

Pengaruh Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Mewujudkan *Good Governance* Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Garut

Duduh Afghan Abduh¹, Ikeu Kania², Dody Hermana³, Akmla Hadita⁴
^{1,2,3}Universitas Garut

¹24091724032@pasca.uniga.ac.id

²Ikeukania@fisip.uniga.ac.id

³dody.hermana@uniga.ac.id

⁴akmla@uniga.ac.id

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada permasalahan di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut yang dihadapi diantaranya *Good Governance* yang masih kurang efektif yang diduga sebagai akibat dari pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai yang belum optimal. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskripsi analisis statistik dengan model analisis jalur (*path analysis*). Populasi dan responden dalam penelitian ini adalah 75 orang di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat temuan-temuan permasalahan penting yaitu masih kurang optimal salah satunya adalah karakter agen pelaksana penggunaan teknologi informasi yang masih kurang optimal, stabilitas politik yang masih kurang baik, dan representasi aspirasi dan Kinerja penilaian publik yang masih kurang optimal. Adapun hasil pengujian hipotesis bahwa pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Good Governance* di Sekretariat DPRD. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai maka berdampak terhadap *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Kata Kunci : kebijakan, kinerja dan *Good Governance*

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi (TI) pada era digital telah membawa perubahan signifikan dalam tata kelola organisasi, termasuk di sektor pemerintahan. Pemanfaatan TI dalam birokrasi publik tidak lagi sekadar menjadi alat pendukung administrasi, tetapi telah berkembang menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kinerja pegawai, efisiensi kerja, transparansi, serta kualitas pelayanan publik. Dalam konteks pemerintahan daerah, kebijakan penggunaan TI menjadi salah satu prasyarat penting untuk mewujudkan prinsip *Good Governance* yang menekankan akuntabilitas, efektivitas, dan keterbukaan informasi.

Di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, kebijakan penggunaan teknologi informasi diarahkan untuk mendukung pelaksanaan fungsi administratif, fasilitasi tugas kedewanan, serta penyediaan layanan informasi kepada masyarakat. Penerapan sistem administrasi berbasis digital

diharapkan mampu mempercepat proses kerja, mengurangi ketergantungan pada prosedur manual, dan meningkatkan akurasi serta transparansi pengelolaan data. Namun demikian, implementasi kebijakan tersebut belum sepenuhnya memberikan hasil yang optimal terhadap peningkatan kinerja pegawai dan pencapaian *Good Governance*.

Berbagai kajian menunjukkan bahwa pemanfaatan TI dapat mempercepat proses administrasi, meningkatkan aksesibilitas informasi, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih transparan dan akuntabel. Penggunaan TI yang didukung kebijakan yang tepat memungkinkan organisasi publik beradaptasi dengan tuntutan pelayanan yang semakin kompleks. Selain itu, penerapan TI juga berpotensi mengurangi birokrasi yang berbelit-belit, sehingga pegawai dapat lebih fokus pada tugas inti organisasi dan peningkatan kualitas layanan publik.

Pemerintah Indonesia secara nasional telah mendorong implementasi *e-government* melalui berbagai regulasi, antara lain Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), serta Peraturan Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2018 tentang evaluasi SPBE. Kebijakan tersebut bertujuan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi. SPBE sendiri dikembangkan berdasarkan berbagai model kematangan *e-government* internasional dan menilai aspek kebijakan, tata kelola, serta layanan digital pemerintah.

Meskipun demikian, berbagai penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *e-government* di negara berkembang masih menghadapi banyak tantangan, khususnya pada aspek kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur, serta pemanfaatan sistem secara optimal. Bahkan, sejumlah studi mencatat bahwa sebagian besar proyek *e-government* tidak mencapai tujuan yang diharapkan akibat lemahnya pengelolaan, rendahnya literasi digital pegawai, dan kurangnya evaluasi berkelanjutan. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan infrastruktur TI saja belum cukup untuk menjamin peningkatan kinerja pegawai dan perbaikan tata kelola pemerintahan.

