

**STRATEGI PELAYANAN BERBASIS *GOOD GOVERNANCE* PADA UNIT PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) KOTA SEMARANG 2****Rifky Tisna Yudanta<sup>✉</sup>, Kesi Widjajanti<sup>2</sup>**<sup>1,2</sup>Magister Manajemen, Universitas Semarang**Info Artikel***Sejarah Artikel:*

Diterima September 2023

Disetujui September 2023

Dipublikasikan

November 2023

*Keywords:**good governance, pelayanan publik, transparansi, akuntabilitas, ketaatan pada hukum***Abstrak**

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya suatu negara untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara akan jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara publik. Salah satunya adalah penerapan prinsip *good governance*. Fokus penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penyebab perlunya peningkatan strategi *pelayanan berbasis good governance*, mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik, dan untuk mengetahui upaya Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 dalam meningkatkan strategi pelayanan berbasis *good governance* untuk pelayanan publik.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Sumber data penelitian adalah data primer dan data sekunder. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive sampling*. Untuk menguji validitas data menggunakan metode triangulasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil analisa strategi pelayanan berbasis *good governance* telah diterapkan di Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 diantaranya transparansi, akuntabilitas, ketaatan pada hukum, partisipasi, demokrasi, efisiensi, dan profesionalitas. Tetapi dalam prinsip transparansi masih belum terlaksana secara maksimal. Hal ini dibuktikan karena masyarakat masih banyak yang belum mengetahui tentang informasi-informasi apa saja yang terdapat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2.

**Abstract**

*The provision of public services is a country's efforts to meet the basic needs of citizens for services, and administrative services provided by public providers. One of them is the application of the principles of good governance. This study aims to determine the causes of the need to improve good governance-based service strategies, to know the application of the principles of good governance in public services, and to find out the efforts of the Regional Revenue Management Unit (UPPD) of Semarang City 2 in improving good governance-based service strategies for public services.*

*The research used qualitative approach with a descriptive method. The sources of research data are primary data and secondary data. The data collection method uses observation, interview, and documentation methods. Sampling technique used purposive sampling technique. To test the data validity using the triangulation method. Based on research in the field can be conclude that the analysis of good governance-based service strategies have been applied in the Regional Revenue Management Unit (UPPD) of Semarang City 2 including transparency, accountability, compliance with the law, participation, democracy, efficiency, and professionalism. But in the principle of transparency, it is still not carried out optimally. This is proven because there are still many people who do not know about what information is contained in the Regional Revenue Management Unit (UPPD) of Semarang City 2.*

<sup>✉</sup> Alamat korespondensi:

Jl. Soekarno-Hatta Tlogosari, Semarang 59160

E-mail: [rifkytisnayudanta@gmail.com](mailto:rifkytisnayudanta@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Pengertian tentang strategi adalah penetapan misi untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan (Rangkuti, 2013). Selanjutnya David (2011) mengungkapkan strategi yaitu tujuan yang memiliki jangka waktu panjang yang akan dicapai dengan sarana bersama. Pengertian dari strategi yang telah diungkapkan diatas dapat disimpulkan berbagai hal yang ditetapkan oleh suatu perusahaan untuk mencapai suatu tujuan.

Definisi dari pelayanan publik adalah segala hal yang bersifat menguntungkan pihak lain dengan tujuan memberi tawaran kepuasan (Kotler dalam Siburian et al., 2020).

*Grand Theory* dalam penelitian ini adalah teori keagenan (*Agency Theory*) yang mengungkapkan bahwa *agent* dan *principal* memiliki hubungan keagenan. *Agent* adalah pemerintah yang memberi suatu pelayanan kepada masyarakat (*principal*) dan masyarakat akan menerima pelayanan tersebut Jensen & Meckling (1976). Dan (Eisenhardt, 1989) mengungkapkan bahwa teori keagenan ini berfokus pada hubungan kontrak antara *agent* dan *principal* yang paling efisien.

Hubungan antara teori keagenan dengan penelitian ini ialah untuk melihat serta menerapkan strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2.

Masyarakat Indonesia menganggap sama antara “*governance*” yang memiliki pengertian proses pengambilan keputusan untuk dapat diimplementasikan atau tidak dan “*government*” memiliki arti kekuasaan

pemerintahan yang diselenggarakan oleh entitas dalam suatu negara (World Bank, 1989).

