

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* PADA *MALL PELAYANAN PUBLIK* PEMERINTAH KOTA BOGOR

Bintari Ruranti Wisarini¹⁾, Veithzal Rivai Zainal²⁾, Azis Hakim³⁾

(e-mail: jujebin0714@gmail.com¹⁾)

(* Corresponding Author

^{1), 2), 3)} Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Krisnadwipayana

This research explores the implementation of Good Governance principles in the Public Service Mall (MPP) application in the Government of Bogor City. Data collection was conducted by distributing questionnaires to 50 respondents. The results of the data analysis using multiple linear regression reveal interesting findings related to the factors influencing the usage of the MPP in the context of local government. The research findings indicate that transparency and accountability have a significant impact on the intensity of MPP usage. Transparency plays a crucial role in fostering trust and efficiency in public administration. Citizens feel confident because the application provides comprehensive and accurate information, offering a transparent view of public service processes. Accountability has also been proven to influence MPP usage. Financial information, compliance, and government reporting within the application motivate users. When the government adheres to strong accountability principles, people are more likely to feel confident and motivated to interact with the application. However, another interesting finding is that legal certainty does not have a significant impact on the intensity of MPP usage. The application focuses on innovation and the efficiency of public services, making legal factors less crucial in determining its usage. As a recommendation, this research suggests the need for enhancing the information presented in the application and providing regular training to users. This is aimed at maintaining the sustainability and success of the MPP application's implementation within the context of Good Governance in Bogor City. Consequently, the MPP application can continue to provide maximum benefits to both the public and local government.

Keywords: *good governance; transparency; accountability; rule of law; public service mall.*

ABSTRAK

Abstrak Penelitian ini membahas implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* pada aplikasi *Mall Pelayanan Publik* (MPP) di Pemerintahan Kota Bogor. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 50 responden. Hasil analisis data menggunakan regresi linear berganda mengungkapkan temuan menarik terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan MPP dalam konteks pemerintahan daerah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan MPP. Transparansi memegang peranan penting dalam memberikan kepercayaan dan efisiensi dalam administrasi publik. Warga merasa yakin karena aplikasi ini menyajikan informasi yang lengkap dan akurat, serta memberikan gambaran yang transparan tentang proses-proses pelayanan publik. Akuntabilitas juga terbukti mempengaruhi penggunaan MPP. Informasi keuangan, kepatuhan, dan pelaporan pemerintah yang terdapat dalam aplikasi memotivasi warga untuk menggunakannya. Ketika pemerintah mengikuti prinsip-prinsip akuntabilitas yang kuat, masyarakat cenderung merasa lebih yakin dan terdorong untuk berinteraksi dengan aplikasi ini. Namun, temuan menarik lainnya adalah bahwa kepastian supremasi hukum tidak memiliki dampak yang signifikan pada intensitas penggunaan MPP. Aplikasi ini fokus pada inovasi dan efisiensi layanan publik, sehingga faktor hukum tidak menjadi faktor utama dalam penentuan penggunaan aplikasi. Sebagai rekomendasi, penelitian ini menyarankan perlunya peningkatan informasi yang disajikan dalam aplikasi serta pelatihan berkala kepada pengguna. Hal ini bertujuan untuk menjaga keberlanjutan dan kesuksesan implementasi aplikasi MPP dalam konteks *Good Governance* di Kota Bogor. Dengan demikian, aplikasi MPP dapat terus memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan pemerintah daerah.

Kata Kunci: *Good Governance; transparansi; akuntabilitas; supremasi hukum; mall pelayanan publik*

I. PENDAHULUAN

Kepentingan publik merupakan suatu gagasan dan akselerasi yang wajib bagi semua pelaku dan pelaksana pemerintahan. Kepentingan publik yang baik dapat ditunjukkan karena adanya penyelenggaraan pemerintah yang baik, bebas dari korupsi dan bebas dari indikasi kecurangan ([Asmawati, 2023](#)). Selain itu dibutuhkan adanya keterbukaan informasi baik pelayanan, program hingga keterbukaan keuangan. Seperti halnya amanah undang-undang nomor 25 tahun 2009 yang menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan suatu aktivitas yang dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Mandatoris dari undang-undang tersebut menjelaskan bahwa pemerintah diharuskan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat baik mengenai ekonomi, administrasi, dan kebutuhan penunjang eksistensi. ([Darmi, 2016](#)).