Kondisi tersebut juga tercermin di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Berdasarkan hasil observasi awal dan data internal, pemanfaatan TI oleh pegawai masih belum merata. Tercatat hanya sekitar 45% pegawai yang secara aktif menggunakan aplikasi perkantoran dan sistem TI dalam pekerjaan harian. Partisipasi pegawai dalam pelatihan digital selama periode 2022–2024 juga masih tergolong rendah, yakni sekitar 38%. Selain itu, Sistem Informasi Kinerja Pegawai (SIKP) belum dimanfaatkan secara optimal, sehingga penilaian kinerja masih banyak dilakukan secara manual. Dari sisi tata kelola administrasi, hanya sekitar 30% Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah terdigitalisasi.

Rendahnya tingkat pemanfaatan TI tersebut berdampak langsung pada kinerja pegawai dan kualitas tata kelola pemerintahan. Proses kerja yang lambat, keterbatasan transparansi informasi, serta lemahnya akuntabilitas kinerja menjadi hambatan dalam mewujudkan *Good Governance*. Bahkan, pemanfaatan aplikasi pelayanan berbasis daring oleh masyarakat masih tergolong rendah, yakni sekitar 30%, yang mengindikasikan belum optimalnya integrasi antara sistem digital dan pelayanan publik.

Berdasarkan fakta tersebut, dapat diduga bahwa pelaksanaan kebijakan penggunaan teknologi informasi memiliki hubungan kausal dengan kinerja pegawai dan pencapaian *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Oleh karena itu, penelitian mengenai pengaruh pelaksanaan kebijakan penggunaan teknologi informasi terhadap kinerja pegawai dalam mewujudkan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan dasar empiris bagi perumusan kebijakan

peningkatan kapasitas SDM, optimalisasi pemanfaatan TI, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel.

2. Metodologi

Peneliti menggunakan metode kuantitatif dengan teknik survey. Pendekatan ini melibatkan variabel independen, variabel dependen, dan variabel mediasi yang memiliki hubungan sebab-akibat yang efektif di antara mereka. Data dikumpulkan melalui studi lapangan dan studi kepustakaan menggunakan metode angket terhadap 75 responden, wawancara, dan observasi. Instrumen penelitian diuji untuk validitas dan reliabilitasnya, dengan teknik analisis data menggunakan pendekatan deskriptif dan statistik.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data dan pembahasan hasil penelitian mengenai pengaruh pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap Kinerja Pegawai dalam mewujudkan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, bahwa Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut sudah baik Indikator tertingginya ada pada “Dukungan Non-Government dalam penggunaan teknologi informasi dengan kriteria Sangat Baik. Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut hasil dari analisis data ditemukan bahwa sudah baik adapun indikator tertinggi dalam variabel Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut adalah Motivasi Kerja termasuk dalam kategori Sangat Baik. Dan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut Sudah sangat baik hasil dari analisis data bahwa didapat indikator tertinggi ada pada Kesetaraan hak pegawai dengan kriteria sangat baik. Temuan dilapangan bahwa untuk variabel X (pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut) adalah Karakter agen pelaksana penggunaan teknologi informasi yang masih kurang optimal, untuk variabel Y (Kinerja Pegawai di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut) adalah terkait dengan stabilitas politik yang masih kurang baik, dan untuk variable Z (*Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut) adalah Representasi aspirasi dan Kinerja penilaian publik yang masih kurang optimal.