*Good governance* dapat diartikan sebagai segala hal yang dilakukan untuk mewujudkan cita-cita suatu negara berdasarkan kepentingan dan norma masyarakat yang sedang dijalankan (Sadjijono, 2007). Penerapan prinsip akuntabilitas, transparansi, efektifitas, demokrasi, efisiensi, supremasi hukum, dapat diterima oleh masyarakat, pelayanan prima, dan profesionalitas adalah pengertian *good governance* yang terdapat dalam perumusan Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000.

Adapun prinsip-prinsip *good governance* yang diungkapkan Sedarmayanti (2012) meliputi:

1. Keterbukaan dan Transparan (*Openness and Transparency*)

Antara masyarakat dengan pemerintah harus saling mengetahui dan terlibat dalam pelaksanaan dalam hal kebijaksanaan publik, dan lain-lain yang ada kaitannya dengan dirinya.

2. Akuntabilitas

Program, tugas, kebijaksanaan, dan kegiatan-kegiatan harus dapat dipertanggung jawabkan oleh pihak dari pemerintah

3. Ketaatan pada Aturan Hukum

Kita sebagai warga negara Indonesia baik sebagai rakyat, pemerintah, dan sebagainya jika bertindak melakukan sesuatu haruslah mendasarkan apapun pada aturan hukum yang berlaku di negara Indonesia.

Adapun berbagai pengertian dari *good governance* namun yang paling mudah untuk dimengerti oleh masyarakat adalah sistem tata kelola pemerintahan yang baik

Tabel 1  
Data Capaian Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018 s/d Juni 2022

No.	Tahun	Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)		
		Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1.	2018	211.386.267.000	222.986.010.725	105,49
2.	2019	242.550.000.000	244.844.852.475	100,95
3.	2020	239.000.000.000	216.903.244.525	90,75
4.	2021	248.350.000.000	247.369.521.000	99,61
5.	2022	261.728.707.000	125.776.344.500	48,06

Sumber: Data Profil Samsat Semarang II Agustus 2022

Dapat dilihat dari tabel 1 diatas, dapat diketahui bahwa bagian “target” menunjukkan jumlah yang tidak stabil dan pada tahun 2022 menunjukkan hasil yang tertinggi daripada tahun-tahun sebelumnya. Pada bagian “realisasi” pun juga menunjukkan hasil yang tidak stabil dan hasil tertinggi ditunjukkan pada tahun 2021. Dan yang terakhir pada bagian “persentase” dapat dilihat dari tahun ke tahun menunjukkan kemerosotan yang cukup tajam. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat ketidaksesuaian dalam prinsip transparansi dari

pihak Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 yang pada akhirnya berakibat ketaatan pada hukum pihak masyarakat menurun dengan ditunjukkannya keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga persentase dari tahun 2018 hingga Juni tahun 2022 menurun drastis.

Pada saat ini penting untuk mengatasi keadaan tersebut dan perlu dilakukan upaya perbaikan pelaksanaan pelayanan publik demi mewujudkan pemerintahan yang *good governance*. Karena untuk mewujudkan pelayanan publik

yang berkualitas dan optimal merupakan ciri dari pemerintahan *good governance*.

## METODE PENELITIAN

Berdasarkan dari latar belakang, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang sudah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa pada penelitian kali ini adalah penelitian yang menggunakan pendekatan secara kualitatif. Menurut Sugiyono (2015), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *postpositivism*, digunakan untuk meneliti objek alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai narasumber, triangulasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan, analisis data bersifat kualitatif, dan hasil penelitian bersifat generalisasi. Sugiyono (2006) mengungkapkan bahwa data yang menyatakan dalam bentuk kalimat, dan gambar adalah data kualitatif. Arikunto (2010) menyatakan proses pengumpulan faktor-faktor pendukung dan jika telah terkumpul faktor-faktor pendukung tersebut maka proses selanjutnya adalah dilakukan analisa untuk mendapatkan peranannya adalah pengertian dari penelitian deskriptif. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

Menurut Tanujaya (2017), penggunaan jenis data pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder melalui pengumpulan data-data penunjang yang relevan serta wawancara dengan pihak terkait.

