

**IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DALAM MEWUJUDKAN KUALITAS KEHIDUPAN
KERJA PADA KANTOR KECAMATAN KUMELEMBUAI KABUPATEN MINAHASA SELATAN***IMPLEMENTATION OF GOOD GOVERNANCE IN REALIZING THE QUALITY OF WORK LIFE AT THE
KUMELEMBUAI DISTRICT OFFICE*

Oleh:

Lisa D. Pantow¹
Lucky O. H. Dotulong²
Greis M. Sendow³¹²³Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Sam Ratulangi Manado

E-mail:

lispantow07@gmail.comluckydotulong@unsrat.ac.idgreis5sendow@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi good governance dalam mewujudkan kualitas kehidupan kerja pada Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan telah menerapkan good governance dengan baik. Sumber data penelitian menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diolah dari hasil wawancara, dan data sekunder diolah dari dokumen.

Kata Kunci: good governance, kualitas kehidupan kerja

Abstract: This study aims to determine the implementation of good governance in realizing the quality of work life at the Kumelembuai District Office, South Minahasa Regency. This study used qualitative descriptive research methods using interviews, observation and documentation. The results showed that the Kumelembuai District Office of South Minahasa Regency had implemented good governance well. The obstacles experienced are that all communities understand the operational signs of applicable procedures, so it is necessary to communicate and socialize various counseling to the community so that requests and service delivery can be carried out properly.

Keywords: good governance, quality of work

PENDAHULUAN**Latar Belakang**

Sumber daya manusia merupakan kunci dari perkembangan suatu organisasi. Perencanaan sumber daya manusia dalam suatu organisasi yang merupakan hal-hal yang penting bukan hanya bagi organisasi itu sendiri namun bagi tenaga kerja yang bersangkutan dan bagi masyarakat. Setiap pegawai di Kantor Kecamatan Kumelembuai mengharapkan kerja sama bersama masyarakat agar supaya semua bisa terjalin dengan baik. Kemampuan seorang masyarakat dalam bekerja dapat dikatakan baik dengan dilihat melalui kinerja yang mereka miliki. Karena itu juga, untuk dapat meningkatkan kinerja pada pegawai maka harus di perhatikan agar Sumber Daya Manusia dapat untuk bekerja secara efektif dan efisien untuk menampilkan kinerja pada pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, yaitu masalah yang mendasar pada beberapa konsep manajemen dan kepemimpinan, kinerja juga berkaitan dengan prestasi kerja pada pegawai kantor camat untuk dapat diukur dengan berdasarkan kriteria atau standard yang seharusnya diterapkan.

Instansi Pemerintah yaitu suatu organisasi yang terdiri dari sekumpulan orang yang dipilih berdasarkan prosedur, yang sudah ditentukan guna melaksanakan tugas dalam mewujudkan pelayanan publik dengan baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin di capai dengan memanfaatkan kualitas. Kualitas yang dimaksud dari segi peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), secara efektif dan efisien guna untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam upaya mewujudkan pemerintahan yang baik maka harus dengan unsurnya profesionalisme pegawai pada Kantor Kecamatan Kumelembuai dalam memberikan kualitas kerja. Dalam profesionalisme penekanannya adalah kemampuan, keterampilan, dan keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan yang responsif transparansi, produktivitas dan efisien. Kualitas kerja yang dilakukan pegawai pada Kantor Camat adalah salah satu tugas yang penting dan tidak dapat diabaikan oleh masyarakat.

Dalam mewujudkan konsep *good governance* dapat dilakukan dengan tercapainya kondisi yang baik dan sinergi antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil dalam mengelola sumber daya, sosial, lingkungan dan ekonomi. Prasyarat minimal untuk mencapai *good governance* adalah transparansi, akuntabilitas, partisipasi, pemberdayaan hukum, efektivitas dan efisiensi, serta keadilan. Pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan suatu kemampuan manajerial dalam mengelola sumber daya dan urusan suatu negara dengan cara-cara terbuka, transparan, akuntabel, equitable, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. *Good governance* juga merupakan sebuah indikator dengan pentingnya dalam mewujudkan nilai-nilai yang efisiensi dan efektivitas pada pertumbuhan ekonomi masyarakat dan kemajuan masyarakat.

Dalam fenomenanya, prosedur kualitas kerja pada kantor camat untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang konfren, prinsip utama pada Kantor Camat Kumelembuai masih belum begitu baik, berdasarkan pada pengamatan sementara di lapangan, saat penulis melakukan pengamatan ada juga masalah pegawai yang belum memahami tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang masing-masing, karena secara otomatis ada kendala dalam pekerjaan termasuk dalam pemenuhan permintaan data dari PEMKAB, dan kendala lain ketika ASN menjabat sebagai Hukum-Tua, sementara di kantor tugas pokoknya sebagai kepala seksi, dengan adanya kekosongan dari kepala seksi secara otomatis untuk permintaan data pada PEMKAB dan penyelesaian dari desa tidak akan optimal, karena yang bersangkutan menjabat sebagai Hukum-Tua secara otomatis untuk pekerjaan di bidang pemberdayaan tidak akan berjalan dengan baik karena tugas dari kepala seksi sudah merangkap dari desa dan untuk di kecamatan pasti tidak dapat di handle di karenakan waktu dari kepala seksi paling banyak di desa. Kendala lain di kecamatan KASUBAG perencanaan keuangan sangat dibutuhkan di kecamatan, karena itu berkaitan dengan perencanaan anggaran kegiatan di kecamatan, dan untuk kegiatan perencanaan keuangan itu terpaksa di ambil ahli oleh operator dan KASUBAG umum sementara yang tau persis KASUBAG perencanaan, tetapi kendalanya di kecamatan Kumelembuai masih kosong KASUBAG perencanaan. Masalah lainnya dimana jumlah pegawai yang masih kurang, tupoksi pada setiap seksi belum berjalan sesuai dengan masing-masing seksi, kewenangan pada pelayanan kependudukan sudah tidak menjadi kewenangan kecamatan karena sudah di ahlikan ke kabupaten padahal itu masih menjadi kewenangan kecamatan, selain itu, pegawai dalam menyelesaikan pembuatan surat/dokumen dengan waktu yang cukup lama, kurang sarana dan prasarana yang dimiliki, keberadaan pegawai yang masih datang terlambat dan ada juga yang pulang pada saat jam kerja, ketidakadilan dalam pemberian pelayanan antara kerabat yang dikenal dengan tidak dikenal.