Dalam pelayanan publik terdapat dua hal yang membutuhkan beberapa penekanan secara prinsip yaitu administrasi dan keuangan. Administrasi merupakan bentuk penekanan penting dalam tata pengelolaan pemerintahan (Syaban, 2023). Semakin baik administrasi, maka semakin baik pengelolaan pemerintah. Kemudian, semakin baik pengelolaan keuangan Negara, maka semakin baik pemerintahan tersebut mengatur dan mengalokasikan keuangan untuk kebutuhan masyarakat. Untuk menunjang dua implikasi tersebut, yakni keuangan dan administrasi, pemerintah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir banyak melakukan pengadopsian sistem informasi dan melakukan beberapa terobosan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat ([Andhini et al., 2023](#)).

Banyak negara mengalami perubahan sosial dan politik, yang menghasilkan tuntutan yang semakin kuat untuk meningkatkan demokratisasi dan mengakui hak asasi manusia. Ini menunjukkan bahwa masyarakat ingin memiliki kendali atas keputusan yang memengaruhi kehidupan mereka serta

menunjukkan pentingnya menghormati hak-hak dasar setiap orang. Tata kelola yang baik diperlukan dalam situasi ini. Konsep tata kelola yang baik menekankan betapa pentingnya menjalankan layanan publik dengan cara yang efisien, transparan, dan akuntabel ([Dewirahmadanirwati, 2018](#)). Faktor-faktor seperti penegakan hukum, korupsi, keterbukaan informasi, dan partisipasi masyarakat dalam pengambilan keputusan termasuk dalam kategori ini. Dengan kata lain, pemerintah dan lembaga publik harus beroperasi dengan cara yang mendukung hak asasi manusia, demokrasi, dan efisiensi pelayanan publik. Ini disebut sebagai *good governance*.

Adanya perubahan ini menunjukkan perkembangan permintaan masyarakat untuk pemerintahan yang lebih responsif, jujur, dan berfokus pada pelayanan ([Guntoro, 2019](#)). Masyarakat ingin pemerintah mengakui hak-hak mereka dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang memenuhi harapan mereka. Oleh karena itu, pemerintahan yang baik menjadi kerangka kerja penting untuk memenuhi tuntutan ini dan memastikan bahwa pemerintahan yang baik menjadi landasan untuk perkembangan sosial dan ekonomi yang berkelanjutan. *Good governance* adanya sebuah konsep dan kerangka kerja yang digunakan dalam ilmu politik, ekonomi, dan manajemen pemerintahan untuk menggambarkan prinsip-prinsip dan praktik yang diterapkan oleh pemerintah dan lembaga-lembaga publik dengan tujuan untuk menciptakan pemerintahan yang efisien, transparan, akuntabel, dan responsif kepada kebutuhan masyarakat ([Andriyadi, 2019](#); [Nurimansyah & Ariyani, 2020](#)).

Penelitian ([Aisyah, 2021](#)) menunjukkan bahwa Pengelolaan aset tetap pemerintah daerah menjadi lebih baik ketika prinsip-prinsip *good governance* diterapkan, terutama dalam hal akuntabilitas dan transparansi. Tingkat akuntabilitas dan transparansi

pengelolaan aset pemerintah daerah sebanding dengan kualitas pengelolaan aset tetap. Hasilnya menunjukkan bahwa elemen-elemen pemerintahan yang baik memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan aset publik. Penelitian ([Nasution, 2021](#)) memberikan dasar yang kuat untuk perbaikan dalam praktik pengelolaan aset pemerintah daerah. Penelitian ([Aisyah, 2021](#)) juga menunjukkan betapa pentingnya memberikan prioritas kepada akuntabilitas dan transparansi dalam kerangka kerja pengelolaan aset pemerintah daerah di Setda Provinsi Sulawesi Selatan dan mungkin juga di wilayah lain di negara ini.