### a. Data Primer

Data primer yaitu data yang dipoleh melalui wawancara, komunikasi langsung lewat telepon serta komunikasi tidak langsung lewat email dengan manajemen perusahaan sebagai penentu strategi bersaing bagi perusahaan.

### b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang dapat diperoleh melalui internet, literatur, kasus – kasus tertentu, *ebook*, jurnal dan data lain yang mendukung penelitian.

Menurut Sugiyono (2016) secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun masing-masing diantaranya yaitu:

#### a. Observasi

Perolehan data dengan cara observasi ini peneliti melakukan pencatatan, analisa, dan yang terakhir adalah membuat kesimpulan serta hasil yang didapatkan (Sugiyono, 2015).

#### b. Wawancara

Perolehan data dengan cara wawancara ini peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan. Setelah itu apa saja yang disampaikan oleh informan harus dicatat secara runtut untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan (Arikunto, 2010).

#### c. Dokumentasi

Perolehan data dengan cara dokumentasi ini peneliti melakukan pengambilan foto bersama informan, foto-foto yang berkaitan dengan lokasi yang sedang diteliti, merekam proses wawancara dengan informan, dan apapun yang dapat didokumentasikan tentang apa yang sudah diteliti oleh penulis.

Penelitian ini menggunakan teknik analisa data seperti yang diungkapkan oleh Burhan Bungin (2003) diantaranya mengumpulkan data-data pendukung, mereduksi data, dan yang terakhir adalah menyimpulkan dari data-data yang telah diperoleh.

*Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel/data berdasarkan pertimbangan tertentu dengan kata lain informan yang dipilih dianggap memiliki cakupan informasi lebih luas supaya mempermudah peneliti untuk mendapatkan jawaban yang diinginkan (Sugiyono, 2016).

Wirawan (2011) mengatakan bahwa triangulasi memiliki definisi berbagai jawaban, dan opini dari berbagai informan, setelah itu dikumpulkan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang sedang dilakukan ini menggunakan teknik pengambilan data berdasarkan pertimbangan tertentu. Yang dimaksud disini adalah penulis memilih beberapa informan dengan prakiraan informan tersebut memiliki pengetahuan tinggi supaya mendapatkan jawaban yang sesuai dan diinginkan oleh penulis. Oleh karena itu penulis memilih beberapa informan untuk diwawancarai, diantaranya:

Tabel 2  
Daftar Nama Informan

No.	Nama Informan	Keterangan
1.	Bapak Ollyk Hendrarjanto, SH.	Kepala Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2
2.	Bapak Bambang Widjanarko, SE., MM.	Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
3.	Bapak Aditya Ginanjar Indrasakti, SH.	PJ Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2
4.	Bapak Aiptu Bayu Fibrianto.	Ba Subdit Regident Ditlantas Polda Jawa Tengah

No.	Nama Informan	Keterangan
5.	Bapak Bistri Musthofa, S.STP., MH.	Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
6.	Ibu Krisna	Pegawai Luar

### **Penyebab Perlunya Peningkatan Strategi Pelayanan Berbasis *Good Governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2**

Tujuan dari menganalisa mengapa strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 perlu ditingkatkan yaitu untuk mengetahui penyebab perlunya peningkatan strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2. Maka untuk menjawab permasalahan ini diajukan beberapa pertanyaan kepada informan, diantaranya:

1. Apa pengertian dari *Good Governance*?
2. Apa pengertian dari Transparansi yang terdapat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
3. Apa pengertian dari Akuntabilitas yang terdapat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
4. Apa pengertian dari Ketaatan pada Hukum yang terdapat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
5. Mengapa strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 perlu ditingkatkan?

Dari beberapa pertanyaan yang diajukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah peran dari administrasi publik dan dengan peran dari mekanisme pasar yang menciptakan suatu keseimbangan yang optimal (Kristiadi dalam Suaib, 2018). Ungkapan lain mengenai *good governance* adalah sistem tata kelola yang berkenaan dengan terselenggaranya pembangunan yang bertanggung jawab dan sesuai dengan aturan yang ada serta tercipta akan suatu hubungan yang baik antara negara beserta para rakyatnya. (world Bank dalam Solichin, 2017). Penelitian ini telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* diantaranya transparansi, akuntabilitas, dan ketaatan pada hukum seperti dalam teori dari Sedarmayanti (2012).

