

EEFEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Muhammad Rezki Amin¹, Munawarah², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai

Email: Muhammadrezkiamin@gmail.com

ABSTRAK

APBD Kelurahan adalah suatu anggaran untuk pembangunan dan kemajuan, penelitian ini bertujuan mengetahui tentang dengan metode penelitian kualitatif Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dan faktor-faktor yang mempengaruhinya, hasil penelitian belum cukup efektif karena sub variabel keberhasilan program di dapatkan hasil pada indikator tujuan program belum efektif, indikator perencanaan program dan indikator pelaksanaan program cukup efektif. Kedua, sub variabel keberhasilan sasaran indikator ketepatan sasaran belum efektif dan pada indikator hasil cukup efektif, dan indikator Standar Operasional Prosedur belum efektif karena belum sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Tabalong, Ketiga, pada sub variabel kepuasan terhadap program di dapatkan hasil pada indikator pelaksanaan kegiatan program belum efektif dan kepuasan terhadap pelaksanaan belum efektif,. Keempat, pada sub variabel tingkat input dan output cukup efektif. Kelima, pada sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh di dapatkan hasil pada indikator strategi pencapaian tujuan dan penilaian organisasi cukup efektif. Faktor-faktor yang mempengaruhi terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat, yakni adanya mekanisme yang jelas dalam pengelolaan APBD. Faktor Penghambat Kurangnya partisipasi masyarakat, kurangnya kinerja Lurah dalam hal informasi dan transparansi APBD dan perencanaan pengelolaan APBD belum efektif.

Kata Kunci : Efektivitas, APBD, Kelurahan

ABSTRACT

The Village Budget is a budget for development and progress, this study aims to find out about the qualitative research method of the Effectiveness of Regional Revenue and Expenditure Budget Management (APBD) in Pulau Village, Kelua District, Tabalong Regency and the factors that influence it, the results of the study showed that it was not effective enough because the sub-variable of program success obtained results on the program objective indicator were not yet effective, the program planning indicator and the program implementation indicator were quite effective. Second, the sub-variable of target success, the target accuracy indicator was not yet effective and the result indicator was quite effective, and the Standard Operating Procedure indicator was not yet effective because it was not in accordance with the Decree of the Regent of Tabalong, Third, in the sub-variable of satisfaction with the program, the results obtained on the program activity implementation indicator were not yet effective because, the lack of active participation of the entire community and satisfaction with the implementation was not yet effective because,. Fourth, in the sub-variable of input and output levels were quite effective. Fifth, in the sub-variable of achieving overall goals, the results obtained on the strategy indicator for achieving goals and organizational assessment were quite effective. The influencing factors consist of supporting factors and inhibiting factors, namely the existence of a clear mechanism in the management of the APBD. Inhibiting Factors: Lack of community participation, lack of performance of the Village Head in terms of information and transparency of the APBD and planning of APBD management is not yet effective..

Keywords: Effectiveness, APBD, Village

PENDAHULUAN

Kelurahan adalah wilayah administrative dari kecamatan. Dikelurahan ada lurah sebagai pemimpin yang menjabat sebagai Lurah dan ASN. Kelurahan merupakan unit pemerintahan terkecil setingkat dengan desa. Berbeda dengan desa, kelurahan memiliki hak yang lebih terbatas dalam mengatur wilayahnya..APBD dikelurahah untuk menciptakan pembangunan yang merata di daerah dengan kesepakatan pemerinah daerah dan DPRD, yang dananya kemudian di atur pihak kecamatan sebelum diturunkan kepada kelurahan

Maksud pemberian APBD kelurahan adalah sebagai bantuan stimulan atau dana perangsang untuk mendorong dalam membiayai program Pemerintah Kelurahan yang ditunjang dengan partisipasi swadaya gotong royong masyarakat dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan dan pemberdayaan masyarakat.

Namun berdasarkan observasi awal penulis efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong masih terkendal beberapa hal seperti:

1. Kurangnya Partisipasi Masyarakat dalam Musrembang, maksud dari pemberian APBD yakni sebagai stimulan atau dana perangsang yang dimaksudkan untuk mendorong pemberdayaan masyarakat. Dalam mencapai tujuan tersebut, sangat dibutuhkan keterlibatan masyarakat serta tak kalah penting unsur pemerintahan yang mempunyai kebijakan pembangunan namun partisipasi masyarakat dalam kehadiran musrembang dalam pengambilan keputusan perencanaan pembangunan dapat dikatakan sangat rendah. Hal ini dipengaruhi oleh kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap kegiatan pengambilan keputusan perencanaan pembangunan, serta sikap masyarakat yang acuh tak acuh terhadap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah kelurahan yang berkaitan padahal hal ini sangat penting untuk membahas perencanaan penggunaan APBD.
2. Kurangnya Kinerja Lurah dalam Hal Informasi dan Transparasi Terkait APBD, selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluh dan terbuka oleh Lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan APBD, hal ini dikarenakan Lurah tidak melibatkan peran serta aktif segenap masyarakat setempat padahal dalam pengelolaan APBD masyarakat mempunyai hak untuk meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintah kelurahan mengenai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan hingga, pemberdayaan masyarakat termasuk juga melakukan pengawasan
3. Perencanaan Pengelolaan APBD belum efektif, tata kelola dana APBD masih