Penelitian ([Deviani et al., 2022](#)) pada Dinas Koperasi dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo, menunjukkan bahwa Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) belum sepenuhnya diterapkan untuk mewujudkan *Good Governance*. Tidak tercapainya tiga (tiga) prinsip *Good Governance*, yaitu Membangun Konsensus, Responsif, dan Kesetaraan. Kemudian dalam penelitian ([Andhini et al., 2023](#)) menunjukkan bahwa Hasil prinsip-prinsip *good governance* telah diterapkan dengan cukup baik di Kepaniteraan DPRD Kota Malang, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki.

Pelayanan publik di lembaga ini telah meningkat secara dramatis berkat penerapan prinsip-prinsip *good governance*. Kemudian, dalam penelitian ([Asvianty et al., 2022](#)) menunjukkan bahwa berdasarkan hasil penelitian industri mabel yang digunakan dalam sampel penelitian belum dapat menerapkan prinsip *good corporate governance* dan nilai-nilai keislaman. Melihat beberapa penelitian di atas, penerapan *good governance* dapat menjadi pusat perhatian, terlebih adanya penerapan sistem informasi dan teknologi terbaru untuk memberikan

pelayanan publik dan mencapai *good corporate government*.

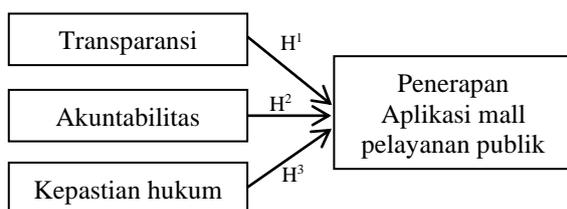
Kota Bogor, yang terletak di Provinsi Jawa Barat, Indonesia, mengalami pertumbuhan populasi yang cepat dan perubahan dinamika ekonomi yang berkembang, membutuhkan pelayanan publik yang lebih efisien dan terpadu ([Kodarisman & Nugroho, 2013](#)). Saat ini, adanya Aplikasi *Mall* Pelayanan Publik (MPP) merupakan langkah potensial untuk memperbaiki pelayanan publik dan memenuhi tuntutan masyarakat akan pemerintahan yang lebih efektif (Ilhami, 2020).

Seringkali, Kota Bogor menghadapi masalah kemacetan lalu lintas, yang menghambat warganya untuk mengakses layanan pemerintah. Konsep aplikasi *Mall* Pelayanan Publik (MPP) di Kota Bogor dapat membantu mengatasi masalah ini dengan mengurangi ketergantungan pada perjalanan jauh untuk menyelesaikan kebutuhan administrasi (Rahmatilah et al., 2021). Pendekatan "mall" memberikan warga Kota Bogor akses yang mudah ke berbagai layanan pemerintah, seperti perizinan usaha, layanan administratif, kesehatan, dan berbagai layanan lain yang mungkin dibutuhkan warga ([Kodarisman & Nugroho, 2013](#)). Selain itu, aplikasi "*Mall* Pelayanan Publik" memiliki potensi untuk meningkatkan keterbukaan pemerintah.

Tujuan adanya aplikasi Ini diharapkan dapat membuat masyarakat lebih mudah mendapatkan informasi tentang layanan dan prosedur, dan transparansi penyelenggaraan pelayanan dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat dapat lebih memahami bagaimana pemerintah berfungsi (Napitupulu, 2015). Pada akhirnya pelayanan publik dapat dikatakan baik dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu juga dapat memberikan partisipasi yang efisien, transparansi, akuntabilitas, dan memiliki supremasi hukum yang baik ([Mulyadi & Choliq, 2019](#)).

