

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik secara substantif dijelaskan sebagai praktek penggunaan teori dan proses manajerial, politik dan hukum guna penyediaan fungsi pengaturan dan layanan bagi warga secara keseluruhan. Mengambil argumentasi Montes (Santoso, 2022), prakteknya administrasi publik memiliki orientasi dan kewenangan pada perumusan kebijakan publik pada legislatif, praktek manajerial berorientasi pada implementasi kebijakan yang dilakukan oleh eksekutif dan praktek legal yang berorientasi pada evaluasi dan kontrol kebijakan yang dilaksanakan oleh yudikatif.

Perkembangan administrasi publik dapat diuraikan dalam empat perkembangan paradigma yaitu, *Old Public Administration (OPA)*, *New Public Administrations (NPA)*, *New Public Management (NPM)*, dan *New Public Service (NPS)* (Djani, 2020). Masing-masing paradigma tersebut memiliki ciri khas masing-masing. Pertama, ciri khas yang menonjol dari OPA adalah pada penguatan karakteristiknya terpisah dari politik dan condong pada manajemen ilmiah dan kelemahannya adalah administrasi publik tidak banyak berperan dalam perumusan kebijakan publik. Kedua, paradigma NPA, kinerja administrasi publik tidak cukup hanya dinilai dari pencapaian nilai ekonomi, efisiensi, dan efektivitas tetapi juga pada nilai sosial equity atau keadilan sosial. Ketiga, NPA memiliki karakteristik yaitu lebih terfokus pada hasil, perubahan birokrasi yang fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan warga, adanya tujuan yang jelas, pemerintah

lebih bersifat mengarahkan dan memfasilitasi daripada melaksanakan pelayanan publik secara langsung, serta cenderung mengurangi fungsi-fungsi pemerintah melalui privatisasi. Keempat, NPS mengkritisi prinsip yang dikembangkan NPM, bahwa pemerintah tidak boleh dijalankan dengan tata cara bisnis melainkan harus dengan tata cara demokrasi. NPS memiliki beberapa prinsip yaitu, melayani warga negara bukan customer, kepentingan publik sebagai pondasi, nilai warga negara lebih tinggi daripada nilai customer, bertindak strategis dan demokratis, akuntabilitas, konsen melayani dengan hati (Frederickson H. G., 2020).

Rondinelli (2007) menjelaskan bahwa perkembangan terakhir administrasi publik dalam paradigma kelima yaitu pemerintahan yang baik atau *good governance* mengembangkan pemikiran-pemikiran partisipasi aturan hukum, transparansi, responsiv, orientasi konsensus, keadilan efektivitas dan efisiensi akuntabilitas dan visi strategis. Titik Perkembangan Paradigma ini sesungguhnya dipengaruhi oleh perkembangan teori-teori demokrasi yang mendorong munculnya teori-teori pemberdayaan, partisipasi dan desentralisasi.

Pemahaman tentang pemerintah atau *government* dahulu sangat identik dengan kekuasaan, penguasaan, kewenangan, dominasi, pemaksaan, pemusatan, dan sebagainya pemerintah yang diwakili oleh praktek Administrasi Publik adalah segala-galanya dan Mahakuasa yang dirasakan langsung oleh warga. Saat ini para ilmuwan politik mempertanyakan dan memikirkan kembali dari peran pemerintah pandangan baru terletak pada isu-isu abadi tentang bagaimana menciptakan pemerintah yang terpilih dan bertanggungjawab untuk memainkan peran fasilitasi dalam warga. dari sinilah muncul istilah *governance* atau pemerintahan yang lebih

menekankan pada interaksi antara negara dan warga sipil. *Governance* tidak sama dengan *government* dalam arti sebagai lembaga. *Governance* adalah proses pemerintahan dalam arti yang luas. *Governance* sebagai sebuah konsep yang berada dalam konteks hubungan antara sistem politik dengan lingkungannya dan mungkin melengkapi sebuah proyek yang membuat ilmu politik mempunyai relevansi dengan kebijakan publik. Berpikir mengenai *governance*, berpikir mengenai bagaimana semua pihak mencapai tujuan-tujuan bersama dan saling bekerja sama. Perspektif baru tentang pemerintah, yaitu perubahan peran pemerintah menjadi lebih partisipatif dan kemampuannya mewujudkan kepentingan bersama. Secara empirik dimensi *governance* mencakup tiga elemen yaitu, pengaruh warga negara, resiprositas sosial, kepemimpinan yang responsif dan bertanggung jawab.

