

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bumela, Kecamatan Bilato, Kabupaten Gorontalo

Sarfjan Tabo¹, Muten S. Nuna²

Universitas Gorontalo

sarfandjtabo@gmail.com¹, mutensnuna@gmail.com²

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan desa. Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah desa sebagai pelaksana administrasi pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja aparatur pemerintah Desa Bumela dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas aparat pemerintah desa dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Bumela dalam pelayanan publik sudah berjalan cukup baik dilihat dari aspek tanggung jawab, kedisiplinan, dan kemampuan aparatur. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, sarana dan prasarana pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi administrasi desa. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur, perbaikan fasilitas pelayanan, serta inovasi pelayanan publik guna mewujudkan pelayanan desa yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: **Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, Pemerintahan Desa**

ABSTRACT

Public service is one of the main indicators of the success of village governance. The quality of public service is largely determined by the performance of village government officials, who implement government administration and interact directly with the community. This study aims to analyze the performance of Bumela Village government officials in improving the quality of public service. This study used a qualitative approach with descriptive methods. Data collection techniques were conducted through interviews, observation, and documentation. The research informants consisted of village government officials and the community as service users. The results indicate that the performance of Bumela Village government officials in public service delivery has been quite good, seen from the aspects of responsibility, discipline, and ability. However, several obstacles remain, such as

limited human resources, service facilities and infrastructure, and the suboptimal use of village administration technology. Therefore, efforts are needed to increase the capacity of officials, improve service facilities, and innovate public services to realize more effective, efficient, and responsive village services to community needs.

Keywords: *Apparatus Performance, Public Service, Village Government*

PENDAHULUAN

Desa merupakan unit pemerintahan terdepan yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya berdasarkan prakarsa, hak asal usul, dan adat istiadat setempat. Dengan kewenangan tersebut, pemerintah desa dituntut mampu menyelenggarakan pelayanan publik secara optimal, transparan, dan akuntabel.

Pelayanan publik di tingkat desa mencakup berbagai layanan administrasi seperti pelayanan kependudukan, surat-menyurat, pelayanan sosial, serta pelayanan pembangunan. Kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari kecepatan dan ketepatan layanan, tetapi juga dari sikap aparatur, kemudahan prosedur, dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks ini, kinerja aparatur pemerintah desa menjadi faktor kunci dalam menentukan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan yang secara langsung bersentuhan dengan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya di tingkat lokal seperti desa. Dalam konteks administrasi publik, pelayanan publik tidak hanya dipahami sebagai proses pemberian layanan administratif, tetapi juga sebagai wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara secara adil, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Dwiyanto, 2017; Denhardt & Denhardt, 2015).

Kinerja aparatur pemerintah desa dapat dipahami sebagai tingkat pencapaian hasil kerja aparatur dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan tujuan organisasi. Kinerja yang baik tercermin dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan secara profesional, responsif, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Sebaliknya, kinerja aparatur yang

rendah dapat berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

Desa sebagai unit pemerintahan paling dekat dengan masyarakat memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memberikan kewenangan yang luas kepada pemerintah desa untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip otonomi desa. Kewenangan tersebut mencakup penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, pembinaan kemasyarakatan, dan pelayanan publik. Dengan kewenangan yang besar tersebut, pemerintah desa dituntut untuk memiliki kapasitas kelembagaan dan sumber daya aparatur yang memadai agar mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Republik Indonesia, 2014; Eko, 2018).

Kualitas pelayanan publik sangat ditentukan oleh kinerja aparatur pemerintah desa sebagai pelaksana utama administrasi pemerintahan. Kinerja aparatur mencerminkan tingkat keberhasilan individu maupun organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepadanya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan (Moeheriono, 2014; Mangkunegara, 2017). Aparatur yang memiliki kinerja tinggi cenderung mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sementara kinerja yang rendah dapat berimplikasi pada pelayanan yang lamban, tidak efektif, dan menurunkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa (Sinambela, 2016; Pasolong, 2019).

Dalam perspektif administrasi publik modern, pelayanan publik menekankan pada orientasi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Konsep New Public Service menempatkan aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat yang harus mengedepankan nilai-nilai partisipasi, keadilan, dan akuntabilitas dalam setiap proses pelayanan (Denhardt & Denhardt, 2015). Oleh karena itu, kinerja aparatur pemerintah desa tidak hanya diukur dari kemampuan menyelesaikan pekerjaan administratif, tetapi juga dari sikap, perilaku, dan komitmen aparatur dalam melayani masyarakat secara profesional dan beretika (Dwiyanto, 2017; Osborne, 2018).

