

**ANALISIS GOVERNANCE SUPPORT DAN KOMPETENSI
SDM TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DALAM
KEBERLANJUTAN USAHA CAFE SAWAH**

SKRIPSI

Oleh:

YONGKI PRATAMA

NPM. 21901081550



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN**

2023



ABSTRAKS

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dukungan Tata Kelola dan kompetensi sumber daya manusia (SDM) terhadap kualitas pelayanan dalam mempertahankan bisnis Cafe Sawah. Pendekatan deskriptif kuantitatif digunakan untuk menyajikan data yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada 60 partisipan, dengan menggunakan metode sampling jenuh yang mencakup seluruh karyawan di Cafe Sawah. Analisis data melalui analisis regresi berganda menunjukkan bahwa dukungan tata kelola dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan di Cafe Sawah jika dipertimbangkan secara bersama-sama. Namun secara individual, dukungan Governance menunjukkan pengaruh positif namun tidak signifikan, sedangkan kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Studi ini menyarankan agar manajemen Kafe Sawah harus fokus pada peningkatan program pelatihan karyawan untuk mendorong partisipasi aktif dan mengumpulkan umpan balik mengenai sistem tata kelola.

Kata kunci: Cafe Sawah, Dukungan Pemerintah, Kompetensi SDM, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research aims to investigate the impact of Governance support and human resource (HR) competence on service quality in sustaining the business of Cafe Sawah. A descriptive quantitative approach was employed to present the data gathered from questionnaires given to 60 participants, using a saturated sampling method that included all employees at Cafe Sawah. The data were analyzed through multiple regression analysis, showing that both Governance support and HR competence significantly influence service quality at Cafe Sawah when considered together. However, individually, Governance support showed a positive but not significant effect, while HR competence had a positive and significant effect on service quality. The study suggests that Cafe Sawah's management should focus on improving employee training programs to promote active participation and gather feedback on the governance system.

Keywords: *Cafe Sawah, Government Support, HR Competency, Service Quality*

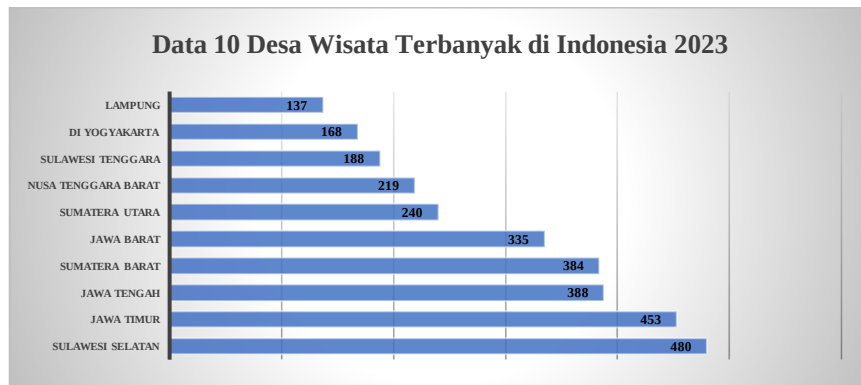


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Wisata pedesaan telah dianggap sebagai upaya dalam mendorong kebangkitan perekonomian serta cara promosi budaya adat istiadat desa, hal ini mempunyai potensi untuk memberikan keuntungan sosial dan ekonomi yang signifikan, yang membuat menjadi metode yang populer untuk pembangunan pedesaan di negara maju dan berkembang. Wisata desa adalah salah satu industri yang berkembang pesat di Indonesia. Wisata desa memiliki potensi besar untuk meningkatkan ekonomi lokal dan mempromosikan budaya lokal. Karena itu, keberlanjutan usaha wisata desa masih menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan pengembangan ekonomi lokal di Indonesia. Namun, masalah keberlanjutan usaha wisata desa masih perlu ditangani (Yanan et al., 2024). Dalam acara Anugerah Desa Wisata Indonesia (ADWI) di Desa Wisata Bugisan, Klaten, Jawa Tengah, Menparekraf Sandiaga menjelaskan peningkatan jumlah desa wisata yaitu dari tahun 2021 jumlah desa wisata yang mendaftar ada 1.831 desa, kemudian tahun 2022 meningkat menjadi 3.419 desa wisata, dan pada tahun 2023 jumlah ini menjadi 4.573 desa wisata.