Peyelenggaraan pemerintahan bukan hanya bergantung pada negara yang mampu memerintah dan sektor swasta yang mampu menyediakan pekerjaan dan penghasilan, akan tetapi juga bergantung pada warga sipil yang memfasilitasi interaksi sosial dan politik, serta memobilisasi berbagai kelompok dalam warga untuk terlibat dalam aktivitas sosial, ekonomi dan politik. Perspektif baru tentang pemerintah, yaitu peran pemerintah menjadi lebih partisipatif dan kemampuannya mewujudkan kepentingan bersama, merupakan jantung *governance*.

Governance dalam konteks administrasi publik adalah proses perumusan dan implementasi untuk mencapai tujuan-tujuan publik yang dilakukan oleh aktor: pluralitas organisasi, dengan sifat hubungan yang lebih luwes dalam tataran vertikal dan horisontal, disemangati oleh nilai-nilai kepublikan antara lain

keabsahan, responsif dan kreatif. Pada hakikatnya, penyelenggaraan pemerintahan ditujukan kepada optimalnya fungsi pelayanan publik melalui praktek administrasi yang efektif. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik tidak hanya terbatas pada penggunaan peraturan perundang-undangan yang berlaku, melainkan dikembangkan dengan menerapkan prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang tidak hanya melibatkan pemerintah atau negara semata, tetapi juga harus bisa ditunjukkan dengan praktek administrasi publik yang baik.

Good Governance atau tata kelola yang baik merupakan suatu konsep pengelolaan pemerintahan yang berorientasi pada *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsive, Consensus Orientation, Equity, Efficiency, Accountability, Strategy Vision* (UNDP, 2015). Konsep ini menempatkan penekanan pada kinerja yang efektif dan efisien. Penulis tertarik untuk membahas *responsive governance* sebagai upaya pemerintah menuju tata kelola pemerintah yang baik atau *good governance*.

Responsivitas pemerintah adalah salah satu aspek penting dalam konsep *Good Governance*. *Responsive governance* adalah kemampuan pemerintah untuk merespons kebutuhan, tuntutan, dan aspirasi warga secara efektif dan tepat waktu. Responsivitas pemerintah diukur oleh seberapa baik pemerintah dapat mengakomodasi permintaan dan kebutuhan warga dalam menyelesaikan masalah yang dialami warga. *Responsive governance* dapat dilihat dalam berbagai aspek pemerintahan, termasuk dalam kebijakan publik, layanan publik, dan interaksi antara pemerintah dan warga. Sebagai contoh, ketika warga mengajukan keluhan

atau permintaan layanan kepada pemerintah, responsivitas pemerintah dapat diukur dari seberapa cepat dan efektif pemerintah memberikan respon penyelesaian masalah kepada warga tersebut.

Pentingnya *responsive governance* terletak pada kebutuhan untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dan warga, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kepercayaan warga pada pemerintah. Ketika warga merasa bahwa kebutuhan dan aspirasi mereka diperhatikan oleh pemerintah, maka mereka akan lebih terlibat dalam proses politik dan lebih cenderung untuk mematuhi peraturan dan kebijakan pemerintah (Hwang, Eom, & Kim, 2017). Selain itu, *responsive governance* juga dapat membantu mendorong partisipasi warga dalam proses pembuatan kebijakan dan meningkatkan kualitas kebijakan publik yang dihasilkan oleh pemerintah. Dengan menerima masukan dan tanggapan dari warga, pemerintah dapat membuat keputusan yang lebih baik dan lebih berorientasi pada kebutuhan warga.

Secara umum, teori responsivitas pemerintah menekankan pada pentingnya pemerintah untuk memperbaiki kualitas layanan publik dan mengoptimalkan kinerja pemerintahan dengan merespons kebutuhan dan aspirasi warga secara efektif dan efisien. Konsep ini mengusung prinsip-prinsip demokrasi dan partisipasi aktif warga dalam proses pengambilan keputusan, sehingga pemerintah dapat merespons kebutuhan dan tuntutan warga secara tepat dan akurat. Dalam hal ini, teori responsivitas pemerintah menjadi landasan bagi praktik pemerintahan yang baik dan efektif.

