

**IMPLEMENTASI PERDA NO 15 TAHUN 2011 TENTANG
PELAYANAN PUBLIK KANTOR KELURAHAN SOGATEN,
KECAMATAN MANGUHARJO
KOTA MADIUN**

Oleh:

Handhika Luhatur Satriya Utama¹

¹MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta
Correspondence Author: handhika@gmail.com

Abstract

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang pelayanan publik bagi Desa Sogaten Kecamatan Manguharjo Kota Madiun. Jenis dan analisis data menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Sumber data terdiri dari data primer berupa wawancara langsung dan data sekunder yang merupakan data yang dikumpulkan dari observasi dan literatur institusional yang berkaitan dengan penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Uji validitas data menggunakan teknik triangulasi sumber data dan pemeriksaan anggota. Penelitian ini menggunakan teori implementasi Edward III, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Peraturan Daerah Nomor 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sogaten yang dicermati dari empat aspek atau indikator, pada prinsipnya telah berjalan dengan baik, kecuali aspek sumber daya pelaksanaannya, yaitu: Jumlah dan kualitas personel/petugas pelayanan masih belum memadai dan sarana/prasarana dan perlengkapan, serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya, masih belum memadai. Kondisi ini memperlambat waktu pelayanan kepada masyarakat. Sedangkan 2 (dua) faktor yang telah diidentifikasi sebagai penghambat pelaksanaan pelayanan publik oleh pemerintah Desa Sogaten yaitu kualitas sumber daya aparatur dan sarana/prasarana, peralatan dan sarana penunjang pelayanan.

Keywords: Implementasi, Pelayanan Publik, Perda

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan hak warga negara dan telah diatur bahwa negara berkewajiban melayani setiap

warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. akan tetapi pelayanan publik masih menjadi suatu permasalahan yang

dihadapi seiring dengan banyaknya tuntutan masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik yang harus segera dipenuhi pemerintah. Pemberian pelayanan yang berkualitas merupakan hal yang paling berpengaruh karena kualitas produk akan memberikan kepuasan dan kenyamanan konsumen, dalam konteks ini konsumen adalah masyarakat. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, Komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan.

Pelayanan Publik dalam melakukan perbaikan perlu Reformasi administrasi pelayanan, sebagai awal bagi percepatan reformasi administrasi ialah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) yang terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. reformasi administrasi publik diarahkan pada pelaksanaan keseluruhan fungsi-fungsi manajemen pemerintahan yang didasarkan pada kebutuhan bagi peningkatan kecepatan efektifitas dan mutu pelayanan sesuai dengan dinamika kemajuan masyarakat

dan tantangan pembangunan. maka dari itu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui optimalisasi peran pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien.

Jenis pelayanan yang ada di Kelurahan Sogaten terdiri dari 30 layanan untuk masyarakat. Masyarakat yang merupakan pelanggan dalam pelayanan publik juga memiliki peran penting dalam tercapainya kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagai masyarakat kita harus mengikuti semua aturan yang telah dibuat oleh pemerintah sehingga tercipta keharmonisan antara kedua belah pihak. Masyarakat juga memiliki harapan yang besar terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional dan efektif serta efisien. Sehingga Pemerintah Pusat maupun Pemerintah Daerah memiliki tanggung jawab tentang bagaimana memberikan pelayanan publik terbaik yang dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang menggunakannya.

Pelayanan dapat berjalan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh pegawai-pegawai yang handal, berkompeten,

mampu memahami serta dapat melakukan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, pegawai-pegawai tersebut haruslah memiliki komitmen dan tanggung jawab moral kepada masyarakat. Masyarakat tentunya ingin mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dari pemerintah. Pelayanan yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan.

Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, yaitu jenis penelitian yang menggambarkan suatu keadaan atau penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya (Sugiono, 2017). Adapun jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif. Menurut Sugiono (2017). Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata-kata, kalimat, skema dan gambar.

Menurut Sugiono dalam bukunya Metode Penelitian Administrasi, mendefinisikan metode penelitian dapat diartikan sebagai langkah-langkah atau

cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Dalam penelitian mengenai Implementasi Perda No 15 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Sogaten, Kecamatan Manguharjo, Kota Madiun. peneliti menggunakan metode penelitian dengan pendekatan kualitatif.

Teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara mendalam, dokumentasi, dan observasi langsung. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2007: 89), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (data reduction), penyajian data (data display), dan conclusion drawing/verification Huberman dan Miles (2014).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Keberhasilan suatu proses implementasi kebijakan mengarah kepada kinerja dan dampak yang dikehendaki dari keseluruhan kebijakan yang ada. Terwujudnya kinerja kebijakan ini lebih cenderung untuk suatu pencapaian dari hasil implementasi dalam jangka waktu yang pendek atau singkat, sedangkan

untuk terwujudnya dampak kebijakan yang kehendaki diartikan sebagai pencapaian dari hasil implementasi dalam jangka waktu yang panjang.

1) Komunikasi.

Dari hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa proses komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah Kota Madiun telah tersampaikan dengan baik kepada masyarakat luas, hal ini dapat dilihat dari:

Dapat dikatakan bahwa keberhasilan implementasi sebuah program salah satu faktor yang menentukannya komunikasi, hal tersebut sesuai dengan pendapat George C Edward III dalam Widodo (2010:97) Komunikasi diartikan sebagai “sebuah proses penyampaian informasi dari komunikator ke komunikan”. Informasi mengenai kebijakan publik bahwa perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat tercapai sesuai dengan apa yang diharapkan.

Menurut Edward III dalam Widodo (2010 :97), komunikasi diartikan sebagai “proses penyampaian informasi komunikator kepada komunikan”.

Informasi mengenai kebijakan publik menurut Edward III dalam Widodo (2010:97) perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar para pelaku kebijakan dapat mengetahui apa yang harus mereka persiapkan dan lakukan untuk menjalankan kebijakan tersebut sehingga tujuan dan sasaran kebijakan dapat dicapai sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:97), komunikasi kebijakan memiliki beberapa dimensi, antara lain dimensi transmisi (*transmission*), kejelasan(*clarity*)dan konsistensi(*consistency*).

1) Dimensi transmisi menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya disampaikan kepada pelaksana(*implementors*)kebijakan tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan dan pihak lain yang berkepentingan baik secara langsung maupun tidak langsung.

2) Dimensi kejelasan(*clarity*)menghendaki agar kebijakan yang ditransmisikan kepada pelaksana, target grup dan pihak lain yang berkepentingan secara jelas sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan, sasaran, serta substansi dari kebijakan publik tersebut sehingga masingmasing akan mengetahui apa yang harus dipersiapkan serta

dilaksanakan untuk mensukseskan kebijakan tersebut secara efektif dan efisien.

3) Dimensi

konsistensi(*consistency*)diperlukan agar kebijakan yang diambil tidak simpang siur sehingga membingungkan pelaksana kebijakan, target grup dan pihak-pihak yang berkepentingan.

2) Sumberdaya

Dari hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa sumber daya manusia dalam implemementasi kebijakan sudah sesuai, hal ini dapat dilihat dari:

1. Edward III dalam Widodo (2010:98) mengemukakan bahwa faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:98) bahwa sumberdaya tersebut meliputi sumberdaya manusia, sumberdaya anggaran, dan sumberdaya peralatan dan sumberdaya kewenangan.

1) Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia merupakan salah satu variabel yang mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:98) menyatakan bahwa "*probably the most essential resources in implementing policy is staff*". Edward III dalam Widodo (2010:98) menambahkan "*no matter how clear and consistent*

implementation order are and no matter accurately they are transmitted, if personnel responsible for carrying out policies lack the resources to do an effective job, implementing will not effective"

2) Sumberdaya Anggaran

Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan dalam kesimpulan studinya "*budgetary limitation, and citizen opposition limit the acquisition of adequate facilities. This is turn limit the quality of service that implementor can be provide to public*". Menurut Edward III, terbatasnya anggaran yang tersedia menyebabkan kualitas pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat juga terbatas. Edward III dalam Widodo (2010:100) menyatakan bahwa "*new towns studies suggest that the limited supply of federal incentives was a major contributor to the failure of the program*". Menurut Edward III, terbatasnya insentif yang diberikan kepada implementor merupakan penyebab utama gagalnya pelaksanaan program. Edward III dalam Widodo (2010:101) menyimpulkan bahwa terbatasnya sumber daya anggaran akan mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Disamping program tidak bisa dilaksanakan

dengan optimal, keterbatasan anggaran menyebabkan disposisi para pelaku kebijakan rendah.