Salah satu keuntungan utama dari gagasan ini adalah efisiensi administratif. Pemerintah Kota Bogor diharapkan dapat melayani masyarakat dengan lebih cepat dan efisien dengan menggabungkan berbagai layanan dalam satu tempat ([Rachman & Napitupulu, 2017](#)). Dengan adanya aplikasi MPP masyarakat dapat lebih terlibat dalam pengambilan keputusan. Masyarakat dapat merasa lebih terlibat dalam pembuatan kebijakan jika mereka memiliki akses lebih mudah ke informasi dan dapat berpartisipasi dalam proses pemerintahan ([Rahmana & Indriani, 2022](#); [Zai, 2021](#)). Terakhir, MPP dapat membantu pengusaha Kota Bogor mempercepat proses perizinan bisnis. Ini dapat mendorong pertumbuhan bisnis dan investasi di daerah tersebut, mendorong perkembangan ekonomi yang berkelanjutan ([Silfiana et al., 2021](#)).

Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara statistik persepsi pegawai pendekatan prinsip-prinsip *good governance* terhadap penerapan aplikasi *mall* pelayanan publik. Penelitian ini melakukan adopsi dan modifikasi penelitian yang telah dilakukan ([Aisyah, 2021](#); [Nurimansyah & Ariyani, 2020](#)) yang diimplementasikan pada pemerintah Kota Bogor yang melakukan inovasi pada aplikasi android *mall* pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai modernisasi pelayanan dan hubungannya dengan *good governance*. Penelitian ini melakukan pengujian prinsip *good governance* dengan 3 hipotesis yaitu pengaruh persepsi transparansi, akuntabilitas dan kepastian supremasi hukum terhadap pelayanan penggunaan aplikasi android *mall* pelayanan publik.



Gambar 1. Kerangka teoritis

II. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berbasis *survey*, yaitu melakukan distribusi angket pertanyaan yang kemudian dijawab oleh responden ([Jannah, 2019](#)). Penelitian ini merupakan pengujian hipotesis secara empiris berdasarkan data kuesioner dengan pendekatan statistik ([Kusumastuti et al., 2020](#); [Unaradjan, 2019](#)). Responden penelitian ini meliputi 25 aparatur sipil Negara dan 25 masyarakat yang menggunakan aplikasi *mall* pelayanan.

Definisi operasional penelitian ini yaitu indikator mengenai transparansi, akuntabilitas dan kepastian supremasi hukum yang dijabarkan dalam 18 pertanyaan dan persepsi pelayanan publik dalam 5 pertanyaan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji regresi linear berganda yang sebelumnya dilakukan validitas dan reliabilitas kemudian uji prasyarat asumsi klasik ([Darmawan, 2013](#); [Jannah, 2019](#); [Kusumastuti et al., 2020](#); [Mulyadi & Choliq, 2019](#); [Unaradjan, 2019](#)).

III. PEMBAHASAN

Demografi responden. Penelitian ini telah dilakukan dengan melakukan pengumpulan kuesioner. Kuesioner dalam penelitian ini telah terkumpul sebanyak 50 eksemplar. kemudian dapat diketahui terdapat 16 laki-laki dan 34 laki-laki. Berdasarkan jenjang pendidikan, terdapat 30 responden yang berpendidikan Strata 1 ke atas, dan 20 responden yang memiliki jenjang pendidikan di bawah Strata 1. Berikut demografi responden dalam penelitian ini:

Tabel 1. Tabel demografi responden

No	Jenis Kelamin	
	1	L
	34	16
2	Jenjang pendidikan	
	<SMA	20
	S1	21
	S2	6
	S3	3

3	Pekerjaan	
	Swasta	21
	PNS	30
	Lainnya	9

Sumber: olah data penelitian (2023)

Uji kualitas data. Uji kualitas data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan 2 pengujian yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa pertanyaan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan (Darmawan, 2013). Sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk memastikan konsistensi pertanyaan penelitian (Jannah, 2019). Penelitian ini uji validitas dilakukan dengan *pearson correlation* dan reliabilitas menggunakan *cronbach alpha*. Hasil validitas dan reliabilitas dijelaskan pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Validitas dan reliabilitas