Tujuan Penelitian

Penelitian bertujuan Untuk mengetahui, faktor apa saja yang menghambat pelaksanaannya Implementasi *Good Governance* dalam mewujudkan kualitas Kualitas kehidupan Kerja pada Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan pemanfaatan sejumlah individu secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal untuk mencapai tujuan organisasi atau perusahaan. Manajemen Sumber Daya Manusia menurut Dessler (2019) adalah suatu kebijakan dalam praktik yang dibutuhkan oleh seorang manager untuk menjalankan orang lain sebagai sumber daya manusia dari posisi seorang manager, meliputi: perekrutan, penyalangan, pelatihan, pengembalian, penilaian atau evaluasi kinerja kerja dari karyawan yang bekerja pada organisasi. Manajemen Sumber Daya Manusia adalah salah satu bidang manajemen umum yang meliputi aspek Pengorganisasian, Perencanaan, pelaksanaan dan pengendalian, sumber daya manusia dalam sebuah organisasi.

Good Governance

Mengimplementasikan *good governance* dapat terwujud apabila aparatur pemerintah dan institusi publik secara keseluruhan dapat bersikap terbuka terhadap ide dan gagasan baru serta responsive terhadap kepentingan masyarakat. Negara Indonesia sudah menerapkan konsep *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut undang-undang No 30 Tahun 2014, hukum ini menjadi dasar menyelenggarakan suatu kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan pemerintahan yang baik dalam upaya mencegah praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme. *Good Governance* merupakan perwujudan untuk pemerintahan yang baik, bentuk dari *good governance* itu di tandai dengan adanya pemerintah yang demokratis. Pemerintahan demokrasi adalah pemerintah yang terbuka untuk kritik dan kontrol penuh pada masyarakat. *Good Governance* pada dasarnya adalah sebuah konsep yang mengacu pada proses membuat keputusan dan menerapkannya yang bisa gagal dipertanggung jawabkan secara bersama sebagai konteks yang dicapai oleh pemerintah untuk administrasi. Tata kelola pada dasarnya mengacu pada suatu proses interaksi sosial-politik antara pemerintah dan masyarakat, proses berfungsinya pemerintahan sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat sebagaimana mestinya aspirasi dan kepentingan masyarakat dalam berbagai bidang, baik ekonomi, sosial, politik, dan sebagainya (Frayogi, 2015:44). Jadi ada tiga pemangku kepentingan tata kelola yaitu pemerintah, swasta, dan masyarakat, yang selalu berinteraksi untuk kemajuan ekonomi, sosial dan politik suatu negara. Dalam hal ini, negaram enciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan lapangan kerja dan pendapatan, serta kelompok masyarakat berpartisipasi dalam kegiatan ekonomi, sosial dan politik tersebut.

Kualitas Kehidupan Kerja

Kualitas kehidupan kerja merupakan pendekatan sistem manajemen untuk mengkoordinasikan dan menghubungkan potensi sumber daya manusia, dimana kualitas kehidupan kerja dalam organisasi sebagai suatu upaya pimpinan dalam memenuhi kebutuhan anggota maupun organisasi secara simultan dan berkesinambungan, karena itu bukan saja pegawai yang harus puas tetapi pegawai juga harus dapat memuaskan organisasi dengan kinerja yang optimal. Kualitas Kehidupan Kerja merupakan sebuah proses dimana organisasi memberi respon pada kebutuhan karyawan dengan cara mengembangkan mekanisme untuk mengijinkan para karyawan memberikan sumbang saran penuh dan ikut serta mengambil keputusan dan mengatur kehidupan kerja mereka dalam suatu perusahaan.

Penelitian Terdahulu

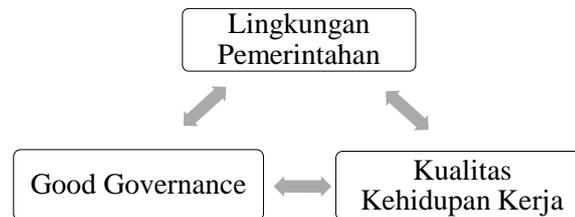
Penelitian Kamelia dan Veranita (2022) bertujuan untuk menentukan pelaksanaan *good governance* dalam maewujudkan pelayanan publik yang berkualitas pada Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan wawancara mendalam, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Ciater Kabupaten Subang telah melaksanakan dengan baik, sehingga pelayanan yang diberikan juga kepada masyarakat bisa berbuat lebih baik. Kendala yang dialami antara lain belum semua orang memahami Standar Operasional Prosedur yang berlaku, sehingga komunikasi dan sosialisasi perlu dilakukan melalui berbagai penyuluhan kepada masyarakat sehingga permintaan layanan dan penyampaian layanan dapat dilakukan lebih baik.