Namun, berbagai penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat desa masih menghadapi berbagai tantangan. Permasalahan umum yang sering ditemui antara lain keterbatasan sumber daya

manusia, rendahnya kompetensi aparatur, minimnya sarana dan prasarana pelayanan, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi desa (Eko, 2018; Sari & Widodo, 2020; Putra, 2021). Kondisi tersebut berpotensi menghambat upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa.

Kinerja aparatur pemerintah desa juga dipengaruhi oleh faktor organisasi dan lingkungan kerja, seperti kepemimpinan kepala desa, budaya organisasi, sistem pengawasan, serta motivasi kerja aparatur (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2018). Kepemimpinan yang efektif dan sistem administrasi yang tertata dengan baik dapat mendorong aparatur desa untuk bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan publik (Pasolong, 2019; Thoha, 2017). Sebaliknya, lemahnya pengelolaan sumber daya aparatur dapat menyebabkan rendahnya disiplin kerja dan kualitas pelayanan.

Kajian mengenai kinerja aparatur pemerintah desa menjadi penting untuk dilakukan sebagai bagian dari evaluasi penyelenggaraan pemerintahan desa. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai sejauh mana kinerja aparatur pemerintah Desa Bumela dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Selain itu, penelitian ini juga relevan dalam konteks penguatan tata kelola pemerintahan desa yang akuntabel dan berorientasi pada pelayanan masyarakat (Dwiyanto, 2017; Osborne, 2018).

Desa Bumela, Kecamatan Bilato, Kabupaten Gorontalo merupakan salah satu desa yang terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Namun, berdasarkan pengamatan awal, masih ditemukan beberapa permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterbatasan sarana pelayanan, disiplin aparatur yang belum merata, serta proses pelayanan yang belum sepenuhnya efisien. Kondisi ini menarik untuk dikaji lebih mendalam guna mengetahui bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang memengaruhinya.

Secara akademik, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya terkait kinerja aparatur dan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pemerintah desa dan pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan serta strategi peningkatan kinerja aparatur

desa guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas, efektif, dan berkelanjutan (Sinambela, 2016; Pasolong, 2019).

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran empiris mengenai kinerja aparatur pemerintah Desa Bumela dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta sebagai bahan evaluasi dan rekomendasi bagi pemerintah desa dalam upaya perbaikan pelayanan di masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan realitas empiris di lapangan. Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti menggali makna, persepsi, dan pengalaman informan terkait pelaksanaan pelayanan publik secara komprehensif (Creswell, 2014; Sugiyono, 2019).

Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual kondisi kinerja aparatur pemerintah desa serta kualitas pelayanan publik yang dirasakan oleh masyarakat. Melalui metode ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai aspek kinerja aparatur, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan pelayanan publik di tingkat pemerintahan desa (Moleong, 2018).

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Bumela, Kecamatan Bilato, Kabupaten Gorontalo. Lokasi ini dipilih secara purposive dengan pertimbangan bahwa Desa Bumela merupakan salah satu desa yang memiliki aktivitas pelayanan publik yang cukup intens dan berinteraksi langsung dengan masyarakat setiap hari. Selain itu, desa ini juga sedang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Waktu penelitian dilaksanakan selama dua bulan, mulai September hingga November 2025 yang meliputi tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Informan penelitian ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019). Informan dalam penelitian ini meliputi: 1. Kepala Desa Bumela; 2. Sekretaris Desa; 3. Perangkat desa yang terlibat

langsung dalam pelayanan public; 4. Masyarakat Desa Bumela sebagai pengguna layanan

Pemilihan informan ini bertujuan untuk memperoleh data yang berimbang antara perspektif penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan (Creswell, 2014).

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini meliputi:

1. Wawancara mendalam, dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan untuk memperoleh informasi terkait kinerja aparatur, proses pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan. Wawancara memungkinkan peneliti menggali data secara mendalam dan fleksibel sesuai dengan konteks lapangan (Moleong, 2018).
2. Observasi, dilakukan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan publik di Kantor Desa Bumela, termasuk interaksi antara aparatur desa dan masyarakat. Observasi membantu peneliti memperoleh data empiris yang tidak selalu terungkap melalui wawancara (Sugiyono, 2019).
3. Dokumentasi, digunakan untuk memperoleh data pendukung seperti profil desa, struktur organisasi pemerintah desa, serta dokumen pelayanan publik. Teknik ini berfungsi sebagai pelengkap dan penguat data hasil wawancara dan observasi (Creswell, 2014).

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif, sedangkan penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung (Miles et al., 2014).

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, baik triangulasi sumber maupun triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik ini bertujuan untuk meningkatkan validitas dan kredibilitas data penelitian (Moleong, 2018; Sugiyono, 2019).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kinerja Aparatur Pemerintah Desa

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur Pemerintah Desa Bumela secara umum telah menunjukkan tanggung jawab dalam menjalankan tugas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari kesediaan aparatur melayani masyarakat sesuai dengan tugas pokok dan fungsi masing-masing, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan dan surat-menyurat. Aparatur desa berupaya menyelesaikan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku dan memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Kondisi ini mencerminkan adanya kesadaran aparatur terhadap tanggung jawab sebagai pelayan masyarakat.