Gambar 1. 1 Data 10 Desa Wisata Terbanyak di Indonesia 2023

Sumber *Fortuneidn* (2023)

Usaha desa memiliki potensi besar dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat pedesaan dan mengurangi kesenjangan ekonomi antara wilayah perkotaan dan pedesaan (Wahyudi, 2019). Namun, keberlanjutan usaha desa tidak hanya bergantung pada kemampuan SDM, tetapi juga terkait dengan dukungan *governance* yang memadai. *Governance* dalam pemerintahan desa memiliki peran yang cukup besar dalam memastikan kesuksesan upaya pembangunan di desa, khususnya dalam mendukung pencapaian *Sustainable Development Goals (SDGs)* (Oktarina et al., 2023). *Good governance* pada pemerintahan desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan administrasi di desa, serta membangun sinergi antara *stakeholder* dalam kehidupan birokrasi desa. Kolaborasi antara pemerintah dengan melibatkan beberapa dinas atau badannya, sektor swasta, dan masyarakat menjadi bagian dari upaya membangun *collaborative governance* dalam mewujudkan kemandirian desa (Herlambang et al., 2023). Oleh karena itu, *governance support* yang baik dan kompetensi SDM yang memadai dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan dalam keberlanjutan usaha desa (Heriningsih & Sudaryati, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam mencapai keberlangsungan usaha, dalam penelitian Agyeman & Asebah, (2023) menyarankan bahwa salah satu faktor yang mendorong keberlanjutan industri pariwisata adalah kepuasan bukan hanya itu tapi penyedia layanan pariwisata harus menggunakan teknologi canggih jika mereka ingin menjadi lebih kompetitif dan berkembang dalam sektor pariwisata pedesaan. Para ahli telah menjelaskan bahwa destinasi wisata memiliki dampak positif terhadap daya saing pariwisata (Gaglione et al., 2022), dengan strategi pemasaran yang efektif, destinasi wisata dapat menarik pengunjung dengan daya saing (Amoah et al., 2023). Penelitian tersebut telah menunjukkan bahwa kualitas layanan dalam berkelanjutan dapat menghasilkan loyalitas dan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya dapat berkontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan dan keunggulan kompetitif. Kualitas layanan juga dapat mempengaruhi perilaku pelanggan dan mengarah pada praktik bisnis yang berkelanjutan. Kualitas layanan berbasis nilai telah diusulkan sebagai sebuah model bisnis jasa berkelanjutan, yang didasarkan pada konsep manajemen berbasis nilai secara keseluruhan, kualitas layanan merupakan komponen penting keberlanjutan bisnis dan dapat berkontribusi terhadap kesuksesan jangka panjang (Dananjoyo et al., 2022).

Dalam penelitian Y. Liu & Yang, (2019) menjelaskan peran *Governance Support* dalam pemerintah desa sangat penting dalam keberlangsungan usaha desa. Tata kelola yang baik merupakan tolak ukur pemerintahan yang baik dan bersih, yang mencakup partisipasi masyarakat, penegakan supremasi hukum, transparansi, kepedulian dan pemangku kepentingan, orientasi pada konsensus, kesetaraan bagi

setiap orang, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis. pengaruh yang signifikan terhadap banyak keputusan yang diambil oleh dunia usaha, termasuk keputusan yang terkait dengan strategi lokasi, lingkungan hidup, basis pelanggan, dan pengembangan pasar. Keberadaan kelembagaan desa perlu diperkuat untuk mendukung pencapaian tujuan pembangunan berkelanjutan, dan *SDGs Village* berupaya untuk menjaga kearifan lokal, mengaktifkan dan memobilisasi seluruh elemen kelembagaan desa (Khoiriah & Perbawati, 2023).