Penelitian Daempal, Saerang, dan Untu (2022) bertujuan untuk mengetahui optimalisasi *good governance* dalam meningkatkan pengelolaan anggaran dana desa di masa pandemi Covid-19. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pemerintah desa Boloak sudah melakukan tugas dan kewajiban mereka dengan baik, serta menerapkan pilar-pilar dari Good Governance, sehingga dapatkan dikatakan bahwa Good Governance dalam pengelolaan Anggaran Dana Desa di masa pandemi Covid-19 Desa Boloak sudah optimal. Good governance sangatlah penting karena hal tersebut dapat mengoptimalkan pengelolaan Anggaran Dana Desa di dalam desa. Adapun kendalakendala yang muncul hanya dari kesadaran masyarakat yang masih kurang terkait antusiasnya dalam mengikuti musyawarah dengan pemerintah desa.

Penelitian Yuliono (2019) bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan bersumber dari observasi dan wawancara yang meliputi produktivitas yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan data observasi dan wawancara. Hasil analisis dalam penelitian ini adalah terlaksananya implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatnya kinerja organisasi pelayanan publik, namun ditemukan kendala seperti adanya beberapa pegawai yang belum mengerti prinsip-prinsip *good governance*. Kendala selanjutnya, kurangnya sosialisasi

aplikasi E-Lampid dan tersedianya koneksi yang kurang stabil sehingga dapat terjadinya kesalahan dalam memasukan data administrasi kependudukan dan catatan sipil.

Model Penelitian



Gambar 1. Model Penelitian

Sumber: *Kajian Teoritik*, (Dikembangkan dari Rangkuti, 2019)

METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. karena bertujuan untuk menggambarkan keadaan fenomena di lapangan. Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian berdasarkan positivisme atau filsafat enterpretif, digunakan untuk meneliti kondisi benda alam, dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi (observasi, wawancara, dokumentasi), data yang diperoleh cenderung, data kualitatif, analisis data, bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif bersifat untuk memahami makna, memahami keunikan, mengkonstruksi fenomena, dan menemukan hipotesis.

Besaran Sampel

Sampel dalam penelitian kualitatif tidak disebut responden, tetapi sebagai narasumber dalam penelitian. Sampel pada penelitian kualitatif bukan juga disebut sampel *statistic*, tetapi sampel teoritis karena tujuan penelitian kualitatif yaitu untuk menghasilkan teori. Sampel penelitian ini merupakan sumber data yang diminta kepada informan sesuai dengan permasalahan penelitian. Sampel yang akan digunakan penulis dalam penelitian kualitatif adalah tentang informan pada pegawai kantor kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan.

Teknik Sampling *Snowball*

Snowball sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya jumlahnya sedikit lama kelamaan menjadi besar. Teknik sampling *snowball* yaitu suatu metode untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus.

Data dan Sumber

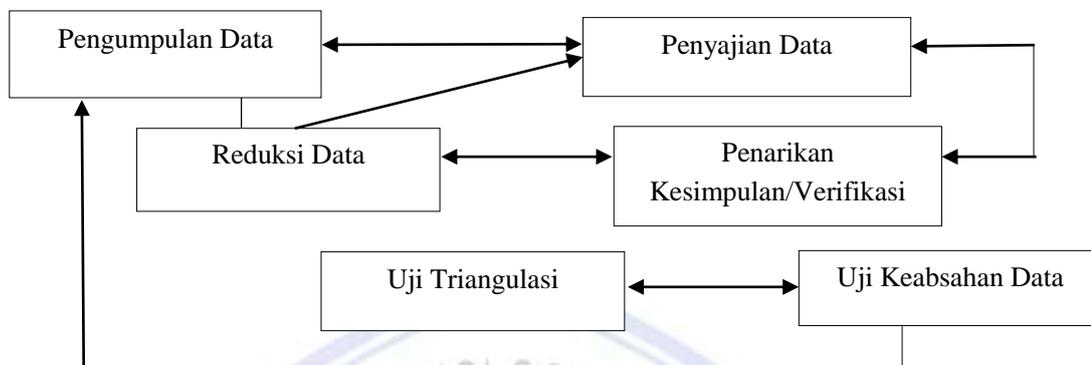
Jenis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber yang dapat memberikan informasi secara langsung, serta sumber data memiliki hubungan dengan pokok permasalahan penelitian sebagai bahan informasi yang dicari. Data primer dalam penelitian ini merupakan data yang dilakukan dengan cara observasi dan wawancara. Sedangkan data sekunder adalah kumpulan dokumen yang berkaitan dengan visi dan misi di Kantor Kecamatan Kumelembuai, serta informasi pendukung berdasarkan analisis.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian, karena memiliki tujuan untuk mendapatkan data, tanpa mengetahui tekniknya pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang diharapkan. Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data merupakan langka--langka yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif merupakan proses pelacakan serta pengaturan secara sistematis catatan lapangan yang telah diperoleh dari wawancara, observasi serta bahan lain agar peneliti dapat melaporkan hasil penelitian. Berdasarkan data tersebut, proses analisa pada penelitian ini dilakukan mulai dari membaca, mempelajari dan menelaah data dengan menggunakan langkah-langkah menurut Miles dan Huberman (2019), diantaranya sebagai berikut:



Gambar 2. Teknik Analisis Data

Sumber: Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007:333-345)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di kantor camat Kumelembuai, maka saya menemukan beberapa temuan mengenai data yang diperlukan. Dalam penelitian yang dilakukan mengenai implementasi *good governance*. Peneliti mendapatkan data tentang kualitas kerja pegawai di kantor camat Kumelembuai, maka dengan itu data yang diperoleh dari hasil wawancara, maka berikut ini akan deskripsikan data hasil penelitian sebagai berikut:

Bagaimana Prosedur Kerja Di Kantor Camat Kumelembuai? Apakah Sesuai Dengan Implementasi *Good Governance*?

