

PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DALAM PROSES KENAIKAN GAJI BERKALA (KGB) DI BKPSDM KABUPATEN BADUNG

I Komang Ageng Ananda Kusumo¹, Komang Adi Sastra Wijaya²

anandakusumo1234@gmail.com¹, sastrawijaya@unud.ac.id²

Universitas Udayana

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses Kenaikan Gaji Berkala (KGB) Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan menggunakan Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn yang menekankan keterkaitan antara komponen input, proses, output, dan umpan balik dalam suatu sistem organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIMPEG telah berperan sebagai sistem pendukung dalam proses kenaikan gaji berkala, terutama dalam penyediaan data kepegawaian, penelusuran arsip, serta membantu kelancaran administrasi dibandingkan dengan mekanisme manual. Namun, penerapannya belum berjalan secara optimal karena masih ditemukannya permasalahan pada kualitas dan pembaruan data kepegawaian, gangguan jaringan, serta masih adanya tahapan proses Kenaikan Gaji Berkala yang dilakukan secara manual. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan proses dan belum sepenuhnya tercapainya integrasi sistem administrasi kepegawaian. Secara keseluruhan, SIMPEG telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan efisiensi administrasi Kenaikan Gaji Berkala di BKPSDM Kabupaten Badung, namun perannya masih bersifat parsial. Optimalisasi SIMPEG memerlukan penguatan integrasi sistem, konsistensi pembaruan data kepegawaian, serta dukungan sumber daya manusia agar kinerjanya dapat berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

Kata Kunci: SIMPEG, Kenaikan Gaji Berkala, Administrasi Kepegawaian, Bkpsdm Kabupaten Badung.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the Personnel Management Information System (SIMPEG) in the Periodic Salary Increment (Kenaikan Gaji Berkala) process for civil servants at the Regional Civil Service and Human Resources Development Agency (BKPSDM) of Badung Regency. This research employs a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation studies. Data analysis is conducted using the Open Systems Theory proposed by Katz and Kahn, which emphasizes the interrelationship between input, process, output, and feedback within an organizational system. The findings indicate that SIMPEG functions as a supporting system in the Periodic Salary Increment process, particularly in providing personnel data, facilitating archive tracing, and improving administrative workflows compared to manual procedures. However, its implementation has not yet been fully optimized due to issues related to data accuracy and updating, network disruptions, and the continued reliance on manual procedures in several stages of the process. These constraints affect the timeliness and level of integration of the personnel administration system. Overall, SIMPEG has contributed to improving the efficiency of Periodic Salary Increment administration at BKPSDM Badung Regency. Nevertheless, its role remains partial and requires stronger system integration, consistent data updates, and adequate human resource support to ensure more effective and sustainable implementation.

Keywords: SIMPEG, Periodic Salary Increment, Personnel Administration, Bkpsdm Badung Regency.

PENDAHULUAN

Pengelolaan administrasi kepegawaian merupakan salah satu fungsi strategis dalam penyelenggaraan pemerintahan karena berkaitan langsung dengan pemenuhan hak dan kewajiban Pegawai Negeri Sipil (PNS) sebagai aparatur negara. Administrasi kepegawaian yang tertib, akurat, dan tepat waktu menjadi prasyarat penting bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang profesional, efektif, dan akuntabel. Salah satu bentuk pelayanan administrasi kepegawaian yang secara langsung dirasakan oleh PNS adalah Kenaikan Gaji Berkala (KGB), yang diberikan berdasarkan masa kerja dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Proses kenaikan gaji berkala menuntut pengelolaan data kepegawaian yang cermat, karena kesalahan atau keterlambatan dalam penerbitannya dapat berdampak pada pemenuhan hak finansial PNS serta menurunkan kepercayaan terhadap kinerja administrasi kepegawaian.



Gambar 1. Beranda website SIMPEG

Seiring dengan meningkatnya jumlah aparatur dan kompleksitas data kepegawaian, pemanfaatan sistem informasi menjadi kebutuhan yang tidak terpisahkan dalam pengelolaan administrasi kepegawaian. Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) sebagai instrumen pengelolaan data PNS, termasuk dalam mendukung pelaksanaan proses Kenaikan Gaji Berkala. SIMPEG diharapkan mampu menyediakan data kepegawaian secara terintegrasi, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan efisiensi dan akurasi pelayanan kepegawaian. Namun, penerapan sistem informasi kepegawaian tidak serta-merta menjamin efektivitas proses administrasi apabila tidak didukung oleh kualitas data, kesiapan sumber daya manusia, serta keselarasan alur kerja organisasi.

