
**IMPLEMENTASI TATA KELOLA PEMERINTAHAN YANG BAIK DALAM
MEWUJUDKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(STUDI MULTI SITUS DI KELURAHAN SIDOMUKTI DAN KELURAHAN
SEMAMPIR)**

Agus Suprayoga¹, Sugeng Mulyono², Djuni Farhan³

¹²³Universitas Gajayana Malang

Agus123@gmail.com, sugeng123@gmail.com, djuni123@gmail.com,

ABSTRACT

Good governance in the village or sub-district must be carried out in a structured and systematic manner so that it is not only accountable for all activities carried out but also can increase the competitiveness of the village. This means that with good management, the government can have clear directions and goals to achieve. Based on this, this research study aims to find out how to implement good governance in realizing the quality of public services in Sidomukti Village and Semampir Village, Kraksaan District.

Qualitative research is a scientific research, which aims to understand a phenomenon in a natural social context by prioritizing the process of deep communication interaction between researchers and the phenomenon under study. Researchers took the research location with observations in Sidomukti Village and Semampir Village, Kraksaan District, Probolinggo Regency, in order to support the data needed in research related to the implementation of good governance in realizing the quality of public services. Sources of data obtained from the field where the research was carried out. To obtain this data, the interview method was used. This data was obtained from the results of the answers of related informants.

The results of this study are as follows: (1) The implementation of governance in Sidomukti and Semampir villages has implemented good governance in serving administrative services, both population administration and government administration. (2) Obstacles in the implementation of governance are: HR problems (leadership commitment, quality and morality of human resources and the system as a determining factor for the performance of local government bureaucracy which is still not satisfactory and inadequate population administration facilities become obstacles in public services. (3) Solutions in resolving the obstacles to implementing internal bureaucratic reform are: Kelurahan cooperates with related agencies to increase resource capacity, access communication between kelurahan employees and the community, and optimize the role of organizations in Sidomukti and Semampir Villages.

Keywords: *Governance, Qualitative Methods, Public Service*

INTRODUCTION

Proses tata kelola yang baik diharapkan akan punya dampak positif terhadap penataan desa atau kelurahan sehingga memiliki daya saing yang tinggi. Jadi tata kelola desa atau kelurahan bukan hanya sekedar rumusan yang bersifat normatif saja sehingga tujuan penataan meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan, mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan daya saing. Tata kelola desa atau kelurahan yang baik juga akan menjadikan pemerintahan dapat menggunakan dana secara efektif. Apabila desa atau kelurahan bisa menggunakan dana secara efektif dan sumber daya alam dan sumber daya manusia secara optimal dan dapat mendorong investasi maka kesejahteraan masyarakat juga akan mengalami peningkatan yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat.

Kementerian/Lembaga pemerintahan di Indonesia dengan leading sektornya yang berada di Kemenpan RB dengan diatur oleh Perpres No.81 Tahun 2010 tentang Reformasi Birokrasi serta Permenpan RB No.20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi berkewajiban dalam menjalankan reformasi birokrasi di Indonesia. Setiap kementerian/lembaga di Indonesia sekarang ini sedang ikut dalam proses road map reformasi birokrasi demi terciptanya pemerintahan yang dicita-citakan yaitu sebagai pemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Reformasi birokrasi pemerintah menjadi bagian dan upaya untuk memperkuat negara karena melalui reformasi birokrasi peran pemerintahan didefinisikan ulang untuk menjawab tantangan, karena reformasi birokrasi tidak sekedar menyederhanakan struktur birokrasi akan tetapi dapat mengubah pola pikir dan pola budaya birokrasi untuk berbagai peran dalam tata kelola pemerintahan. Selanjutnya Asropi mengatakan Budaya sangat berpengaruh besar terhadap kinerja reformasi birokrasi dan budaya birokrasi sangat penting bagi reformasi birokrasi pemerintahan di daerah. Reformasi birokrasi pemerintahan sangat mendesak untuk dilakukan ketika dikaitkan dengan berbagai perubahan dalam konteks era globalisasi antara lain perubahan paradigma

kekuasaan yang semula sentralisasi di era reformasi ini membawa perubahan yang berarti dalam sistem dan relasi kekuasaan menjadi demokratis dan terdistribusi melalui asas desentralisasi. (Samin Ramzim, 2017:172).