Informan 1 adalah pegawai kantor camat yang sudah cukup lama bekerja di Kantor Camat Kumelembuai, Ia berasal dari desa makasili. Informan 1 mengatakan bahwa prosedur kerja yaitu tahapan yang berurutan dengan tujuan agar suatu aktivitas yang di kerjakan dapat berjalan dengan lancar dengan adanya tahapan dalam tata kerja tentang bagaimana dalam mengelola sebuah pekerjaan untuk apa dan bagaimana pekerjaan yang harus diselesaikan, dengan ini kita sebagai pegawai di kantor camat Kumelembuai yang mengerjakan aktivitas tersebut tidak bingung karena setiap tahapan terdapat aturan cara pengerjaannya yang dapat membantu untuk memahami dan mengerti tata cara pengerjaannya. Maka dengan ini prosedur kerja di Kantor Camat Kumelembuai sudah sesuai dengan implementasi *good governance*. Menurut informan 1, secara teori prosedur kerja ini sangat baik, namun dalam pelaksanaannya saat ini prosedur kerja belum berjalan secara optimal. Berdasarkan pada hasil penelitian ini yaitu mengenai bagaimana prosedur kerja pada kantor camat dan apakah sesuai dengan implementasi *good governance* belum tercapai, karena dalam pelaksanaannya belum maksimal serta pegawai yang tidak mengikuti prosedur kerja yang ada. Informan 3 adalah masyarakat Desa Kumelembuai Dua, menurut Informan 3, bahwa prosedur kerja pegawai di Kantor Camat Kumelembuai ini sudah sesuai dengan implementasi *good governance*, karena tahapan dalam tata kerja dalam mengelola sebuah pekerjaan sudah berjalan dengan baik, kinerja dan pelayanan mereka sudah sesuai dengan tahapan dan aturan cara pengerjaannya dengan dapat membantu kita masyarakat dalam pembuatan dokumen dll.

Seperti Apakah Kualitas Kerja Pada Kantor Kecamatan Kumelembuai?

Infoman 2 adalah pegawai Kantor Camat Kumelembuai yang sudah cukup lama bekerja di Kantor Camat ini, Ia berasal dari Desa Kumelembuai. Menurutnya bahwa menunjukkan bagaimana kondisi kualitas kerja pegawai yang ada di kantor camat Kumelembuai sudah optimal. Dilihat dari sisi pengetahuan pegawai mengenai tupoksinya pegawai mampu memahami tugas pekerjaannya apa yang menjadi kewajibannya sesuai dengan

bidangnya. Beban pekerjaan tersebut berbeda dengan tiap masing seksi, akan tetapi hasil yang dicapai sudah sesuai dengan target dan hasil yang diharapkan. Namun dalam pengamatan atau observasi maka terdapat masalah yang berhubungan dengan kualitas pegawai yaitu seringkali pegawai mendapatkan kesulitan dan melakukan kesalahan dalam melaksanakan pekerjaan. Hal ini dikarenakan sebagian dari pegawai tidak melakukan analisis pekerjaan dalam menentukan tindakan yang tepat dan mencari solusi apabila masalah muncul ketika pekerjaan berlangsung sehingga pegawai harus mencari solusi seketika juga pada saat permasalahan muncul dan pada akhirnya pekerjaan menjadi lamban di tangani. Informan 4 adalah masyarakat Desa Kumelembuai Dua. Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 4, menurutnya bahwa kualitas kerja dari pegawai sudah optimal, karena pegawai mampu memahami tugas pekerjaannya yang harus menjadi kewajiban dari setiap seksi pada pegawai kantor camat Kumelembuai. Dengan ini kualitas kerja pada pegawai sudah berjalan dengan baik.

Bagaimana Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja Di Kantor Camat Kumelembuai?

Menurut hasil penelitian dengan pegawai Kantor Camat Kumelembuai yaitu dengan informan 1, menurutnya implementasi *good governance* dalam mewujudkan kualitas kerja di Kantor Camat Kumelembuai, maka aparat-aparatur pemerintah dengan institusi oblit tertentu harus merespon positif tentang ide dan gagasan baru untuk menunjang setiap program yang ada, tentu itu semua untuk kepentingan masyarakat yang ada dan tentu faktor yang ada dalam kantor camat Kumelembuai demikian, tentu antara dari pihak kecamatan ada kerja sama ketika ada program-program yang harus dilaksanakan bersama dengan pemerintah yang ada di desa-desa, sehingga ada kesinambungan antara pemerintah kecamatan dan desa untuk mewujudkan setiap program yang ada, bahwa semua gagasan, ide itu bertujuan untuk kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara, jadi ketika ada program yang harus dilaksanakan maka tanpa ada kerja sama hal demikian tidak akan bisa kalau hanya lewat pemerintah kecamatan atau pemerintah yang ada di desa. Maka antara pemerintah di kecamatan dan desa harus ada kerja sama dengan baik.

1. Responsivitas

Berdasarkan pada hasil wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Kumelembuai informan 2, responsivitas merupakan tanggung jawab, dengan bagaimana pegawai merespon pada masyarakat tentang kualitas kerja yang ada di kantor camat Kumelembuai, karena tanpa kerja sama maupun dukungan dari masyarakat, maka kualitas kerja pada kantor camat tidak berjalan dengan baik ataupun masyarakat mungkin akan menilai pelayanan di Kantor Camat Kumelembuai tidak maksimal, maka harus di implementasikan dengan baik, di mana masyarakat harus merespon kualitas kerja di Kantor Camat Kumelembuai. Berdasarkan pada hasil wawancara dengan informan 3, mengungkapkan bahwa pegawai yang ada di Kantor Camat telah merespon pelayanan masyarakat dengan baik, ketika kita membuat KTP ataupun dokumen lainnya. Karena hubungan pemerintah dengan masyarakat sudah cukup baik.