3) Sumberdaya Peralatan

Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan bahwa sumberdaya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan yang meliputi gedung, tanah, dan sarana yang semuanya akan memudahkan dalam memberikan pelayanan dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2010:102) menyatakan: *Physical facilities may also be critical resources in implementation. An implementor may have sufficient staff, may understand what he supposed to do, may have authority to exercise his task, but without the necessary building, equipment, supplies and even green space implementation will not succeed.* 4)

Sumberdaya Kewenangan

Sumberdaya lain yang cukup penting dalam menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan adalah kewenangan. Menurut Edward III dalam Widodo (2010:103) menyatakan bahwa: Kewenangan (authority) yang cukup untuk membuat keputusan sendiri yang dimiliki oleh suatu lembaga akan mempengaruhi lembaga itu dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Kewenangan ini menjadi penting ketika mereka dihadapkan suatu masalah dan mengharuskan untuk segera diselesaikan dengan suatu keputusan. Oleh karena itu, Edward III dalam Widodo (2010:103), menyatakan bahwa pelaku utama kebijakan harus diberi wewenang yang cukup untuk membuat keputusan sendiri untuk melaksanakan kebijakan yang menjadi kewenangannya.

Dari hal tersebut diatas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sumber daya manusia dari keseluruhan pegawai dalam proses rekrutmen calon pegawai negeri sipil bisa dikatakan baik dari segi pendidikan dan keunggulan kompetensi diantara jajaran pegawai karena memiliki pengalaman dalam mengatasi berbagai masalah dalam proses rekrutmen pegawai. Sumber daya anggaran yang tersedia untuk rekrutmen ini telah disediakan dan dijamin oleh pemerintah pusat samapai dengan wilayah. Sumber daya peralatan yang tersedia dikatakan cukup karena rekrutmen ini dilakukan dengan komputerisasi dan hasilnya langsung diketahui oleh peserta calon pegawai negeri sipil. Sehingga penulis dapat memastikan bahwa indicator sumber daya telah terpenuhi dan terjamin dengan baik yang meliputi sumber daya manusia, sumber daya anggaran, sumber daya

peralatan dan sumber daya kewenangan oleh pemerintah.

3) Disposisi

Dari hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa disposisi dalam implementasi kebijakan sudah sesuai, hal ini dapat dilihat dari:

1) Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana tidak menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

2) Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Dari hasil penelitian di lapangan dapat disampaikan bahwa faktor disposisi (sikap) juga memiliki peranan yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan suatu program.

Pengertian disposisi menurut Edward III dalam Widodo (2010:104) dikatakan sebagai “kemauan, keinginan dan kecenderungan para perlaku kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tadi secara sungguh sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan kebijakan dapat diwujudkan”. Edward III dalam Widodo (2010:104-105) mengatakan bahwa: jika implementasi kebijakan ingin berhasil secara efektif dan efisien, para pelaksana(*implementors*) tidak hanya mengetahui apa yang harus dilakukan dan mempunyai kemampuan untuk melakukan kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk melaksanakan kebijakan tersebut Faktor-faktor yang menjadi perhatian Edward III dalam Agustinus (2006:159-160) mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari:

1. Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki

dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

2. Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Berdasarkan hal tersebut diatas dapat diambil kesimpulan oleh penulis bahwa pada indicator disposisi (sikap) pelaku kebijakan dalam menerapkan kebijakan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam proses rekrutmen calon pegawai negeri sipil menimbulkan kepuasan kepada masyarakat umum untuk mengikuti proses rekrutmen yang berlangsung.

4) Birokrasi

Dari hasil penelitian di lapangan dapat dikatakan bahwa birokrasi dalam

implementasi kebijakan sudah sesuai, hal ini dapat dilihat dari

1. implementasi Standard operational procedure (SOP) serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas.
2. pelaksanaan sistem dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan.

Ripley dan Franklin dalam Winarno (2005:149-160) mengidentifikasi enam karakteristik birokrasi sebagai hasil pengamatan terhadap birokrasi di Amerika Serikat, yaitu:

1. Birokrasi diciptakan sebagai instrumen dalam menangani keperluan-keperluan publik(*public affair*).
2. Birokrasi merupakan institusi yang dominan dalam implementasi kebijakan publik yang mempunyai kepentingan yang berbeda-beda dalam setiap hierarkinya.
3. Birokrasi mempunyai sejumlah tujuan yang berbeda.
4. Fungsi birokrasi berada dalam lingkungan yang kompleks dan luas.
5. Birokrasi mempunyai naluri bertahan hidup yang tinggi dengan begitu jarang ditemukan birokrasi yang mati.