nampak belum efektif, hal ini terlihat pada mekanisme perencanaan yang belum memperlihatkan sebagai bentuk perencanaan yang efektif karena waktu perencanaan yang sempit, kurang berjalannya fungsi lembaga kelurahan, partisipasi masyarakat rendah karena dominasi Lurah dan adanya pos-pos anggaran dalam pemanfaatan APBD sehingga tidak ada kesesuaian dengan kebutuhan kelurahan..

METODE

Penelitian ini, secara geografis terletak di Jalan Ahmad Yani kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Pos: 71552. Email: keluakecamatan@gmail.com. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui *Purposive* informan berjumlah sebanyak 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik meliputi kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengujian kredibilitas data melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menggunakan bahan referensi dan *member check* Pemilihan penggunaan Tipe penelitian deskriptif berdasarkan kepada masalah yang diangkat dalam karya tulis ini. Masalah yang diangkat adalah masalah sosial, dimana masalah sosial dapat dilihat dari pengamatan langsung, maupun dari pokok-pokok pembicaraan yang berkembang di masyarakat. Untuk itulah pendekatan kualitatif digunakan untuk menyajikan kata-kata dari pendapat masyarakat maupun dari pemerintah dan orang yang mempunyai peran dalam masalah ini. Melalui pendekatan kualitatif deskriptif yang telah dijelaskan diatas, peneliti bermaksud untuk memaparkan fakta-fakta yang terdapat dalam masalah penelitian, yaitu mendeskripsikan kejadian-kejadian empiris mengenai Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan beberapa indikator untuk menilai efektivitas penggunaan APBD, yakni menggunakan teori menurut Teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang bertujuan untuk mengetahui tentang Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong dan faktor-faktor yang mempengaruhinya

PEMBAHASAN

1. Keberhasilan Program

a. Tujuan Program

Tujuan adalah suatu rancangan struktur, untuk mempermudah suatu permasalahan.

Tujuan belum efektif karena, masih banyak pembangunan dan keinginan masyarakat yang belum terealisasi.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa keberhasilan dilihat dari kejelasan tujuan.

b. Perencanaan Program

Perencanaan adalah suatu proses menentukan hal-hal yang ingin dicapai (tujuan) di masa depan

Perencanaan program cukup efektif, karena tata kelola dana APBD dan adanya pos-pos anggaran dalam pemanfaatan APBD sehingga ada kesesuaian dengan kebutuhan kelurahan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) perencanaan program diperlukan untuk menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan.

c. Pelaksanaan Program

Pelaksanaan diartikan sebagai tindakan atau aksi nyata dalam melaksanakan program.

Pelaksanaan belum efektif karena Selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluruh dan terbuka oleh lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan APBD, hal ini dikarenakan Lurah tidak melibatkan peran serta aktif segenap masyarakat setempat padahal dalam APBD masyarakat mempunyai hak untuk meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintahan Kelurahan mengenai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan hingga, pemberdayaan masyarakat termasuk juga melakukan pengawasan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa keberhasilan program dilihat dari pelaksanaan program yang terjalin dengan baik.

2. Keberhasilan Sasaran

a. Ketepatan Sasaran

Ketepatan sasaran adalah kesesuaian antara kehendak yang diinginkan dan hasil yang diharapkan atau diinginkan.

Ketepatan sasaran belum efektif karena masih ada perencanaan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang tidak sesuai dengan kebutuhan.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa keberhasilan program dilihat dari ketepatan sasaran.

b. Hasil dari Program

Hasil (*outcome*) adalah dampak dari suatu program apakah membawa perubahan yang baik atau sebaliknya.

Terkait hasil cukup efektif, hasil dari pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah telah dilaksanakan dan dapat dinikmati oleh seluruh elemen baik pemerintahan ataupun masyarakat biasa.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa efektivitas program dilihat dari hasil program.

c. Standar Operasional Prosedur

SOP adalah suatu acuan yang menjadi standar dalam bekerja yang harus dipatuhi pegawai.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong terkait SOP belum efektif karena belum sesuai dengan petunjuk teknis..

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa keberhasilan program diukur dari kesesuaian SOP dalam pelaksanaannya.

3. Kepuasan Terhadap Program

a. Pelaksanaan Kegiatan Program

Pelaksanaan kegiatan adalah segala sesuatu kegiatan atau upaya yang dijalankan dari arahan perencanaan.

