



Implementation of Good Governance Principles in Land Certification Services at National Land Agency of Konawe Regency

Jenriawan¹, Edi Tadung¹, Indrawan Tobarasi¹, Siti Jahria Sitompul²

¹Universitas Lakidende, Sulawesi Tenggara, Indonesia

²Universitas Teuku Umar, Aceh, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: July 14, 2021
 Revised: October 15, 2021
 Accepted: December 18, 2021
 Available online: December 30, 2021

KEYWORDS

Good Governance Principles, Land Certificate Services.

CORRESPONDENCE

Name: Jenriawan
 E-mail: jenriawan97@gmail.com

A B S T R A C T

This research aims to determine the application of good governance principles in land certification services at the National Land Agency (BPN) of Konawe Regency, namely on the dimensions of professionalism, transparency, excellent service, efficiency and effectiveness. This research used a qualitative method with a descriptive approach to know about professionalism, transparency, excellent service, efficiency and effectiveness in the land certification process. Research data sourced from interviewed with research informants, observations and secondary data from various literatures. Results of this research indicated that the principles of good governance in the dimensions of professionalism, transparency, excellent service, efficiency and effectiveness in land certification services at BPN Konawe have not been applied optimally. On dimension of excellent service, there was no clear information or announcement regarding the standard cost and time in the land certification process, thus making the community did not know for sure about the amount of costs and the required time period. On efficiency dimension has also not been implemented optimally, this can be seen by the issuance of several land certificates which take up to 98 working days.

PENDAHULUAN

Good Governance merupakan wujud dari toleransi terhadap pentingnya pengaturan dan tata kelola yang baik dari hubungan dan fungsi serta kepentingan pelbagai pihak dalam urusan bisnis dan pelayanan publik. Ini menekankan perlunya semua pemerintah untuk memberikan informasi yang sesuai dan mendeskripsikan kinerja sektor publik agar semua pihak yang terlibat bertanggung jawab atas semua kegiatan. Sehubungan dengan itu, penerapan prinsip Good Governance di Indonesia sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. [Sedarmayanti, S \(2012\)](#) menjelaskan bahwa good governance adalah proses pelaksanaan otoritas negara dalam memanifestasikan penyediaan barang dan jasa publik yang disebut governance (pemerintahan atau governance), sedangkan best practice dikatakan good governance. Bahkan governance sering diartikan sebagai pemerintahan yang baik.

Konsep good governance tampak sebagai akibat dari keinginan atau kemauan masyarakat dalam masalah pemerintahan yang berorientasi pada pelayanan yang dianggap sebagai penyelenggara urusan publik. Mengenai tata pemerintahan yang baik, sebagian besar masyarakat percaya bahwa praktik tata kelola yang baik akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Besarnya peran pemerintah membawa konsekuensi bagaimana birokrasi dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Akibatnya, pemerintah patut terlibat langsung dalam menyediakan barang dan jasa kepada masyarakat, serta berperan aktif dalam kehidupan sosial masyarakat. Birokrasi publik memberikan kontribusi yang signifikan terhadap upaya pelayanan dan pencapaian

kesejahteraan rakyatnya ([S ulistiyani, 2011](#)). untuk itu, pemerintah mengembangkan konsep prinsip good governance guna meningkatkan kapasitas perubahan birokrasi untuk mencapai pelayanan publik yang lebih baik.

Salah satu aspek terpenting guna mewujudkan tata pemerintahan yang baik dalam penyelenggaraan pemerintahan adalah penyediaan layanan publik yang berkualitas. Salah satu prinsip good governance menekankan pada pemerintah guna memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, sehingga masyarakat merasa puas kemudian dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai penyedia layanan ([Lauma, Rahmat, Sofia Pangemanan, 2019](#)). Pelayanan publik menjadi patokan keberhasilan pelaksanaan kinerja pemerintah yang paling terlihat melalui birokrasi, akibatnya karena kualitas pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat dari semua lapisan kehidupan, maka publik dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang diterimadimana keberhasilan dalam mengembangkan kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakatnya ([Maryam, 2016](#)).

