehingga hasil dari penelitian ini adalah organisasi yang ada harus kembali melakukan refleksi dalam melakukan pekerjaannya, pelayanan publik harus melakukan inovasi, sementara Good Governance ada beberapa topik seperti efek, penghindaran pajak, profil resiko, nilai perusahaan, modal dan pendapatan.

Kata kunci: *akuntabilitas, kutipan Bersama, Inovasi, Pelayanan Publik, refleksi.*

ABSTRACT

Public services are the main task of the government, where in carrying out their work government officials are also required to carry out good governance, where accountability, transparency, service efficiency, and legal instruments that are qualified and appear are prioritized in carrying out their work. This study seeks research on the gap between public service and good governance by using Bibliotic analysis, with the Co Citation method, in Bibliotic analysis to find out the extent of the gap or distance between public services and good governance, so the results of this study are that existing organizations must re-do reflection in carrying out their work, public services must innovate, while Good Governance has several topics such as effects, tax evasion, risk profile, company value, capital and income.

Keywords: *accountability, Co citation, Innovation, Public Service, reflection*

Introduction/ Pendahuluan

Dalam hukum pemerintahan disebutkan bahwa hubungan antara pemerintah dan rakyat, sebagai hubungan yang memberi perintah kepada yang diperintah, dikenal dengan berbagai konsep, seperti Hubungan Pemerintahan, hubungan hukum administrasi, dan pelayanan publik. Sebagai pemerintah, tugas utamanya adalah memberikan layanan kepada masyarakat. Pemerintah Pusat memiliki aturan atau undang-undang yang dikelolanya untuk memastikan bahwa negara dijalankan dengan benar. Aturan atau undang-undang ini diuji dan

dilaksanakan melalui lingkungan peradilan tata usaha negara, yang beranggotakan para hakim tata usaha negara. Hukum administrasi menurut para ahli pemerintahan dibagi menjadi dua kategori: hukum pemerintahan otonom dan hukum tata kelola heteronomus. Undang-undang ini mengatur tata kelola organisasi pemerintahan negara, dan bagaimana seharusnya dijalankan. Undang-undang pemerintahan otonom adalah seperangkat peraturan yang dibuat oleh pemerintah yang bersifat unik, baik secara sepihak maupun gabungan dengan undang-undang lainnya (Putra, 2020).

Pelayanan sendiri dapat di artikan sebagai suatu produk jasa atau juga dapat diartikan sebagai suatu cara atau alat yang di sediakan oleh Penyedia untuk memasarkan dan mendistribusikan jasa atau barangnya. Jika barang/ jasa tersebut disertai dengan komoditas, maka hal tersebut di kenal sebagai Perdagangan. Tetapi apabila yang di tawarkan berupa jasa maka, penyedia jasa harus menyesuaikan dengan kondisi atau tuntutan pelanggan. Sebagai suatu cara atau alat pendukung produk maka layanan harus paripurna dan kompetitif, Tetapi dalam hubungan pemerintah dan di perintah dimana layanan merupakan suatu keharusan, apabila layanan tersebut berhubungan dengan hubungan Layanan sipil (Civil) maka negara wajib menyediakan layanan terbaik, karena layanan sipil ini tidak di perjual belikan dan tidak mendapatkan kompetisi dari penyedia pelayanan sipil lainnya, karena hal ini merupakan hak monopoli dari Pemerintah. Pelayanan sipil juga tidak boleh di privatisasikan karena merupakan kewajiban dari Pemerintah (Ndraha, 2015).

Peningkatan kinerja Pemerintah dalam pelayanan merupakan tugas dan fungsi yang di harapkan oleh masyarakat yang dapat diberikan dari Pemerintah. Dengan adanya perubahan paradigma dari Government ke Governance, membuat dorongan untuk perubahan penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik (Prof. Dr. Aminuddin Ilmar, 2014).

Pelayanan public sering kali di salah artikan, Hal ini bukan sesederhana pelayanan di sektor public, mereka tidak diperlukan karena kesalahan pasar atau mereka tidak dapat di Analisa dengan beberapa kriteria berdasarkan profesi Pasar. Pelayanan public memiliki 4 karakteristik, Mereka ada karena alasan kebijakan; mereka memberikan layanan kepada public, mereka redistributive; dan mereka bertindak karena kepercayaan (Spicker, 2009).

Penyedia layanan publik, seperti badan publik, korporasi, dan badan hukum lainnya, menyediakan barang, jasa, atau bantuan administratif kepada warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan layanan publik. Pelayanan publik ini dilakukan oleh pejabat pemerintah yang bekerja di bidang organisasi yang bertanggung jawab untuk melakukan tindakan atau rangkaian tindakan pelayanan publik. Untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, standar layanan harus digunakan sebagai tolok ukur dan acuan untuk mengevaluasi kualitas layanan. Administrasi juga harus memastikan untuk memenuhi standar layanan sebagai kewajiban dan janji kepada publik untuk menjaga kepercayaan dan keyakinan dalam layanan. Secara luas Pelayanan yang di lakukan oleh Pemerintah diatur dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, 2014), Pengaturan ini memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik. Peraturan tersebut memastikan bahwa semua pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik menyadari hak dan kewajibannya, serta terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Selain itu juga menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat. (Pengadilan Negeri Karang Anyar, 2015).

Dalam penyelenggaraannya Pelayanan Publik berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana Pedoman Umum ini bertujuan adalah sebagai pendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Negara, 2003).

Konsep Pemerintahan bukanlah hal yang baru, Konsep ini sudah setua dengan peradaban itu sendiri. Pemerintahan sendiri berarti Proses pengambilan keputusan dan dalam proses tersebut keputusan akan di laksanakan (atau tidak dilaksanakan). Konteks pemerintahan sendiri dapat di gunakan dalam beberapa hal, seperti pemerintahan perusahaan, pemerintahan internasional, pemerintahan nasional dan pemerintahan daerah. (Nations, 2000)

Good Governance/ tata Kelola pemerintahan yang baik, adalah suatu penyelenggaraan pembangunan yang baik dan bertanggung jawab berdasarkan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, untuk menghindari salah alokasi dalam investasi dan pencegahan korupsi di tingkat politik dan administrasi melalui penerapan disiplin anggaran dan ketaatan pada prinsip hukum dan politik. Framework (Logal dan political framework) untuk pertumbuhan bisnis.

