
Penerapan Prinsip Akuntabilitas Good Governance pada Pelayanan Publik.

Sitti Mutmainnah Syam , Dian Furqani Tenrilawa

Sitti.mutmainnahsyam@unsulbar.ac.id

Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

This study aims to identify and explain the application of the principles of good governance, namely the principle of accountability and the constraint factors in applying the principle of accountability in public services.

The research method used is empirical research methods using data collection techniques through interviews, observation, document study, while the data sources used are primary and secondary data sources. Meanwhile, the approach to this research is a conceptual approach, which departs from the views or doctrines that are developed in the science of law and the approach to law, namely an approach that is carried out by examining regulations related to the legal issue being researched.

The results of the study reveal that the principle of accountability has not been in accordance with the provisions of the regulations because the website server which contains information and accountability for public reports is still down frequently, there are still service personnel who carry out illegal fees, and there has been no firm action against individual employees who commit acts of KKN.

Keywords: Good Governance, the principle of accountability, public services

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengetahui dan menjelaskan penerapan prinsip good governance yaitu prinsip akuntabilitas dan faktor kendala penerapan prinsip akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian empiris dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, studi dokumen, adapun sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Sedangkan pendekatan penelitian ini yaitu pendekatan konseptual yaitu beranjak dari pandangan-pandangan atau doktrin yang berkembang di dalam ilmu hukum dan pendekatan Undang-undang, yaitu pendekatan yang dilakukan dengan menelaah regulasi yang berkaitan dengan isu hukum yang sedang diteliti.

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa prinsip akuntabilitas belum berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan karena server website yang berisi informasi dan pertanggung jawaban laporan publik masih sering down, masih terdapat oknum pegawai pelayanan yang melakukan pungutan liar, dan belum adanya tindakan tegas kepada oknum pegawai yang melakukan tindak KKN.

Kata Kunci : *Good Governance, prinsip akuntabilitas, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Indonesia gencar melakukan perbaikan sistem demokrasi dan tata kelola pemerintahan sejak reformasi dimulai. Upaya pembaharuan disegala lini dilakukan agar kualitas demokrasi dan tata kelola pemerintahan lebih baik dan lebih terbuka dari sebelumnya, lebih efisien, akuntabel, dan bertanggung jawab pada publik. Kampanye perbaikan tata kelola pemerintahan disuarakan melalui istilah *Good Governance*, yang direalisasikan salah satunya melalui pelayanan publik. Sejalan dengan pemerintahan di seluruh dunia yang sedang menghadapi tekanan dari berbagai pihak untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik¹.

Menurut Santoso, *Good Governance* adalah cita-cita yang menjadi misi setiap penyelenggaraan suatu negara, termasuk Indonesia. *good governance* dapat diartikan sebagai prinsip dalam mengatur pemerintahan yang memungkinkan layanan publiknya efisien, sistem pengadilannya bisa diandalkan dan administrasinya bertanggungjawab pada publik². *Good* dalam *governance* mengandung arti nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan nasional untuk kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial, Sedangkan *Governance* diartikan sebagai cara pengelola urusan-urusan publik³. *Institusi* dari *governance* meliputi tiga sektor yang saling bersinergi yaitu *state* (negara atau pemerintah), *private sector* (sektor swasta atau dunia usaha) dan *civil society* (masyarakat sipil). Ketiganya harus menjalankan fungsinya

masing-masing secara seimbang sebab jika kekuasaan Negara yang mempunyai pengaruh besar untuk mengatur berbagai permasalahan yang timbul dalam kehidupan bersama melampaui kekuatan masyarakat dan pasar, maka demokrasi dinilai tidak akan tumbuh karena terlalu didikte dan dikendalikan oleh kekuasaan negara. Karena itu, yang dianggap paling ideal untuk demokrasi adalah apabila ketiga wilayah kekuasaan ini tumbuh secara seimbang, sama-sama kuat dan saling pengaruh mempengaruhi satu sama lain dalam hubungan yang fungsional dan harmonis.⁴

Sepak terjang upaya pembaharuan pelayanan publik dan perbaikan tata kelola pemerintahan yang telah diupayakan sejak reformasi belum menemui realisasi yang baik, *good governance* masih berada ditataran jargon belaka. akuntabilitas Pemerintahan dicoreng dengan berbagai bentuk penyimpangan, seperti maraknya KKN (korupsi, kolusi, nepotisme), kasus maladministrasi, dan buruknya kualitas pelayanan publik yang terus dikeluhkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.⁵

Dalam kaitan diatas, pemerintah mengeluarkan kebijakan pengembangan transparansi pelayanan

¹ Erick S. Holle. (2011). *Pelayanan Publik Melalui E-Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service* , Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September .