Dalam praktiknya, pelaksanaan Kenaikan Gaji Berkala di lingkungan BKPSDM Kabupaten Badung masih menghadapi berbagai kendala. Beberapa tahapan proses administrasi kenaikan gaji berkala masih dilakukan secara manual, pembaruan data kepegawaian belum berjalan secara konsisten, serta ketergantungan pada stabilitas jaringan dan sistem pusat kerap memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa SIMPEG belum sepenuhnya berfungsi sebagai sistem administrasi yang terintegrasi, melainkan masih berperan sebagai sistem pendukung yang berjalan berdampingan dengan mekanisme administratif konvensional. Hal ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan penerapan sistem informasi dengan realitas pelaksanaannya di tingkat organisasi.

Pelaksanaan administrasi kepegawaian di Indonesia saat ini didasarkan pada Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara sebagai payung hukum terbaru yang mengatur pengelolaan Aparatur Sipil Negara, termasuk Pegawai Negeri Sipil. Dalam konteks pemenuhan hak pegawai negeri sipil, Kenaikan Gaji Berkala merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi kepegawaian yang wajib diberikan

secara tepat waktu dan sesuai ketentuan sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2019 tentang Gaji Pegawai Negeri Sipil. Lebih lanjut, Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2020 tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil menegaskan pentingnya pengelolaan administrasi dan data kepegawaian secara sistematis dan terintegrasi oleh instansi pemerintah. Ketentuan tersebut menuntut adanya sistem administrasi kepegawaian yang mampu menjamin ketepatan data, kelancaran proses, serta akuntabilitas pelayanan, termasuk dalam pelaksanaan Kenaikan Gaji Berkala (KGB). Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di lingkungan BKPSDM Kabupaten Badung menjadi bagian penting dalam mendukung tertib administrasi kepegawaian dan pemenuhan hak Pegawai Negeri Sipil (PNS). Lebih lanjut, penerapan SIMPEG juga berperan dalam mendorong terciptanya sistem pemerintahan yang lebih adaptif, responsif, dan berbasis data, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Sejalan dengan hal tersebut, Rahmawati dan Tjenreng (2025) menyatakan bahwa Pemerintahan yang mengadopsi prinsip good governance diharapkan dapat menyelenggarakan layanan publik secara lebih profesional, transparan, dan terbebas dari praktik korupsi (Rahmawati & Tjenreng 2025).

Meskipun penerapan SIMPEG telah banyak dikaji dalam konteks administrasi kepegawaian, kajian empiris yang secara khusus menganalisis perannya dalam proses Kenaikan Gaji Berkala dengan menggunakan perspektif sistem organisasi masih relatif terbatas, terutama pada tingkat pemerintah daerah. Sebagian penelitian cenderung menitikberatkan pada aspek teknis sistem informasi, sementara dinamika hubungan antara input, proses, output, dan umpan balik dalam organisasi belum banyak dikaji secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses Kenaikan Gaji Berkala di BKPSDM Kabupaten Badung dengan menggunakan Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai efektivitas sistem administrasi kepegawaian yang dijalankan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) dalam proses Kenaikan Gaji Berkala (KGB). Penelitian dilaksanakan di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Badung, yang dipilih karena memiliki kewenangan langsung dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, termasuk pelaksanaan kenaikan gaji berkala melalui SIMPEG. Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara mendalam dengan informan yang dipilih secara purposive, yaitu aparatur yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan kenaikan gaji berkala, seperti operator SIMPEG dan serta pejabat atau staf teknis terkait. Data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi terhadap peraturan perundang-undangan, pedoman teknis, dan dokumen administrasi kepegawaian yang relevan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali pengalaman, kendala, dan persepsi aparatur terkait penerapan SIMPEG dalam proses kenaikan gaji berkala, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati alur kerja dan mekanisme administrasi kenaikan gaji berkala yang melibatkan SIMPEG. Studi dokumentasi berfungsi untuk melengkapi dan memperkuat data lapangan. Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan model

analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis menggunakan Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn sebagai kerangka untuk menelaah hubungan antara input, proses, output, dan umpan balik dalam penerapan SIMPEG. Keabsahan data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan triangulasi teknik guna memastikan data yang diperoleh akurat dan dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) merupakan salah satu instrumen penting dalam mendukung pelaksanaan administrasi kepegawaian di lingkungan pemerintahan. SIMPEG dikembangkan sebagai bagian dari upaya penerapan e-Government untuk mewujudkan pengelolaan kepegawaian yang efektif, efisien, dan akuntabel. Melalui SIMPEG, data kepegawaian diharapkan dapat dikelola secara terintegrasi sehingga mampu mendukung pelayanan administrasi kepegawaian, termasuk dalam proses Kenaikan Gaji Berkala (KGB). Dalam konteks BKPSDM Kabupaten Badung, SIMPEG digunakan sebagai sistem pendukung dalam pengelolaan data dan administrasi kenaikan gaji berkala Pegawai Negeri Sipil. Untuk menganalisis penerapan SIMPEG dalam proses kenaikan gaji berkala, penelitian ini menggunakan Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn yang memandang organisasi sebagai suatu sistem yang terdiri atas komponen input, proses, output, dan umpan balik yang saling berkaitan. Pendekatan ini digunakan untuk melihat sejauh mana SIMPEG berfungsi secara efektif dalam mendukung proses kenaikan gaji berkala serta faktor-faktor yang mempengaruhi kinerjanya dalam praktik administrasi kepegawaian.

1. Input Sistem dalam Penerapan SIMPEG pada Proses Kenaikan Gaji Berkala

Input merupakan komponen awal yang sangat menentukan kinerja sistem dalam proses Kenaikan Gaji Berkala. Dalam konteks penerapan SIMPEG di BKPSDM Kabupaten Badung, input mencakup data kepegawaian, dokumen pendukung kenaikan gaji berkala, serta sumber daya manusia yang bertugas mengelola dan mengoperasikan sistem. Data kepegawaian tersebut meliputi informasi masa kerja, pangkat dan golongan, riwayat jabatan, serta kelengkapan administrasi lain yang menjadi dasar utama perhitungan kenaikan gaji berkala. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas input dalam SIMPEG belum sepenuhnya optimal. Permasalahan yang sering muncul berkaitan dengan keterlambatan pembaruan data pegawai dan ketidaksesuaian antara data yang tersimpan dalam sistem dengan dokumen administrasi yang dimiliki oleh pegawai. Kondisi ini menyebabkan proses kenaikan gaji berkala tidak dapat langsung diproses secara sistematis dan memerlukan verifikasi ulang secara manual oleh petugas. Permasalahan input tersebut tidak hanya disebabkan oleh aspek teknis sistem, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi lingkungan internal organisasi. Beban kerja aparatur yang cukup tinggi, keterbatasan jumlah operator SIMPEG, serta tingkat kesadaran pegawai dalam memperbarui data kepegawaian menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas input. Selain itu, pola koordinasi antar unit kerja juga berperan penting, karena proses pengumpulan dan validasi data seringkali melibatkan lebih dari satu bidang. Dalam perspektif Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn, lingkungan organisasi berfungsi sebagai sumber input yang sangat menentukan kinerja sistem. Oleh karena itu, permasalahan input dalam SIMPEG mencerminkan bahwa kesiapan organisasi dan perilaku aparatur memiliki peran yang sama pentingnya dengan kesiapan teknologi dalam mendukung efektivitas sistem informasi kepegawaian.

2. Proses Pengelolaan SIMPEG dalam Pelaksanaan Kenaikan Gaji Berkala

Proses merupakan tahapan pengolahan input menjadi output melalui mekanisme dan prosedur yang telah ditetapkan. Dalam pelaksanaan kenaikan gaji berkala, proses SIMPEG meliputi verifikasi data kepegawaian, pengecekan masa kerja dan kelayakan kenaikan gaji berkala, validasi persyaratan administrasi, serta koordinasi antar bidang yang berwenang. SIMPEG dirancang untuk menyederhanakan alur kerja tersebut agar lebih efisien dibandingkan dengan sistem manual. Berdasarkan hasil penelitian, proses administrasi kenaikan gaji berkala dengan dukungan SIMPEG secara umum telah berjalan sesuai dengan alur kerja yang ditetapkan. Sistem membantu mempercepat penelusuran data dan meminimalkan kesalahan administratif. Namun demikian, dalam praktiknya proses kenaikan gaji berkala belum sepenuhnya berjalan efisien