Kabupaten Probolinggo dibentuk berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten di Jawa Timur, dan berdasarkan Pasal 2 ayat (1), Pemerintahan Daerah Kabupaten Probolinggo berkedudukan di Kota Probolinggo. Dalam perkembangannya, kota Probolinggo kemudian berstatus sebagai Pemerintahan Daerah Kota Kecil yang berdasarkan Undang-undang Nomor 17 Tahun 1950 berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Seiring waktu pada tahun 2010 Kecamatan Kraksaan kemudian dipilih dan ditetapkan menjadi ibukota dan pusat pemerintahan, berdasarkan penetapan peraturan pemerintah (PP) nomor 02 tahun 2010 tentang pemindahan ibu kota Kabupaten Probolinggo dari wilayah Kota Probolinggo ke wilayah Kecamatan Kraksaan.

Syahrial (2015) dalam penelitiannya menyatakan bahwa Kementerian BUMN memiliki 3 pilar utama sebagai karakteristik Reformasi Birokrasi di Kementerian BUMN yaitu perubahan SDM, bisnis proses, dan organisasi, ke 3 hal ini berjalan beriringan dalam pelaksanaan agenda perubahan yang di haruskan oleh PerMen PAN RB no 20 Tahun 2010 dan dari masing masing agenda perubahan memiliki 3 karakteristik dari 3 pilar utama yang direncanakan oleh Kementerian BUMN. Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik akan mengadakan penelitian tentang **“Implementasi tata kelola pemerintahan yang baik dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik (Studi multi situs di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir).**

RESEARCH METHODS

Lokasi penelitian di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir, Kecamatan Kraksaan, Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Rancangan Penelitian Menentukan informan penelitian sesuai dengan teknik yang sudah ditentukan yaitu melalui keterangan orang yang berwenang dipemerintahan dan melalui wawancara pendahuluan yang dilakukan oleh peneliti. Dalam hal ini peneliti memilih informan yang merupakan tenaga PNS

maupun Honorer di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Sumber Data Penelitian Sumber data primer diperoleh dari lapangan dimana penelitian itu dilaksanakan dengan metode wawancara. Sumber data sekunder diperoleh melalui studi kepustakaan dengan menelaah buku-buku literature, peraturan perundang-undangan, tulisan-tulisan yang berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk mendapatkan landasan teoritis dan informasi yang jelas dan sumber data tersier untuk memperkuat data primer dan sekunder adalah hasil wawancara dari pegawai di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Metode pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Peneliti menganalisis data yang sudah diperoleh dan mengecek keabsahan data yang merupakan konsep validitas dan reabilitas data.

RESULT AND ANALYSIS

Capaian Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik

Tata pemerintahan yang baik membutuhkan dukungan struktur yang tepat. Oleh karena itu, pemerintahan baik pusat maupun daerah dari waktu ke waktu harus selalu menilai dukungan struktur yang ada, melakukan perubahan struktural sesuai dengan tuntutan perubahan seperti menyusun kembali struktur kelembagaan secara keseluruhan serta menyusun jabatan dan fungsi yang lebih tepat. Hal ini sebagaimana hasil wawancara bapak kepala Lurah Sidomukti dalam wawancaranya:

“Terimakasih...Dalam hal membangun dan mensejahterakan warga masyarakat Kelurahan, saya sebagai lurah mengajak masyarakat untuk dapat berpartisipasi dalam membangun masyarakat, dengan cara menyumbang baik secara fisik maupun material. Namun patokan utama lurah adalah dana-dana dari pemerintahan daerah, yang tercantum didalam RPJM Kelurahan Sidomukti Kraksaan. Dan tidak hanya dari itu lurah juga mengajak kerjasama antara swasta dengan masyarakat, seperti memberikan donator dalam membangun jembatan yang menghubungkan Kelurahan, bekerja sama

dengan pemilik lahan untuk dapat mempekerjakan masyarakat yang tidak mempunyai pekerjaan. Hal ini disampaikan dari berbagai pihak yang di wawancarai. (Sumber: wawancara hari jum' at tanggal 24 Maret 2022).

Wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa kerja sama yang dibangun oleh pemerintah dan masyarakat Kelurahan, dengan menjalin kerjasama dengan warga lingkungan didalam Kelurahan, kerja sama antara Pemerintah Kelurahan dengan masyarakat tergolong cukup baik karena sudah mendapatkan respon dari masyarakat. Dalam menjalankan Pemerintah Kelurahan, lurah mempunyai andil besar dalam mewujudkan *good governance* (pemerintahan yang baik), hal ini sebagaimana wawancara yang disampaikan oleh lurah Sidomukti dalam wawancaranya *"Terima kasih waktunya, sebagai lurah saya harus mengert sejauh mana saya menjalankan Pemerintah Kelurahan. seorang pemimpin diharapkan mampu untuk melimpahkan atau mendelegasikan tugas kepada bawahannya, dengan demikian seorang pemimpin atau lurah tidak bekerja sendirian dalam menjalankan Pemerintahan di Kelurahan. Kewenangan lurah juga mempunyai batasan sebagai pemimpin, agar tidak terjadi kekuasaan yang dapat menghambat demokrasi di Kelurahan, dan dapat menjalankan Kepemerintahan yang baik dengan baik (goodgovernance). (Sumber: wawancara hari senin tanggal 27 Maret 2022)."*

