

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN RAMBANG
NIRU KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Oleh

Fenni Aprillia

NIM : 06051181621009

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

**PENERAPAN PRINSIP-PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDAPATAN DAERAH KECAMATAN
RAMBANG NIRU KABUPATEN MUARA ENIM**

SKRIPSI

Oleh:

Fenni Aprillia

Nomor Induk Mahasiswa 06051181621009

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Telah diujikan dan lulus pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 26 November 2021

Mengesahkan:

Pembimbing I

Drs. Alfiandra, M.Si.

NIP. 196702051992031004

Pembimbing II

Kurnisar, S.Pd., M.H.

NIP.197603052002121011

Mengetahui,

Koordinator Program Studi PPKn



Sulkipani, S.Pd., M.Pd
NIP.198707042015041002

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fenni Aprillia

NIM : 06051181621009

Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim” ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang pencegahan dan penanggulangan plagiat di perguruan tinggi. Apabila dikemudian hari ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini, saya bersedia untuk menerima sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa ada pemaksaan dari pihak manapun.

Indralaya, Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Fenni Aprillia

06051181621009

PRAKATA

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd) pada Program Studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Sriwijaya. Penulis mengucapkan terimakasih kepada Bapak Drs. Alfiandra, M.Si. dan Bapak Kurnisar, S.Pd., M.H. sebagai pembimbing atas segala bimbingannya yang telah diberikan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Allah senantiasa merahmati dan membalas kebaikan mereka. Aamiin

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada Bapak Dr. Hartono, M.A selaku Dekan FKIP Unsri, Ibu Dr. Farida, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Bapak Sulkipani S.Pd., M.Pd., selaku Koordinator Program Studi PPKn yang telah membantu dan memudahkan dalam pengurusan administrasi penelitian skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada seluruh dosen Program Studi PPKn yaitu Ibu Umi Chotimah, M.Pd., Ph.D, Bapak Emil El Faisal, M.Si., Ibu Dra. Sri Artati Waluyati M.Si, Bapak Sulkipani S.Pd., M.Pd, Ibu Husnul Fatihah, S.Pd., M.Pd, Bapak Edwin Nurdiansyah, S.Pd., M.Pd, Ibu Puspa Dianti, S.Pd., M.Pd, Ibu Camellia, S.Pd., M.Pd, Ibu Rini Setiyowati, S.Pd., M.Pd, dan Ibu Mariyani, S.Pd., M.Pd atas segala ilmu, pengetahuan serta nasehat yang telah diberikan, semoga dapat penulis amalkan. Aamiin

Ucapan terima kasih juga ditujukan kepada Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim yang telah membantu memberikan informasi dalam penelitian skripsi ini, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pembelajaran bidang studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan.