Pemerintah Jawa Tengah telah membuka kanal aduan secara konvensional sejak 2013 sebelum adanya Program Laporgub!. Proses penyelesaian aduan pada Pemerintah Jawa Tengah dimulai dengan menerima aduan dari warga. Pemerintah dapat menyediakan berbagai cara untuk menerima aduan, seperti melalui telepon, surat, email, datang langsung ke kantor Gubernur atau aplikasi pengaduan online. Setelah menerima aduan, Pemerintah Jawa Tengah akan melakukan verifikasi atau validasi untuk memastikan bahwa aduan tersebut benar-benar merupakan masalah yang perlu ditangani, pada tahap ini memakan waktu 3-7 hari kerja.

Setelah aduan divalidasi, Pemerintah Jawa Tengah akan menentukan prioritas dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan tersebut. Pemerintah Jawa Tengah akan melakukan tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikan aduan. Tindakan ini bisa berupa investigasi lebih lanjut, koordinasi dengan berbagai sektor, atau memberikan solusi yang tepat untuk masalah yang disampaikan. Selama proses penyelesaian aduan, pemerintah juga harus berkomunikasi dengan warga untuk memberikan informasi terkait progres penyelesaian aduan dan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan aduan, pada tahap ini memerlukan waktu hingga 7-14 hari kerja. Setelah aduan diselesaikan, Pemerintah Jawa Tengah juga perlu melakukan evaluasi untuk memastikan bahwa tindakan yang diambil sudah berhasil menyelesaikan masalah yang disampaikan oleh warga atau warga. Evaluasi ini juga dapat digunakan untuk meningkatkan proses penyelesaian aduan di masa depan.

Pola aduan konvensional seperti ini memakan waktu dan biaya yang tidak sedikit, karena warga harus datang hanya untuk menyampaikan aduan, dan proses

penyelesaian aduan juga membutuhkan waktu yang lama. Karena proses penyelesaian aduan memakan waktu yang lama sehingga tidak terciptanya responsivitas pemerintah yang baik.

Salah satu media yang dapat digunakan untuk meningkatkan responsivitas pemerintah adalah media sosial. Penggunaan media sosial pada sektor publik merupakan langkah cerdas pemerintah dalam rangka memodernisasi birokrasi dalam kebijakan dan pelayanan publik. Penggunaan media sosial pada sektor publik merubah pola interaksi antara warga dengan pemerintah, pada mulanya mengharuskan untuk bertatap muka langsung, namun dengan menggunakan media sosial warga dapat berinteraksi dengan jarak jauh dengan pemerintah. Pemerintah harus pandai dalam pengembangan inovasi pada pola interaksi dengan warga. Implementasi media sosial pada sektor publik sejalan dengan konsep *Electronic Government*, yang menggeser praktik pemerintahan tradisional menuju pendekatan yang lebih efisien, efektif dan ramah pengguna (Snead & Wright, 2014). E-government berdampak membuka lebih banyak peluang dan kesempatan bagi pemerintah, warga dan dunia bisnis untuk berinteraksi. (Hartono, Utomo, & Mulyanto, 2010).

Sosial media telah menjadi alat komunikasi integral selama dekade terakhir. Pada sektor publik, media sosial menyediakan saluran yang efisien dan inklusif untuk meningkatkan partisipasi warga dan pemerintah. Pemanfaatan media sosial pada sektor publik memiliki banyak manfaat salah satunya efisiensi biaya yang rendah, membuat pemerintah lebih dapat diakses dan lebih transparan, penyebaran informasi secara real-time dan memfasilitasi partisipasi publik agar lebih

kolaboratif dalam pemerintahan, meningkatkan akuntabilitas, dan kemampuan untuk menerapkan upaya kolektif menuju penyempurnaan dalam konstruksi kebijakan (Jeffrey A. Stone, 2020; Moon, 2002). Media sosial menjadi alat yang sangat efektif dalam berinteraksi dan komunikasi antar pemerintahan. Selain itu lebih meningkatkan kecepatan respon pemerintah dengan memangkas sekat pada birokrasi dalam menyikapi dan menyelesaikan berbagai masalah sosial warga (Pratama, 2017).

