

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Good Governance

2.1.1 Pengertian Good Governance

Istilah *good governance* berasal dari induk bahasa Eropa, Latin yaitu Gubernare yang diserap oleh bahasa Inggris menjadi Govern yang berarti steer (menyetir, mengendalikan), direct (mengarah), atau rule (memerintah). Penggunaan utama istilah ini dalam bahasa Inggris adalah *to rule with authority*, atau memerintah dengan kewenangan.

Good governance merupakan tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha atau berkarya. *Good governance* seringkali diartikan pemerintahan yang baik. *World Bank* mendefinisikan *good governance* sebagai suatu penyelenggara manajemen pembangunan yang solid dan bertanggungjawab sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran, salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha. Sedangkan menurut UNDP mendefinisikan *good governance* sebagai penggunaan wewenang ekonomi politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat.

Pengertian *good governance* menurut Mardiasmo (2004:18) adalah “Suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintahan yang baik”.

Lebih lanjut, menurut bank dunia yang dikutip Azari,dkk(2002:34) menyebutkan: Good Governance adalah suatu konsep dalam penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab sejalan dengan demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dan investasi yang langka dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan legal framework bagi tumbuhnya aktivitas kewiraswastaan.

Hal ini sejalan dengan rumusan UNDP (1997) yang dikutip oleh (Dwiyanto,dkk,2006: h.4) yang mendefinisikangovernance sebagai“Pelaksanaan otoritas administratif, politik, dan ekonomi untuk mengelolamasalah suatu negara pada semua tingkat yang mencakup mekanisme,proses, dan lembaga ketika warga negara dan kelompok-kelompokmasyarakat menyampaikan kepentingan, melakukan hakpolitiknya,memenuhi kewajibannya,dan mendiskusikanperbedaan diantara mereka.

Banyaknya pendapat yang berbeda dalam menjelaskan konsep good governancemaka banyak juga pemahaman yang berbeda-beda mengenai good governance.Secara umum, ada beberapa karakteristik dan nilai yang melekat dalam praktik good governance.Pertama, praktek good governanceharus memberiruang kepada lembaga nonpemerintah(swasta) untuk berperan serta secara optimal dalam kegiatan pemerintahsehingga memungkinkan adanya energi diantara lembaga nonpemerintah dengan pemerintah, seperti masyarakat sipil dengan mekanisme pasar.Kedua, dalam praktek good governance, terkandung nilai-nilai yang membuat pemerintah dapat lebih efektif bekerja untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Nilai-nilai seperti efisiensi, keadilan dan daya tanggap menjadi nilai yang terpenting.Ketiga, praktek good governance adalah praktek pemerintahan yang bersih

dan bebas, serta berorientasi pada kepentingan publik. Oleh karena itu, praktek pemerintahan dinilai baik jika mampu mewujudkan transparansi, penegakan hukum, dan akuntabilitas publik.

2.1.2 Pentingnya Penerapan Good Governance

Pentingnya penerapan *Good Governance* di beberapa negara sudah mulai meluas melalui ± tahun 1980, dan di Indonesia *Good Governance* mulai dikenal secara lebih dalam ± tahun 1990 sebagai wacana penting yang muncul dalam berbagai pembahasan, diskusi, penelitian, dan seminar, baik di lingkungan pemerintah, dunia usaha swasta dan masyarakat termasuk di lingkungan para akademisi. *Good governance* di pandang sebagai paradigma baru dan menjadi ciri yang perlu ada dalam sistem administrasi publik. Secara umum, *Governance* diartikan sebagai kualitas hubungan antara pemerintah dan masyarakat yang dilayani dan dilindunginya, *Governance* mencakup 3 dominan yaitu *state* (negara atau pemerintah), *private sectors* (sektor swasta/dunia usaha), dan *society* (masyarakat). Oleh sebab itu, *Good Governance* sektor publik diartikan sebagai suatu proses tata kelola pemerintah yang baik, dengan melibatkan *stakeholders*, terhadap berbagai kegiatan perekonomian, sosial politik dan pemanfaatan beragam sumber daya seperti sumber daya alam, keuangan, manusia bagi kepentingan rakyat yang dilaksanakan dengan menganut asas : keadilan, pemerataan, persamaan, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas (*World Conference on Governance, UNDP, 1999*).