Indralaya, Oktober 2021
Penulis



Fenni Aprillia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....i

HALAMAN PENGESAHAN.....ii

HALAMAN PERNYATAAN.....iii

PRAKARTA.....iv

DAFTAR ISI.....v

DAFTAR TABEL.....viii

DAFTAR BAGAN.....ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

ABSTRAK.....xi

ABSTRACT.....xii

BAB I PENDAHULUAN.....1

 1.1 Latar Belakang.....1

 1.2 Rumusan Masalah.....5

 1.3 Tujuan Penelitian.....5

 1.4 Manfaat Penelitian.....5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....7

 2.1 Good Governance.....7

 2.1.1 Pengertian *Good Governance*.....7

 2.1.2 Prinsip-prinsip *Good Governance*.....7

 2.1.3 Indikator Prinsip-prinsip *Good Governance*.....9

 2.2 Pelayanan Publik.....11

 2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....11

 2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....12

2.2.3 Asas-asas Pelayanan Publik.....	13
2.2.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.2.5 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.6 Faktor –faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik.....	19
2.3 Dinas Pendapatan Daerah.....	21
2.3.1 Pengertian Dinas Pendapatan Daerah.....	21
2.3.2 Fungsi Badan Pendapatan Daerah.....	22
2.4 Kerangka Berfikir.....	24
2.5 Alur Penelitian.....	25
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	26
3.1 Variabel Penelitian.....	26
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	26
3.3 Populasi dan Sampel.....	29
3.3.1 Populasi.....	29
3.3.2 Sampel.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Teknik Dokumentasi.....	31
3.4.2 Teknik Wawancara.....	31
3.4.3 Teknik Observasi.....	32
3.6 Teknik Analisis Data.....	38
3.6.1 Reduksi Data.....	38
3.6.2 Penyajian Data.....	39
3.6.3 Pengambilan Kesimpulan.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1 Hasil Penelitian.....	40
4.1.1 Deskripsi Data Dokumentasi.....	42
4.1.2 Deskripsi Data Wawancara.....	50
4.2 Analisis Data Hasil Penelitian.....	75
4.2.1 Analisis Data Hasil Dokumentasi.....	75
4.2.2 Analisis Data Hasil Wawancara.....	76
4.2.3 Analisis Data Hasil Observasi.....	89
4.3 Pembahasan.....	89
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	93
5.1 Simpulan.....	93
5.2 Saran.....	94
5.2.1 Bagi Dinas Pendapatan Daerah.....	94
5.2.2 Bagi Masyarakat.....	94
5.2.3 Bagi Peneliti.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
Tabel 3.2 Informan Penelitian.....	31
Tabel 3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	34
Tabel 4.1 Jadwal Kegiatan Penelitian.....	43
Tabel 4.2 Jumlah Seluruh Anggota Dinas Pendapatan Daerah.....	47
Tabel 4.3 Informan Utama Penelitian.....	52
Tabel 4.4 Rekapitulasi Data Hasil Wawancara.....	80
Tabel 4.5 Hasil Wawancara Sesuai Indikator <i>Good Governance</i>	84

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir.....	24
Bagan 2.2 Alur Penelitian.....	25
Bagan 4.1 Struktur Kepengurusan Dinas Pendapatan Daerah.....	46
Bagan 4.2 Mekanisme Pembayaran PBB di Dinas Pendapatan Daerah.....	50
Bagan 4.3 Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi Bangunan di Dinas Pendapatan Daerah.....	51

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Usul judul skripsi pembimbing 1 dan pembimbing 2
- Lampiran 2 : Pengesahan judul oleh koordinator prodi
- Lampiran 3 : Kesiadaan Pembimbing 1 dan Pembimbing 2
- Lampiran 4 : Surat keputusan pembimbing skripsi
- Lampiran 5 : Keterangan persetujuan seminar usul penelitian
- Lampiran 6 : Rubrik perbaikan seminar usul penelitian
- Lampiran 7 : Surat keterangan telah melaksanakan seminar usul penelitian
- Lampiran 8 : Surat permohonan izin penelitian dari FKIP Unsri
- Lampiran 9 : Surat telah melaksanakan penelitian di Dinas Pendapatan Daerah
- Lampiran 10 : Surat keterangan persetujuan Seminar hasil penelitian
- Lampiran 11 : Rubrik Perbaikan seminar hasil penelitian
- Lampiran 12 : Surat Keterangan telah melaksanakan seminar hasil penelitian
- Lampiran 13 : Surat keterangan persetujuan UAP
- Lampiran 14 : Surat keterangan telah melaksanakan UAP
- Lampiran15 : Kartu bimbingan
- Lampiran16 : Kisi-kisi wawancara
- Lampiran17 : Lembar wawancara
- Lampiran18 : Hasil dokumentasi saat penelitian
- Lampiran 19 : Hasil pemeriksaan plagiat

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Informan atau narasumber dalam penelitian ini berjumlah 8 orang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, wawancara dan observasi. Uji keabsahan data yang digunakan meliputi uji kredibilitas, uji transferabilitas, uji depandabilitas dan uji konfirmabilitas. Teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian pada teori *good governance* menurut Serdamayanti yang menyebutkan ada 4 variabel yaitu: transparansi, akuntabilitas, daya tanggap dan berkeadilan. Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim sudah terlaksana dengan memiliki website resmi yang dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, adanya sosialisasi yang dilaksanakan setiap bulan dengan berkoordinasi dengan desa yang bersangkutan dan adanya evaluasi bulanan yang dilakukan oleh dinas pendapatan daerah yang rutin dilaksanakan setiap akhir bulan.