Pernyataan dan keterangan dari para informan yang dipilih oleh peneliti tergambar dengan jelas bahwa sudah melaksanakan beberapa prinsip-prinsip dari *good governance* seperti tertera pada teori Sedarmayanti (2012) diantaranya yaitu akuntabilitas, transparansi, dan juga ketaatan pada hukum. Di sisi lain juga perlu peningkatan strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan

Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 yaitu untuk mendapatkan hasil yang lebih maksimal, proses yang cepat, mudah dalam tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), serta masyarakat puas akan pelayanan yang terdapat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2.

### **Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2**

Tujuan dari menganalisa bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 yaitu untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2. Maka untuk menjawab permasalahan ini diajukan beberapa pertanyaan kepada informan, diantaranya:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
2. Siapa saja yang telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
3. Apa saja hasil yang dihasilkan setelah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?
4. Apa saja kendala dalam penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2?

Penulis mengajukan beberapa pertanyaan dan dapat disimpulkan bahwa dari beberapa pertanyaan yang diajukan oleh peneliti seperti diatas, tergambar walaupun sudah semua lini mulai dari pimpinan hingga staf pelaksana sudah melaksanakan beberapa prinsip dari *good governance* tetapi terdapat beberapa kendala yang dialami setelah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2. Seperti disebutkan oleh para informan yang terpilih diatas, yaitu diantaranya masyarakat kurang paham tentang Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan sebagainya, sumber daya manusia yang terbatas, kendala sinyal yang buruk berakibat prosesnya terlambat, dan yang terakhir adalah proses transparansi yang masih sulit, fasilitas yang masih terbatas, dan fasilitas yang masih terbatas sehingga berakibat juga sampai masyarakat terlambat untuk membayar pajak kendaraan bermotor

(PKB). Menyikapi hal transparansi dalam prinsip *good governance*, masyarakat sudah mahir dalam penggunaan teknologi. Hal ini dapat sebagai penunjang aktifitas sehari-hari, peningkatan kinerja, pelayanan publik, konsumsi sumber daya, dan yang paling utama adalah masyarakat akan lebih efektif dan aktif. Alindro et al., (2021) berkata bahwa dalam hal ini masyarakat adalah subjek terpenting dalam pengambilan suatu keputusan. Veransa (2021) mengungkapkan bahwa jika para masyarakat atau dapat disebut dengan wajib pajak akan enggan bahkan tidak membayarkan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang dimilikinya jikalau mereka tidak merasakan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. Sistem administrasi perpajakan telah diterapkan melalui teknologi yang canggih atau yang lebih dikenal dengan aplikasi “New Sakpole”, yang memiliki tujuan memudahkan para wajib pajak supaya mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas agar prinsip-prinsip *good governance* yang belum terwujud agar segera terlaksana secara maksimal. Padahal dengan semakin mudah sistem administrasi yang diterapkan, maka dapat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak (Garut, 2021).

#### **Upaya Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 dalam Meningkatkan Strategi Pelayanan Berbasis *Good Governance* untuk Pelayanan Publik**

Tujuan dari menganalisa apa upaya Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 dalam meningkatkan strategi pelayanan berbasis *good governance* untuk pelayanan publik yaitu untuk mengetahui upaya Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 dalam meningkatkan strategi pelayanan berbasis *good governance* untuk pelayanan publik. Maka untuk menjawab permasalahan ini diajukan pertanyaan kepada informan, yaitu: Apa upaya Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 dalam meningkatkan strategi pelayanan berbasis *good governance* untuk pelayanan publik?

Dari pertanyaan yang diajukan oleh penulis, secara garis besar informan menyatakan bahwa masih terdapat beberapa ketidaksesuaian dan kendala. Walaupun hanya beberapa yang tidak sesuai, hal ini sangat menentukan untuk melaksanakan serta mewujudkan strategi pelayanan berbasis *good governance* pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2. Upaya-upaya yang perlu dilakukan oleh Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 diantaranya saling koordinasi antar sesama pegawai, menampung dan menanggapi keluhan dari masyarakat,

melakukan pelatihan atau peningkatan sumber daya manusia, melakukan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang baru guna memperbaharui pola kerja yang modern, terhadap proses administrasi maupun keuangan, serta menambahkan fasilitas umum agar memadai. Bahtiar et al., (2021) memiliki tanggapan bahwa teknologi di era sekarang ini memiliki banyak manfaat, terlebih dalam hal pelayanan publik dan hal dokumentasi. Hal ini dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat akan ketaatan dan kpatuhan dalam pembayaran pajak dan administasi lainnya.