²Santoso. 2008. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: Refika Aditama.

³Leny Novianti. 2015. *Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah*, Pekanbaru: LPPM UIN Suska Riau, hal. 49.

⁴ Achmad Ruslan. 2013. *Implementasi Prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Good Governance*, Jurnal Ilmu Hukum Amanna Gappa Vol 21 No 1 ISSN 0853-1609 Maret 2013 Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin, hal. 50

⁵ Neneng Siti Maryam. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi* Volume VI No. 1 – Juni.

publik yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kebijakan ini dilandasi oleh amanah Undang-Undang Dasar 1945 bahwa Negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.⁶

Berbagai kebijakan yang telah diintervensi oleh pemerintah demi mendapatkan peningkatan kualitas pelayanan publik dalam pemerintahan masih jauh dari harapan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah masih berupaya menuju *good governance*, untuk Kota Makassar, hasil survei Ombudsman dan reses komisi A DPRD Kota Makassar, dua lembaga yang menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 bertugas melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik masih menunjukkan kurang memuaskannya pelayanan publik dibanyak lembaga pemerintahan, terutama pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar bahwa, rapor pelayanan publik Kota Makassar masih berada pada zona kuning⁷ atau tingkat kepatuhan sedang. Artinya, kepatuhan belum maksimal sesuai

dengan penerapan aturan dalam Undang-Undang.

Untuk menerapkan *Good governance* khususnya prinsip akuntabilitas, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata sehingga dalam penyelenggaraan pemerintahan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna bertanggung jawab serta bebas KKN⁸ Berdasarkan uraian diatas maka isu penelitian yang penulis teliti adalah penerapan prinsip akuntabilitas *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar yang diduga belum berjalan dengan optimal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini adalah penelitian empiris yang diperoleh dari data-data lapangan sebagai sumber utama, wawancara dan observasi, data primer diperoleh dari responden secara *purposive sampling* yang terdiri dari 15 (lima belas) masyarakat dan 4 (empat) pegawai di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, dan 3 (tiga) dari Anggota DPRD Komisi A Kota Makassar, dan data sekunder diperoleh melalui penelitian kepustakaan (*library research*) dengan mempelajari dokumen-dokumen, jurnal ilmiah, referensi buku, internet, peraturan perundang-undangan, dan arsip-arsip dokumen instansi terkait. Adapun teknik analisis data yaitu data sekunder dan data primer diolah dan dianalisis selanjutnya disajikan secara deskriptif, yaitu penyampaian dari hasil analisis dengan memilih data yang menggambarkan keadaan sebenarnya. Menjelaskan, menguraikan dan menggambarkan permasalahan, serta

⁶ Ardy Syahputra Samma. (2016) *Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara* eJournal Ilmu Pemerintahan, 4 (2) : 647-658 ISSN 2477-2631, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

⁷ <https://www.sulselsatu.com/2019/02/27/makassar/ombudsman-pelayanan-publik-di-makassar-masih-perlu-diperbaiki.html> diakses pada tanggal 24 Maret 2020 pada pukul 18:47 Wita

⁸ Paul Adryani Moento, Firman, Andi Patta Yusuf. (2019). *Good Governance Dalam Pemerintahan*. Departement of Public Administration Indonesia. <https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip> Volume. 1 No. 2 Tahun 2019 10-16

penyelesaiannya yang berkaitan dengan penelitian ini.

PEMBAHASAN

Dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik, salah satu hal yang harus terwujud pula adalah prinsip akuntabilitas, akuntabilitas ditunjukkan dengan sistem pelayanan yang menjunjung tanggung jawab moral yang tinggi, pelayanan yang bebas dari tindak korupsi, kolusi atau nepotisme.

Secara garis besar, dua indikator perwujudan akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban capaian para penentu kebijakan kepada masyarakat, dan akuntabilitas pelayanan tanpa KKN.