karena masih adanya ketergantungan pada mekanisme manual pada beberapa tahapan tertentu. Gangguan teknis sistem dan keterbatasan integrasi dengan sistem lain juga mempengaruhi kelancaran proses. Ketika terjadi kendala pada sistem, proses kenaikan gaji berkala harus ditunda sementara hingga sistem kembali normal. Hal ini menunjukkan bahwa proses dalam SIMPEG sangat bergantung pada stabilitas sistem dan kesiapan organisasi dalam mengantisipasi gangguan teknis. Dalam kerangka Teori Sistem Terbuka, proses merupakan titik krusial yang menghubungkan input dan output. Ketidaksempurnaan pada input serta keterbatasan dukungan organisasi akan berdampak langsung pada kelancaran proses. Oleh karena itu, optimalisasi proses SIMPEG tidak hanya memerlukan perbaikan teknis, tetapi juga penyesuaian mekanisme kerja dan peningkatan koordinasi antar unit kerja di lingkungan BKPSDM Kabupaten Badung.

3. Output Sistem: Hasil Pelayanan Kenaikan Gaji Berkala

Output merupakan hasil akhir yang diharapkan dari penerapan SIMPEG dalam proses Kenaikan Gaji Berkala. Dalam penelitian ini, output diwujudkan dalam bentuk terbitnya keputusan kenaikan gaji berkala yang sah dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. SIMPEG berperan dalam menyediakan data dan dokumentasi administrasi yang dibutuhkan untuk mendukung penerbitan keputusan tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa output kenaikan gaji berkala telah dihasilkan melalui pemanfaatan SIMPEG, terutama dalam aspek keteraturan administrasi dan kemudahan penelusuran data. Namun demikian, dari sisi ketepatan waktu, output belum sepenuhnya optimal. Keterlambatan penerbitan kenaikan gaji berkala masih terjadi sebagai dampak akumulatif dari permasalahan pada tahap input dan proses. Output SIMPEG juga berdampak langsung pada lingkungan organisasi sebagai penerima layanan, khususnya pegawai yang menantikan hak kenaikan gaji berkala. Ketepatan waktu penerbitan kenaikan gaji berkala menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan administrasi kepegawaian. Ketika output tidak dihasilkan tepat waktu, hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi pegawai terhadap kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik. Dalam perspektif sistem terbuka, output tidak hanya dipahami sebagai produk administratif, tetapi juga sebagai bentuk respons sistem terhadap kebutuhan lingkungan. Oleh karena itu, efektivitas output SIMPEG sangat bergantung pada kemampuan organisasi dalam mengelola input dan proses secara terpadu serta menyesuaikan sistem dengan kondisi lingkungan kerja yang dinamis.

4. Umpaman Balik (Feedback) dalam Penerapan SIMPEG

Umpaman balik merupakan mekanisme yang memungkinkan sistem melakukan evaluasi dan penyesuaian terhadap perubahan yang terjadi, baik dari dalam maupun luar organisasi. Dalam penerapan SIMPEG pada proses kenaikan gaji berkala, umpan balik muncul dalam bentuk kendala teknis, keterlambatan pelayanan, serta masukan dari pengguna sistem terkait kebutuhan perbaikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa umpan balik terhadap penerapan SIMPEG telah diterima oleh pengelola sistem, namun belum sepenuhnya terdokumentasi dan dikelola secara sistematis. Kendala yang berulang, seperti gangguan sistem dan keterlambatan proses, menunjukkan bahwa mekanisme umpan balik masih perlu diperkuat agar dapat mendorong perbaikan berkelanjutan. Dalam kerangka Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn, umpan balik berfungsi sebagai alat adaptasi sistem terhadap perubahan lingkungan eksternal dan kebutuhan organisasi. Oleh karena itu, pengelolaan umpan balik yang efektif menjadi kunci agar SIMPEG dapat terus disesuaikan dan ditingkatkan kinerjanya dalam mendukung administrasi Kenaikan Gaji Berkala di BKPSDM Kabupaten Badung.