Ada tiga pilar pokok dalam melaksanakan Good Governance menurut Sofian Effendi, yaitu : State (Pemerintah), Masyarakat sipil (Civil Society) dan Pasar atau Dunia Usaha. Dan penyelenggaraan Pemerintahan dapat di katakan telah dijalankan dengan baik apabila ada penerapan otoritas politik, ekonomi yang berkembang, dan Administrasi pemerintahan yang selalu bersinergi

Good Governance adalah konsep yang telah banyak menjadi bahan diskusi dalam ilmu politik dan administrasi publik akhir-akhir ini. Terutama dalam kaitannya dengan demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat yang berkelanjutan (Qothrunnada, 2021). Berikut ini beberapa unsur dari *Good Governance* :

1. Dapat di percaya untuk mengelola administrasi Negara pada jangka waktu tertentu
2. Adanya unsur *private* yang bergerak dalam melayani masyarakat
3. Adanya *Stake Holder* (unsur pemegang kepentingan).

Realitanya dalam pengelolaan Pemerintah yang baik, adalah bentuk pengelolaan negara dan rakyat yang berdasarkan kepada kepentingan masyarakat. Stake holder dalam hal ini pemerintah dengan yang di perintah harus bersama – sama membicarakan berbagai masalah yang di hadapi dan bersama merencanakan program yang akan di kerjakan di masa mendatang.

Untuk melaksanakan kegiatannya Pemerintah harus menjalin hubungan dengan Kementrian/ Lembaga lainnya begitu juga dengan yang diperintah dalam hal ini rakyat, Hal ini karena perlu adanya sinergi antara pemerintah dengan yang diperintah agar dapat membentuk hubungan yang baik dalam rangka :

1. Mengendalikan harga pasar, agar tidak terjadinya bentuk monopoli atau penguasaan harga komoditi di pasar, sehingga Pemerintah dengan rakyat dalam hal ini pedagang dan stake holder lainnya harus dapat terjalin dengan baik.
2. Hubungan dengan rakyat atau masyarakat umum harus di jalin agar Pemerintah dapat memberikan perlindungan dan pelayanan yang baik.
3. Hubungan dengan Organisasi Masyarakat, agar dapat memfasilitasi keinginan rakyat dalam hal ini Organisasi Masyarakat untuk berpartisipasi dalam Pembangunan negara.
4. Pertemuan dengan Politisi Partai harus juga dilakukan agar Partai Politik juga dapat berperan didalam mendewasakan demokrasi di Indonesia.
5. Hubungan dengan rakyat di daerah agar Pemerintah yang berada di daerah apat memberikan pelayanan berupa ijin tinggal dan bekerja di daerahnya.
6. Berhubungan dengan Legislatif untuk membahas kebijakan, baik kebijakan yang sudah berjalan maupun kebijakan yang sedang dalam tahap perencanaan.
7. Hubungan Internasional dengan K/L negara lain dengan cara menjalin Kerjasama di berbagai bidang dalam rangka peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia mupun peningkatan kualitas hidup rakyat Indonesia.

Beberapa syarat dalam mengelola Tata Pemerintahan yang baik adalah :

1. Mengelola efisiensi pelayanan publik dengan membawa manajemen korporasi ke dalam ranah administrasi negara dengan bantuan desentralisasi administrasi negara.
2. Mewujudkan Publik Akuntabilitas, sehingga kebijakan Pemerintah bisa dipertanggung jawabkan kepada Rakyat.
3. Adanya Perangkat hukum berupa Kebijakan, atau peraturan bahkan Undang – undang yang dapat mendukung terselenggaranya Pemeritahan yang baik.
4. Adannya Pusat informasi tersistem yang memberikan akses terhadap informasai dan kebijakan – kebijakan yang bersumber dari Pemerintah maupun rakyat dan *stake holder* lainnya.

5. Keterbukaan informasi kebihakan public dan implementaasinya, sehingga rakyat dapat tahu bahwa keputusan pemerintah dapat menjamin pelayanan public yang memadai.

Salah satu ciri Pemerintahan demokratis adalah adanya pengelolaan Tata Pemerintahan yang baik. Karena Pemerintah yang demokratis terbuka akan masukan berupa kritik maupun saran dari masyarakat (THABRONI, 2021). Dalam pelaksanaan Good Governance berpatokan kepada Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Seperti yang tertulis didalam Pasal 2 Undang – Undang tersebut, tujuan Undang-Undang tentang Administrasi Pemerintahan adalah:

- a. menciptakan tertib penyelenggaraan Administrasi Pemerintahan;
- b. menciptakan kepastian hukum;
- c. mencegah terjadinya penyalahgunaan Wewenang;
- d. menjamin akuntabilitas Badan dan/atau Pejabat Pemerintahan;
- e. memberikan perlindungan hukum kepada Warga Masyarakat dan aparatur pemerintahan;
- f. melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan dan menerapkan AUPB; dan
- g. memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada Warga Masyarakat.(Indonesia, 2014)

Tata Pemerintahan yang baik muncul akibat dari rasa tidak puas masyarakat akan kinerja yang diberikan Pemeritah sebagai pelayan rakyat. Dengan menerapkan praktek *Good Governance*, maka dapat di lakukan evaluasi untuk meningkatkan standar pelayanan yang lebih baik, sehingga kebutuhan pelayanan dari masyarakat dapat terpenuhi. Pilihan strategis dalam menyelenggarakan *Good Governance* yang baik adalah melalui pelayanan public, karena pelayanan publik menjadi alat ukur akan keberhasilan penyelenggara negara dalam melaksanakan tugasnya. Ada hal – hal yang menjadi latar belakang yang mendorong pelaksanaan Tata Pemerintahan yang baik di Indonesia, 1. Perbaikan Kinerja dari Pelayanan Publik yang sangat urgent di lakukan oleh Pemerintah untuk kepentingan Warga dan sektor usaha/ Bisnis. 2. Pelayanan public adalah media interaksi utama dari Tiga Pilar utama Good Governance, Tiga pilar tersebut menurut Bapenas, 2005 adalah Pemerintah, Dunia Usaha dan Masyarakat. Ketiga hal ini harus terus saling bersinergi dan berhubungan. 3. Nilai – nilai Good Governance seperti Tanggung Jawab, Transparansi dan responsive, dapat di praktekan langsung di dalam Pelayanan Publik(Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022)

Analisis Bibliometrik

Analisis bibliometrik memiliki keunggulan dibandingkan pencarian atau studi literatur tradisional. Pertama, prosedur bibliometrik memberikan tinjauan online dari semua topik penelitian dengan menganalisis ratusan atau puluhan ribu dokumen dalam database lengkap menggunakan perangkat lunak profesional dan komputer berperforma tinggi. Kedua, dampak suatu bidang penelitian, dampak kelompok penelitian, dan dampak suatu artikel tertentu dapat diukur secara kuantitatif melalui analisis referensi menggunakan metode bibliometrik. Ketiga, literatur klasik dan topik penelitian dapat direkam atau diidentifikasi secara efektif dalam bidang penelitian (Babb & Pruett, 2022).