Dari wawancara di atas dapat dijadikan kesimpulan bahwa wewenang lurah berdasarkan peraturan undang-undang yaitu, memimpin penyelenggaraan pemerintahan, menyusun dan mengajukanrancanganperaturan Kelurahan mengenai anggaran pendapatan dan belanja kelurahan untuk dibahas, membina kehidupan masyarakat kelurahan, membina perekonomian kelurahan, mengkoordinasikan pembangunan dikelurahan secara partisipatif, mewakili kelurahannya didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakili sesuai dengan peraturan-perundang undangan, melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kendala Yang Dihadapi dalam Implementasi Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik pada prinsipnya merupakan sebuah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari aparatur pemerintah (birokrasi) dalam melakukan aktivitas dandalam mempertahankan eksistensinya sebagai warga negara serta agar terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu pelayanan publik merupakan salah satu fungsi hakiki pemerintah dan merupakan salah satu tugas yang harus dikerjakan oleh aparatur pemerintahan (birokrasi pemerintah) secara optimal dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat untuk meningkatkan kepuasan publik. Kendala yang dihadapi dalam implementasi tata kelola pemerintahan yang baik dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidomukti dan Kelurahan Semampir Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo kepala lurah menyampaikan dalam wawancaranya.

“Dalam realitanya sampai saat ini kualitas pelayanan publik secara umum masih dapat dikatakan kurang baik, ini berdampak kepada menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Masyarakat saat ini masih merasakan prosedur dan mekanisme pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya pelayanan. Dalam praktiknya terdapat beberapa faktor penyebab kurang baiknya penyelenggaraan kualitas pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan Pemerintah termasuk Pemerintah Daerah. Diantaranya adalah faktor Sumber Daya Manusia (SDM). Persoalan utama dalam pelayanan publik adalah masalah SDM, baik menyangkut komitmen pimpinan, kualitas dan moralitas SDM, serta sistem sebagai faktor penentu kinerja birokrasi pemerintahan yang masih belum memuaskan.”(Sumber: wawancara hari Senin tanggal 5 April 2022)”

Dari wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa salah satu faktor keterlambatan birokrasi reformasi di kelurahan Sidomukti adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Pegawai pemerintahan yang masih belum sesuai kretaria yang berimbas pada komitmen pimpinan yang tidak jelas, kualitas dan moralitas SDM, sertasistem sebagai faktor penentu kinerja birokrasi pemerintahan daerah yang masih belum memuaskan. Seiring dengan observasi di atas kendala yang ditemukan oleh ketua RW dusun berkutut

dalam implementasi tata kelola pemerintahan yang baik dalam mewujudkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sidomukti juga menyampaikan dalam wawancaranya:

“Kendala dalam sektor ini khususnya adalah yang berkaitan dengan kultur dan tradisi dalam masyarakat yang berpengaruh dalam kinerja birokrasi. Kinerja birokrasi juga sangat dipengaruhi oleh budaya dan sistem sosial yang hidup di tengah masyarakatnya. Di kelurahan Sidomukti warganya mempunyai kultur yang berbeda-beda, ada dari bangsa pegawai baik pegawai Negeri Sipil dan pegawai swasta, ada yang dari pengusaha bahkan ada yang dari buruh. Dari perbedaan tersebut berbeda pula cara pikirnya dan penyelesaiannya. (Observasi hari Kamis tanggal 8 April 2022)”

Wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa sikap mental masyarakat juga banyak yang tidak mendukung bahkan menghambat berfungsinya tugas tata kelola pemerintahan secara baik. Diantara sikap itu adalah tidak peduli dan tidak mau tahu terhadap apapun yang terjadi disekelilingnya, seperti ini terjadi karena perbedaan kultur, tidak mau repot dan cenderung cari enak saja dan rasa ketergantungan yang berlebihan terhadap birokrasi, sehingga mau menerima saja berbagai perlakuan yang menyimpang. Sikap mental masyarakat yang demikian menyebabkan semakin tumbuh subur nya berbagai penyelewengan yang ada dalam tubuh institusi birokrasi.