Dalam penelitian Zhang et al., (2023) menjelaskan peran kompetensi SDM dalam kualitas layanan dalam keberlanjutan bisnis merupakan aspek penting dalam pertumbuhan bisnis berkelanjutan. Serta penelitian Harsana & Fauziah, (2023) juga menjelaskan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas, kapasitas, dan kompetensi sumber daya manusia adalah dengan menganalisis potensi sumber daya manusia pariwisata. Kompetensi SDM mengacu pada keterampilan, pengetahuan, dan kemampuan profesional SDM untuk mengelola sumber daya manusia secara efektif. SDM memainkan peran penting dalam pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan merekrut dan mengembangkan tim yang memastikan keseimbangan antara mencari keuntungan dan efisiensi ekonomi, memenuhi kebutuhan karyawan, dan meminimalkan dampak lingkungan. SDM dapat mendukung pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan dengan membina kemitraan dengan organisasi sosial dan lingkungan, mengedepankan nilai-nilai yang berkaitan dengan upaya mencapai pembangunan yang harmonis, dan memastikan kondisi ketenagakerjaan yang adil bagi seluruh karyawan .

Berdasarkan permasalahan yang teridentifikasi tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul ***“Analisis Governance Support dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam Keberlanjutan Usaha Cafe Sawah”***. Dengan menganalisis *governance support* dan kompetensi SDM, manajemen *Cafe Sawah* dapat mengetahui kekuatan dan kelemahan dalam operasi bisnis dan mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keberlanjutan usaha. Analisis *governance support* dapat membantu manajemen *Cafe Sawah* untuk mengevaluasi kebijakan dan regulasi yang berlaku dalam bisnis, serta memastikan bahwa operasi bisnis berjalan secara transparan, dan akuntabel. Sementara itu, analisis kompetensi SDM dapat membantu manajemen *Cafe Sawah* untuk mengevaluasi kemampuan dan keterampilan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berkontribusi pada keberlanjutan usaha. Dengan mengetahui faktor-faktor tersebut diharapkan *Cafe Sawah* dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan keberlanjutan usaha di masa depan.

1.2. Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka yang menjadi masalah pokok dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Governance Suport* Dan Kompetensi SDM berpengaruh secara simultan terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*?

2. Apakah *Governance Suport* berpengaruh secara *persial* terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*?
3. Apakah Kompetensi SDM berpengaruh secara *persial* terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*?

1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dan manfaat pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.3.1. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh *Governance Suport* Dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*.
2. Mengetahui pengaruh *Governance Suport* terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*.
3. Mengetahui pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah*.

1.3.2. Manfaat Penelitian

Penelitian mengenai analisis *Governnace Support* dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam Keberlanjutan Usaha *Cafe Sawah* diharapkan bermanfaat untuk Desa Wisata Pujon Kidul secara praktis dan sebagai rekomendasi penelitian untuk lingkup rumpun ilmu yang serupa.

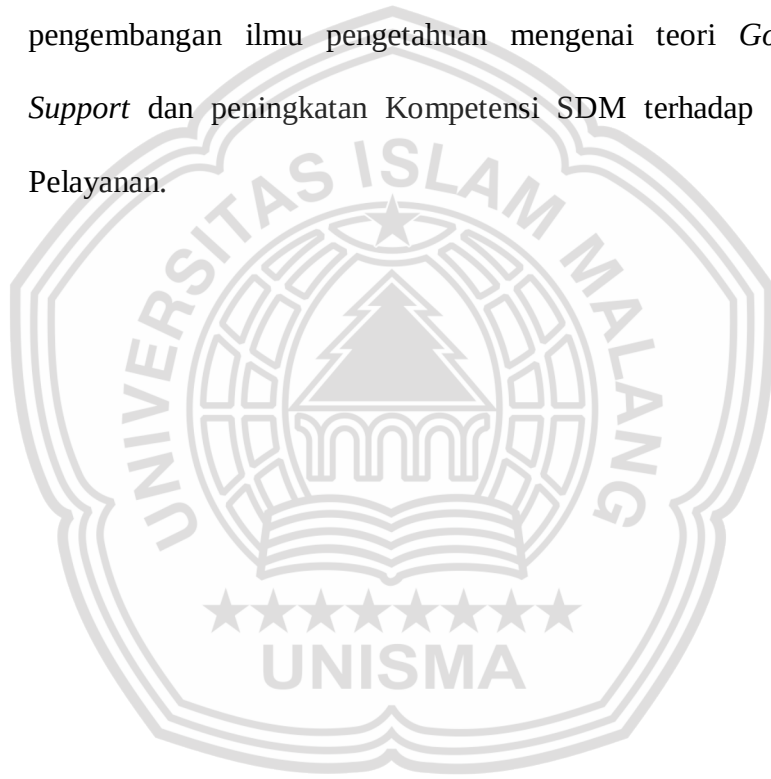
1. Manfaat Praktis

Penelitian mengenai analisis *Governnace Support* dan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan dalam Keberlanjutan Usaha

Cafe Sawah dapat menjadi rekomendasi pemerintah Desa Pujon Kidul sebagai pemangku kebijakan tentang *Governance Support* dan Kompetensi SDM sebagai peningkatan pelayanan usaha *Cafe* Sawah.

2. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi wacana dan pengembangan ilmu pengetahuan mengenai teori *Governance Support* dan peningkatan Kompetensi SDM terhadap Kualitas Pelayanan.





BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berdasarkan pengujian dan pembahasan yang dilakukan maka diperoleh simpulan penelitian sebagai berikut:

1. Secara simultan, *governance suport* dan kompetensi SDM berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam keberlanjutan usaha *Cafe Sawah*. Artinya, dukungan tata kelola yang baik dan kompetensi SDM yang tinggi secara bersama-sama memiliki pengaruh signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang berkontribusi pada keberlanjutan usaha *Cafe Sawah*.
2. secara parsial *governance suport* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam keberlanjutan usaha *Cafe Sawah*. Artinya meskipun *governance suport* yang baik cenderung meningkatkan kualitas pelayanan, pengaruhnya tidak cukup kuat untuk dianggap penting secara statistik.
3. secara parsial kompetensi SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dalam keberlanjutan usaha *Cafe Sawah*. Artinya peningkatan kompetensi karyawan secara langsung dan kuat meningkatkan kualitas pelayanan yang mendukung keberlanjutan usaha *Cafe Sawah*.

5.2. Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan sebagai berikut::

1. Hanya melibatkan 60 karyawan Cafe Sawah sebagai responden, sehingga belum mewakili gambaran luas kualitas pelayanan.
2. Hanya menggunakan dua prediktor, yaitu Governance Support dan Kompetensi SDM, untuk mengukur kualitas pelayanan.

5.3. Saran

Dari hasil simpulan yang didapatkan maka beberapa saran yang akan diberikan peneliti untuk berbagai pihak adalah sebagai berikut:

1. Bagi Manajemen *Cafe Sawah Pujon*

Manajemen harus menginvestasikan lebih banyak dalam program pelatihan dan pengembangan karyawan untuk memastikan mereka memiliki keterampilan yang diperlukan. Selain itu, meskipun dukungan tata kelola (*governance support*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara statistik, manajemen harus tetap memperbaiki sistem tata kelola. Hal ini penting karena tata kelola yang baik masih memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Manajemen dapat meninjau kembali kebijakan dan prosedur tata kelola untuk menemukan area yang memerlukan perbaikan.