Kata kunci : Good Governance, Pelayanan Publik, Dinas Pendapatan Daerah

ABSTRACT

This study aimed to determine the application of the principles of good governance to public services at the Regional Revenue Service, Rambang Niru District, Muara Enim Regency. This study uses a qualitative approach with a descriptive method. There are 8 informants of resource person in this study. Data collection techniques used are documentation, interviews and observations. The wettability test used included the credibility test, transferability test, dependability test and confirmability test. The research focus on the theory of *good governance* according to Serdamayanti which states that there are 4 variables, namely: transparency, accountability, responsiveness and fairness. Based on the results of data analysis that has been carried out, it can be concluded that the application of the principles of *good governance* to public services at the Regional Revenue Service of Rambang Niru District, Muara Enim Regency has been carried out by having an official website that can be accessed by all levels of society. every month in coordination with the village concerned and there is a monthly evaluation at the regional revenue office which is routinely carried out at the end of each month..

Keywords: Good Governance, Public Service, Regional Revenue Service

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah adalah organisasi yang memiliki kewenangan untuk membuat dan menerapkan hukum serta undang-undang di wilayah tertentu. Pemerintah yang baik adalah pemerintah yang mampu menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, memberikan pelayanan publik dan mempertanggung-jawabkan segala sikap, perilaku, dan kebijakan yang dibuat secara politik, hukum, maupun ekonomi dan diinformasikan secara terbuka kepada publik, serta membuka kesempatan publik untuk melakukan pengawasan (Sedarmayanti, 2012: 3). Dalam pemerintahan yang baik terdapat konsep yang sesuai dengan undang-undang yang biasanya dikenal dengan istilah *good governance* atau pemerintahan yang baik

Good governance merupakan hubungan atau kerjasama antara unsur-unsur dalam pemerintahan yang dikelompokkan menjadi 3 kategori: yaitu negara/ pemerintahan merupakan kegiatan kenegaraan, tetapi lebih jauh dari itu melibatkan pula sektor swasta dan kelembagaan masyarakat madani, sektor swasta mencakup perusahaan swasta yang aktif dalam berinteraksi dalam sistem pasar, seperti industri pengolahan (*manufacturing*) perdagangan, perbankan dan koperasi termasuk kegiatan sektor informal, masyarakat madani merupakan kelompok masyarakat dalam konteks kenegaraan pada dasarnya berada diantara atau tengah-tengah antara pemerintah dan perseorangan, yang mencakup baik perseorangan maupun kelompok masyarakat yang berinteraksi secara sosial, politik dan ekonomi (Serdamayanti, 2012: 38).

Menurut Sadjijono (2007) *good governance* mengandung arti kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang

berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara”. Dalam (<https://repository.unikom.ac.id>) diakses pada 30 Januari 2020. Pukul 12.44 WIB.

Sedangkan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut:

“Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.”. (Dalam <http://kepegawaian.unej.ac.id> diakses pada tanggal 20 Februari 2020)

Dari kedua pendapat di atas dapat peneliti simpulkan bahwa *good governance* adalah suatu konsep pemerintahan yang memiliki prinsip-prinsip di dalamnya untuk menciptakan pemerintahan yang baik. Sehingga kegiatan suatu Lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan pelaksanaan *good governance*. Suatu pelaksanaan pemerintahan dapat dikatakan *good governance* apabila sudah memenuhi beberapa prinsip-prinsip penting dalam pelaksanaannya.

Menurut UNDP dalam Sedarmayanti (2012:44) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

“(1) partisipasi, (2) Aturan hukum, (3) Transparansi, (4) Daya Tanggap, (5) Berorientasi Konsensus, (6) Berkeadilan, (7) Efektivitas dan efisiensi, (8) Akuntabilitas, (9) Visi Strategis, (10) Saling keterbukaan”.

Dengan terlaksananya beberapa prinsip-prinsip di atas maka barulah suatu pemerintah dapat dikatakan pemerintah yang baik (*good governance*), karena jika *good governance* tersebut dilaksanakan dalam pelayanan publik maka kinerja dari aparatur pelayanan publik tersebut akan baik pula. Namun hal tersebut tidaklah mudah, karna mengingat banyaknya pelanggaran yang dilakukan oleh aparatur dalam melaksanakan pelayanan publik, kurang disiplinnya aparatur pemerintah diwaktu jam kerja, kurangnya pemahaman aparatur terhadap prinsip-prinsip *good governance*, kurangnya partisipasi dari

masyarakat dan transparansi dari pihak pemerintah saat melaksanakan tugasnya terhadap masyarakat yang bersangkutan sehingga menyebabkan potensi pelanggaran hukum yang lebih besar.