Pelanggan layanan publik memiliki kebutuhan dan harapan kepada penyedia layanan publik yang profesional. Maka tugas pemerintah pusat dan pemerintah daerah sekarang adalah memikirkan bagaimana memberikan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat. Pelaksanaan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia, sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menyatakan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab, wewenang, dan menetapkan standar pelayanan minimal;

Akibatnya, setiap daerah (kota/kabupaten) di Indonesia dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik terbaik dengan standar minimal. Menurut Rusli (2015), ada beberapa penyebab kegagalan pelayanan publik pada era reformasi, antara lain sumber daya manusia yang tidak mencukupi, prosedur dan metode kerja yang tidak diikuti, infrastruktur yang tidak memadai, rasa pelayanan yang kurang, dan pendapatan yang tidak sesuai. Beberapa kekurangan tersebut dijadikan sebagai catatan bagi penyedia layanan untuk menjadi agenda pemberian layanan di masa mendatang dengan tantangan yang lebih berat dan komprehensif. Namun, reformasi membuka peluang bagi aparatur untuk memanfaatkan semua potensi yang ada untuk pelayanan pembangunan daerah, khususnya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik dalam mewujudkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik juga erat kaitannya dengan kegiatan pelayanan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) yang merupakan salah satu instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, terutama terkait dengan aspek efektifitas dan pelayanan publik yang efisien. Maka dalam rangka menciptakan good governance, BPN memegang peranan penting dalam mewujudkan good governance. Mengingat bahwa kinerja layanan publik suatu organisasi harus memenuhi tujuan tertentu yang telah ditentukan sebelumnya, maka informasi tentang kinerja layanan publik sangat penting.

Dalam rangka menciptakan pelayanan publik, BPN dihadapkan pada beberapa permasalahan umum yang sering dijumpai di berbagai daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik, antara lain; masih ada pegawai yang datang terlambat dan menunda pekerjaannya dalam memberikan pelayanan pembuatan sertifikat tanah, bahkan sampai berbulan-bulan yang kemudian berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap hasil pelayanan, selain itu juga terdapat permasalahan rendahnya kemampuan kebijakan dan lemahnya keuangan, manajemen, dan kondisi pelayanan dengan prosedur dan aturan yang berbelit-belit dan sewenang-wenang (Uar, 2016). Berangkat dari permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance dalam pelayanan sertifikasi tanah di BPN Kabupaten Konawe.

METODE PENELITIAN

Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif adalah metode yang dipakai pada kajian ini. Penelitian dilaksanakan di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Konawe pada tahun 2021. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi lapangan, wawancara dengan informan penelitian dan studi dokumen resmi BPN Konawe yang relevan dengan topik penelitian ini. Proses penelitian diawali dengan observasi lapangan, studi dokumen dan sekaligus melakukan wawancara dengan informan untuk mengetahui penerapan prinsip good governance dalam pelayanan sertifikasi tanah dengan menitikberatkan pada dimensi profesionalisme pegawai, transparansi dalam pelayanan, pelayanan prima serta efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan. Data penelitian yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan diinterpretasikan berdasarkan fokus masalah penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Prinsip Good Governance dalam Pelayanan Sertifikasi Tanah di BPN Konawe

Tjokromidjoj dalam Sinambela (2010) dan United Nations Development Programme (UNDP) dalam Mardiasmo (2006) menjelaskan bahwa penerapan good governance sebagai bagian dari agenda reformasi yang bertujuan untuk mewujudkan good and clean governance, meliputi profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, visi strategis. Kedelapan prinsip good governance tersebut, penelitian ini hanya mengkaji empat prinsip, yaitu profesionalisme, transparansi, efisiensi dan efektivitas, dan pelayanan prima.

Profesionalisme Perwira pada Jasa Sertifikasi Tanah

Profesionalisme adalah kualitas; kualitas dan tindakan ketundukan yang merupakan ciri-ciri suatu profesi atau ciri-ciri orang yang profesional. Sedangkan istilah "profesional" mengacu pada seseorang yang mempunyai keahlian dan keterampilan sebagai hasil pendidikan dan pelatihan serta diberi imbalan atas kemampuan tersebut (Badudu, 2003). Berdasarkan definisi tersebut, disimpulkan bahwa profesionalisme ditentukan oleh dua kriteria utama: keahlian dan pendapatan. Kedua hal ini saling berhubungan, artinya seseorang dapat dikatakan profesional apabila memiliki dua hal pokok tersebut, yaitu keterampilan (kompetensi) dalam bidang pekerjaannya dan penghasilan yang layak sesuai dengan kebutuhan hidupnya. Hal ini juga berlaku pada profesionalisme pegawai kantor BPN Konawe. Dalam penelitian ini, dimensi profesionalisme pegawai BPN Konawe dilihat berdasarkan indikator kemampuan dan keahlian pegawai dalam memberikan jasa sertifikasi tanah (Nubatonis, Rusmiwari, & Suwasono, 2014).