Analisis Bibliometrik sangat populer dan sangat ketat untuk mengeksplorasi dan menganalisa data ilmiah dalam jumlah yang besar. Analisis ini juga merupakan metode dengan pendekatan kuantitatif yang biasanya di gunakan untuk menganalisa data bibliografi seperti jurnal, dan tulisan ilmiah lainnya. Metode ini banyak di gunakan dalam bidang Kemasyarakatan, Komunikasi, pemasaran, berbagai ilmu sosial lainnya. Pendekatan yang di lakukan dalam Analisa ini adalah Pendekatan analisis citation untuk melihat bagaimana 1 artiki yang di kutip oleh artikel lainnya, dan dengn pendekatan analisis co-citation untuk melihat 2 artikel atau lebih yang di kutip oleh 1 artikel tersebut.

Metode bibliometrik memiliki komponen utama dengan 3 (tiga) kompenen yaitu: *citation analysis* (Kutipan analisis), *co-citation analysis* (analisis kutipan bersama atau kositasi), dan *bibliographic coupling* (pasangan bibliografi). Kemudian 2 metode lain sebagai pelengkap yaitu: *Co-Author Analysis* (Analisa penulis Bersama) dan *Co-Word Analysis* (Analisa kata Bersama).

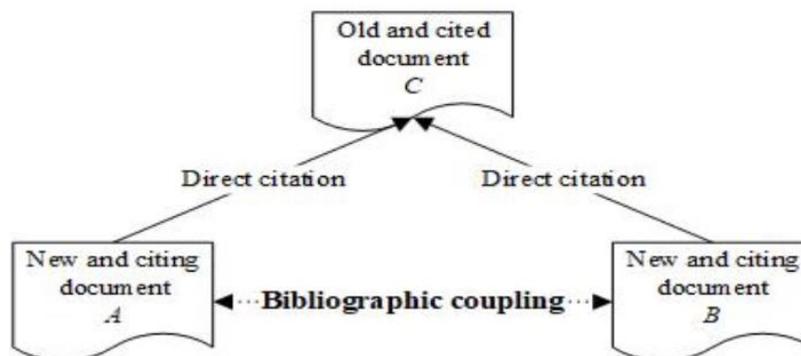
Citation analisia adalah proses dimana dampak atau kualitas sebuah artikel dinilai denganmehitung berapa kali penulis lain menyebutkannya dalam karya mereka. Hal ini di lakukan untuk menghitung berapa kali karya penulis lain di sebutkan untuk melihat dampak publikasi dari penulis tersebut (Boyack & Klavans, 2010).

Co citation analysis adalah metode yang unik untuk mempelajari struktur kongnitif dari pengetahuan. Analisa ini melibatkan pasangan pelacakan makalah yang dikutip bersama dalam artikel sumber. Ketika pasangan makalah yang sama dikutip bersama oleh banyak penulis, kelompok penelitian mulai terbentuk. Makalah yang dikutip bersama dalam kelompok ini cenderung memiliki beberapa tema yang sama. Dikombinasikan dengan pengelompokan tautan tunggal dan teknik penskalaan multidimensi, analisis kutipan bersama dapat secara harfiah memetakan struktur bidang penelitian khusus serta sains secara keseluruhan (Surwase et al., 2011).

Bibliografi Kopleng terjadi Ketika dua dokumen mengutip dokumen ketiga yang umum (Kessler, 1963), Ini serig di gunakan sebagai ukuran kesamaan antar dokumen (Small, 1973; Eghe dan Rousseau, 2002; Cobo et al., 2011; Hjorland, 2013; Zupic dan Cater, 2015; Aria dan Cuccurullo, 2017). Co-Citation terjadi Ketika 2 dokumen dikutip Bersama -sama oleh dokumen ketiga yang sama (small,1973), dan penggabungan bibliografi dan kutipan bersama sering

membingungkan atau salah disamakan (Garfield,1998; Glazer dan Czerwon, 1996), meskipun penggabungan bibliografi (Kessler, 1963) di usulkan satu decade lebih awal dari CO citation (Gagasan Co citation di perkenalkan secara independent oleh Marshakova- Shaikevich (1973) dan Small (1973) (Tsu-Jui Ma, 2022).

Berikut ini adalah gambar diagram dari *Bibliographic Coupling*:



Gambar. 1. Konsep bibliographic coupling (diadaptasi dari Garfield (1988); Shibata et al., (2009) Vogel dan Guttel (2013); Fujita et al., (2014); Zupic dan Cater, (2015)

Gap Analysis

Gap Analysis atau Analisa Kesenjangan adalah metode untuk menilai kinerja unit bisnis untuk menentukan apakah persyaratan atau tujuan bisnis terpenuhi dan, jika tidak, Langkah apa yang harus di ambil untuk memenuhinya. Analisa kesenjangan juga dapat di sebut sebagai analisis kebutuhan, penilaian kebutuhan, atau Analisa kesenjangan kebutuhan (Sales).

Dalam melakukan Analisa dengan tehnik bibliometric memperbolehkan kita untuk menganalisa, mengetahui dari dua subyek yang di bahas yaitu Palayanan Publik dan Good Governance/ Tata Kelola pemerintahan yang baik. Dalam menjalankan Metode Analisa bibliometric melalui Langkah yaitu :

- a. pengumpulan / Kompilasi data ;
- b. Pembersihan piranti lunak dan pembersihan data; dan
- c. menganalisa, menginterpretasikan dan membuat visualisasi (Briones-Bitar et al., 2020).

Analisa ini berfokus pada periode penelitian dari tahun 2019 sampai dengan 2022, dengan total data sebanyak 1.000 dari publikasi akademis dengan akreditasi SINTA dari kementerian Pendidikan, kebudayaan, Riset dan Tekhnologi.

Data yang ada di kumpulkan atau dikompilasikan melalui aplikasi *Publish or Perrish* (PoP), kemudian data tersebut di ekspor ke aplikasi *Vos Viewer* untuk dipetakan dan di visualisasikan.

Berikut Langkah-Langkah yang diambil dalam penelitian ini;



Gambar 2. Flowchart penelitian.

Vosviewer

Untuk memvisualisasikan bibliografi, atau dataset yang berisi field bibliografi seperti judul, pengarang, penulis jurnal dan seterusnya dapat menggunakan aplikasi Vowviewer. Vosviewer digunakan untuk Analisa bibliometric dimana berguna untuk mencari referensi yang digunakan paling banyak pada suatu bidang tertentu.