Sebagai mikroblog media sosial yang dominan, *Twitter* menyediakan pola interaksi yang sederhana dan memiliki kesetaraan bagi setiap pengguna. *Twitter* adalah platform media sosial yang lebih baik daripada *facebook*, *instagram* dan media sosial lain. *Twitter* merupakan platform yang sederhana untuk berinteraksi dengan siapa pun, yaitu hanya dengan 140 karakter, yang memungkinkan untuk berkomunikasi langsung pada inti masalahnya. Tidak seperti platform media sosial lainnya, Pada *Twitter* pengguna juga dapat terlibat dalam komunikasi meskipun mereka tidak mengenal satu sama lain tanpa melanggar aturan dan ketentuan privasi apa pun. (Anderson, 2015; Gao & Lee, 2017; Khan, Yoon, Kim, & Park, 2014). Fakta paling menarik tentang *Twitter* adalah pengguna dapat secara terbuka terlibat dalam komunikasi langsung melalui tweet dan dapat menemukan dan melayani dengan solusi terbaik untuk masalah dan layanan apa pun. *Twitter* memungkinkan pengguna untuk mengirimkan pesan secara publik kepada semua pengguna, termasuk kepada organisasi atau institusi pemerintah yang dituju. Hal ini berbeda dengan email atau surat, yang biasanya hanya dikirim ke alamat yang ditentukan dan hanya dapat dibaca oleh pihak yang dituju. Dengan

keterbukaan ini, pengguna dapat menarik perhatian publik dan membuat organisasi atau perusahaan merespons dengan cepat. *Twitter* memungkinkan pengguna untuk mengirim pesan secara real-time, yang dapat membantu dalam menangani keluhan atau aduan secara cepat dan efektif. Pesan dapat ditanggapi dengan cepat dan respons dapat diberikan dalam waktu singkat.

Twitter juga memiliki kemampuan untuk membuat pesan atau aduan warga mudah ditemukan oleh publik. Pesan atau aduan warga dapat menjadi trending topic dan menarik perhatian banyak orang termasuk pihak berwenang yang bertanggung jawab atas masalah tersebut. *Twitter* juga memungkinkan pengguna untuk berinteraksi dengan pemerintah secara langsung, sehingga dapat meningkatkan peluang untuk mendapatkan respon atau tindakan yang diinginkan dari pemerintah. *Twitter* memungkinkan warga untuk melihat tanggapan dan tindakan yang diambil oleh pihak berwenang terhadap aduan warga. Hal ini dapat memberikan kepercayaan publik bahwa aduan mereka tidak diabaikan oleh pemerintah.

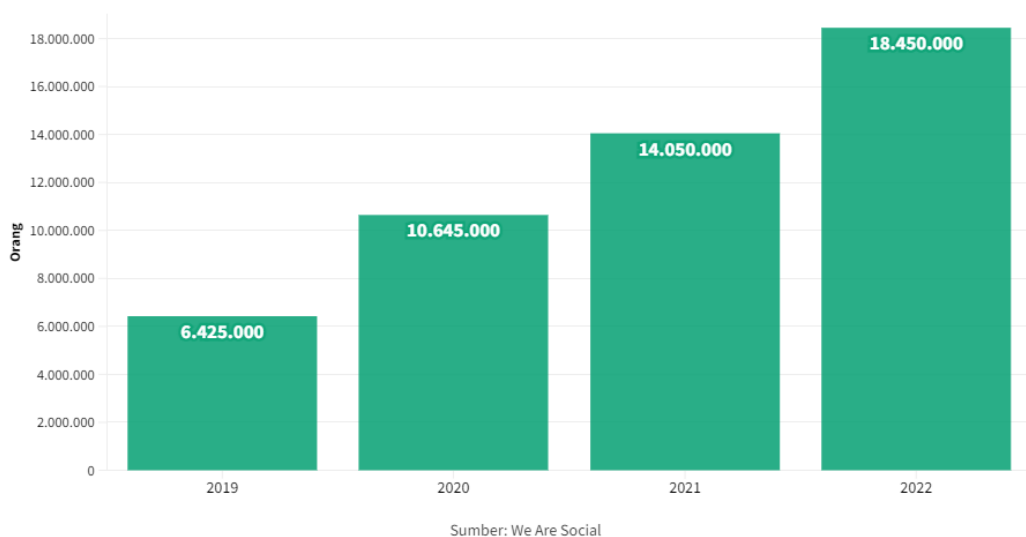
Ekosistem yang dimiliki *Twitter* seperti retweet dan fitur share, pengguna *Twitter* dapat membantu menyebarkan keluhan atau aduan ke pengguna lain. Jika suatu keluhan atau aduan menarik perhatian publik, maka hal itu dapat menjadi viral dan menjadi isu yang banyak dibicarakan di media sosial. Algoritme pencarian *Twitter* juga lebih baik daripada platform media sosial lainnya yang membantu pengguna terhubung dengan orang yang relevan dengan mudah dan cepat. Oleh karena itu, *Twitter* sangat cocok digunakan sebagai media