Dari segi kemampuan dan keahlian pegawai BPN Konawe dalam melaksanakan tugas yang diberikan telah dilaksanakan dengan baik. Bentuk profesionalisme pegawai BPN Konawe merupakan dampak dari penataan organisasi yang dilakukan dengan menempatkan pegawai berdasarkan spesialisasi dan latar belakang pendidikan. Selain itu, karyawan juga dilibatkan dalam program pendidikan dan pelatihan peningkatan kapasitas dengan tujuan agar karyawan lebih memahami pekerjaan dasar di masing-masing unit organisasi.

Transparansi Pelayanan Sertifikasi Tanah

Keterbukaan informasi tidak dapat dipisahkan dari konsep transparansi yang diterapkan untuk mewujudkan good governance terkait interaksi antara pemerintah, swasta, dan masyarakat. Pelayanan pemerintah yang transparan harus bersifat terbuka, sederhana, dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, serta harus diberikan secara memadai dan mudah dijangkau, hal ini dikatakan oleh Sedarmayanti, S (2012) bahwa melalui prinsip-prinsip utama unsur-unsur pemerintahan yang baik dalam transparansi bisa dipaparkan melalui tiga aspek, yaitu: 1) Terdapat kebijakan pengawasan yang terbuka; 2) Terdapat akses informasi sehingga publik bisa mengetahui kebijakan pemerintah; dan 3) Prinsip checks and balances diterapkan antara eksekutif dan legislatif.

Transparansi adalah keterbukaan suatu instansi pemerintah dalam penyediaan informasi, kemudahan memperoleh informasi yang sangat efektif (Nubatonis et al., 2014). Hal ini tampak dari cara penyampaian informasi dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat. Transparansi sebagai penjamin kebebasan

dan hak masyarakat guna mengakses informasi yang tersedia dan akurat secara bebas terkait dengan pengelolaan rumah tangga di pemerintahan daerahnya dalam rangka memajukan pembangunan daerah yang baik dan kepentingan masyarakat. Transparansi BPN Konawe dilaksanakan melalui pemberian informasi terkait syarat dan tata cara pengurusan sertifikasi tanah.

Dalam indikator ini, BPN Konawe memberikan berbagai informasi kepada masyarakat, terkait dengan persyaratan dan tata cara mendapatkan sertifikasi tanah. Masyarakat dapat mengakses informasi tersebut melalui papan media yang tercantum di kantor layanan informasi secara elektronik seperti website/internet dan sarana informasi melalui aplikasi 'SENTUH TANAHKU' yang dapat diunduh di smartphone secara gratis. Penyediaan aplikasi ini dapat memudahkan masyarakat untuk melihat batas-batas hak milik atas tanah yang telah dipetakan oleh BPN Konawe.

Berbagai informasi yang diberikan oleh BPN Konawe berupa website, informasi di media sosial dan baliho serta papan informasi yang semuanya berisi informasi tentang persyaratan dan tata cara terkait sertifikasi tanah. Pemberian informasi yang transparan seperti ini pada akhirnya dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai proses, tahapan, dan tata cara dalam sertifikasi tanah.

Pelayanan Prima pada Jasa Sertifikasi Tanah Pelayanan

prima merupakan bentuk lain dari "pelayanan prima" yang secara literal mempunyai arti pelayanan terbaik atau sangat baik, karena dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh penyedia jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terbaik (Daryanto & Setyobudi, 2014). Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, beberapa faktor yang harus diperhatikan: 1) ketepatan waktu pelayanan, meliputi waktu tunggu dan waktu proses, 2) Ketepatan pelayanan, terkait dengan keandalan pelayanan, dan bebas dari kesalahan pelayanan, 3) Kelengkapan, terkait dengan cakupan pelayanan dan ketersediaan infrastruktur pendukung, dan, 4) Tanggung jawab atas perintah dan penanganan pengaduan masyarakat.

Sikap, waktu, proses, dan atribut pendukung suatu pelayanan dalam memberikan pelayanan prima perlu diperhatikan agar dapat memberikan inovasi-inovasi baru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator pelayanan prima dalam penelitian ini meliputi kejelasan tarif, kepastian waktu, serta kelengkapan sarana dan prasarana (Nubatonis et al., 2014). Pelayanan prima yang harus optimal, seperti adanya pelayanan yang terpadu, tepat sasaran, terprogram dan konsisten sesuai dengan standar dan kebijakan pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan pembuatan sertifikat dengan mudah, cepat, akurat dan dengan biaya yang terjangkau.