1. Pertanggung jawaban capaian penentu kebijakan kepada Masyarakat

Pertanggung jawaban capaian dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar telah dilakukan. pertanggung jawaban kepada walikota, walikota mempertanggung jawaban kepada Dewan Perwakilan Rakyat, Laporan-laporan seperti berapa jumlah Kartu keluarga (KK), berapa jumlah KTP yang tercetak, setiap bulan dan setiap satu semester atau enam bulan, dilaporkan melalui elektronik.

Selain itu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah melakukan pertanggung jawaban capaian. Melalui website Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kota Makassar pula, telah di laporkan rencana strategis tahunan dinas kependudukan dan catatan sipil kota Makassar, indikator kinerja utama (IKU) 2020, penetapan kinerja capil 2020, laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) yang berisi informasi kinerja berupa hasil pengukuran kinerja, evaluasi dan analisis akuntabilitas kinerja, aspek keuangan secara rinci dinas kependudukan dan catatan sipil kota

Makassar yang dapat dilihat dengan mudah oleh seluruh masyarakat, serta kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar setiap saat dilaporkan di website untuk diakses oleh masyarakat.

2. Akuntabilitas pelayanan tanpa KKN

Indikator akuntabilitas yang dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat kepada suatu lembaga pemerintahan adalah terlepasnya suatu lembaga pemerintahan dari praktek korupsi kolusi dan nepotisme.

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti, mengindikasikan bahwa pada pelaksanaan pelayanan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar terdapat oknum pegawai yang melakukan pungutan liar kepada masyarakat, dalam melayani masyarakat oknum pegawai melakukan nepotisme, masyarakat yang memberikan sejumlah uang melalui perantara biro jasa mendapatkan pelayanan yang cepat.

Masyarakat yang tidak mengetahui prosedur dan menghindari lamanya proses pengurusan berkas kependudukan memilih untuk memberikan sejumlah uang kepada biro jasa demi mempercepat pelayanan, masyarakat menggunakan biro jasa atau calo karena dua alasan, yaitu pertama karena mereka tidak terlalu memahami prosedur pelayanan, kedua karena pelayanan tidak memberikan kepastian waktu dalam setiap prosesnya.

Transparansi informasi persyaratan dan prosedur atau alur pelayanan belum dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, dari 15 masyarakat yang peneliti wawancara, terdapat 11 orang yang tidak mengetahui alur pelayanan publik, hanya 4 orang yang menjawab telah mengetahui alur pelayanan. Transparansi informasi pelayanan adalah hal yang penting, sebab bagaimana mungkin masyarakat mengakses pelayanan tanpa mengetahui

syarat dan prosedur pelayanan, terlebih saat ini Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah beralih kepada sistem yang baru, yaitu pelayanan online.

Pelayanan yang harusnya gratis menurut aturan hukum, namun dalam pengamplifikasiannya terdapat pungutan liar, hal ini berimplikasi pada tidak efektifnya kebijakan yang telah diambil oleh pemerintah berdasarkan Perda Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 Pasal 44 mengenai pembebasan biaya atas pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil bagi penduduk kota yang meliputi penerbitan akta kelahiran, penerbitan dan perubahan KK, penerbitan dan perpanjangan KTP, penerbitan dan penggantian akta kematian, surat keterangan pindah dalam kelurahan, surat keterangan pindah antar kelurahan dalam satu kecamatan, surat keterangan pindah antar kecamatan, surat keterangan pindah antar kabupaten atau kota dalam provinsi, surat keterangan pindah antar provinsi dan surat keterangan pindah antar negara⁹. Masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan secara gratis, membayar 200.000 ribu per berkas. Akuntabilitas sebagai besarnya tanggung jawab pegawai dalam melakukan proses pelayanan publik tercoreng oleh tindakan segelintir pegawai yang tidak bertanggung jawab karena melakukan pungutan liar.

Menurut Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah berupaya untuk mempermudah pelayanan dan meminimalisasi calo dengan adanya registrasi online, registrasi online lewat website diharapkan dapat menghindari adanya calo. Namun berjalannya pelayanan online tidak membuat pelayanan lebih efektif, bahkan registrasi online lebih memperparah karena sulitnya mendapatkan nomor antrian online yang dibatasi perhari dijadikan lahan bisnis untuk diperjual

belikan nomor antriannya kepada masyarakat.