2. Efektivitas dan Efisien

Berdasarkan hasil penelitian dengan informan, Efektivitas dan efisien ini sudah di implementasikan dengan baik, dimana ketika melaksanakan penyelenggaraan pemerintah itu akan menghasilkan sesuatu yang baik sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat yang tentunya secara maksimal agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia. Efektivitas dan efisien ini merupakan penyelenggaraan yang harus menghasilkan sesuai dengan apa yang dikehendaki dengan menggunakan sumber daya.

3. Akuntabilitas

Memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan dari suatu organisasi yang memiliki hak tanggung jawab. Dimana apa yang di kerjakan, apa yang dilakukan itu bisa ditanggung jawabkan, dalam arti bahwa tanggung jawab pada kelalaian yang mungkin dilakukan.

4. Transparansi

Berdasarkan pada penelitian dengan informan, dimana dapat dijelaskan faktor ini sangat menunjang dan harus dilaksanakan ketika dalam penyelenggaraan satu pemerintahan lebih khusus yang ada di kecamatan Kumelembuai, karena transparansi itu bisa memberikan informasi terkait dengan aktifitas sumber daya pada pihak yang membutuhkan guna dalam mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

5. Profesionalisme

Berdasarkan penelitian dengan informan, terkait dengan profesionalisme pegawai kantor camat Kumelembuai, dapat dikatakan bagaimana kinerja kita, bagaimana tugas dan tanggung jawab yang artinya ketika kita menunjukkan profesionalisme itu berarti kita menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas dan tanggung jawab yang di embankan bagi pegawai di Kantor Camat Kumelembuai.

6. Keadilan

Keadilan yaitu tindakan yang memberikan sesuatu pada orang yang memang menjadi haknya. Berdasarkan pada penelitian dengan informan, dimana menjelaskan keadilan itu sangat penting ketika kita menjalankan tugas dan tanggung jawab kita, karena bagaimana sikap dan tindakan kita terhadap masyarakat, ketika masyarakat itu mungkin ada dalam masalah sehingga kita menunjukkann bahwa kita pro kepada masyarakat dan kita melihat masyarakat itu perlu di bantu begitu sebaliknya menurut masyarakat bahwa mereka sangat dibantu,

Faktor-Faktor Apa Sajakah Yang Dapat Mendukung Kualitas Kehidupan Kerja Pegawai Yang Ada Di Kantor Camat Kumelembuai?

1. Sarana dan Prasarana
Berdasarkan hasil wawancara dengan informan sarana dan prasarana itu tentu saja akan menjadi faktor yang sangat mendukung implementasi *good governance* dalam pelayanan, karena dengan tersedianya ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman.
2. Sumber Daya Manusia
Faktor pendukung ini sangat penting peranannya dalam implementasi *good governance*, sumber daya manusia ini memiliki pengetahuan, keterampilan yang ditempatkan sesuai dengan keahliannya, serta disiplin maka kinerjanya akan maksimal.

Faktor Apa Sajakah Yang Menghambat Proses Berjalannya Kualitas Kerja Pegawai Di Kantor Camat Kumelembuai?

1. Keterbatasan Dana atau Perawatan Peralatan Kantor
Berdasarkan pada hasil penelitian ini, maka ada peralatan yang sudah terbengkalainya peralatan kantor, karena minimnya dana dapat juga menjadi faktor penghambat yang serius dalam kualitas kerja pada pegawai kantor camat Kumelembuai.
2. Sarana Transportasi dan Informasi
Berdasarkan hasil penelitian, transportasi ini menunjukkan bahwa sistem transportasi ini perlu mendapatkan perhatian khusus dengan di mulai dari tempat perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi dan monitoring sehingga permasalahan transportasi.
3. Anggaran
Berdasarkan pada hasil penelitian dengan informan, bahwa kemampuan merencanakan penyusunan anggaran berbasis kinerja di Kantor Camat Kumelembuai berada pada tingkat sedang dengan kategori kurang sesuai. Maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan pada faktor kemampuan merencanakan dengan mengikutsertakan pegawai pada Kantor Camat untuk mengikuti berbagai pelatihan perencanaan anggaran berbasis kinerja.

Pembahasan

Penulis menyajikan data yang diperoleh di lapangan yang berhubungan dengan penelitian. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan. Dalam penelitian ini terdapat beberapa faktor penelitian di antaranya adalah:

Implementasi *Good Governance* Dalam Mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Kantor Camat Kumelembuai Responsivitas

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi masyarakat. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisien dalam mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah dalam memberikan kualitas kerja yang baik kepada masyarakat. Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari penyedia layanan, sikap dan komunikasi dari pegawai kantor camat merupakan hal yang membarikan kesan pada penerima layanan, sikap yang baik, ramah dan sopan dari pegawai akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan diterima dengan baik oleh petugas Kantor Kecamatan Kumelembuai. Tanggung jawab dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. *Good governance* perlu adanya responsivitas karena sangat diperlukan sebagai bukti kemampuan organisasi untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan pemerintah.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan pegawai Kantor Camat Kumelembuai dengan informan 2 dan masyarakat informan 3, responsivitas merupakan tanggungjawab dari masyarakat, bagaimana masyarakat merespon tentang kualitas kehidupan keja di Kantor Camat Kumelembuai, karena tanpa kerja sama maupun dukungan dari masyarakat maka kualitas kerja yang ada di Kantor Camat, mungkin tidak berjalan dengan

baik ataupun masyarakat mungkin akan menilai pelayanan di kantor camat Kumelembuai tidak maksimal, sehubungan dengan respon baik dari pegawai bahkanpun dari masyarakat dan juga responsivitas ini bagaimana masyarakat merespon tetapi juga pegawai yang ada di Kantor Camat Kumelembuai, itu berarti bahwa harus ada hubungan yang baik pemerintah kecamatan Kumelembuai bersama dengan masyarakat, tetapi juga masyarakat yang ada di desa, di mana kecamatan Kumelembuai itu berada.