Data – data bibliografi dibaca melalui Vosviewer dengan mencari dataset dari crossref, google scholar, gsemantic scholar, web of Science, Pubmed, Scopus dan lainnya. Dalam mencari research gap layanan public dan good governance dengan analisis bibliometric vosviewer penulis menggunakan multi file dari Pelayanan Publik dan Good Governance. Semua data yang ada kemudian di Analisa dengan vosviewer sehingga menghasilkan gambaran data- data apa yang paling sering di perbicarakan (Purwoko, 2021).

Materials And Methods

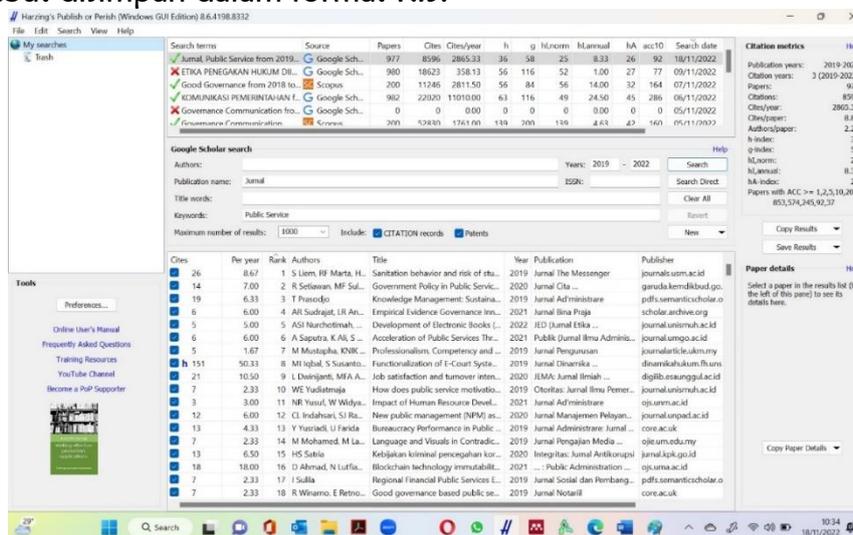
Berikut Langkah – Langkah dari analisis bibliometric yang di jalankan untuk penelitian ini:

a. Kompilasi Data

Data-data yang ada dikumpulkan melalui aplikasi Publish or Perrish, karena aplikasi ini sangat membantu untuk mengumpulkan data dalam jumlah yang banyak dengan hanya melakukan beberapa Langkah sederhana. Seperti memasukkan kata kunci, menentukan sumber dari penelitian, baik dari scopus, google scholar dan lainnya juga dengan menuliskan range tahun penelitian yang akan di jadikan Batasan penelitian.

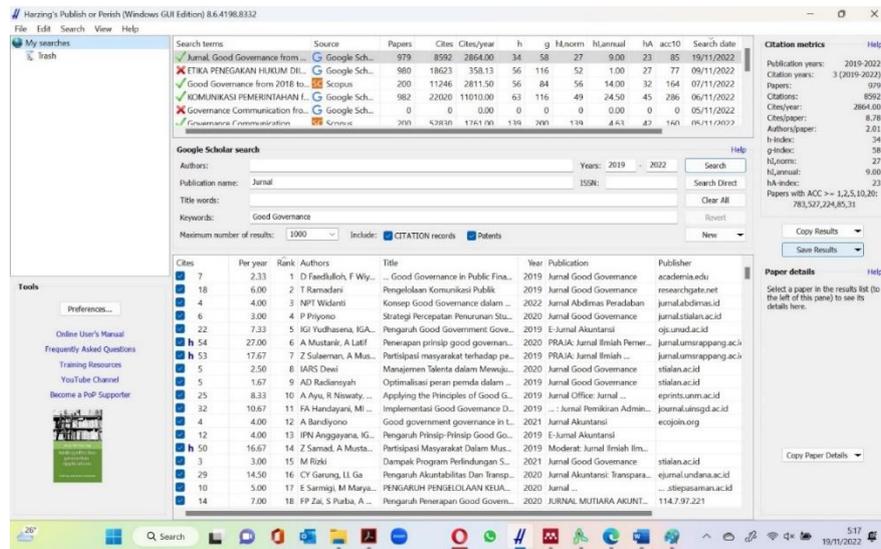
Karena ada 2 (dua) hal yang akan menjadi objek penelitian ini, maka kami memasukkan kata kunci Pelayanan Publik dan *Good Governance*.

Berikut tampilan gambar dari Publish Or Perrish yang dengan memasukkan key word public service, penentuan tahun, dan penentuan berapa banyak hasil dari penelitian yang di inginkan. dalam hal ini sebanyak 1.000 jurnal. Dari hasil ini di temukan sebanyak 977 paper dan 8.596 sitasi. Setelah mendapattkan hasil maka hasil tersebut disimpan dalam format RIS.



Gambar 3. Pencarian jurnal dengan keyword Public Service melalui aplikasi Publish or Perrish

Dikarenakan kita akan menggunakan GAP analysis, maka kita memerlukan data kedua dengan Kata Kunci Good Governance. Dari data yang diambil di dapat 979 paper dan 8.592 sitasi.

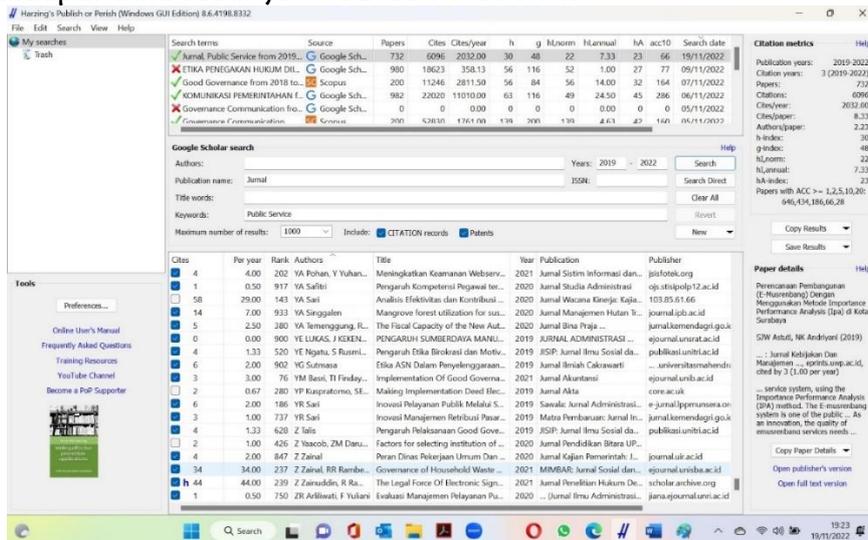


Gambar 4. Pencarian jurnal dengan keyword Good Governance melalui aplikasi Publish Or Perrish

Kemudian penulis melakukan pembersihan dari jurnal-jurnal yang tidak terindikasi dengan sinta, dengan menghapus semua tulisan ilmiah yang terangkum oleh PoP.