Rumusan hipotesis Utama dalam penelitian ini yang diajukan adalah:

H₀: Tidak terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan penggunaan teknologi informasi terhadap Kinerja Pegawai untuk mewujudkan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

H₁: Terdapat pengaruh pelaksanaan kebijakan penggunaan teknologi informasi terhadap Kinerja Pegawai untuk mewujudkan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Uji simultan menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara keseluruhan untuk menerangkan variabel terikat atau dependen. Pengujian ini menggunakan tingkat signifikan sebesar 5% dan membandingkan antara t- hitung dan t-tabel. Jika nilai t-hitung > t-tabel maka setiap variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sedangkan sebaliknya, jika t- hitung < t-tabel maka setiap variabel independen yang diteliti tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 1 Hasil Uji Simultan (Uji t)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15.597	3.782		4.124	.000
Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi	.260	.067	.448	3.871	.000
Kinerja Pegawai	.310	.106	.340	2.938	.004

a. Dependent Variable: *Good Governance*

Sumber : Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel *Coefficient*, dapat dijelaskan bahwa baik Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi maupun Kinerja Pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *Good Governance* di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Nilai Konstanta (*Constant*) = 15,597 Nilai ini menunjukkan bahwa jika variabel pelaksanaan kebijakan penggunaan teknologi informasi dan kinerja pegawai dianggap tidak ada atau bernilai nol, maka tingkat dasar *Good Governance* tetap berada pada angka 15,597. Artinya, Sekretariat DPRD Kabupaten Garut telah memiliki fondasi tata kelola pemerintahan yang baik, meskipun masih dapat ditingkatkan melalui penerapan kebijakan teknologi informasi dan peningkatan kinerja pegawai.

1) Pengaruh Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi terhadap *Good Governance*

Nilai koefisien regresi $B = 0,260$, dengan nilai t sebesar 3,871 dan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Good Governance*.

Hal ini berarti semakin baik implementasi kebijakan penggunaan teknologi informasi, maka semakin tinggi pula tingkat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Secara kontekstual, penerapan sistem e-office, aplikasi digital persidangan, pengelolaan surat dan arsip elektronik, serta akses informasi publik secara online mendorong terciptanya transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pelayanan administrasi dan kegiatan kelembagaan DPRD. Dengan dukungan teknologi, proses kerja menjadi lebih cepat, pengawasan lebih mudah dilakukan, dan pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih terbuka serta terukur.

2) Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap *Good Governance*

Nilai koefisien regresi $B = 0,310$, nilai t sebesar 2,938, dan signifikansi 0,004 ($< 0,05$) menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Good Governance*.

Hal ini menggambarkan bahwa pegawai dengan kinerja yang tinggi — yang ditunjukkan melalui disiplin kerja, tanggung jawab, profesionalisme, dan kemampuan menguasai teknologi berperan penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Kinerja pegawai yang optimal

membuat kebijakan dapat dijalankan dengan efektif, prosedur administrasi menjadi lebih tertib, dan pelayanan publik berlangsung sesuai prinsip transparansi serta akuntabilitas.

3) Keterkaitan antara Implementasi Kebijakan Teknologi Informasi, Kinerja Pegawai, dan *Good Governance*

Hasil analisis menunjukkan bahwa implementasi kebijakan teknologi informasi tidak hanya berdampak langsung terhadap *Good Governance*, tetapi juga secara tidak langsung memperkuat kinerja pegawai yang pada gilirannya turut meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan.

Dalam konteks Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, penerapan teknologi informasi telah membantu pegawai bekerja lebih efektif, mempercepat proses pelayanan administratif kepada anggota dewan, serta meningkatkan koordinasi antarbagian. Hal ini mendorong terciptanya prinsip-prinsip *Good Governance* seperti: Transparansi, melalui keterbukaan data dan informasi kelembagaan; Akuntabilitas, melalui sistem pelaporan digital yang jelas dan terukur; Efisiensi dan efektivitas, melalui percepatan layanan dan pengurangan duplikasi pekerjaan; Responsivitas, karena teknologi memungkinkan respons cepat terhadap kebutuhan lembaga dan masyarakat.

Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa Implementasi kebijakan penggunaan teknologi informasi dan peningkatan kinerja pegawai secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap terwujudnya *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Semakin optimal penerapan teknologi informasi dan semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin kuat pula penerapan prinsip tata kelola pemerintahan yang baik transparan, akuntabel, efisien, dan responsif dalam mendukung fungsi kelembagaan DPRD serta pelayanan publik di Kabupaten Garut.