6. Birokrasi bukan kekuatan yang netral dan tidak dalam kendali penuh dari pihak luar.

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mempunyai keinginan untuk melakukannya, namun Edward III dalam Widodo (2010:106) menyatakan bahwa “implementasi kebijakan bisa jadi masih belum efektif karena ketidakefisienan struktur birokrasi”. Struktur birokrasi ini menurut Edward III dalam Widodo (2010:106) mencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya. Menurut Edwards III dalam Winarno (2005:150) terdapat dua karakteristik utama dari birokrasi yakni:

”*Standard Operational Procedure*(SOP) dan fragmentasi”. Menurut Winarno (2005:150), ”Standard operational procedure (SOP) merupakan perkembangan dari tuntutan internal akan kepastian waktu, sumber daya serta kebutuhan penyeragaman dalam organisasi kerja yang kompleks dan luas”. Edward III dalam Widodo

(2010:107) menyatakan bahwa : demikian pula dengan jelas tidaknya standar operasi, baik menyangkut mekanisme, system dan prosedur pelaksanaan kebijakan, pembagian tugas pokok, fungsi dan kewenangan, dan tanggung jawab diantara pelaku, dan tidak harmonisnya hubungan diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya ikut pula menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Namun, berdasarkan hasil penelitian Edward III dalam Winarno (2005:152) menjelaskan bahwa: SOP sangat mungkin dapat menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi Edward III dalam Winarno (2005:155) menjelaskan bahwa ”fragmentasi merupakan penyebaran tanggung jawab suatu kebijakan kepada beberapa badan yang berbeda sehingga memerlukan koordinasi” Edward III dalam Widodo (2010:106), mengatakan bahwa: struktur birokrasi yang terfragmentasi

(terpecah-pecah atau tersebar red.) dapat meningkatkan gagalnya komunikasi, karena kesempatan untuk instruksinya terdistorsi sangat besar. Semakin terdistorsi dalam pelaksanaan kebijakan, semakin membutuhkan koordinasi yang intensif”.

Penutup

Berdasarkan analisa dan pembahasan terkait Implementasi Perda No 15 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sogaten, berikut kesimpulan dan saran yang bisa disampaikan oleh peneliti.

1. Bahwa Implementasi Perda No 15 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Sogaten yang diamati dari empat aspek atau indikator, pada prinsipnya telah berjalan dengan baik, kecuali aspek sumber daya untuk implementasi, yaitu : masih belum memadainya jumlah dan mutu sumber daya aparatur/petugas pelaksana pelayanan dan belum memadainya pula sarana/prasarana dan peralatan serta fasilitas pendukung pelayanan lainnya. Kondisi ini memperlambat waktu pelayanan kepada masyarakat.

2. Bahwa telah teridentifikasi 2 (dua) faktor yang menjadi penghambat penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah Kelurahan Sogaten, yaitu

kualitas sumberdaya aparatur dan sarana/prasaran, peralatan dan fasilitas pendukung pelayanan.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. 2019.*Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kasmir. 2016.*Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Grafindo Persada
- Lijan, Poltak Sinambela. 2018.*Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moenir,H.A.S. 2008.*Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, D. H. (2016). MS (2016).*METODE PENELITIAN ADMISINISTRASI PUBLIK (Mei 2016)*. ALFABETA, cv.
- Pasolong, Harbani. 2016.*Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016.*Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

- Rusli, Budiman. 2010.*One Stop Service : Alternatif Pelayanan Sektor Publik yang Responsif dan Terpadu*.Bandung. UNPAD.
- Sugiyono. 2017.*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta
- Sumaryadi, I.Nyoman. 2016.*Perencanaan Pembangunan Daerah Otonom dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta: Citra Utama.
- Suwardi, & Kinasih, W. (2019). Evaluation of the Quality of Development in Klaten Regency, Central Java Indonesia.*International Journal of Social Sciences and Humanities Invention*,6(4), 5370–5375. <https://doi.org/10.18535/ijsshi/v6i4.01>
- Tanjung, R., Haloho, R. D., Hasibuan, A., Butarbutar, M., Lie, D., Ramdhani, R. F., ... & Silalahi, M. (2022).*Pengantar Manajemen Modern*. Yayasan Kita Menulis.