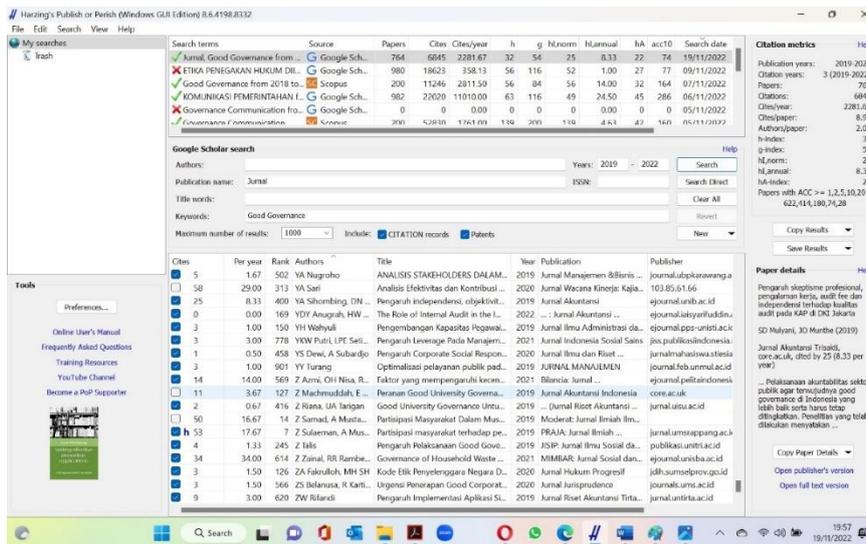
b. Penataan dan Pembersihan Data

Kemudian penulis melakukan pembersihan dari jurnal-jurnal yang tidak terindikasi dengan sinta, dengan menghapus semua tulisan ilmiah yang terangkum oleh PoP. Dari Total Public Service setelah dibersihkan dari data – data yang tidak relevan, didapat data sebanyak 732 dan 6.096 sitasi.



Gambar 5. Jurnal Public Service setelah di bersihkan dari artikel yang tidak relevan dengan aplikasi Publish Or Perrish

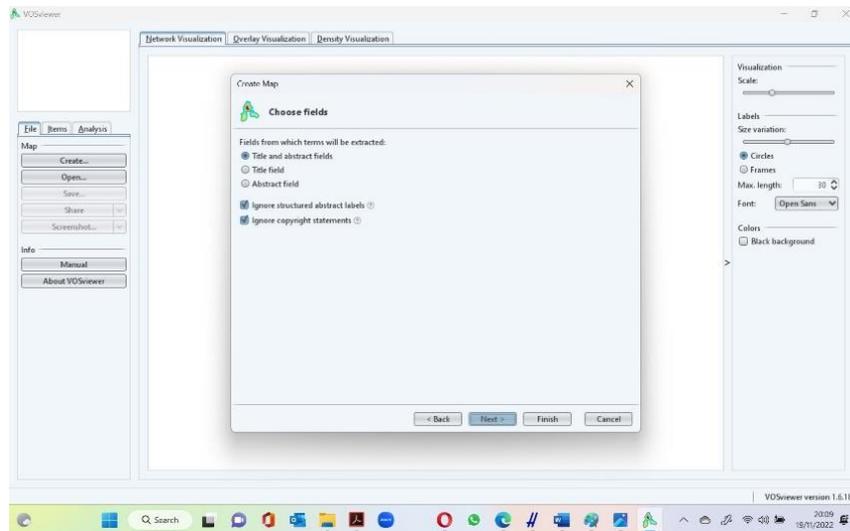
Dari total data Good Governance yang didapat yaitu sebanyak 977 paper dan 8.592 sitasi tersebut, kemudian data ditata dan dibersihkan, agar kita dapat mendapatkan data-data yang relevan dengan penelitian. Berikut ini data yang sudah di bersihkan. setelah dibersihkan dari data-data yang tidak relevan didapatkan data sebanyak 764 paper dan sitasi sebanyak 6.945.



Gambar 6. Jurnal Good Governanc setelah di bersihkan dari artikel yang tidak relevan dengan aplikasi Publish Or Perrish

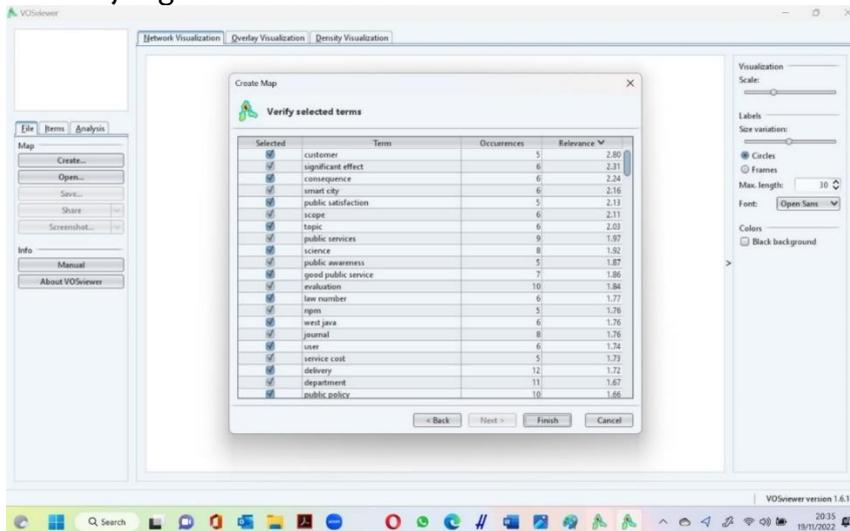
c. Analisis, interpretasi dan visualisasi

Analisa terhadap penelitian diatas dilakukan dengan mencari gap atau celah dari penelitian tersebut. Penggunaan Vosviewer diharapkan dapat membatasi pengulangan kata sebanyak 4 kali untuk menentukan focus dari kajian. Dari total 732 data dari Public Service dan 764 data dari Good Governance, maka di total data yang ada adalah sejumlah 1.496 data penelitian. Kemudian dengan menggunakan aplikasi Vosviewer kami membatasi tingkat pengulangan penelitian kata paling tidak kurang dari 5 kali untuk lebih focus pada bidang kajian. Berikut beberapa Langkah yang diambil melalui Vosviewer untuk penelitian tersebut.