Uji F (uji simultan) dalam analisis regresi adalah untuk mengetahui apakah semua variabel independen (bebas) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (terikat). Dengan kata lain, uji F digunakan untuk menguji kelayakan atau keberartian model regresi secara keseluruhan apakah model yang digunakan mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel terikat. Berikut Hasil Uji F disajikan dalam tabel di bawah ini:

Tabel 2. Uji Keadaan Model (Uji F)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	878.448	2	439.224	41.333	.000 ^b
Residual	765.098	72	10.626		
Total	1643.547	74			

a. *Dependent Variabel: Good Governance*

b. *Predictors : (constant), Kinerja Pegawai, Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi*

Sumber: Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel ANOVA, diperoleh nilai F-hitung sebesar 41,333 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa model regresi yang melibatkan Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap *Good Governance* di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Artinya, kedua variabel bebas tersebut memiliki kontribusi yang nyata dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan nilai

signifikansi yang sangat kecil, dapat disimpulkan bahwa model regresi layak digunakan dan dapat dipercaya untuk menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian ini.

Hasil tersebut juga memperlihatkan bahwa dari total variasi *Good Governance* sebesar 1643,547, sebesar 878,448 dapat dijelaskan oleh variabel Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai, sedangkan sisanya sebesar 765,098 dijelaskan oleh faktor lain di luar model. Hal ini menandakan bahwa kombinasi antara penerapan kebijakan berbasis teknologi dan peningkatan kinerja pegawai memberikan pengaruh yang dominan terhadap kualitas tata kelola pemerintahan.

Secara kontekstual, di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut, implementasi kebijakan teknologi informasi telah membawa dampak nyata terhadap peningkatan efektivitas kerja dan transparansi lembaga. Penggunaan sistem digital seperti e-office, arsip elektronik, dan aplikasi komunikasi internal mendorong pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan akuntabel. Di sisi lain, kinerja pegawai yang semakin baik ditandai oleh kedisiplinan, profesionalisme, serta kemampuan menguasai teknologi turut memperkuat penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, seperti transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan teknologi informasi dan kinerja pegawai secara bersama-sama memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Kolaborasi antara sistem digital yang terarah dan sumber daya manusia yang kompeten menjadi faktor utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang modern, transparan, dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas.

Nilai R^2 menunjukkan seberapa besar variabel dependen dapat dijelaskan oleh seluruh variabel independen (Ghozali, 2016). Dalam penelitian ini, R^2 variabel Implementasi Program Pemutihan Pajak dan variabel Kualitas Pelayanan. Berikut hasil uji koefisien determinasi:

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.731 ^a	.534	.522	3.25981

a. Predictors: (constant), Kinerja Pegawai, Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi

Sumber : Peneliti (2025)

Berdasarkan hasil analisis pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai $R = 0,731$, yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat dan positif antara Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai terhadap *Good Governance*. Artinya, semakin baik implementasi kebijakan teknologi informasi dan semakin tinggi kinerja pegawai, maka semakin baik pula penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* di lingkungan Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Selanjutnya, nilai $R\text{ Square} = 0,534$ menunjukkan bahwa 53,4% variasi perubahan pada *Good Governance* dapat dijelaskan oleh variabel Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai secara simultan, sedangkan sisanya sebesar 46,6% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, dan sistem pengawasan internal. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variabel bebas tersebut memiliki kontribusi yang cukup besar terhadap pencapaian *Good Governance*.

Nilai $\text{Adjusted } R\text{ Square} = 0,522$ memperkuat hasil tersebut, yang berarti setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dalam model, kemampuan penjelasan model tetap kuat, yakni sebesar 52,2%. Nilai *Standar Error of the Estimate* = 3,25981 menunjukkan bahwa tingkat kesalahan dalam memprediksi *Good Governance* relatif kecil, sehingga model regresi ini dapat dikatakan baik dan layak digunakan.