Berdasarkan dari studi pendahuluan yang dilakukan peneliti pada 03 Maret 2020, peneliti melakukan wawancara dengan Kepala sub. Bagian dari dinas pendapatan daerah yaitu bapak Maher Ramza Azumar, dia mengatakan dinas pendapatan daerah Rambang Niru berdiri pada tahun 2014, dan merupakan termasuk dalam pengawasan dinas pendapatan daerah kabupaten Muara Enim, dalam dinas pendapaataan daerah Rambang Niru ini hanya bisa melakukan pembayaran pajak bumi bangunan (PBB), Rumah Makan dan warung-warung. kemudian peneliti bertanya mengenai prinsip-prinsip *good governance*, dalam hal ini ada beberapa prinsip-prinsip *good governance* yang telah dilaksanakan dan ada juga yang perlu diperbaiki, dalam hal ini prinsip *good governance* diperlukan transparansi dalam proses penyelenggaraan secara keseluruhan, transparansi merupakan hal sangat penting dan menjadi semakin penting sejalan dengan semakin kuatnya keinginan untuk melaksanakan *good governance*, Hal ini dapat dilihat dari bentuk informasi yang disampaikan bisa dilihat oleh seluruh lapisan masyarakat dan seluruh elemen masyarakat, dan dalam setahun sekali setiap bulan maret petugas dari Muara Enim akan datang ke kantor dinas pendapatan daerah dan melakukan pengecekan data apakah sudah sesuai sebagaimana mestinya,, dan kemudian untuk dikantornya akan ditempel papan tulisan yaitu memasukkan setiap bulan perdesanya, transparansi juga memiliki keterkaitan dengan akuntabilitas, untuk menciptakan *good governance* yang salah satunya ditunjukkan dengan sistem pelayanan pemerintah yang akuntabel, kesadaran diantara para pegawai pemerintah mengenai pentingnya merubah citra pelayanan publik, akuntabilitas menunjukkan tanggung jawab aparat atas kebijakan maupun proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi, dan selanjutnya daya tanggap yaitu pelayanan yang cepat dan tanggap terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan dan berkeadilan melayani masyarakat sesuai dengan bagiannya tidak membedakan terhadap bagian tersebut.

Penelitian terdahulu yang dijadikan sumber dan acuan dalam penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Sondil E Nubatonis (2014) dengan judul “Implementasi Prinsip-Prinsip *Good Governance* Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Implementasi prinsip-prinsip *good governance* dalam meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik sudah cukup baik dilihat dari sudah terlaksananya prinsi-prinsip *good governance* dalam proses pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Malang. Dalam (<https://publikasi.unitri.ac.id>) diakses pada 27 Januari 2020, pukul 08.23 WIB

Berikutnya penelitian yang dilakukan oleh Lisnawati Sharani (2014) dengan judul “Pelaksanaan *Good Governance* Oleh Aparatur Pemerintahan Pada Kelurahan Tanjung Pinang Barat”. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan konsep *goodgovernance* merujuk pada hubungan antara pemerintah, kelembagaan politik, kelembagaan ekonomi, dan kelembagaan sosial. Sehingga pelaksanaan konsep *good governanace* haruslah dilaksanakan dalam suatu pemerintahan. Dalam (<https://jurnal.umrah.ac.id>) diakses pada 27 Januari 2020, pukul 09.41 WIB

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Ayu Amrina Rosyada (2016). Dengan judul Analisis Penerapan *good governnce* Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kota Samarinda. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penerapan *good governance* dalam rangka pelayanan publik di badan pelayanan perizinan satu pintu di kota Samarindasudah berjalan cukup baik terutama dalam hal partisipasi, akuntabilitas, aturan hukum, efektivitas dan efisiensi, serta responsibilitas. Dalam (<https://ejournal.unmul.ac.id>) diakses pada 27 Januari 2020, pukul 11.10 WIB

Berdasarkan hasil studi pendahuluan dan penelitian terdahulu, dapat di simpulkan bahwa pelaksanaan pemerintahan haruslah berpedoman pada prinsip-prinsip *good governance* supaya dapat terlaksananya pemerintahan yang baik. Pelaksanaan pelayanan publik pada dinas pendapatan daerah di kecamatan Rambang Niru harus sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* Sehingga peneliti merasa tertarik untuk meneliti tentang permasalahan ini, dan akan melakukan penelitian yang berjudul “Penerapan Prinsip-

Prinsip *good governance* terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di dinas pendapatan daerah kecamatan rambang niru kabupaten muara enim”?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap Pelayanan Publik di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun secara praktis. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut.