Gambar 7. Menentukan area pencarian dengan Vosviewer

Hasilnya dapat dilihat dari 314 kata/ frasa di dapat 188 kata/ frasa yang saling berkaitan dan mengalami pengulangan selama 5 kali. Dari data ini kemudian di extract lagi untuk mendapatkan data yang di inginkan. Dari Vosviewer dapat dilihat proses seleksi yang telah di lakukan.



Gambar 8. Seleksi dan verifikasi dari Vosviewer

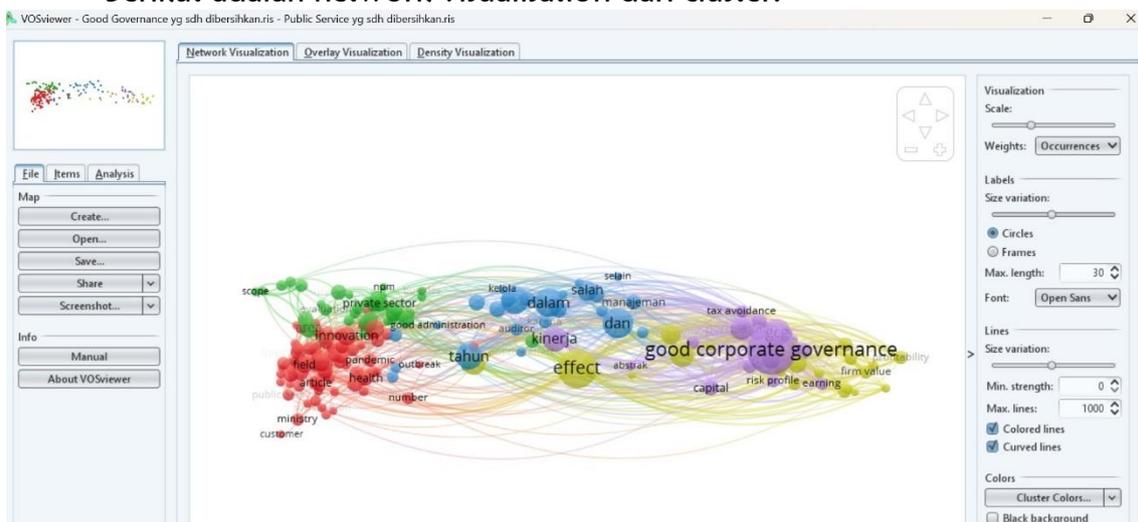
Setelah seleksi ini kata/ frasa yang relevan yang di fokuskan sebagai keanjian didapatkan dari 188 topik dibagi menjadi 4 cluster dari 314 penelitian dari total seluruh sample sebesar 1.496 data. Analisa hubungan antar cluster berdasarkan kebaruan/ tahun pengambilan data dan kejenuhan focus dari kajian.

Berikut Analisa cluster berdasarkan data/frasa.

Cluster 1 (43 topik)	Cluster 2 (22 topik)
Evaluation, delivery, public policy, Department, batu, context, good, knowledge, technology, accordance, school, student, area, framework, public service agency, improvement, bureaucracy, health service, medium, time, innovation, place, field, village governance, central government, private sector, pandemic, finance, ministry, article, public service provider, education, regional government, akuntabilita, provision, stakeholder, competence, village government, right, tata Kelola, government administration. condition, service provider.	Health Sector, Citizen, world, public Organization, state civil apparatus, population administration, public trust, information teknologi, sipil Negara, civil service police unit, Good University Governance, studi, variable, managerial ownership, penelitian ini bertujuan, commissioner, study show, pengaruh, good corporate governance mechanism, assets.
Cluster 3 (51 topik)	Cluster 4 (15 topik)
Public Servic quality, Significant effect, Consequence, smart city, Scope, topic, Law number ,west java, users, Good Public Service, government policy, public good, public service quality, public sector accounting, Public Good, Respondent, quality public service, community service, public participation, best service, Community satisfaction, service users, addition, importance, higher education, citizen, public organization, state civil apparatus, public complaint, collaborative governance, bumdes, population governance, public service announcement, resident, decision, good governance yang, public service process, selain, obligation, socialization, pengaruh kompetensi, internal control, audit committee, abstrak, Kelola, bursa efek Indonesia, ukuran perusahaan, responsibility, firm size.	Customer, Variety, empirical evidence, excellent service, independent board, Public service activity, Good Administration, Public Awareness, npm, Service Cost, service Cost, general principle, experience, contribution, Integration.

Gambar 9. Hasil Analisa kluster, dengan 5 kali pengulangan berdasarkan frasa.

Berikut adalah network visualisation dari cluster.

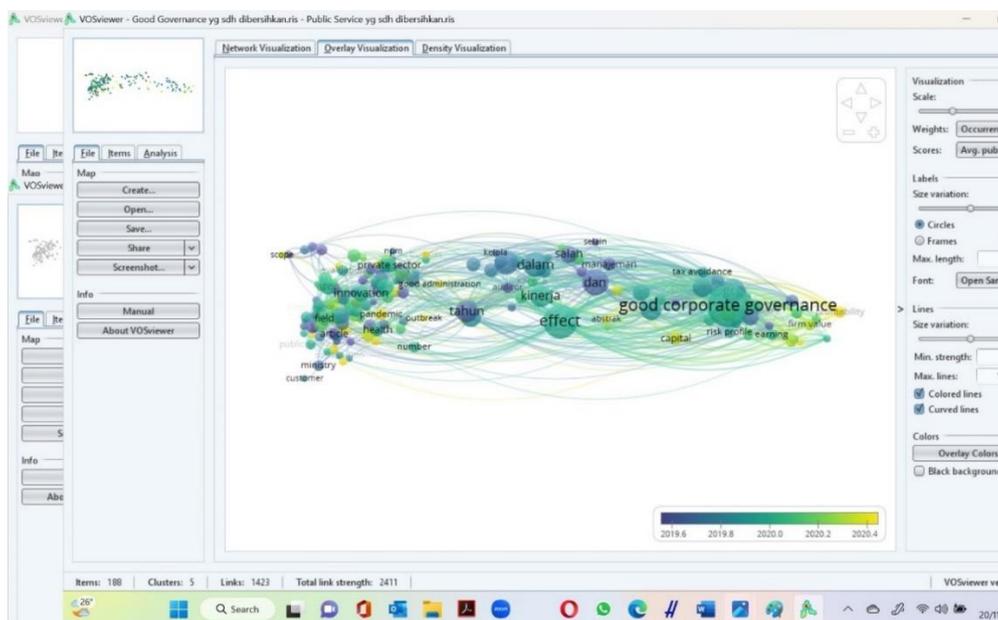


Gambar 10. Network Visualisation dari Vosviewer dari topik yang di teliti.