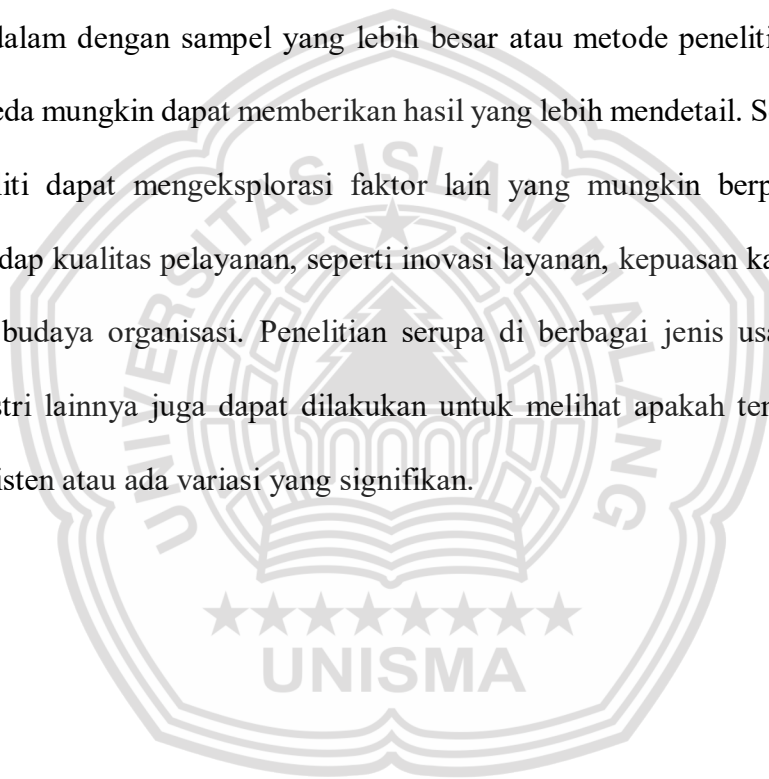
2. Bagi Karyawan *Cafe Sawah Pujon*

Bagi karyawan Cafe Sawah, disarankan untuk aktif berpartisipasi dalam program pelatihan dan pengembangan yang disediakan oleh manajemen. Peningkatan kompetensi individu akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendukung keberlanjutan usaha. Selain itu, karyawan juga dapat memberikan masukan yang konstruktif kepada manajemen

mengenai pengalaman kerja dan sistem tata kelola yang ada, sehingga dapat membantu memperbaiki keseluruhan kualitas pelayanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut pada aspek tata kelola. Meskipun dukungan tata kelola menunjukkan pengaruh positif meskipun tidak signifikan, penelitian lebih mendalam dengan sampel yang lebih besar atau metode penelitian yang berbeda mungkin dapat memberikan hasil yang lebih mendetail. Selain itu, peneliti dapat mengeksplorasi faktor lain yang mungkin berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, seperti inovasi layanan, kepuasan karyawan, atau budaya organisasi. Penelitian serupa di berbagai jenis usaha atau industri lainnya juga dapat dilakukan untuk melihat apakah temuan ini konsisten atau ada variasi yang signifikan.





DAFTAR PUSTAKA

- Agyeman, Y. B., & Asebah, P. (2023). Visitor satisfaction of Zoo tourism in Ghana. *Tourism Planning & Development*, 20(6), 1140–1159. <https://doi.org/10.1080/21568316.2021.2023207>
- Albalushi, A., Zaidan, A., Bin Abdul Khadir, F. A., & Yusof, M. Bin. (2019). Competency Management in the Context of Omani Civil Service Reform & Development. *International Business Research*, 12(4), 76. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n4p76>
- Amoah, J., Bankuoru Egala, S., Keelson, S., Bruce, E., Dziwornu, R., & Agyemang Duah, F. (2023). Driving factors to competitive sustainability of SMEs in the tourism sector: An introspective analysis. *Cogent Business & Management*, 10(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2022.2163796>
- An, W., & Alarcón, S. (2021). From netnography to segmentation for the description of the rural tourism market based on tourist experiences in Spain. *Journal of Destination Marketing & Management*, 19, 100549. <https://doi.org/10.1016/j.jdmm.2020.100549>
- Bayih, B. E., & Singh, A. (2020). Modeling domestic tourism: motivations, satisfaction and tourist behavioral intentions. *Heliyon*, 6(9), e04839. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2020.e04839>
- Buonincontri, P., Morvillo, A., Okumus, F., & van Niekerk, M. (2017). Managing the experience co-creation process in tourism destinations: Empirical findings from Naples. *Tourism Management*, 62, 264–277. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.04.014>
- Cucari, N., Wankowicz, E., & Esposito De Falco, S. (2019). Rural tourism and Albergo Diffuso: A case study for sustainable land-use planning. *Land Use Policy*, 82, 105–119. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2018.11.050>
- Dewi, I., & Pitriasari, P. (2019). Pengaruh Good Corporate Governance Dan Ukuran Perusahaan Terhadap Pengungkapan Sustainability Report. *JSMA (Jurnal Sains Manajemen Dan Akuntansi)*, 11(1), 33–53. <https://doi.org/10.37151/jsma.v11i1.13>
- Gaglione, F., Sannio, Ania, Ayiine, Etigo, D., & Aberdeen. (2022). Accelerate urban sustainability through policies and practices on the mobility system in Italy. December. <https://doi.org/10.6092/1970-9870/9413>
- Gamor, E., & Mensah, I. (2022). Competitiveness of Emerging Economies as Tourist Destinations (pp. 69–98). https://doi.org/10.1007/978-3-030-83711-2_4