Efektivitas dan Efisien

Efektif yaitu mengerjakan pekerjaan yang tepat sedangkan efisien yaitu mengerjakan pekerjaan yang benar. Efektivitas dan Efisien merupakan penyelenggaraan yang harus menghasilkan sesuai dengan apa yang di kehendaki dengan menggunakan sumber daya secara maksimal agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan informan 2, efektivitas dan efisien merupakan hal yang sangat di perlukan dan di butuhkan, bahkanpun perlu kita lakukan, ketika melaksanakan penyelenggaraan pemerintahan, sehingga penyelenggaraan itu akan menghasilkan sesuatu yang baik sesuai dengan apa yang di kehendaki oleh masyarakat tentunya secara maksimal agar mampu berkompetisi secara sehat dalam persaingan dunia, karena dengan efektivitas kerja ataupun efisien ketika kita mengedepankan hal ini akan memberi dampak yang positif bagi kehidupan kerja di kantor camat Kumelembuai, sehingga pelayanan untuk masyarakat yang ada di Kecamatan Kumelembuai akan lebih baik.

Akuntabilitas

Akuntabilitas mengandung arti pertanggung jawaban, baik oleh orang-orang maupun badan yang dipilih atas pilihannya dan tindakannya. Akuntabilitas adalah memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi yang memiliki hak pertanggung jawaban. Secara singkat akuntabilitas menunjukkan pada tanggung jawab pada kelalaian, profesionalisme serta menjalankan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat. Akuntabilitas dimasukkan dalam salah satu indikator *Good Governance* karena akuntabilitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi dalam menjalankan visi dan misi, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari hasil observasi dan wawancara dengan informan 1, di jelaskan bagaimana pertanggung jawaban atas kinerja atau tindakan dari pimpinan suatu organisasi yang memiliki hak pertanggung jawaban, di mana apa yang di kerjakan, apa yang di lakukan itu bisa di pertanggung jawaban, dalam arti bahwa tanggung jawab pada kelalaian yang mungkin di lakukan, profesionalisme serta bagaimana menjelaskan prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat.

Transparansi

Menurut Rusdiana dan Hasihudin (2018::25), Tranparansi adalah memberikan informasi yang terkait dengan aktifitas sumber daya kepada pihak yang membutuhkan guna terwujudnya penyelenggara pemerintah yang baik.

Dari hasil wawancara dan observasi dengan informan 2 dan informan 3, maka dapat dijelaskan di mana faktor ini sangat menunjang dan harus di laksanakan ketika dalam penyelenggaraan satu pemerintahan lebih khusus yang ada di kecamatan Kumelembuai, karena transparansi itu bisa memberikan informasi terkait dengan aktifitas sumber daya pada pihak yang membutuhkan guna mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*). Jadi dalam arti bahwa transparansi ini sangat perlu dan harus di laksanakan, karena dengan adanya transparansi maka masyarakat tidak akan bertanya-tanya lagi dan masyarakat akan tau bagaimana tugas dan tanggung jawab bahkanpun kinerja dari pegawai yang ada di kecamatan Kumelembuai, sehingga dengan demikian akan mewujudkan kualitas kehidupan kerja yang baik di kantor camat Kumelembuai.

Profesionalisme

Profesionalisme adalah keandalan dengan tugas yang dilakukan sehingga dapat dilakukan dengan kualitas tinggi, tepat waktu, dengan kecerdasan dan prosedur yang mudah dipahami dan di ikuti. Profesionalisme merupakan kemampuan seseorang pekerja untuk menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Profesionalisme memiliki arti mutu, kualitas, dan tindak tanduk yang merupakan ciri suatu profesi atau orang yang profesional. Seseorang layak disebut profesionalisme apabila ia tahu betul apa yang harus di kerjakan. Ia memakai ukuran yang jelas untuk mengetahui apakah yang di kerjakannya itu berhasil atau tidak. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan 2 dan informan 4, yang dilakukan terkait dengan profesionalisme pegawai di Kantor Camat Kumelembuai, dapat dikatakan bagaimana kinerja kita, bagaimana tugas dan tanggung jawab artinya ketika kita menunjukkan profesionalisme itu berarti kita menunjukkan tanggung jawab kita terhadap tugas dan tanggung jawab yang di embankan bagi pegawai yang ada di kantor camat Kumelembuai, karena dengan

profesionalisme dalam pelayanan kepada masyarakat itu memberikan dampak yang positif dan masyarakat akan memberikan apresiasi yang baik kepada pegawai kantor camat ketika menunjukkan profesionalisme yang baik.