Dari gambar yang ada dari sisi Good Governance dapat di lihat ada 4 data yang menonjol yaitu : Good Corporate Governance, Effect, Kinerja dan tahun, Sedangkan dalam Public Service ada Innovation, Private Sector, Pandemi dan Health. Disini dapat dilihat bahwa dari bayak penniselitan mengenai *Good*

Corporate governance, mereka meneliti juga tentang Kinerja, effect, capital, risk profile dan lain sebagainya. Sedangkan dalam warna merah, mereka yang membicarakan innovation, mereka juga membicarakan tentang pandemic, health, field, ministry dan lainnya.

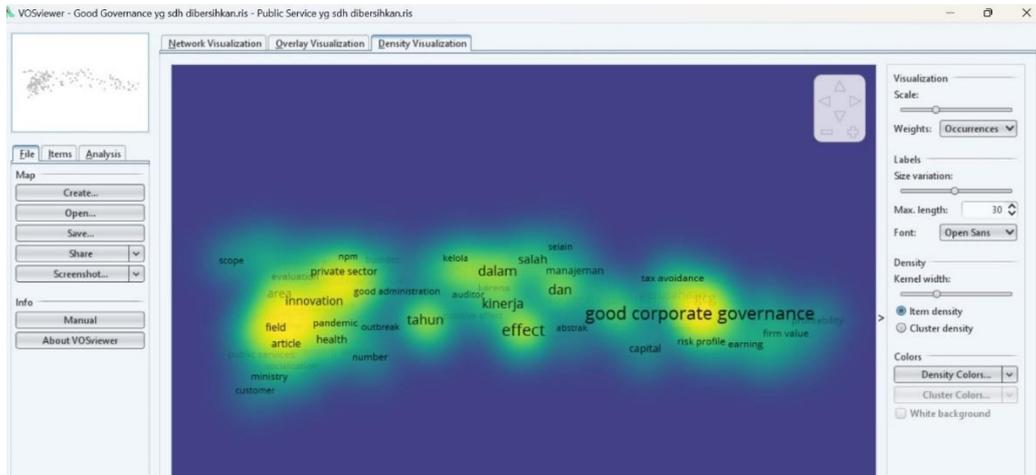
Dari gambar 10 ini juga dapat di lihat bahwa ada 188 node atau topik yang di bicarakan mengenai dua subyek penelitian yang di bagi didalam 4 kluster dengan warna dominanyaitu merah, hijau, biru dan ungu. Dari gambar ini terlihat bahwa warna dominan adalah warna merah dan ungu. Sedangkan warna Hijau menjadi warna terkecil dalam penelitian.



Gambar 11. Overlay Visualisation dari Vosviewer dari topik yang di teliti.

Dari Overlay visualisation dapat di lihat bahwa penelitian paling sering di lakukan pada tahun 2019 sampai dengan 2020 dan mulai berkurang setelahnya. Warna hijau gelap menerangkan bahwa pada tahun 2019 awal penelitian tersebut paling banyak di lakukan, dan semakin berkurang pada saat warna bergeser menjadi kuning.

Dalam *Density Analysis* terlihat bahwa ada 2 (dua) topik yang memiliki warna kuning terang, yaitu *Good Corporate Governance* dan *Innovation*. Dalam warna terang terlihat bahwa topik tersebut merupakan topik yang paling sering di teliti dan dibicarakan. Sedangkan warna yang gelap merupakan topik yang jarang di bicarakan. Dari gambar tersebut, kita dapat menggunakannya sebagai key word (kata kunci), karena sebagai topik yang paling sering di bicarakan memperlihatkan betapa pentingnya topik-topik tersebut. Untuk selanjutnya kita dapat melihat gambar 12 yang memperlihatkan Density Visualisation dari penelitian ini.



Gambar 12. Density Visualisation dari Vosviewer dari topik yang di teliti.

Kesimpulan

Dalam bisnis, gap analysis digunakan untuk menentukan langkah apa yang perlu diambil untuk menutup gap antara kondisi saat ini dengan kondisi yang diinginkan atau kondisi masa depan yang diinginkan. Ada banyak istilah berbeda untuk apa yang disebut analisis kebutuhan. Beberapa orang menyebutnya analisis kebutuhan dan kesenjangan, sementara yang lain mungkin menyebutnya hanya analisis kebutuhan. Gap analysis dapat dilihat sebagai perbandingan seberapa baik kinerja sebenarnya dibandingkan dengan apa yang diharapkan. Analisis kesenjangan digunakan sebagai alat evaluasi bisnis yang membantu mengidentifikasi area di mana perusahaan dapat meningkatkan kinerjanya. Analisis ini juga mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan di masa mendatang. Analisis ini menentukan berapa banyak usaha dan uang yang diperlukan untuk mencapai kondisi perusahaan yang diharapkan.

Gap analysis terdiri dari tiga komponen faktor utama, yaitu:

- 1) Daftar karakteristik (seperti atribut, kompetensi, tingkat kinerja) dari situasi saat ini (saat ini), termasuk konsekuensi dari tidak memilikinya
- 2) Daftar apa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan masa depan (apa yang harus), dan rencana untuk mencapainya.
- 3) Daftar apa yang ada dan perlu di isi.

Gap analysis akan memicu sebuah organisasi atau perusahaan untuk merefleksikan apa status dan kemampuan yang dimiliki organisasi saat ini dan menanyakan ingin berada di mana di masa depan. Gap analysis adalah studi yang dibuat untuk mengidentifikasi apakah sistem yang sedang berjalan memenuhi persyaratan. Analisis kesenjangan mengidentifikasi area di mana operasi bisnis tidak cukup untuk mencapai tujuan yang Anda miliki, tetapi di mana mungkin ada solusi potensial. Jika ada kesenjangan dalam fungsionalitas suatu produk, maka

produk alternatif dapat dikembangkan. Kesenjangan dalam proses bisnis diubah sesuai dengan kebutuhan bisnis atau penyesuaian perangkat yang digunakan. Tujuan awal dari analisis kesenjangan adalah untuk mengidentifikasi bidang-bidang di mana proses bisnis perusahaan perlu ditingkatkan, serta bidang-bidang di mana proses tersebut mungkin tidak memenuhi kebutuhan perusahaan. Selain itu, analisis Kesenjangan harus mengidentifikasi area mana saja di mana perusahaan mungkin menggunakan metode yang sudah usang atau tidak disetujui untuk memenuhi kebutuhan proses bisnis.