Validitas	pertanyaan	sign	keterangan
Transparansi	1	0.042	valid
	2	0.033	valid
	3	0.001	valid
	4	0.000	valid
	5	0.000	valid
	6	0.000	valid
	7	0.040	valid
Akuntabilitas	8	0.015	valid
	9	0.000	valid
	10	0.040	valid
	11	0.000	valid
	12	0.000	valid
	13	0.000	valid
Kepastian supremasi hukum	14	0.000	valid
	15	0.000	valid
	16	0.000	valid
	17	0.031	valid
Penerapan aplikasi mall pelayanan publik	18	0.031	valid
	19	0.007	valid
	20	0.002	valid
	21	0.005	valid
	22	0.004	valid
	23	0.021	valid
Reliabilitas			
Variabel	Nilai Cronbach alpha	keterangan	
Transparansi	0,821	Reliable	
akuntabilitas	0,751	Reliable	

Kepastian supremasi hukum	0,771	Reliable
Penerapan aplikasi mall pelayanan publik	0,722	Reliable

Sumber: olah data penelitian (2023)

Berdasarkan tabel 2 di atas menunjukkan bahwa semua variabel independen maupun variabel dependen dalam penelitian menunjukkan nilai signifikansi pada *pearson correlation* kurang dari 0,05 ($<0,05$). Hasil tersebut menjelaskan semua pertanyaan penelitian dapat dinyatakan valid. Kemudian pada penilaian validitas dengan menggunakan *cronbach alpha* (CA) menunjukkan bahwa nilai CA pada semua variabel lebih besar dari 0,70. Hal tersebut menjelaskan bahwa pertanyaan penelitian menunjukkan reaksi yang baik dan konsisten sehingga dapat dinyatakan bahwa kuesioner reliabel dan dapat dilakukan pengujian lebih lanjut.

Uji regresi linear berganda. Penelitian ini telah menguji pengaruh transparansi, akuntabilitas dan kepastian supremasi hukum yang merupakan pilar dari prinsip *good governance* terhadap persepsi penerapan aplikasi *mall* pelayanan publik di pemerintahan Kota Bogor. Penelitian ini telah melakukan uji normalitas dengan *kohlmogorov smirnov* yang menyatakan bahwa data telah terdistribusi normal, kemudian, pengujian heteroskedastisitas menyatakan tidak terdapat heteroskedastisitas pada uji *glejser*. Pengujian autokorelasi dilakukan dengan menggunakan *durbin Watson* yang menyatakan bahwa tidak terdapat autokorelasi. Multikolinearitas diukur dari nilai *tolerance* dan *variance inflation* faktor yang menyatakan tidak terdapat multikolinearitas. Kemudian tabel di bawah ini menunjukkan tabel koefisien yang menyatakan ada tidaknya hubungan variabel yang diperoleh dari uji regresi linear berganda.

Tabel 3. Hasil uji regresi

Coefficients ^a			
	B	T	Sign
(Constant)	4.302	6.881	0.000
Transparansi	3.466	2.514	0.000
Akuntabilitas	4.821	3.268	0.000
Kepastian supremasi hukum	0.003	0.114	0.130

a. Dependent Variable: penerapan aplikasi MPP

Sumber: olah data penelitian 2023

Penelitian ini menggunakan kriteria signifikansi derajat kepastian sebesar 0,05. Dikatakan berpengaruh ketika nilai signifikansi dalam regresi kurang dari 0,05. Variabel transparansi dalam penelitian ini menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang menjelaskan bahwa transparansi berpengaruh signifikan terhadap penerapan aplikasi Mall pelayanan publik (MPP). Variabel akuntabilitas memiliki nilai signifikansi sebesar 0,000 yang juga menunjukkan bahwa akuntabilitas berpengaruh terhadap penerapan aplikasi MPP. Namun, pada variabel kepastian supremasi hukum menunjukkan nilai signifikansi 0,130 yang menunjukkan bahwa kepastian supremasi hukum tidak berpengaruh terhadap penerapan aplikasi MPP. Berdasarkan hasil regresi tersebut menjelaskan bahwa hipotesis 1 dan hipotesis 2 dalam penelitian ini diterima, namun hipotesis 3 ditolak.