Keadilan

Keadilan adalah tindakan yang terletak diantara memberikan terlalu banyak dan sedikit yang dapat diartikan memberikan sesuatu kepada tiap orang sesuai dengan apa yang menjadi haknya. Keadilan merupakan tindakan yang memberikan sesuatu kepada orang yang memang menjadi haknya. Keadilan yaitu sebuah keadaan di mana ada suatu perjanjian yang kemudian perjanjian tersebut dijalankan sesuai dengan aturan yang berlaku tanpa berat sebelah, keadilan mematuhi semua hukum dan perundangan yang berlaku. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dari informan 2 dan informan 4 menjelaskan bahwa Implementasi *Good Governance* tentang keadilan itu sangat penting ketika kita menjalankan tugas dan tanggung jawab, karena keadilan ini menunjukkan bagaimana sikap dan tindakan kita terhadap masyarakat ketika masyarakat itu mungkin ada dalam permasalahan atau mengalami satu masalah sehingga ketika kita menunjukkan bahwa kita pro kepada masyarakat itu dan kita melihat bahwa masyarakat tersebut perlu di bantu berarti tanggung jawab kita sebagai pegawai yang ada di kantor camat Kumelembuai, bagaimana kita menunjukkan dedikasi kita untuk membantu masyarakat yang mungkin ada dalam masa kesulitan ataupun mengalami permasalahan sehingga tentunya akan terlihat bagaimana kinerja dari pegawai, tetapi juga keadilan disini sebagai pegawai tentu mengharapkan keadilan yang sebenar-benarnya, karena memang harus memberikan pelayanan yang baik bagi pegawai terlebih pimpinan harus melihat bagaimana kinerja dari bawahannya, mungkin pimpinan ada yang bersikap tidak adil kepada bawahannya ataupun pimpinan hanya melihat dari sudut pandangnya, mungkin ada yang dekat itu yang diutamakan, tetapi yang tidak dekat seringkali diabaikan.

Secara keseluruhan tentunya berbicara tentang implementasi *good governance*, jadi kita bisa melihat apa itu implementasi *good governance*, bagaimana penerapan pemerintahan yang baik tentunya yang ada di kecamatan Kumelembuai.

Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi Good Governance Dalam Mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja Pada Kantor Kecamatan Kumelembuai

Faktor Pendukung

1. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan 5, maka faktor pendukung mengenai sarana dan prasarana itu tentu saja akan menjadi faktor yang sangat mendukung Implementasi *Good Governance* dalam pelayanan, karena dengan tersedianya ruang kerja dan ruang pelayanan masyarakat yang nyaman, alat kelengkapan kantor seperti komputer dapat membantu dan mempermudah pekerjaan pegawai yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan. Dalam meningkatkan kualitas kerja pada pegawai kantor camat maka harus di dukung oleh sarana dan prasarana kantor dengan menunjang sehingga ketetapan waktu dalam pelayanan dapat terealisasi dengan baik.

2. Sumber Daya Manusia (SDM)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan 5, faktor pendukung Sumber Daya Manusia itu sangat penting peranannya dalam implementasi *good governance*. Sumber Daya Manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan, ditempatkan sesuai dengan keahliannya, serta disiplin maka kinerjanya akan maksimal, sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Karena itu dibutuhkan pelatihan-pelatihan bagi pegawai guna untuk meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap untuk melaksanakan tugas secara profesional dengan dilandasi kepribadian dan etika sesuai dengan kebutuhan instansi demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

Faktor Penghambat

Adapun faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam implementasi *good governance* adalah:

1. Keterbatasan Dana Perbaikan atau Perawatan Peralatan Kantor

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan informan 5, yaitu Terbengkalainya peralatan kantor dari perawatan / perbaikan karena minimnya dana dapat menjadi faktor penghambat serius dalam kualitas kerja pada pegawai kantor camat Kumelembuai, karena banyaknya peralatan kantor yang rusak maka akan berakibat pada lambatnya waktu penyelesaian tugas dari pegawai.

2. Kondisi Sarana Transportasi Dan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan 5, maka faktor yang menghambat transportasi merupakan sarana yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan di kecamatan Kumelembuai, terutama dalam

mendukung kegiatan perekonomian masyarakat. Sistem transportasi yang dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan mobilitas penduduk dan sumber daya lainnya yang dapat mendukung terjadinya pertumbuhan ekonomi. Dengan adanya transportasi harapannya dapat menghilangkan isolasi dan memberi stimulan ke arah perkembangan di semua bidang kehidupan baik perdagangan, industri maupun sektor lainnya di Kecamatan Kumelembuai. Pemerintah masih belum memadai sehingga pemerintah Kecamatan Kumelembuai selalu mengalami hambatan ketika akan mengadakan sosialisasi atau penyuluhan di Kecamatan Kumelembuai, karena adanya kondisi jalannya yang rusak dan harus diperbaiki, maka untuk sementara ini tidak bisa dilalui oleh kendaraan beroda empat (mobil). Dari beberapa pendapat tentang peranan transportasi menunjukkan bahwa sistem transportasi perlu mendapatkan perhatian khusus mulai dari tempat perencanaan, pelaksanaan maupun evaluasi dan monitoring sehingga permasalahan transportasi khususnya yang langsung ke sentral produksi di perhatikan baik sekarang maupun yang akan datang.