Secara umum, hasil ini mengindikasikan bahwa implementasi kebijakan penggunaan teknologi informasi yang optimal — seperti penerapan sistem digital dalam layanan administrasi dan komunikasi internal — serta kinerja pegawai yang profesional, disiplin, dan berorientasi hasil, memiliki peran penting dalam mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut. Dengan demikian, kedua faktor tersebut dapat menjadi dasar strategis dalam meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efisiensi birokrasi pemerintahan daerah.

4. Kesimpulan

Pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi, Kinerja Pegawai dan *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut Sudah sangat baik hasil dari analisis data bahwa didapat indikator tertinggi ada pada Kesetaraan hak pegawai dengan kriteria sangat baik. Adapun hasil pengujian hipotesis bahwa pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut Hal ini mengindikasikan bahwa semakin baik pelaksanaan Kebijakan Penggunaan Teknologi Informasi dan Kinerja Pegawai maka berdampak terhadap *Good Governance* di Sekretariat DPRD Kabupaten Garut.

Daftar Pustaka

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Addink, H. (2019). *Good Governance: Concept and context*. Oxford University Press.
- Afan, Gaffar. 2009. *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Agus Irianto. (2003). *Statistika Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Padang: Kencana Anggraini, Yunita dan Puranta, Hendra. (2010). *Administrasi Berbasis Kinerja: Penyusunan APBD Secara Komprehensif*. Yogyakarta. UPP STIM YKPN.
- Anthony, Robert N, dan Vijay Govindarajan. (2012). *Management Control System*. Edisi 12 Jakarta: Salemba Empat
- Baum, C., & Di Maio, A. (2000). *Gartner's four phases of e-government model*. *Gartner Group*, 12, 207-214.
- Danim, Sudarwan, (2017). *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Cetakan Kedua. Jakarta: Rineka Cipta
- Dariana, D., & Harrie, A. M. (2020). Pengaruh Penerapan Akuntabilitas Keuangan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kompetensi Aparatur Pemerintah Dan Ketaatan Peraturan Perundangan Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah (*Good Governance*) Pada Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bengkalis. *JAS (Jurnal Akuntansi Syariah)*, 4(1), 124-139
- Davis, K. dan Jhon W. N. (2009). *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Erlangga Dimock, 1960, *Public Administration*, Rinehart Inc., New York.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ermaya. Suradinata, (1997). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: CV Ramadhan
- Farnita, I., & Junaidi, R. (2020). Pengaruh Teknologi Informasi dan Komitmen Pelayanan