#### **SIMPULAN**

Dari penelitian tentang penerapan Strategi Pelayanan Berbasis *Good Governance* Pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 yang menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 bahwa telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance* diantaranya transparansi, akuntabilitas, dan ketaatan pada hukum. Hal ini menunjukkan tahapan dan proses pelayanan berbasis *good governance* sudah dilaksanakan oleh seluruh pegawai, baik pegawai tersebut sebagai ASN maupun Non ASN yang berada di kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2. Penulis melakukan penelitian dengan melaksanakan hasil wawancara, observasi, serta dokumentasi selain dapat berguna sebagai menganalisa kelebihan maupun kekurangan proses pelayanan berbasis *good governance*, juga dapat sebagai bahan evaluasi para pegawai yang terdapat pada kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2.

2. Dalam hal penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Semarang 2 terdapat beberapa hal yang belum dapat diimplementasikan sebagai penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam pelayanan publik. Hal-hal tersebut diantaranya adalah masyarakat kurang paham tentang Undang-Undang, Peraturan Pemerintah dan sebagainya, sumber daya manusia yang terbatas, kendala sinyal yang buruk berakibat prosesnya terlambat, dan yang terakhir adalah proses transparansi yang masih sulit, fasilitas yang masih terbatas, dan fasilitas yang masih terbatas sehingga berakibat juga sampai masyarakat terlambat untuk membayar pajak kendaraan bermotor (PKB).

3. Upaya yang dilakukan oleh kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota

Semarang 2 dalam meningkatkan strategi pelayanan berbasis *good governance* untuk pelayanan publik diantaranya adalah sebagai berikut: saling koordinasi antar sesama pegawai, menampung dan menanggapi keluhan dari masyarakat, melakukan pelatihan atau peningkatan sumber daya manusia, melakukan penyusunan standar operasional prosedur (SOP) yang baru guna memperbaharui pola kerja yang modern, terhadap proses administrasi maupun keuangan, serta menambahkan fasilitas umum agar memadai.

*Nasional Pemberdayaan Masyarakat (PNPM) Mandiri Pedesaan, Kurikulum, Perpustakaan, dan Buku Tes.* Jakarta : Raja Grafindo Persada.

World Bank. 1989. *Sub-Saharan Africa: From Crisis to Sustainable Growth.* Washington: World Bank.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta : Rineka Cipta.
- Bungin, Burhan. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif "Pemahaman Filosofis dan Metodologis ke Arah Penguasaan Model Aplikasi"*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- David, Fred R. 2011. *Strategic Management, Buku 1.* Edisi 12 Jakarta.
- Eisenhardt, Kathleen M. 1989. Agency Theory: An Assessment and Review dalam Muh. Arief Ujiyantho dan Bambang Agus Pramuka, (Eds.) *Mekanisme Corporate Governance, Manajemen Laba dan Kinerja Keuangan.* Makassar : Simposium Nasional Akuntansi X.
- Jensen, M. C. and Meckling, W. H. 1976, Theory of The Firm: Managerial Behavior, Agency Cost and Ownership Structure. *Journal of Financial Economics.* October, 1976, V.3, No.4, pp.305-360.
- Peraturan Pemerintah Nomor : 101 Tahun 2000 ; *Good Governance.*
- Rangkuti, Freddy. 2013. *Teknik Membedah Kasus Bisnis Analisis SWOT Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI.* Jakarta : Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sadjijono. 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance.* LAKSABANG.
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance dan Good Corporate.* Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ekbang.*
- Sugiyono, 2006. *Statistika Untuk Penelitian.* Bandung : CV. Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D.* Bandung : PT Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung: PT Alfabeta.
- Tanujaya, C. (2017). Perancangan Standard Operational Procedure Produksi Pada Perusahaan Coffeein. *Manajemen dan Start Up Bisnis*, 2(1), halaman 90 - 96.
- Wirawan. 2011. *Evaluasi Teori Model Standar Aplikasi dan Profesi, Contoh Aplikasi Evaluasi Program : Pengembangan Sumber Daya Manusia, Program*