penyampaian aduan oleh warga. (Garg, 2022). *Twitter* merupakan media yang cocok untuk menyampaikan aduan dari warga ke pemerintah.

Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo adalah contoh kepala daerah yang saat ini aktif dalam menggunakan media sosial sebagai media untuk menampung aduan, memberikan informasi kepada warga serta sebagai sarana keterbukaan dalam pelayanan publik. Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo telah menggunakan *Twitter* sebagai media penyampaian aduan sejak 2013 (humasjateng, 2019). Sehingga Ganjar Pranowo, mendapat banyak penghargaan dari berbagai kementerian dan lembaga, seperti rekor MURI sebagai gubernur pertama yang menggunakan *Twitter* pada 2017, MenpanRB sebagai pengelola aduan publik terbaik pada 2019, dan meraih penghargaan sebagai The Best Communicators pada 2018.

Ganjar Pranowo memiliki kemampuan *forecasting* yang sangat baik, karena dapat memetakan dan mengukur bahwa di masa depan penggunaan *Twitter* akan semakin massif.

Gambar 1.1 Pengguna *Twitter* di Indonesia



Sumber : We Are Social (2022)

Berdasarkan data pada Gambar 1.1 terdapat sekitar 14 juta pengguna *Twitter* di Indonesia. Angka ini menempatkan Indonesia sebagai negara dengan pengguna *Twitter* terbanyak di Asia Tenggara dan keempat terbanyak di dunia setelah Amerika Serikat, Jepang, dan Brasil. Pengguna *Twitter* di Indonesia juga cenderung terdiri dari kalangan muda. Menurut survei yang dilakukan oleh Indonesian Digital Association (IDA) pada tahun 2019, sekitar 70% pengguna *Twitter* di Indonesia berusia antara 18 hingga 34 tahun. Selain itu, pengguna *Twitter* di Indonesia juga dikenal aktif dalam berinteraksi dengan konten yang diunggah di platform tersebut, seperti retweet dan like.

Penggunaan *Twitter* oleh Ganjar Pranowo berdasar pada Peraturan Presiden nomor 76 tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik. Selanjutnya pada tahun 2014 di keluarkanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 24 tahun 2014 tentang pedoman penyelenggaraan pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara nasional. Agar aktivitasnya dalam menggunakan *Twitter* memiliki kekuatan hukum tetap Ganjar Pranowo mengeluarkan peraturan Gubernur Provinsi Jawa Tengah nomor 13 tahun 2018 tentang pengelolaan pengaduan warga melalui media komunikasi elektronik di Jawa Tengah. Peraturan tersebut menjadi dasar penerapan program Laporgub!, untuk menampung dan menyelesaikan aduan warga. Pada program tersebut Ganjar Pranowo menambahkan beberapa kanal aduan seperti website, aplikasi dan beberapa sosial media tambahan seperti Instagram dan Facebook

namun tetap mempertahankan penggunaan *Twitter* sebagai media penyampaian aduan warga.

Praktik tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) tercermin pada penggunaan *Twitter* sebagai media penyampaian aduan, prinsip substansial dari praktik *good governance* begitu nyata terlihat yaitu *Responsive Governance*. *Twitter* di gunakan Ganjar Pranowo sebagai media dalam upaya mengakomodasi kebutuhan warga secara efektif dan efisien. Pada banyak literatur konsep tersebut sering di kenal dengan *Responsive Governance*. *Responsive Governance* adalah konsep yang dikembangkan oleh Word Bank (2015) sebagai turunan dari konsep *Good Governance*. Pada era digital dewasa ini pemerintah semakin dituntut untuk lebih responsif terhadap warganya sehingga warga dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi publik dan kebijakan publik guna mencapai tata keola pemerintahan yang baik atau *Good Governance* (Bingham, Nabatchi, & O'Leary, 2005; Sjoberg, 2017).