Diskusi. Transparansi berpengaruh signifikan terhadap penerapan aplikasi MPP di Kota Bogor. Hasil regresi menunjukkan bahwa transparansi berpengaruh terhadap penerapan aplikasi MPP di kota Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan intensitas penggunaan aplikasi mall pelayanan di Kota Bogor salah satunya disebabkan karena aplikasi tersebut memuat informasi yang transparan, proses yang transparan dan mampu memberikan kepercayaan masyarakat. Aplikasi tersebut dapat membantu masyarakat

melakukan proses administrasi ataupun pelayanan publik lainnya.

Keyakinan masyarakat dan pengguna aplikasi MPP tersebut sangat tinggi karena pengguna meyakini bahwa akses informasi pada MPP sangat lengkap dan dapat dipahami. Hal tersebut dinilai sangat efisien karena program-program pemerintah dan fasilitas pelayanan semua telah tersedia pada aplikasi tersebut. selain itu keakuratan informasi yang terdapat pada MPP kota Bogor juga menunjukkan bahwa terdapat transparansi yang tinggi yang diterapkan pemerintah kota Bogor atas adanya teknologi tersebut. selain itu adanya keterbukaan informasi yang disajikan pada aplikasi tersebut dapat memicu kesadaran masyarakat atas eksistensi aplikasi tersebut yang kemudian memanfaatkannya untuk memperoleh kepuasan dari pemerintah dan melakukan aktivitas administratif.

Alasan lain yaitu sistem tersebut di *design* sebagai sarana interaksi antara masyarakat dan pemerintah, sehingga menjadi bekal pemerintah dalam meningkatkan kepercayaan publik karena adanya berbagai informasi mengenai pelayanan publik. Hal-hal tersebut menunjukkan adanya transparansi yang kemudian dapat berpengaruh positif terhadap intensitas penerapan aplikasi mall pelayanan publik di Kota Bogor.

a. Akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap penerapan aplikasi MPP di Kota Bogor. Penelitian menunjukkan bahwa banyaknya informasi keuangan, banyaknya kepatuhan kepatuhan, serta banyaknya pelaporan dan informasi kegiatan pemerintah baik dalam pemanfaatan keuangan ataupun non keuangan yang ditunjukkan pada aplikasi MPP dapat meningkatkan minat masyarakat dalam menggunakannya. Semakin tinggi tingkat akuntabilitas dan pelaporan serta pertanggungjawaban baik secara keuangan maupun non keuangan yang

dipaparkan dalam aplikasi tersebut, maka semakin tinggi pula intensitas penggunaan aplikasi *mall* pelayanan publik. Adanya akuntabilitas yang meningkat dapat memicu adanya peningkatan *trust* oleh masyarakat. Adanya peningkatan *trust* masyarakat tersebut dapat memicu adanya peningkatan intensitas penggunaan aplikasi *mall* pelayanan publik. Sehingga semakin tinggi akuntabilitas maka penggunaan aplikasi tersebut akan semakin meningkat. Alasan lain hipotesis ini diterima karena aplikasi tersebut responsif dalam menanggapi keluhan masyarakat dan dapat berinteraksi dengan cepat dengan masyarakat.