Umumnya masyarakat menginginkan hasil pelayanan yang bersifat lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Sebagai wujud pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilakukan agar kualitas pelayanan baik, maka dalam memberikan pelayanan publik harus terarah atau tepat sasaran dalam arti tidak lebih dan tidak kurang, tepat waktu dalam memenuhi janji dan seterusnya. Selain itu, pelayanan publik yang prima harus terjangkau, seperti retribusi yang harus dapat diakses oleh pelanggan, di mana dalam penerapan tarif pelayanan publik, unsur tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat, nilai

barang dan jasa dari hasil pelayanan publik dan tarif iuran umum yang diterapkan oleh pemerintah.

Penting bagi masyarakat untuk mengetahui kejelasan biaya yang dibutuhkan, pembiayaan yang wajar dan terbuka yang dapat diakses oleh masyarakat penerima layanan serta cara dan tempat pembayaran. Selama ini di BPN Konawe belum ada pengumuman standar biaya dalam pengurusan sertifikasi tanah, yang mengakibatkan masyarakat terkadang salah mengartikan besaran biaya yang akan dikeluarkan dalam pengurusan sertifikasi. Padahal, standar biaya untuk melakukan sertifikasi tanah sudah tercantum dalam [Peraturan Pemerintah \(Nomor 128 Tahun 2015\) Peraturan Pemerintah \(Nomor 128 Tahun 2015\)](#) tentang Jenis dan Tarif Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional. Meskipun pada dasarnya untuk menentukan biaya pengurusan sertifikasi tanah, BPN Konawe selalu mengacu pada PP yang ada, namun alangkah baiknya, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, BPN Konawe mengumumkan standar biaya untuk mendapatkan sertifikasi tanah.

Besaran biaya tersebut sudah termasuk biaya wajib negara penerima bukan pajak dan berlaku secara nasional. Biaya tidak wajib adalah biaya transportasi, akomodasi dan konsumsi bagi petugas yang melakukan pengukuran di lapangan yang besarnya disepakati antara masyarakat dengan petugas ukur yang disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi lapangan. Berdasarkan hal tersebut, tarif sertifikasi tanah di BPN Konawe yang dikeluarkan oleh setiap pengguna jasa sangat bervariasi tergantung pada luas tanah dan kondisi lokasi, tingkat kesulitan geografis tanah yang diukur.

Selain kejelasan biaya, dimensi pelayanan prima juga terkait dengan indikator kejelasan waktu penyelesaian jasa sertifikasi tanah, mulai dari awal hingga penerbitan sertifikat. Secara empiris dalam pengurusan atau penyelesaian sertipikat tanah di kantor BPN Konawe terkadang masih terjadi keterlambatan dari perkiraan waktu yang telah diserahkan kepada pengguna jasa. Artinya, selama ini belum ada standar jangka waktu pembuatan sertifikat tanah. Masyarakat sebagai pengguna jasa tidak pernah diberikan kejelasan waktu pelayanan, sedangkan BPN Konawe hanya menyampaikan perkiraan waktu pelayanan melalui telepon kepada masyarakat. Bahkan perkiraan waktu yang dijanjikan petugas BPN Konawe terkadang tidak tepat waktu. Hal ini menyebabkan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sertifikasi tanah.

Indikator ketiga dimensi pelayanan prima adalah kelengkapan sarana dan prasarana. Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Apalagi jika ketersediaan sarana dan prasarana didukung oleh kepemimpinan yang efektif dari pimpinan dalam mengarahkan bawahannya untuk mencapai tujuan organisasi. Kedua hal tersebut merupakan poin penting untuk menciptakan kondisi kerja yang kondusif sehingga karyawan dapat bekerja untuk menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien.

Berdasarkan data penelitian menunjukkan bahwa BPN Konawe pada dasarnya memiliki sarana dan prasarana yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Kantor BPN Konawe telah dilengkapi dengan fasilitas pelayanan mulai dari loket pendaftaran yang berhadapan langsung dengan ruang tunggu, area parkir yang luas dan akses menuju kantor BPN Konawe yang dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat di

Kabupaten Konawe. Penyediaan ruang tamu dan tersedianya meja khusus di loket pendaftaran yang dilengkapi dengan contoh formulir pengisian blangko untuk memudahkan pengguna jasa dalam mengisi blangko tersebut.