Penerapan *good governance* merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. *Governance* yang diterjemahkan menjadi tata pemerintahan adalah penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara

pada semua tingkat. Tata pemerintah mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan diantara mereka. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, dan pelaksanaan kebijakan pemerintah terhadap SDM yang ada dalam ruang lingkup pemerintahan agar berjalan secara efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat.

Praktek *good governance* mensyaratkan adanya transparansi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara keseluruhan. Transparansi merupakan konsep yang sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk mengembangkan praktek *good governance*. Informasi mengenai tindakan pemerintahan, misalnya alasan melatar belakangi tindakan, bentuk tindakan serta waktu dan cara melakukan tindakan, harus tersedia bagi masyarakat luas. Dengan memiliki akses terhadap berbagai jenis informasi semacam itu maka masyarakat dapat menilai apakah pemerintah telah benar-benar mengabdikan kepentingan masyarakat atau kepentingan pihak lain. Masyarakat dapat menilai sejauh mana keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan mereka dan menentukan sikap yang tepat dalam merespon kebijakan dari pemerintah tersebut.

Dengan memberikan kesempatan kepada masyarakat luas untuk mengetahui berbagai informasi mengenai penyelenggaraan pemerintahan, maka dapat mempermudah upaya masyarakat dalam menilai keberpihakan pemerintah terhadap kepentingan rakyat. Pelaksanaan pemerintahan yang baik semakin berkembang di

tengah-tengah masyarakat seiring dengan semakin tingginya kompleksitas permasalahan bangsa dalam berbagai aspek penyelenggaraan negara. Perkembangan ini di tandai dengan dikembangkannya paradigma baru dibidang pemerintahan saat ini yang di kenal secara luas saat ini dengan istilah *good governance* atau sering diartikan secara umum sebagai penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Pandji Santosa (2008 : 122), *good governance* sering diartikan sebagai indikator terealisasinya reformasi birokrasi dengan terpenuhinya prinsip-prinsip seperti :

1. Akuntabilitas
2. Transparansi
3. Keterbukaan
4. Responsive pelayanan
5. Desentralisasi
6. Demokrasi
7. Keadilan
8. Responsibilitas
9. Responsive pelayanan
10. Efektivitas dan efesiensi
11. Berorientasi kepada konsensus
12. Kesetaraan
13. Efektivitas dan efisien
14. Visi strategis

Keseluruhan karakteristik atau prinsip *good governance* tersebut saling memperkuat, terkait, dan tidak dapat berdiri sendiri. Dengan demikian maka Sedarmayanti(2012

:7.) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Mengandung arti adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan yang ditetapkannya.
2. Transparansi Pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah.
3. Keterbukaan Menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.
4. Aturan Hukum (Rule of law)Kepemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berdasarkan berbagai uraian tentang Good Governance maka,dapat disimpulkan Good Governance adalah suatu konsep yang mengacu kepada proses pencapaian keputusan dan pelaksanaanya yang dapat dipertanggungjawabkan secara bersama. Sebagai suatu konsesus yang dicapai oleh pemerintah,warga negara,dan sektor swasta bagi penyelenggara pemerintahan dalam suatu negara. Menurut Robbert (1996:30), pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan badan usaha milik negara dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan pelayanan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Sinambela (2006:5) pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani)keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik memaparkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik dapat digolongkan ke dalam dua bentuk, yaitu :

1. Pelayanan Barang dan Jasa Pelayanan publik.

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang dan jasa publik bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik di kategori ini bisa dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa dipisahkan atau tidak bisa dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah.

2. Pelayanan Administratif.

Pelayanan publik dalam kategori meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, dan kegiatan administratif yang dilakukan oleh

intansi nonpemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan.

Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat pada penyelenggaraan negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakekatnya negara dalam hal ini birokrasi haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata (2004:11) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa-jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Dengan demikian, berdasarkan uraian yang dibahas diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang ada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintahpusat, pemerintah daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah memuaskan dan bisa sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayaan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik setidaknya mengandung sendi-sendi:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan, kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:
 - 1). Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 - 2). Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - 3). Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalamkurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

- e. Keamanan, proses, dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan pedoman pada prinsip pelayanan.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan /atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

1. Perosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan merupakan salah satu standar dari pelayanan publik. Prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga pihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

2. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Semakin cepat waktu penyelesaian pelayanan, maka akan semakin meningkatkan kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan.

3. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rincianya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpercayaan penerima pelayanan kepada pemberi layanan. Biaya pelayanan harus jelas pada setiap jasa pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat, sehingga tidak menimbulkan kecemasan, khususnya kepada pihak atau masyarakat yang kurang mampu.

4. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik sangat menentukan dan menunjang keberhasilan penyelenggara pelayanan.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan agar pelayanan yang diberikan bermutu.

2.2.5 Good Governance dalam pelayanan publik

Good Governance dalam pelayanan publik adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik dengan kegiatan yang diteruskan organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat di miliki.

Adapun undang-undang yang mengatur tentang good governance dan pelayanan publik adalah Nomor 63 Tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan Sinambela (2008:5). Pelayanan publik dalam pemerintah yang baik harus memenuhi kualitas yang dipahami, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 pedoman pelayanan yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik

dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Pelayanan publik adalah suatu upaya untuk memberikan pertanggungjawaban yang dilakukan oleh unit organisasi atau pihak-pihak yang berkepentingan secara terbuka kepada pihak-pihak yang memberikan pertanggungjawaban.
2. Transparansi dalam pelayanan publik adalah “keterbukaan dalam mengandung arti prosedur atau tata cara dalam waktu penyelesaian yang berkaitan dengan proses pelayanan .
3. Responsivitas pelayanan publik adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun pengguna layanan.
4. Efektivitas dan efesiensi dalam pelayanan adalah suau pelayanan yang menghasilkan kegiatan yang baik, tepat waktu yang sesuai yang diharapkan dengan biaya yang murah. Untuk meningkatkan efektivitas dan efesiensi pelayanan publik, serta prospek pelayanan publik di masa datang.

Penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik menurut paradigma good governance, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan rule government(legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintahan daerah. Paradigma good governance, mengedepankan proses dan prosedur, di mana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang

baik adalah pemerintah yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Esensi pemerintahan yang baik (good governance) dicirikan dengan terselenggaranya pelayanan publik yang baik, hal ini sejalan dengan esensi kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan kekuasaan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus masyarakat setempat, dan meningkatkan pelayanan publik.

Menerapkan praktik good governance dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil dan mekanisme pasar. Upaya untuk menghubungkan tata pemerintahan yang baik dengan pelayanan publik bukanlah merupakan hal baru. Namun keterkaitan antara konsep good governance dengan konsep public service sudah cukup jelas. Argumentasi lain yang membuktikan betapa pentingnya pelayanan publik ialah keterkaitannya dengan tingkat kesejahteraan rakyat. Inilah yang tampaknya harus dilihat secara jernih karena di negara-negara berkembang kesadaran para birokrat untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat masih sangat rendah. Diharapkan untuk ke depannya pelayanan yang diberikan melalui good governance akan menjadikan lebih mudah dalam memperoleh pelayanan dan memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat yang ada di pemerintahan serta tidak membutuhkan biaya yang besar untuk memperoleh sebuah pelayanan. Dengan melaksanakan good governance dalam pelayanan publik maka tiga pilarnya yaitu pemerintah, korporasi, dan masyarakat sipil saling menjaga, support dan berpartisipasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang sedang dilakukan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat disimpulkan bahwa wujud goodgovernance adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggungjawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktifdiantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (society). Adanya keterkaitan dan pengaruh yang sangat signifikan antara Good Governance dalam pelayanan publik,hal ini dikarenakan dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik, diperlukan atau diterapkan pada good governance.