b. Kepastian supremasi hukum tidak berpengaruh terhadap penerapan aplikasi MPP di Kota Bogor. Hasil hipotesis menunjukkan bahwa kepastian supremasi hukum tidak berpengaruh terhadap penerapan aplikasi MPP di kota Bogor. Hal ini menunjukkan bahwa ada tidaknya, atau baik buruknya supremasi hukum tidak memberikan peningkatan atau penurunan intensitas penerapan aplikasi MPP di kota Bogor. Ditolaknya hipotesis ini disebabkan karena aplikasi tersebut bersifat *mandatory* dan bersifat revolusioner yang mengajak masyarakat untuk terlibat dalam inovasi pelayanan yang diselenggarakan pemerintah tanpa memandang sadar atau tidak sadar masyarakat atau pengguna aplikasi terhadap supremasi hukum yang ada. Selain itu, informasi yang memuat pada aplikasi MPP di kota Bogor tidak menekankan pada supremasi hukum ataupun sosialisasi supremasi hukum terhadap masyarakat, karena aplikasi berfokus pada inovasi dan efisiensi pelayanan publik.

Selain itu, minimnya sumber daya untuk mengcover informasi hukum yang ada pada aplikasi tersebut hal tersebut disebabkan karena pemerintah tidak memprioritaskan inovasi melalui supremasi hukum. Alasan lain yaitu adanya sebagian kecil resistensi

masyarakat terhadap perubahan dalam lingkungan pemerintahan, sehingga sebaik apapun supremasi hukum tidak dapat memberikan pengaruh terhadap intensitas penggunaan aplikasi MPP karena masyarakat masih memiliki resistensi yang tinggi.

IV. KESIMPULAN

Penelitian ini melakukan pengujian prinsip-prinsip *good governance* melalui 3 variabel yaitu transparansi, akuntabilitas dan kepastian supremasi hukum kemudian dihubungkan dengan penerapan aplikasi *mall* pelayanan publik untuk mengetahui hubungan tiap-tiap variabel tersebut. Penelitian ini melibatkan 50 responden. Data penelitian dan kuesioner telah melalui uji prasyarat kelayakan kuesioner dan kelayakan model yaitu melalui validitas, reliabilitas dan asumsi klasik.