Implementasi *Twitter* sebagai media penyampaian aduan, memungkinkan warga dapat menyampaikan aspirasi dan pengaduan terkait infrastruktur, kesehatan, energi dan lingkungan hidup, pendidikan, kepegawaian, pertanian, kependudukan, keuangan dan asset daerah, bencana, sampai pada isu pariwisata dan budaya. Sejak 2014 hingga bulan Desember 2022, terdapat 104 ribu lebih aduan yang diterima pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Pengaduan terkait dengan permasalahan infrastruktur menempati peringkat pertama sebesar 58%, diikuti kategori pelayanan publik 33% dan kepegawaian 9%. Peneliti tertarik untuk membahas apakah penggunaan *Twitter* dapat meningkatkan responsivitas

pemerintah provinsi Jawa Tengah, dan apa faktor yang menghambat responsivitas pemerintah provinsi Jawa Tengah melalui *Twitter*.

Warga tidak hanya dianggap sebagai objek, tetapi aktor dan subjek utama pembangunan daerah. Penggunaan *Twitter* oleh Ganjar Pranowo menjadikan partisipasi publik mendapatkan tempat dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mekanisme saluran aspirasi warga Jawa Tengah ada dalam genggaman tangan masing-masing warga.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“RESPONSIVE GOVERNANCE MELALUI TWITTER DI PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH”**. Dengan pertanyaan penelitian yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah “Apakah *Twitter* mampu meningkatkan responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah? dan Apa Faktor-faktor yang menghambat responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui *Twitter*?”.

1. 2 Identifikasi Masalah

- 1) Sistem aduan offline hanya dapat diakses oleh warga yang mampu datang ke kantor pemerintah atau lembaga terkait. Warga yang tinggal di daerah terpencil atau sulit dijangkau oleh transportasi umum mungkin kesulitan untuk melaporkan masalah
- 2) Proses pengolahan aduan secara manual membutuhkan banyak waktu dan biaya. Selain itu, informasi yang diterima juga tidak selalu lengkap atau akurat, sehingga penanganan masalah yang dihasilkan tidak selalu efisien dan efektif.
- 3) Kurangnya responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah pada aduan yang bersifat offline.
- 4) Media penampung aduan seharusnya bersifat Cepat dan Real-time sehingga proses penyelesaian aduan dapat segera di selesaikan.
- 5) Pola penyampaian aduan yang tidak interaktif membuat proses penyelesaian aduan menjadi semakin lama.
- 6) Penggunaan *Twitter* sebagai penampung aduan dan aspirasi warga menyebabkan jumlah aduan menjadi semakin meningkat dari waktu ke waktu.

1.3 Perumusan Masalah

- 1) Apakah *Twitter* mampu meningkatkan responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah?
- 2) Apa Faktor-faktor yang menghambat responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui *Twitter*?

1.4 Tujuan Penelitian

- 1) Menganalisis *Responsive Governance* dalam menanggapi aduan melalui *Twitter* Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- 2) Menganalisis faktor-faktor yang menghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui *Twitter*.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memperkecil *gap* dan memberikan sudut pandang baru yang positif mengenai administrasi publik, khususnya pada sektor *Electronic Government*. Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran yang jelas mengenai cara pemerintah daerah menggunakan *Twitter* sebagai alat komunikasi untuk berinteraksi dengan warganya. Serta menyajikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pemerintah daerah dan berkontribusi pada penggunaan *Twitter* yang efektif di sektor public. Dengan diketahuinya factor-faktor tersebut, maka dapat berkontribusi dalam meningkatkan responsivitas pemerintah untuk mengatasi setiap permasalahan yang di hadapi warga.

- 2) Manfaat Praktis

Memberi rekomendasi kepada pemerintah agar lebih memperhatikan factor-faktor positif yang mendukung peningkatan responsivitas Pemerintah daerah. Sehingga dalam menyusun manajemen komunikasi publik dapat lebih

meningkatkan keterlibatan warga yang bertujuan semakin tanggap kepada warga dan berdampak baik bagi penerapan prinsip *Good Governance*.