- terhadap *Good Governance* di Jajaran Sekretariat DPRD Pemerintah Kabupaten Garut. *Jurnal Ekonomi dan Manajemen Teknologi Vol, 4*(1)
- Indrawijaya, Drs. Adam I. (2016). *Perilaku Organisasi*. Cetakan kedua belas. Sinar Baru Algensindo, Bandung
- Hadi, S. (2004). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Handoko Hani. (2007). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. BPFE Yogyakarta.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2013). *Manajemen sumberdaya manusia edisi revisi*. Bumi aksara: Jakarta
- Hasibuan S.P. Malayu, (2014). *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Kesepuluh. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardiyansyah, (2011) *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media. Hartono . (2011). *Metodologi Penelitian*. Pekanbaru: Zanaafa
- Irawan, Bambang, and Sonny Subroto Maher Laksono. (2019). “*Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat*.” *Revitalisasi: Jurnal Ilmu Manajemen* 8(1)
- Irine Diana Sari (2018). *Manajemen*, Cetakan: Ke 2 Jakarta: Nuha Medika
- Islamy, M. Irfan, (2002), *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Isra Sosiawan, Safroni dkk. (2020). *No Green Human Resources Management Mendukung Kinerja Lingkungan Industri Perhotelan*. Co-Management.
- Izzudin, Ahmad. (2019). “*Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta*.” *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 4(1)
- Kristiadi, J.B (1997). “*Perspektif Administrasi Publik Menghadapi Tantangan Abad 21*”.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Khan, M. A., Shah, S. M., & Zafar, A. (2019). The impact of information technology on public sector performance: Evidence from Pakistan. *Journal of Public Administration*, 18(3), 45-58.
- Leo Agustino. (2008) *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Kencana, Inu, (2018). *Ilmu administrasi Publik*. Cetakan kedua. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Kasim, M. (1994). *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Erlangga
- Khan, M. K., Teng, J. Z., Khan, M. I., & Khan, M. O. (2019). Impact of globalization, economic factors and energy consumption on CO2 emissions in Pakistan. *Science of the total environment*, 688, 424-436.
- Lukman, Sampara. (2004) *Manajemen Kualitas Pelayanan*. STIA –LAN Press Jakarta
- Mahmudi. (2011). *Akuntansi Sektor Publik*, Cetakan Pertama. Yogyakarta: UII Press.
- Murdi, M., Nuraeni, N., & Yusuf, M. (2024). *Determinan Kepuasan Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kelurahan di Kecamatan Pondok Aren Tangerang Selatan*. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(3), 274-289.
- Mustopadidjaja. (2002). *Manajemen Proses Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: LAN Nicholas Henry, (1998), *Administrasi Negara dan Masalah Kenegaraan*, Terjemahan Luciana, Jakarta: Rajawali Pers,
- Nugroho D, Riant. (2004). *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia
- Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi (2025) Program Pascasarjana Universitas Garut
- Peraturan Pemerintah No. 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS)
- Prasetyo, H. D., Rahardjo, K. A., Supriadi, I., Kusmayati, N. K., & Wahib, M. (2020). Application In Activity Based Costing (ABC) *Calculation Of Home Development Cost (Study on Housing in Sidoarjo)*. *Application In Activity Based Costing (ABC) Calculation Of Home Development Cost (Study on Housing in Sidoarjo)*, 1(4).
- Rusdy, R. I. R., & Flambonita, S. (2023). Penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik

- (SPBE) di pemerintah daerah untuk mewujudkan *Good Governance*. *Lex Lata*, 5(2)
- Riduwan dan Sunarto. 2009. Pengantar Statistik. Bandung: Alfabeta Sedarmayanti. (2017). Manajemen *Strategi*, Bandung: Refika Aditama,
- Setiawan, A. (2021). *Good Governance*: Konsep, prinsip, dan implementasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 15(2), 112-127
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). *Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara*. GOVERNANCE, 1(2).
- Silalahi, Ulber. (2011). *Asas-asas Manajemen*. Bandung: Refika Aditama Sinambela Poltak Lijan, (2008) *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Subarsono. (2005). Analisis Kebijakan Publik. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta Sudjana. (2005). *Metoda Statistik*. Bandung: Tarsito
- Supriyadi, S., & Rahardjo, B. (2020). *E-government and its impact on public service performance: A study in Indonesia*. *International Journal of Public Administration*, 43(5), 425-436.
- Steers, Richard.M (1985). *Efektivitas Organisasi Kaidah PeriLaku*, Jakarta, Erlangga.
- Syafaruddin. (2015). *Manajemen dalam organisasi*, Jakarta: Ciputat Press. Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. (2003). *Implementasi Kebijakan Publik: Transformasi Pemikiran*, Yogyakarta:Y.A.P
- Undang-Undang RI No. 25 tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
- Veit, D., & Huntgeburth, J. (2013). *Foundations of digital government: leading and managing in the digital era*. Springer Science & Business Media.
- Wahab, Abdul Solichin. (2012). Analisis Kebijakan: Dari Formulasi ke penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada Wijayanti,
- Winarno. Budi (2012) *Kebijakan Publik (Teori, Proses dan Studi Kasus)*.Yogyakarta
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.