Bagaimana langkah-langkahnya, berdasarkan beberapa ahli dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Persyaratan Peringkat, misalkan memastikan kemampuan beradaptasi proses bisnis saat menerapkan sistem baru dan memastikan area penting bagi organisasi yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan saat meningkatkan proses bisnis;
- 2) Tingkat kebugaran, mis. menentukan sejauh mana sistem baru dapat memenuhi kebutuhan;
- 3) To close the gaps, yaitu mengidentifikasi alternatif dan merekomendasikan solusi untuk menutup gap yang ada. Analisis interim, yang membandingkan kinerja aktual perusahaan dengan kinerja ideal, sering digunakan bersamaan dengan analisis kebutuhan, yang memaksimalkan "potensi pertumbuhan" perusahaan, merupakan contoh penggunaan analisis kesenjangan.

Apakah gap analysis berkaitan dengan perkembangan teknologi informasi?. Hal ini ditulis Eko Indrajit dalam artikelnya "Teknik Analisis Kesenjangan Pengembangan Teknologi Informasi", kebanyakan mengacu pada bukunya Michael J. Earl Management Strategies for Information Technology (1989).

Dari hasil penelitian dengan menggunakan Vosviewer, maka kita dapat melakukan analisis kesenjangan (*GAP Analysis*) maka dapat di simpulkan :

- 1) Daftar karakteristik (seperti atribut, kompetensi, tingkat kinerja) dari situasi saat ini (saat ini), termasuk konsekuensi dari tidak memilikinya, dari atribut yang ada dapat dilihat bahwa Good Corporate Governance dan Innovation merupakan 2 (dua) topik utama dalam penelitian ini, dimana ada beberapa topik lain yang terhubung dengan dua topik tersebut.
- 2) Daftar apa yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan masa depan (apa yang harus), dan rencana untuk mencapainya. Dengan meneliti beberapa topik yang merupakan topik yang paling di bicarakan seperti Good Corporate Governance, Effect, Kinerja, Tax Avoidance dalam topik Good Governance, dan Innovation, Field, Health, Innovation, Menteri di dalam field Public Service. Sehingga dari meneliti topik tersebut dapat di buat suatu rencana kedepan.
- 3) Daftar apa yang ada dan perlu di isi. Gap analysis akan memicu sebuah organisasi atau perusahaan untuk merefleksikan apa status dan kemampuan

yang dimiliki organisasi saat ini dan menanyakan ingin berada di mana di masa depan. Dari seluruh topik yang ada maka terlihat bahwa selama pandemic dibutuhkan inovasi di dalam Pelayanan public, dimana keterlibatan institusi Kesehatan, kementerian, dalam menangani pandemic dan berapa luas (Field) dalam penanganannya kasus tersebut. Sementara dalam Good Governance, terlihat bahwa ada effect, tax avoidance, risk profile, firm value, capital dan earning merupakan topik yang paling banyak di bicarakan, sehingga hal tersebutlah yang akan menjadi perhatian pemerintah kedepannya.

Referensi

- Babb, B. A., & Pruett, M. K. (2022). January 2022. *Family Court Review*, 60(1), 5–6. <https://doi.org/10.1111/fcre.12621>
- Boyack, K. W., & Klavans, R. (2010). Co-citation analysis, bibliographic coupling, and direct citation: Which citation approach represents the research front most accurately? *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 61(12), 2389–2404. <https://doi.org/10.1002/asi.21419>
- Briones-Bitar, J., Carrión-Mero, P., Montalván-Burbano, N., & Morante-Carballo, F. (2020). Rockfall research: A bibliometric analysis and future trends. *Geosciences (Switzerland)*, 10(10), 1–25. <https://doi.org/10.3390/geosciences10100403>
- Indonesia, G. of. (2014). Undang-Undang Nomor 30 tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. 1. <http://www.jdih.kemenkeu.go.id/fullText/2014/30TAHUN2014UUPenjel.pdf>
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Undang-Undang Pelayanan. -, -, Indonesia: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi.
- Nations, U. (2000). No. 30676. United Nations (Economic and Social Commission for Asia and the Pacific) and India. 69–70. <https://doi.org/10.18356/d4072237-en-fr>
- Ndraha, T. (2015). *Kybernology*. In T. Ndraha, *Kybernology* (p. 47). Jakarta: PT. RINEKA CIPTA.
- Negara, K. M. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Keputusan Menterei Pendayagunaan Aparataur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. -, -, Indonesia: Kementerian PANRB.
- Pengadilan Negeri Karang Anyar. (2015, November 29). <https://pn-karanganyar.go.id/main/index.php/berita/artikel/973-pelayanan-publik>. Retrieved from pn.karanganyar.go.id: www.pn.karanganyar.com
- Prof. Dr. Aminuddin Ilmar, S. M. (2014). *Hukum Tata Pemerintahan*. In S. M. Prof. Dr. Aminuddin Ilmar, *Hukum Tata Pemerintahan* (p. 1). Jakarta :

- Prenadamedia Group.
- Purwoko. (2021). <http://www.purwo.co/2019/05/mengenal-fitur-vosviewer-dan-arti.html>. Retrieved from purwo.co: purwo.co
- Putra, M. B. (2020, 11 29). <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/>: www.ombudsman.go.id
- Qothrunnada, K. (2021, Oktober 14). <https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-5766029/good-governance--pengertian-dan-prinsip-prinsipnya>. Retrieved from www.detik.com: www.detik.com
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90. <https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Sales, K. T. (2019). <https://www.techtarget.com/searchcio/definition/gap-analysis#:~:text=A%20gap%20analysis%20is%20a,assessment%20or%20need-gap%20analysis>. Retrieved from <https://www.techtarget.com>: <https://www.techtarget.com>
- Spicker, P. (2009). The Nature of a Public Service. *International Journal of Public Administration*, 32(11), 970–991. <https://doi.org/10.1080/01900690903050927>
- Surwase, G., Atomic, B., Sagar, A., Atomic, B., Kademani, B. S., Atomic, B., & Bhanumurthy, K. (2011). Co-citation Analysis: An Overview ISBN: 935050007-8. BOSLA National Conference Proceedings, CDAC, September, 9.
- THABRONI, G. (2021, Mei 20). <https://serupa.id/tata-kelola-pemerintahan-yang-baik-pengertian-ciri-unsur/>. Retrieved from serupa.id: www.serupa.id
- Tsu-Jui Ma, G.-G. L.-H. (2022). Bibliographic coupling: a main path analysis from 1963 to 2020 information Research. Bibliographic coupling: a main path analysis from 1963 to 2020, -.