- Giampiccoli, A., Saayman, M., & Jugmohan, S. (2016). Are 'Albergo Diffuso' and community-based tourism the answers to community development in South Africa? *Development Southern Africa*, 33(4), 548–561. <https://doi.org/10.1080/0376835X.2016.1180968>
- Guilarte, Y. P., & Quintáns, D. B. (2019). Using big data to measure tourist sustainability: Myth or reality? *Sustainability (Switzerland)*, 11(20). <https://doi.org/10.3390/su11205641>
- Handayani, F., Erfina, E., & Ramlan, P. (2020). Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Maddenra Kecamatan Kulo Kabupaten Sidenreng Rappang. *PRAJA: Jurnal Ilmiah Pemerintahan*, 8(3), 198–206. <https://doi.org/10.55678/prj.v8i3.297>
- Harsana, M., & Fauziah, A. (2023). Analysis of Human Resource Development in Improving Village-Owned Enterprises in Karangasem Regency, Bali. *Devotion : Journal of Research and Community Service*, 4(11), 2159–2177. <https://doi.org/10.59188/devotion.v4i11.597>
- Herawati, P. (2018). Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan (Studi Tentang Pengaruh Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Pemerintah Kecamatan Kutorejo Kabupaten Mojokerto). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 958–961. <https://doi.org/10.30996/jpap.v4i1.1279>
- Iannone, B., & Marcella, L. (2019). The Brand Value in a New Concept of Hotel: The Albergo Diffuso Sextantio Case. *International Business Research*, 12(9), 81. <https://doi.org/10.5539/ibr.v12n9p81>
- Irawan, F., Suharto, S., & Mazni, A. (2023). Pengaruh Kompetensi Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Putra Rumbia Kabupaten Lampung Tengah Lampung. *SIMPLEX: Journal of Economic Management*, 4(1), 66–81. <https://doi.org/10.24127/simplex.v4i1.3769>
- Jeong, J. S., García-Moruno, L., Hernández-Blanco, J., & Jaraíz-Cabanillas, F. J. (2014). An operational method to supporting siting decisions for sustainable rural second home planning in ecotourism sites. *Land Use Policy*, 41, 550–560. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2014.04.012>
- Komppula, R. (2014). The role of individual entrepreneurs in the development of competitiveness for a rural tourism destination e A case study. *Tourism Management*, 40, 361–371. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2013.07.007>
- Larasati, D. C., & Kurrahman, Y. (2019). Peran Pemerintah Desa Dalam Mengelola Wisata Hutan Pinus Untuk Meningkatkan Pendapatan Asli Desa Di Desa

- Bendosari, Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang. *Reformasi*, 9(2), 161. <https://doi.org/10.33366/rfr.v9i2.1509>
- Lauma, R., Pangemanan, S., & Sampe, S. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governanace Terhadap Kualitas Pelayanan Publik (Suatu Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/23855>
- Li, M., & Chen, J. (2019). High-speed rail network in China: the contribution of fast trains to regional tourism and economic development. *Tourism Review*, 75(2), 414–432. <https://doi.org/10.1108/TR-12-2018-0197>
- Liang, S., Schuckert, M., Law, R., & Masiero, L. (2017). The relevance of mobile tourism and information technology: an analysis of recent trends and future research directions. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 34(6), 732–748. <https://doi.org/10.1080/10548408.2016.1218403>
- Liu, J., Yu, Y., Chen, P., Chen, B. Y., Chen, L., & Chen, R. (2023a). Facilitating urban tourism governance with crowdsourced big data: A framework based on Shenzhen and Jiangmen, China. *International Journal of Applied Earth Observation and Geoinformation*, 124(June), 103509. <https://doi.org/10.1016/j.jag.2023.103509>
- Mcareavey, R., & Mcdonagh, J. (2011). Sustainable Rural Tourism: Lessons for Rural Development. *Sociologia Ruralis*, 51(2), 175–194. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9523.2010.00529.x>
- Meschini, M., Machado Toffolo, M., Caroselli, E., Franzellitti, S., Marchini, C., Prada, F., Boattini, A., Brambilla, V., Martinez, G., Prati, F., Simoncini, G., Visentin, M., Airi, V., Branchini, S., & Goffredo, S. (2021). Educational briefings in touristic facilities promote tourist sustainable behavior and customer loyalty. *Biological Conservation*, 259(May), 109122. <https://doi.org/10.1016/j.biocon.2021.109122>
- Moscardo, G., & Murphy, L. (2014). There is no such thing as sustainable tourism: Re-conceptualizing tourism as a tool for sustainability. *Sustainability (Switzerland)*, 6(5), 2538–2561. <https://doi.org/10.3390/su6052538>
- Novelli, M., Morgan, N., & Nibigira, C. (2012). Tourism in a post-conflict situation of fragility. *Annals of Tourism Research*, 39(3), 1446–1469. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2012.03.003>
- Peterson, C., Park, N., & Seligman, M. E. P. (2005). Orientations to happiness and life satisfaction: The full life versus the empty life. *Journal of Happiness Studies*, 6(1), 25–41. <https://doi.org/10.1007/s10902-004-1278-z>