Pelaksanaan kegiatan belum efektif karena, kurangnya peran serta aktif segenap masyarakat setempat dalam pelaksanaan APBD dan selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluruh dan terbuka oleh Lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan dana.

Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa pelaksanaan kegiatan program merupakan tolak ukur dalam keberhasilan program.

b. Kepuasan Terhadap Pelaksanaan

Kepuasan terhadap pelaksana dapat diartikan sebagai perasaan puas, atas hal yang dilakukan orang lain.

kepuasan terhadap pelaksanaan cukup efektif karena sedikit banyaknya masyarakat terbantu dengan program ini dan itu semua tidak terlepas dari kinerja pemerintahan Kelurahan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa keberhasilan program diukur dari tolak ukur kepuasan terhadap pelaksanaan.

4. Tingkat *Input* dan *Output*

a. Input

Input adalah suatu bentuk proses yang dilakukan dalam suatu pekerjaan.erkait input cukup efektif hal ini dilihat dari adanya mekanisme terkait usulan, pelaporan, realisasi hingga pertanggung jawaban anggaran sampai pengawasan terkait pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa input atau masukan penting dalam keberhasilan program.

b. Output

Output adalah hasil keluaran dari dampak suatu pekerjaan.terkait ouput cukup efektif, ouput dilihat dari adanya hasil pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah untuk ouput dilihat dari adanya hasil pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja

Daerah untuk.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa output atau masukan penting dalam keberhasilan program

5. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

a. Strategi Pencapaian Tujuan

Strategi pencapaian tujuan program adalah upaya individu atau kelompok untuk membuat skema guna mencapai target sasaran yang hendak dituju terkait strategi pencapaian tujuan cukup efektif, strateginya melalui administrasi yang baik, eksekusi yang baik, dan organisasi yang baik dengan memberdayakan SDM yang ada.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa strategi pencapaian tujuan diperlukan untuk keberhasilan program.

b. Penilaian Organisasi

Penilaian organisasi mengandung makna nilai atau bagaimana penilaian terhadap kinerja dari organisasi tersebut. terkait penilaian organisasi cukup efektif karena penilaian organisasi, sudah sangat bagus dikarenakan sudah mengikuti pemerintah daerah.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Champbell J.P dalam (Dyah Mutiari & Arif Zaenudin, 2014: 96-97) yang menyatakan bahwa penilaian organisasi dilakukan untuk mengukur keberhasilan program.

Adapun faktor yang mempengaruhi terdiri dari :

1. Faktor Pendukung : Adanya Mekanisme yang Jelas dalam Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah
2. Faktor Penghambat
 1. Perencanaan Pengelolaan APBD belum Efektif, faktor penghambat Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong adalah perencanaan pengelolaan APBD belum efektif hal ini dapat terlihat pada mekanisme perencanaan yang belum memperlihatkan sebagai bentuk perencanaan yang efektif karena waktu perencanaan yang sempit, kurang berjalannya fungsi lembaga Kelurahan, karena dominasi Lurah dan adanya pos-pos

anggaran dalam pemanfaatan APBD sehingga tidak ada kesesuaian dengan kebutuhan Kelurahan

2. Masyarakat Tidak Dilibatkan dalam Perencanaan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa faktor yang menghambat Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong masyarakat tidak dilibatkan dalam perencanaan karena Selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluruh dan terbuka oleh lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan APBD, hal ini dikarenakan Lurah tidak melibatkan peran serta aktif segenap masyarakat setempat padahal dalam APBD masyarakat mempunyai hak untuk meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintahan Kelurahan mengenai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan hingga, pemberdayaan masyarakat Kelurahan termasuk juga melakukan pengawasan

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, dapat disimpulkan sebagai berikut: Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, masih tidak efektif hal ini dapat dilihat dari indikator: *Pertama*, pada sub variabel keberhasilan program di dapatkan hasil pada indikator tujuan program belum efektif, indikator perencanaan program cukup efektif, karena dari perencanaan mulai dari penyusunan RKP menuruti aturan yang ada dan indikator pelaksanaan program cukup efektif hal ini dilihat dari jelasnya pembagian terkait pelaksanaan program yang diamanatkan kepada kaur keuangan. *Kedua*, sub variabel keberhasilan sasaran program didapatkan hasil pada indikator ketepatan sasaran belum efektif karena masih ada perencanaan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan pada indikator hasil cukup efektif, hasil program dari pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah telah dilaksanakan dan dapat dinikmati oleh seluruh elemen baik pemerintahan Kelurahan ataupun masyarakat biasa dan indikator Standar Operasional Prosedur belum efektif karena belum sesuai dengan Surat Keputusan Bupati Tabalong Nomor 188.45/495/2021 tentang Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyusunan Teknis Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah

(APBD) Kabupaten Tabalong pada Sistem Informasi Pemerintahan Daerah (SIPD). *Ketiga*, pada sub variabel kepuasan terhadap program di dapatkan hasil pada indikator pelaksanaan kegiatan program belum efektif karena, kurangnya peran serta aktif segenap masyarakat setempat dalam pelaksanaan APBD dan selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluruh dan terbuka oleh Lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan APBD dan kepuasan terhadap pelaksanaan belum efektif karena, karena masyarakat merasa tidak dilibatkan secara menyeluruh dan masih ada pembangunan yang belum terealisasi dengan baik. *Keempat*, pada sub variabel tingkat input dan output di dapatkan hasil pada indikator input cukup efektif hal ini dilihat dari adanya mekanisme terkait usulan, pelaporan, realisasi hingga pertanggung jawaban anggaran sampai pengawasan terkait pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan indikator output cukup efektif, output dilihat dari adanya hasil pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah untuk output dilihat dari adanya hasil pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah untuk. *Kelima*, pada sub variabel pencapaian tujuan menyeluruh di dapatkan hasil pada indikator strategi pencapaian tujuan cukup efektif, strateginya melalui administrasi yang baik, eksekusi yang baik, dan organisasi yang baik dengan memberdayakan SDM yang ada dan penilaian organisasi cukup efektif karena penilaian organisasi, sudah sangat bagus dikarenakan sudah mengikuti pemerintah daerah. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong terdiri dari faktor pendukung dan faktor penghambat, adapun faktor pendukungnya adalah: adanya mekanisme yang jelas dalam pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah..Faktor Penghambat Efektivitas Pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong terdiri dari : Kurangnya partisipasi masyarakat dalam rapat kelurahan, kurangnya kinerja Lurah dalam hal informasi dan transparansi Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah dan perencanaan pengelolaan APBD belum efektif. Dan masyarakat tidak dilibatkan dalam perencanaan karena Selama ini tidak ada penyampaian secara menyeluruh dan terbuka oleh lurah terhadap masyarakat terkait penggunaan APBD, hal ini dikarenakan Lurah tidak melibatkan peran serta aktif segenap masyarakat setempat padahal dalam APBD masyarakat mempunyai hak untuk meminta dan mendapatkan informasi dari pemerintahan Kelurahan mengenai penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan hingga, pemberdayaan masyarakat Kelurahan termasuk juga melakukan pengawasan. Dalam rangka meningkatkan Efektivitas Pengelolaan

Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) di Kelurahan Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong, maka disarankan kepada :Kepada Luah Pulau Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar terlibat aktif dalam pelaksanaan program dengan cara mendatangi masyarakat dan melakukan sosialisasi secara langsung untuk memberikan pengetahuan kepada masyarakat terhadap pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Kepada pegawai kantor Kelurahan Pulau agar lebih transparan dalam pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kepada masyarakat dengan cara berbagi informasi terkait APBD sesuai konteks yang ditentukan. Kepada masyarakat Kelurahan Pulau untuk selalu memberikan masukan dan terlibat aktif dalam pelaksanaan program yang dilaksanakan dengan cara memberikan evaluasi baik dalam perencanaan dan pelaksanaan untuk perbaikan program selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, Anonim. Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Tabalong Nomor 44 Tahun 2021 *Penunjukan dan Pelaksana Kegiatan Pembangunan Sarana dan Prasarana Kelurahan dan Pemberdayaan Masyarakat Kelurahan Di Kabupaten Tabalong*.

Arikuntu Suhaimi, 2019. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. CV Rineka Cipa

Anggara, Sahya. 2015. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Pustaka Setia.

Asep Erma Setiawan. 2017. *Analisa Data Spradley*. (online). Tersedia : <http://asernulis.blogspot.com/2017/08/analisa-data-spradley.html?m=1>

Hasanah, N. (2023) 'PENGARUH KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA KATERING SHOBIA DI KELURAHAN SUNGAI MALANG KECAMATAN AMUNTAI TENGAH', *INOVATIF*, 5(2), pp. 41–48.

Hasanah, N. and Jamilah, J. (2023) 'PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI RUMAH MAKAN OLA AMUNTAI', *Inovatif Jurnal Administrasi Niaga*, 5(1), pp. 31–39.

Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. Depok: Raja Grafindo Persada.

K Mutiarin, Dyah dan Zaenudin, Arif. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono, 2022, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Sulaeman.2014. *Pengaruh Upah dan Pengalaman Kerja terhadap Produktivitas Karyawan Kerajinan Ukiran Kabupaten Subang*, *Trikonomika* Volume 13, No.1, Hal 91-100 ISSN 1411-514 X(print)/ISSN 23557737



TIM Penyusun STIA, 2022. Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata 1 (S1).
Amuntai: STIA.