Upaya Implementasi Tata Kelola Pemerintahan yang baik dalam Mewujudkan Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu kendala dalam pelaksanaan perubahan reformasi birokrasi komunikasi internal dalam mendukung pelaksanaan manajemen perubahan organisasi di Kelurahan Sidomukti maupun Kelurahan Semampir Kecamatan Kraksaan Kabupaten Probolinggo sebagaimana wawancara dengan kepala kelurahan Semampir Kraksaan dalam wawancaranya:

“Terima kasih waktunya....salah satu faktor penghambat dalam birokrasi reformasi di kelurahan Sidomukti adalah Sumber Daya Manusia pegawai pemerintahan kelurahan. Pegawai pemerintahan yang masih belum sesuai kretaria yang berimbas pada komitmen pimpinan yang tidak jelas, kualitas dan moralitas SDM pegawai yang latar belakang pendidikannya rata-rata lulusan SMA, salah satu solusi yang dilakukan oleh pemerintahan

adalah melakukan terobosan-terobosan baru, yaitu pemerintahan kerjasama dengan dinas terkait untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia pegawai tersebut sesuai jabatan dan tanggung jawabnya, jika yang bersangkutan bertugas dibidang administrasi maka kami ikutkan pelatihan-pelatihan di bidang administrasi, jika tugas mereka di bidang pembangunan, maka kami ikutkan diklat dan pelatihan yang berkaitan dengan tugasnya. Dengan cara inilah pelan-pelan kekurangan yang ada pada pegawai pemerintahan berubah menjadi lebih baik. (Wawancara hari jum'at tanggal 9 April 2022)"

Dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan pemerintahan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak, pemikir dan perencana untuk mencapai tujuan organisasi itu. Kinerja birokrasi juga sangat dipengaruhi oleh budaya dan sistem sosial yang hidup di tengah masyarakatnya.

REFERENCES

- Arimbi, Achmad Santosa. (2003). *Peran Serta Masyarakat Dalam Pengelolaan Lingkungan*. Jakarta: Walhi Alamsyah. 2003. *Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kabupaten Lebak Provinsi Banten)*.
- Aichholzer, Rupert SCHmutzer (dalam Achmadi). 2014. *The Impact Of Social Media Use On Local Government Organizational and Public Policy: The Luhmanian Organizational Theory Perspective*.
- Aris Wiro Pambudi. (2014). *Dinamika Status Kota Kraksaan Sebagai Ibukota Kabupaten Probolinggo* Skripsi: Universitas Negeri Malang.
- Asropi. (2018) *Budaya Inovasi dan Reformasi*. Jurnal Ilmu Administrasi, volume Nomor 3, September.
- Agus Dwiyanto. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Budi Dharma Oetomo Sutedjo. (2003). *Terminologi Populer Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu Bandung.
- Guntur Setiawan. (2004). *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Jakarta: Balai Pustaka,
- Grana, Judistira K. 2009. *Metode penelitian kualitatif*. Edisi ketiga. Bandung: Primaco Akademika Garna Foundation.
- Hanif, Nurcholis, (2011). *Pertumbuhan Dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*, Jakarta: Penerbit Erlangga
- Hasan Hamid. (2008). *Dimana Ibukota Kabupaten Kerinci*. Jakarta
- Hikmat Ibrahim. (2014). *Pengaruh Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Terhadap Kualitas Pelayanan Izin Reklame di Kota Medan. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung*
- Imawan, Riswanda, (2002) *"Desentralisasi, demokratisasi, dan Pembentukan Good governance"*, Jakarta: Makalah
- Ismail Nawawi. (2014) *Manajemen Perubahan*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Jani Lucky Kerangka. (2013) *analisis alternatif dalam menjelaskan kontradiksi dari pendekatan dan program good governance di beberapa daerah di Indonesia*. Analisis CSIS Volume 42 No1, Maret

2013.ISSN1829-5908

JatiRaharjoW. *Kendala dalam Tataran implementasi pergeseran*

Paradigma penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih Jurnal Caraka Prabu | Volume 01| No.01 | Juni2017

Kaunang. Markus. 2013. *Kualitas Pelayanan Perizinan Pada kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Di Kabupaten Minahasa Utara*. Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Kasman. Andi. (2013). *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Informasi Publik Pada Lembaga Kearsipan di Wilayah Provinsi DKI Jakarta* Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Kurniasih Dewi. (2015). *Penyusunan Roadmap Reformasi Birokrasi Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Bandung. Prosiding Dinamika Pemerintahan di Indonesia*. September 2015 hlm C9ISBN9786027300903 Universitas Brawijaya. Malang

KennethC.Laudon.(2005)*Sistem Informasi manajemen*.Yogyakarta:Andi

Lukamba,MT. (2015). *Public Administration Reformin Central African Countries:TheWay Forward*. *Journal of Governance and Regulation*. Vol 4Issue4.