Mekanisme alur pelayanan yang panjang tidak efisien untuk masyarakat yang harus meluangkan waktu satu hari mengantri, bahkan ketika telah mengantri selama satu hari dan jam kantor tutup, harus mengulang prosedur pengambilan nomor antrian online dan mengatri lagi keesokan harinya. Hal ini tentu sangat menyulitkan masyarakat karena dalam mengambil nomor antrian saja harus mengantri terlebih dahulu.

Sistem online yang menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil telah berlakukan untuk mengefisienkan pelayanan bukan solusi untuk menghentikan biro jasa atau calo, namun komitmen pegawai dalam melayani yang harus di evaluasi, agar tidak membeda-bedakan masyarakat yang memberikan uang dan tidak, tetap diberikan pelayanan yang sama.

Prosedur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit atau rumit mendorong masyarakat untuk mencari cara mudah agar pelayanan dapat didapatkan dengan wajar yaitu dengan waktu yang relatif singkat. Keinginan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, bertemu dengan keinginan pegawai atau petugas pelayanan yang juga ingin memperoleh uang dari kedudukan yang mereka miliki sebagai pengelola layanan maka terjadilah praktek pungutan liar. Tentu hal seperti ini menunjukkan betapa buruk komitmen pengelolaan pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar, akuntabilitas tercemar oleh praktek pungutan liar, membuat good governance semakin jauh untuk terwujud.

Tindakan oknum pegawai dalam memberikan pelayanan khusus kepada biro jasa mengindikasikan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar masih rendah, dan tanpa komitmen dari aparat

⁹ Perda Kota Makassar Nomor 9 Tahun 2009 Pasal 44.

pelaksana pelayanan publik untuk tidak membedakan dalam melayani masyarakat, maka akuntabilitas tidak akan bisa tercipta.

Dalam hal nepotisme, menurut Robert C. Brooks bahwa nepotisme sangat dekat dengan korupsi, menurut Robert C. Brooks ada tujuh kategori korupsi, yaitu korupsi transaktif, korupsi yang memeras, korupsi investif, korupsi perkerabatan atau nepotisme, korupsi defensive, korupsi otogenik, dan korupsi dukungan¹⁰. Korupsi nepotisme dengan mendapatkan imbalan berupa uang atau fasilitas khusus dalam hal ini mempercepat pelayanan adalah termasuk tindak korupsi.

Korupsi yang dilakukan oleh aparat yang menyelenggarakan pelayanan publik ada dua, yaitu pertama disebut manipulasi, dimana para birokrat dengan sengaja memanfaatkan dana lembaga pemerintah untuk kepentingan pribadi, kedua disebut korupsi transaksi suap, yaitu saat birokrat memanfaatkan posisi atau jabatannya untuk memperoleh uang ekstra dari pengguna jasa¹¹

Dari penjelasan diatas, tindakan illegal yang dilakukan oleh oknum pegawai yang meminta uang kepada masyarakat untuk memperoleh kemudahan pelayanan adalah termasuk dalam korupsi nepotisme menurut Robert C. Brooks.

3. Faktor Kendala Penerapan

Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Prinsip akuntabilitas pada pelayanan dikantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar telah terlaksana namun belum

optimal. Pertanggung jawaban pelaporan data berkala yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil kota Makassar kepada Walikota dan kepada masyarakat melalui website telah dilakukan, namun belum optimal karena masih sering terjadi server down dan situs tidak dapat terbuka, selain itu, masih banyak masyarakat yang belum memahami laporan yang disajikan.

Kendala lain tidak optimalnya prinsip akuntabilitas adalah perilaku aparat, komitmen dan tanggung jawab dari oknum pegawai dalam melayani masyarakat masih rendah, terdapat pegawai melakukan pungutan liar dengan cara bekerjasama dengan biro jasa atau calo dalam menerima uang dari masyarakat untuk kelancaran pengurusan berkas kependudukan, hal ini mengindikasikan bahwa KKN masih terdapat di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar.