Efisiensi dan Efektivitas Pelayanan Sertifikasi Tanah

Salah satu prinsip good governance adalah dimensi efektivitas dan efisiensi, yaitu efisien dan efektif. Parameter produk atau hasil kerja yang menarik minat masyarakat dari berbagai kalangan dan strata sosial umumnya dijadikan kriteria dari efektivitas. Agar berjalan efektif dan efisien, aparatur pemerintah harus mampu menyusun perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan tertata secara rasional dan administratif. Harapan partisipasi masyarakat akan mudah tergerak dengan perencanaan yang rasional seperti itu, karena program-program tersebut menjadi komponen dari kebutuhan mereka. Efisiensi dan efektivitas, yaitu pelaksanaan dan pencapaian hasil kinerja pelayanan yang terlihat dari semua kegiatan kinerja pelayanan berjalan dengan baik dan keberhasilan kinerja pelayanan seperti yang diharapkan masyarakat dalam pengajuan sertifikat tanah (Nubatonis et al., 2014). Pelayanan yang efisien dan efektif adalah memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sehingga dapat menghemat waktu pelayanan, mencapai hasil kinerja yang maksimal, dan menimbulkan kepuasan bagi pengguna jasa.

Berdasarkan data penelitian, indikator efektivitas pelayanan publik di kantor BPN Konawe pada dasarnya telah dilaksanakan secara optimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Target pelayanan sudah dibuat sesuai prosedur dengan hasil yang optimal, namun indikator efisiensi belum terlaksana secara maksimal, hal ini terlihat dari lambatnya waktu dalam pelayanan sertifikasi tanah, terkadang waktu penyelesaian pembuatan sertifikat tanah tidak tepat waktu atau waktunya tidak sesuai dengan janji yang dibuat oleh petugas BPN kepada pengguna jasa. Bahkan, masyarakat kerap mengeluhkan lamanya waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan sertifikasi tanah yang melebihi batas waktu maksimal yang ditetapkan PP. 128 Tahun 2015 yang waktu maksimal pelayanan pengurusan sertifikasi tanah adalah 98 hari kerja.

KESIMPULAN

Prinsip tata kelola yang baik yaitu dimensi profesionalisme, transparansi, pelayanan prima, efisiensi, dan efektivitas dalam pelayanan sertifikasi tanah di Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kabupaten Konawe belum dilaksanakan secara optimal. Pada dimensi profesionalisme dan transparansi sudah dilaksanakan secara optimal, namun pada dimensi pelayanan prima yaitu indikator kejelasan biaya dan kejelasan waktu dalam memperoleh sertifikasi tanah belum dilaksanakan secara optimal. Meskipun dalam PP Nomor 128 Tahun 2015 tentang Jenis dan Tarif PNBP yang berlaku pada Kementerian Agraria dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional, telah mengatur standar biaya dan standar waktu untuk pelayanan sertifikasi tanah, namun sejauh ini BPN Konawe belum membuat pemberitahuan atau pengumuman yang memuat standar biaya dan standar waktu yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat. Selain itu, dimensi efisiensi waktu pelayanan belum dilaksanakan secara optimal. Meskipun dalam PP No. 128 Tahun 2015 telah diatur bahwa standar waktu pembuatan sertifikat

tanah maksimal 98 hari kerja, namun pada kenyataannya masih terdapat beberapa kasus pembuatan sertifikat tanah yang memakan waktu lebih lama dari ketentuan standar Peraturan Pemerintah

REFERENSI

- Badudu, J. S. (2003). *Kamus kata-kata serapan asing dalam Bahasa Indonesia*. Jakarta: PT Kompas Media Nusantara.
- Daryanto & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lauma, Rahmat, Sofia Pangemanan, S. S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–9.
- Mardiasmo. (2006). Pewujudan Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui Akuntansi Sektor Publik: Suatu Sarana Good Governance. *Jurnal Akuntansi Pemerintahan*, 2(1).
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, 6(1), 1–18. <https://doi.org/10.31845/jwk.v2i1.133>
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., & Suwasono, S. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 16–20.
- Peraturan Pemerintah Nomor 128 Tahun 2015. *Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kementerian Agraria Dan Tata Ruang/Badan Pertanahan Nasional*.
- Rusli, B. (2015). *Isu-Isu Krusial Administrasi Publik Kontemporer*. Bandung: Mega Rancage Press.
- Sedarmayanti, S. (2012). *Good Governance. Kepemerintahan Yang Baik & Good Corporate Governance. Tata kelola Perusahaan Yang Baik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, L. P. D. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sulistiyani, A. T. (2011). *Memahami Good Governance dalam Perspektif Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Uar, A. (2016). Pengaruh Pelaksanaan Prinsip-Prinsip Good Governance Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Pada Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Ambon. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.26618/ojip.v6i1.31>