Penelitian ini membuktikan bahwa transparansi berpengaruh terhadap penggunaan aplikasi MPP di kota Bogor, karena transparansi memberikan kepercayaan dan efisiensi dalam administrasi publik. Tingginya keyakinan masyarakat yang didorong oleh adanya akses informasi yang lengkap dan akurat di aplikasi. Selain itu informasi keuangan, kepatuhan, dan pelaporan pemerintah juga meningkatkan minat pengguna aplikasi tersebut. hal tersebut menunjukkan akuntabilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap implementasi aplikasi *Mall* Pelayanan Publik. Namun, kepastian supremasi hukum tidak berdampak pada intensitas penggunaan aplikasi MPP karena aplikasi bersifat *mandatory* dan berfokus pada inovasi dan efisiensi. Saran yang diberikan dalam penelitian ini yaitu perlunya untuk meningkatkan informasi pada aplikasi tersebut dan perlunya untuk melakukan pelatihan secara berkala mengenai *update-update* informasi dan pengembangan aplikasi agar keberlangsungan dapat terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisyah, A. (2021). Pengaruh Good Governance pada Pengelolaan Aset Tetap Pemerintah Daerah. *Majalah Media Perencana*, 2(1), 145–152.
- Andhini, S. Y., Wahyudi, S., & Khannanah, S. F. (2023). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Sekretariat DPRD Kota Malang). *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(3), 2112–2117.
- Andriyadi, F. (2019). Good Governance Government and Government. *LENTERA: Indonesian Journal of Multidisciplinary Islamic Studies*, 1(2), 85–100.
- Asmawati, A. (2023). PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE E-KTP DI DAERAH. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2 SE-Articles). <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.8049>
- Asvianty, M. A., Laksono, M. K. W., & Djasuli, M. (2022). Implementasi Good Corporate Governance Pada Bidang Perindustrian Ditinjau Dari Perspektif Islam. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis*, 2(1), 929–932.
- Darmawan, D. (2013). Metode penelitian kuantitatif.
- Darmi, T. (2016). Penerapan Prinsip Good Governance Untuk Layanan Publik. *Jurnal Administrasi Pembangunan*, 4(2), 97–102.
- Deviani, N. A., Novaria, R., & Widiyanto, M. K. (2022). penerapan sistem akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (sakup) dalam mewujudkan good governance: Studi Pada Dinas Koperasi Dan Usaha Mikro Kabupaten Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(03), 115–120.
- Dewirahmadanirwati, D. (2018). Implementasi Otonomi Daerah Dalam Mewujudkan Good Governance di Daerah Sumatera Barat: Indonesia. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic*, 2(3), 43–50.
- Guntoro, D. (2019). Implementasi Kebijakan Anggaran Menuju Good Governance. *Visioner: Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 11(5), 847–857.
- Ilhami, R. (2020). Implementasi Pelayanan Konsultasi Perpajakan Pada Mall Pelayanan Publik. *DECISION: Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Jannah, L. M. (2019). Metode penelitian kuantitatif.
- Kodarisman, R., & Nugroho, E. (2013). Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) di Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Nasional Teknik Elektro Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 24–32.
- Kusumastuti, A., Khoiron, A. M., & Achmadi, T. A. (2020). Metode penelitian kuantitatif. Deepublish.
- Mulyadi, D., & Choliq, A. (2019). Penerapan metode human organization technology (HOT-Fit Model) untuk evaluasi implementasi aplikasi sistem informasi persediaan (SIDIA) di lingkungan Pemerintah Kota Bogor. *Teknois: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Dan Sains*, 7(2), 1–12.
- Napitupulu, D. (2015). Kajian faktor sukses implementasi e-government studi kasus: Pemerintah Kota Bogor. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(3), 229–236.
- Nasution, M. I., & Si, N. M. (2021). Analisis Penerapan Sistem Informasi Pemerintah Daerah (SIPD) pada Badan Pengelola Keuangan Dan Aset Daerah (BPKAD) Kota Medan. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 9(2), 109–116.
- Nurimansyah, M., & Ariyani, R. M. (2020). Implementasi Good Governance dalam Pengelolaan Keuangan Partai Politik menuju Democracy Maturation. *Jurnal Economic Resource*, 2(2), 114–127.
- Rachman, T., & Napitupulu, D. B. (2017). Rasch Model for Validation a User Acceptance Instrument for Evaluating E-learning System. In *CommIT (Communication and Information Technology) Journal (Vol. 11, Issue 1, p. 9)*. Universitas Bina Nusantara. <https://doi.org/10.21512/commit.v11i1.2042>
- Rahmana, Y., & Indriani, M. (2022). SI APIK Application User Satisfaction with The TAM and Delone and Mclean Approach: An Empirical Study on Micro, Small and Medium Enterprises (MSME) in Banda Aceh. *Jurnal Akuntansi*, 12(1), 23–36.

- Rahmatilah, N. A., Miradhia, D., & Runiawati, N. (2021). Efektivitas Program Mal Grha Tiyasa Sebagai Model Pelayanan Publik Di Kota Bogor. *JANE (Jurnal Administrasi Negara)*, 13(1), 96–101.
- Silfiana, M., Primasari, C. H., Nastiti, P., Wibisono, Y. P., Irianto, A. B. P., & Marsella, E. (2021). Analysis of the Effectiveness on SIAK (Population Administration Information System) Use at Melawi Regency. 2021 IEEE 7th International Conference on Computing, Engineering and Design (ICCED), 1–6.
- Sya'ban, R. (2023). Implementasi Good Governance Dalam Pengelolaan Sekolah di SDN Se-Kecamatan Posigadan Kabupaten bolaang Mongondow Selatan. *Jurnal Pendidikan Mosikolah*, 1(2), 77–92.
- Unaradjan, D. D. (2019). Metode penelitian kuantitatif. Penerbit Unika Atma Jaya Jakarta.
- Zai, S. N. P. (2021). User Behavior in The Acceptance of Technology on Regional Management Information System (SIMDA-Integrated) in Surakarta City Government. *International Journal of Seocology*, 91–102. <http://seocologi.com/index.php/seocology/article/view/31>