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan, SIMPEG di BKPSDM Kabupaten Badung dapat dipahami sebagai sistem pendukung dalam pengelolaan administrasi kepegawaian, khususnya dalam proses Kenaikan Gaji Berkala. SIMPEG telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan keteraturan pengelolaan data dan mempermudah penelusuran administrasi kepegawaian. Namun, sistem ini belum sepenuhnya menggantikan mekanisme manual yang masih digunakan pada beberapa tahapan proses. Dalam kerangka Teori Sistem Terbuka, kondisi tersebut menunjukkan bahwa integrasi antar komponen sistem belum berjalan secara menyeluruh. SIMPEG belum sepenuhnya berfungsi sebagai sistem utama karena masih terdapat ketidaksesuaian antara teknologi, alur kerja, dan perilaku organisasi. Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem dan penyesuaian mekanisme kerja organisasi menjadi prasyarat penting agar SIMPEG dapat berperan

lebih optimal dalam mendukung pelayanan administrasi kepegawaian di BKPSDM Kabupaten Badung.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) memiliki peran penting dalam mendukung penataan administrasi kepegawaian secara lebih sistematis dan terintegrasi, khususnya dalam pelaksanaan Kenaikan Gaji Berkala (KGB) di BKPSDM Kabupaten Badung. SIMPEG berfungsi sebagai penyedia data kepegawaian yang menjadi dasar pengambilan keputusan administratif, namun efektivitas penerapannya masih sangat dipengaruhi oleh kualitas input, terutama keakuratan data kepegawaian dan kesiapan sumber daya manusia. Pada aspek proses, SIMPEG telah mendukung alur administrasi kenaikan gaji berkala sesuai mekanisme yang ditetapkan serta membantu mempercepat penelusuran data. Meskipun demikian, proses belum sepenuhnya optimal akibat masih ditemukannya gangguan teknis dan ketergantungan pada mekanisme manual pada tahapan tertentu. Kondisi ini berdampak pada output berupa keputusan kenaikan gaji berkala yang secara administratif telah sesuai ketentuan, namun ketepatan waktu penerbitannya belum sepenuhnya tercapai karena akumulasi permasalahan pada tahap input dan proses. Umpaman balik terhadap penerapan SIMPEG menunjukkan adanya kebutuhan perbaikan berkelanjutan, baik dari aspek teknis sistem maupun tata kelola organisasi. Dalam perspektif Teori Sistem Terbuka Katz dan Kahn, temuan penelitian ini menegaskan bahwa penerapan SIMPEG dalam proses kenaikan gaji berkala merupakan bagian dari sistem organisasi yang bersifat dinamis, sehingga efektivitasnya sangat bergantung pada keterpaduan antara input, proses, output, serta kemampuan organisasi dalam mengelola umpan balik dan menyesuaikan diri dengan lingkungan. Oleh karena itu, penguatan integrasi antara teknologi, organisasi, dan sumber daya manusia menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepegawaian.

DAFTAR PUSTAKA

- Fina Berliana Azkiya, A. N. (2025). Relevansi Teori Sistem Terbuka dalam Dinamika Organisasi Masa Kini. *JOURNAL OF LITERATURE REVIEW*.
- Indonesia. (2019). Peraturan Pemerintah tentang Gaji Pegawai Negeri Sipil, PP No. 15 Tahun 2019.
- Indonesia. (2020). Peraturan Pemerintah tentang Manajemen Pegawai Negeri Sipil, PP No. 17 Tahun 2020.
- Indonesia. (2023). Undang-Undang tentang Aparatur Sipil Negara, UU No. 20 Tahun 2023.
- Ismail, A. A. (2024). EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN KEPEGAWAIAN (SIMPEG) DI BADAN KEPEGAWAIAN DAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA (BKPSDM) DINAS PENDIDIKAN. *Journal of Management and Innovation*.
- Koming Yuni Sariyah, K. A. (2025). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dalam Mendukung e-Government Pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali. *Journal of Public Administration Review*.
- Rahmawati, N. B. (2025). peran good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik: perspektif teoretis. *jurnal pkm manajemen bisnis*.