3. Anggaran

Anggaran untuk pelatihan-pelatihan terhadap pegawai sangat dibutuhkan guna meningkatkan keterampilan pegawai yang ada di Kantor Camat Kumelembuai. Berdasarkan hasil penelitian dengan informan 5, bahwa kemampuan merencanakan penyusunan anggaran berbasis kinerja di kantor camat Kumelembuai berada pada tingkatan sedang yaitu 3,05, dengan kategori kurang sesuai. Kemampuan melaksanakan pekerjaan penyusunan anggaran berbasis kinerja di kantor camat berada pada tingkat sedang yaitu 2,73 dengan kategori kurang sesuai.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *good governance* dalam mewujudkan kualitas kehidupan kerja di kantor kecamatan Kumelembuai. Data pada penelitian ini diperoleh dengan observasi dan wawancara secara langsung kepada informan. Berdasarkan hasil penelitian ini, dilakukan tentang Implementasi *Good Governance* dalam mewujudkan Kualitas Kehidupan Kerja pada Kantor Kecamatan Kumelembuai Kabupaten Minahasa Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Dalam prosedur kerja, maka prosedurnya sudah sesuai dengan implementasi *good governance*, karena tahapan tata kerja dalam mengelola sebuah pekerjaan sudah berjalan dengan baik, kinerja dan pelayanan sudah sesuai dengan tahapan dan aturan.
2. Kualitas kerja pegawai sudah optimal, karena sudah mampu memahami tugas pekerjaannya yang menjadi kewajiban dari setiap seksi pegawai yang ada di Kantor Camat Kumelembuai.
3. Dalam implementasi *good governance* untuk mewujudkan kualitas kerja di Kantor Camat Kumelembuai, maka aparat pemerintah dan institusi oblit sudah merespon positif tentang ide dan gagasan baru untuk menunjang setiap program yang ada.
4. Dalam responsivitas, maka harus di implementasi dengan baik, dimana masyarakat harus merespon kualitas kerja di kantor camat Kumelembuai, karena tanpa ada kerja sama maupun dukungan masyarakat maka kualitas kerja yang ada di kantor camat mungkin belum berjalan dengan baik ataupun juga masyarakat mungkin akan menilai pelayanan yang ada di kantor camat ini.
5. Efektivitas dan efisien sudah di implementasikan dengan baik dimana ketika melaksanakan penyelenggaraan pemerintah itu akan menghasilkan sesuatu dengan baik sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat, tentunya secara maksimal mampu berkompetensi secara sehat dalam persaingan dunia.
6. Akuntabilitas, bagaimana tanggung jawabnya, dimana apa yang dikerjakan apa yang dilakukan bisa di pertanggung jawabkan, yang artinya bahwa tanggung jawab dalam kelalaian mungkin dilakukan serta bagaimana prosedur dan mekanisme dalam melayani masyarakat.
7. Profesionalisme, bagaimana tugas dan tanggung jawab yang artinya menunjukkan profesionalisme itu berarti kita menunjukkan tanggung jawab yang di embankan bagi pegawai yang ada di kantor camat Kumelembuai, karena dengan profesionalisme pelayanan kepada masyarakat itu memberikan dampak yang positif dan masyarakat akan memberikan apresiasi yang baik kepada pegawai di Kantor Camat Kumelembuai.
8. Implementasi *good governance* dengan keadilan itu sangat penting ketika kita menjalankan tugas dan tanggung jawab, karena keadilan ini menunjukkan bagaimana sikap dan tindakan terhadap masyarakat, ketika masyarakat itu mungkin ada dalam permasalahan atau mengalami satu masalah sehingga ketika menunjukkan bahwa pro kepada masyarakat dan melihat masyarakat tersebut perlu dibantu.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan beberapa permasalahan yang belum dapat dipecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran antara lain:

1. Kantor Kecamatan Kumelembuai diharapkan memberikan responsivitas yang baik dalam merespon kepada masyarakat tentang kualitas kerja yang ada di kantor Camat Kumelembuai dengan dapat dilakukan baik guna mencapai kesejahteraan masyarakat dan sangat di harapkan tetap terjalin hubungan kerja sama yang baik, baik pegawai maupun masyarakat.
2. Kantor Kecamatan Kumelembuai diharapkan melaksanakan efektivitas dan efisien yang baik dalam melaksanakan penyelenggara pemerintahan, sehingga dapat menghasilkan sesuatu yang baik sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh masyarakat.
3. Kantor Kecamatan Kumelembuai diharapkan memberikan implementasi *good goevrnance* tentang akuntabilitas atau tanggung jawab atas kinerja dan tindakan dari pimpinan suatu organisasi yang memiliki hak pertanggung jawaban.
4. Diharapkan memberikan profesional pegawai di Kantor Camat Kumelembuai karena dapat dikatakan menunjukkan tugas dan tanggung jawab yang di embankan bagi pegawai di kantor Camat.
5. Diharapkan keadilan ini memberikan tugas dan tanggung jawab karena sikap dan tindakan pada masyarakat mungkin ada permasalahan atau mengalami satu masalah yang harus di selesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Daempal, A. V., Saerang, I. S., & Untu, V. N. (2022). Optimalisasi Good Governance Dalam Meningkatkan Pengelolaan Anggaran Dana Desa Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Desa Boloak). *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 10, No. 4. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/emba/article/view/44449>. Diakses pada 14 Desember 2022.
- Dessler, G. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Buku 1. Jakarta: Indeks.
- Frayogi, M. (2015). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Di Dinas Kesehatan Kabupaten Tangerang Provinsi Banten*. Skripsi. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. <https://eprints.untirta.ac.id/565/1/Muhammad%20Frayogi%20-%206661110837%20-%20Copy.pdf>. Diakses pada 3 Juli 2023
- Kamelia, L., & Veranita, M. (2022). Analisis Implementasi Good Governance dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas di Kecamatan Ciater Kabupaten Subang. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 2. <https://stia-binaruna.e-journal.id> Diakses pada 26 Mei 2022
- Sugiyono (2019). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Yuliono, R. N. (2019). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik (Studi Empiris Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya)*. Skripsi. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stiesia) Surabaya. <https://repository.stiesia.ac.id/id/eprint/1217/>. Diakses pada 26 Desember 2019.