1.4.1 Secara Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk memberikan pengetahuan tentang *good governance* dalam pelayanan publik kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip *good governance* khususnya di Dinas Pendapatan Daerah Kecamatan Rambang Niru.

1.4.2 Secara Praktis

1.4.2.1 Manfaat bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terhadap masyarakat bahwa pentingnya patuh dalam membayar pajak terhadap pembangunan daerah kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim.

1.4.2.2 Manfaat bagi Peneliti

Menambah pengetahuan, pembelajaran dan pengalaman langsung bagi peneliti tentang bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* terhadap pelayanan publik di dinas pendapatan daerah kecamatan Rambang Niru Kabupaten Muara Enim.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrina, Ayu., (2016). *Analisis Penerapan Good Governnce Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Di Kota Samarinda.*, (<https://ejournal.unmul.ac.id>), diakses pada 21 Januari 2020, Pukul 11.10 WIB.
- Anonim, *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil.* Tersedia di (<http://kepegawaian.unej.ac.id>) diakses pada 20 Februari 2020, pukul 19.07 WIB.
- Anonim. [Internet]. Tersedia di: (<https://dspace.uui.ac.id>) Diakses pada tanggal 5 Februari 2020 pada pukul 17.52 WIB
- Anonim. [Internet]. Tersedia di (http://kepegawaian.unej.ac.id/wpcontent/uploads/2016/04/PP_101_tahun_2000_diklat_pns.pdf) diakses pada tanggal 17 Maret 2021
- Anonim. *Kepmen PP Nomor 101 Tahun 2000.* [Internet]. Tersedia di (http://psdg.bgl.esdm.go.id/kepmen_pp_uu/pp_101_2000.pdf), diakses pada 20 Februari 2020.
- Anonim. *Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002.* [Internet]. Tersedia di (<http://repository.uin-suska.ac.id/17621/7/7.%20BAB%20II%20%281%29.pdf>), diakses pada 20 Februari 2020
- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek.* Jakarta: Rineka Cipta
- Baihaqi. (2011). *Analisis Kontribusi Pendapatan Asli Daerah Terhadap Pendapatan Daerah Provinsi Bengkulu.* Fakultas Ekonomi Universitas Bengkulu. 1 (3): 249-250. (<http://repository.unib.ac.id>) diakses pada 03 Februari 2020.
- Bapenda, S. (2020). *Fungsi Badan Pendapatan Daerah.* (<http://bapenda.sumselprov.go.id/index.php>) diakses pada 03 Februari 2020.

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mardiasmo., (2009) *Akutansi Sektor Publik*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Maryam, N, S. (2016), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan public*, VI (1) : 3. (<https://repository.unikom.ac.id/51314/1/1.neneng-siti-maryam-mewujudkan-good-governance-edited.pdf>) . Diakses pada 30 Januari 2020. Pukul 12.44 WIB.
- Maryam, S.M. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Program Studi Administrasi Bisnis*, Politeknik Kridatama Bandung. 7 (1) : 1-11. (<https://jipsi.fisip.unikom.ac.id>) diakses pada 30 Januari 2020.
- Rahmadana, M.F, dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance “Kepemerintahan yang Baik” Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sharani, L., (2014). *Pelaksanaan Good Governance Oleh Aparatur Pemerintahan Pada Kelurahan Tanjung Pinang Barat*. (<https://jurnal.umrah.ac.id/wp-content/uploads/gravity-forms>). Diakses pada 27 Januari 2020, pukul 09.41 WIB.
- Sondil, E., (2014). *Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. (<https://publikasi.unitri.ac.id>). Diakses pada 27 Januari 2020, pukul 08.23 WIB.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Luantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.