Miles,Huberman. (2008). *Analisis Data Kualitatif, Terjemahkan OlehTjetjep Rohendi*.

MerileS.Grindle(DalamBukuBudiWinarno). (2002)*Teori dan Proses Kebijakan Publik*,Yogyakarta: MediaPressindo

NeniLulianita. (2005). *Dasar-Dasar Public Relatios*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas(P2U).

Muhlisin, M., & Rahman, M. (2021). The influence of marketing abilities, innovation abilities and learning abilities on the performance of UKM in The Region Diy Province. *Technium Soc. Sci. J.*, 16, 234

Nurdin. EncepSyarief. (2012).*Pengaruh Karakteristik Perilaku Birokrat Terhadap Pelayanan Publik Pada Pemerintah Kecamatan di Kabupaten Ciamis*.(StudiPelayanan Administrasi dan Jasa Publik).Disertasi Pr ogram Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

NurdinUsman (2002) *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta:Grasindo

Pratikno, et.al. (2004). *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*,Yogyakarta: PLOD Departemen Dalam Negeri.

PurwantodanSulistiyastuti. (1991).*Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Jakarta: BumiAksara

Ramdhani,Muhammad. (2014). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Daerah Tentang Pajak Reklame Di Kota Bogor*. Disertasi Program PascasarjanaUniversitasPadjadjaranBandung.

Rahman, M. A., & Maysaroh, S. (2020). Effect Of Work Life Policy, Work Involvement And Conflict Of Working Family To Turnover Intentions On Employees. *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 1(2), 213-233.

Rahman, M. A. (2021). Pengaruh Suasana Hati dan Kompetensi terhadap Kinerja Usaha melalui Kewirausahaan terhadap UMKM di Desa Tanjung Bumi Kab. Bangkalan. *Iqtishodiyah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(1), 74-90.

Rajab Budi (2012) *Kurangnya Penerapan konsepgood governance dalam tatanan pemerintahan di Era Demokratisasi* Analisis CSIS Volume 14 No4, Desember2012. ISSN1829-5908

Rohilie Haunan Fachry. (2015). *Merancang Masa Depan Reformasi Birokrasi PemerintahDaerah SebagaiUpaya Menciptakan Birokrasi YangResponsif*. Prosiding DinamikaPemerintahan di 5 Jurnal Caraka Prabu | Volume 01| No.01 |Juni2017

RomliKhomsahrial. (2013). *Bureaucracy Communicationand Government* . *The First Internatioal Conference on Law, Businessand Government*, UBL, Indonesia. Sinambela,LijanPoltak. (2021)*Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta:PT.BumiAksara.

Sulistiyani, (2015) *Memahami Good Governance Dalam Perspektif Sumber DayaManusia*. Yogyakarta: Gava Media.

Sinambela,LijanPoltak (2007). *Reformasi Pelayanan Publik*] akarta:PT.BumiAksara,

Saparilmam Asy'ari. (1993).*Sosiologi Kota Dan Desa*.Surabaya:Usaha Nasional.

Surachmin. (2013).*Perilaku Organisasi Dalam Pelayanan Publik*". (Studi Kasus Perilaku Korupsi Kementerian Tenaga Kerja dan Transmigrasi Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung.

ThohaMiftah. (2016). *Reformasi Birokrasi Publik Pasca Orde Baru*. PerubahanTanpa Grand Design.

Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah

Volume 3, No.2, Desember 2022, ISSN (Online): 2774-5570

DOI :

Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 5 Nomor 3

Utama. (2004). *Perilaku Birokrasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik* (Studi pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Denpasar). Disertasi Program Pascasarjana Universitas Padjadjaran Bandung

Soejono Dan Abdurrahman. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Asdi Mahasatya.

Suhardono, Edidkk, (2001). *“Good Governane Untuk Daulat Siapa?”* Forum LSM DIY, Yogyakarta.

Sugiyono, Prof. Dr. (2007) *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Samin Ramzi, *Reformasi Birokrasi*. Jurnal Fisip Umrah Volume 2 Nomor 2, 2017

Sedarmayati, (2003). *Good Governance: Pemerintahan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung : Mandar Maju

Moleong, Lexy, J. (2001). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Remaja Rosda karya.

Muhammad Yamin. (1982). *Pembangunan Desa dan Masalah Kepemimpinannya*. (Jakarta) CV. Rajawali,

Unsrat. Manado. Dwipayana, AAGN. Ari. (2003). *Membangun Good Governance*. Jakarta: Raja Grafindo Pustaka