Pengawasan yang ketat dan pemberian sanksi yang tegas terhadap pejabat yang melakukan pelanggaran yang merugikan Dinas Kependidikan dan Catatan Sipil Kota Makassar dan masyarakat harus ditegakkan. Dibutuhkan ketegasan untuk menindaklanjuti perbuatan oknum pegawai atau petugas pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar agar tidak ada lagi kasus pungutan liar yang terjadi. Selain itu pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Makassar dan lembaga Ombudsman harus ditingkatkan lagi.

Suap yang dilakukan oleh masyarakat tidak lain dan tidak bukan karena masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan kepastian waktu pelayanan, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar harus memastikan masyarakat tidak mengantri panjang, dan diberikan tempat untuk melakukan pengaduan serta diberikan umpan balik untuk memberikan solusi setiap kebutuhan masyarakat.

Pelayanan online yang telah diberlakukan untuk mengurangi penumpukan antrian sebaiknya tidak

¹⁰ Agus Dwiyanto,. 2003. *Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Yogyakarta: PSKK UGM, hal. 102.

¹¹ Ibid 105

dibarengi dengan antrian online, karena antrian online yang jumlahnya banyak, tidak memberikan pastian pelayanan, masyarakat yang telah mendapatkan antrian online, dan datang di pagi hari bisa saja dilayani di siang atau disore hari, Antrian offline lebih bisa memberikan kepastian pelayanan karena didapatkan dilokasi dan lebih transparan jumlah yang akan dilayani, sehingga masyarakat dapat mengukur waktu tunggu pelayanan. Dengan demikian, terjadi kepastian waktu pelayanan.

Selain antrian online, hal yang harus dilakukan untuk mengurangi penumpukan pelayanan yang menyebabkan masyarakat mencari jalan pintas adalah menambah sumber daya manusia dan menambah infrastruktur Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. 1.5 juta masyarakat Makassar dilayani hanya sekitar 160 orang pegawai dimana jumlah non pns lebih besar daripada jumlah pnsnya.

A. PENUTUP

Penerapan prinsip Akuntabilitas belum berjalan sesuai dengan ketentuan peraturan karena server website yang berisi informasi dan pertanggung jawaban laporan publik masih sering down, masih terdapat oknum pegawai pelayanan yang melakukan pungutan liar, dan belum adanya tindakan tegas kepada oknum pegawai yang melakukan tindak KKN. Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kota Makassar dan lembaga Ombudsman harus meningkatkan pengawasan yang ketat serta pemberian sanksi yang tegas terhadap pejabat yang melakukan tindak KKN.

Agus Dwiyanto,. 2003. Teladan dan Pantangan dalam Penyelenggaraan Pemerintahan dan Otonomi Daerah,

Yogyakarta: PSKK UGM

Santoso. 2008. Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance Bandung: Refika Aditama

Leny Novianti. 2015. Public Sector Governance Pada Pemerintah Daerah, Pekanbaru: LPPM UIN Suska Riau.

Achmad Ruslan. 2013. Implementasi Prinsip-prinsip Tata Kelola Pemerintahan yang Baik, Good Governance, Jurnal Ilmu Hukum Amanna Gappa Vol 21 No 1 ISSN 0853-1609 Maret 2013 Fakultas Hukum Universitas Hasanuddin.

Ardy Syahputra Samma. (2016) Transparansi Pegawai Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nunukan Kalimantan Utara eJournal Ilmu Pemerintahan, 4 (2) : 647-658 ISSN 2477-2631, ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

Erick S. Holle. (2011). Pelayanan Publik Melalui E-Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service , Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli-September .

Neneng Siti Maryam. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi Volume VI No. 1 – Juni.

Paul Adryani Moento, Firman, Andi Patta Yusuf. (2019). Good Governance Dalam Pemerintahan. Departement of Public Administration Indonesia.<https://ejournal.unmus.ac.id/index.php/fisip> Volume. 1 No. 2 Tahun 2019 10-16

Sulselsatu.com.2019.<https://www.sulselsatu.com/2019/02/27/makassar/ombudsman-pelayanan-publik-di-makassar-masih-perlu-diperbaiki.html> diakses pada tanggal 24 Maret 2020 pada pukul 18:47 Wita

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1990

Tentang Konservasi Sumber Daya
Alam Hayati dan Ekosistemnya.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1996

tentang Perairan Indonesia.