- Pontolowokan, A. A., Gosal, R., & Kairupan, J. (2017). Pengaruh Penerapan Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik DI Kantor Kecamatan Mapanget Kota Manado. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–10. <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/jurnaleksektif/article/view/20716>
- Randelli, F., Romei, P., & Tortora, M. (2014). Land Use Policy An evolutionary approach to the study of rural tourism : The case of Tuscany. *Land Use Policy*, 38, 276–281. <https://doi.org/10.1016/j.landusepol.2013.11.009>
- Ratnawat, R. K. (2018). (2018). Competency Based Human Resource Management : Concepts , Tools , Techniques , and Models : A Review. *International Journal of Multidisciplinary*, 3(5).
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99–108. <https://doi.org/10.35912/jastaka.v2i2.1850>
- Rocca, L. H. D., & Zielinski, S. (2022). Community-based tourism, social capital, and governance of post-conflict rural tourism destinations: the case of Minca, Sierra Nevada de Santa Marta, Colombia. *Tourism Management Perspectives*, 43(July), 100985. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2022.100985>
- Rukaya, R., Thalib, J., & Tamsah, H. (2019). The Effect of System and Quality of HR on Service Quality through Employee Performance at Makassar Main Kesyahbandaran Office. *YUME : Journal of Management*, 2(2), 1–14. <https://doi.org/10.37531/yum.v2i2.446>
- Sampurno, H. D. (2022). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. 20(3), 26–33.
- Sarwono, N. R. U., & Munari, M. (2022). Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Pengendalian Internal, dan Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan dengan Good Governance Sebagai Variabel Pemoderasi. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 7(2), 616. <https://doi.org/10.33087/jmas.v7i2.500>
- Sudarma, K. (2012). Mencapai Sumber Daya Manusia Unggul (Analisis Kinerja dan Kualitas Pelayanan). *Jurnal Dinamika Manajemen*, 3(1), 76–83. <https://journal.unnes.ac.id/nju/jdm/article/view/2462>
- Tyas, V. E. A., Tyasari, I., & Yogivaria, D. W. (2020). Pengaruh Good Governance, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (Lkpd) Pada Opd

Kota Malang. Jurnal Riset Mahasiswa Akuntansi, 8(1), 1–14.
<https://doi.org/10.21067/jrma.v8i1.4458>

UTC. (2023). Governance. Wikipedia.
<https://doi.org/https://en.wikipedia.org/wiki/Governance>

Vasanicova, P., Jencova, S., Gavurova, B., & Bacik, R. (2021). Factors influencing business environment within travel and tourism competitiveness. *Economics & Sociology*, 14(4), 268–282. <https://doi.org/10.14254/2071-789X.2021/14-4/15>

Villani, T., Pdta, D., Sapienza, U., Ara, G. D., Associazione, P., & Alberghi, I. (2015). L'Albergo Diffuso come modello di ospitalità originale e di sviluppo sostenibile dei borghi. 169–178. <https://doi.org/10.13128/Techne-17513>

Weinert, F. E. (2001). Competencies and Key Competencies: Educational Perspective. In *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences* (pp. 2433–2436). Elsevier. <https://doi.org/10.1016/B0-08-043076-7/02384-6>

Widiastuti, E. (2019). Peningkatan Pengetahuan, Ketrampilan Dan Kemampuan Sumber Daya Manusia Sebagai Strategi Keberlangsungan Usaha Pada Umkm Batik Di Kabupaten Banyumas. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(1). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i1.1286>