Namun demikian, dari aspek disiplin kerja masih ditemukan beberapa kelemahan. Penelitian menemukan bahwa ketepatan waktu kehadiran aparatur di kantor desa belum sepenuhnya konsisten, terutama pada jam-jam awal pelayanan. Hal ini berdampak pada keterlambatan proses pelayanan dan menimbulkan keluhan dari sebagian masyarakat. Disiplin kerja merupakan salah satu indikator utama kinerja aparatur karena berkaitan langsung dengan efektivitas organisasi publik (Mangkunegara, 2017; Moeheriono, 2014).

Secara teoritis, aparatur pemerintah dituntut memiliki disiplin dan tanggung jawab yang tinggi karena pelayanan publik merupakan kewajiban negara kepada warga negara (Sinambela, 2016). Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa rendahnya disiplin aparatur akan berdampak langsung pada menurunnya kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dalam konteks Desa Bumela, meskipun tanggung jawab aparatur sudah terlihat, namun belum sepenuhnya didukung oleh disiplin kerja yang optimal.

Oleh karena itu, diperlukan penguatan pengawasan internal dan keteladanan pimpinan desa dalam menegakkan disiplin kerja aparatur. Kepemimpinan yang tegas dan konsisten akan mendorong aparatur desa untuk meningkatkan kedisiplinan sekaligus kualitas pelayanan publik (Pasolong, 2019; Thoha, 2017).

Kompetensi Aparatur Desa

Aspek kompetensi aparatur menjadi faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan publik di Desa Bumela. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian aparatur desa telah memiliki kemampuan dasar dalam melaksanakan tugas administrasi pemerintahan, seperti pengelolaan dokumen kependudukan,

pembuatan surat keterangan, dan pelayanan sosial. Pengalaman kerja yang cukup lama menjadi modal utama aparatur dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa kompetensi aparatur desa masih belum merata, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan pemahaman administrasi berbasis digital. Beberapa aparatur masih mengandalkan cara-cara manual dalam proses pelayanan, sehingga pelayanan menjadi kurang efisien. Kondisi ini sejalan dengan temuan Eko (2018) yang menyatakan bahwa keterbatasan kapasitas sumber daya manusia masih menjadi persoalan umum dalam pemerintahan desa.

Secara konseptual, kompetensi aparatur mencakup pengetahuan, keterampilan, dan sikap kerja yang mendukung pelaksanaan tugas secara profesional (Moeheriono, 2014). Aparatur dengan kompetensi yang memadai akan mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan akurat kepada masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Sebaliknya, rendahnya kompetensi aparatur berpotensi menurunkan kualitas pelayanan publik dan menghambat inovasi pelayanan.

Dalam perspektif administrasi publik modern, peningkatan kompetensi aparatur merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Denhardt & Denhardt, 2015; Osborne, 2018). Oleh karena itu, aparatur Pemerintah Desa Bumela perlu didorong untuk mengikuti pelatihan dan bimbingan teknis secara berkelanjutan, khususnya terkait administrasi pemerintahan desa dan pemanfaatan teknologi informasi.

Sarana Prasarana dan Pemanfaatan Teknologi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di Kantor Desa Bumela masih tergolong terbatas. Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu, peralatan kerja, dan perangkat teknologi belum sepenuhnya mendukung kelancaran pelayanan kepada masyarakat. Keterbatasan fasilitas ini berdampak pada kenyamanan masyarakat serta efisiensi kerja aparatur desa.

Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik desa masih belum optimal. Pelayanan administrasi masih didominasi oleh sistem manual, sehingga proses pelayanan membutuhkan waktu yang relatif lebih lama. Padahal, pemanfaatan teknologi informasi dalam administrasi publik dapat meningkatkan kecepatan, ketepatan, dan transparansi pelayanan (Dwiyanto, 2017; Wibawa, 2016).

Secara teoritis, sarana prasarana merupakan faktor pendukung utama kinerja aparatur dalam organisasi publik. Tanpa dukungan fasilitas yang memadai, aparatur akan mengalami kesulitan dalam melaksanakan tugas pelayanan secara optimal (Sedarmayanti, 2017). Selain itu, digitalisasi pelayanan publik merupakan tuntutan dalam reformasi administrasi publik untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Osborne, 2018; Pramusinto & Purwanto, 2018).

Dalam konteks Desa Bumela, peningkatan kualitas pelayanan publik perlu didukung dengan penyediaan sarana prasarana yang memadai serta pengembangan sistem pelayanan berbasis teknologi. Langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja aparatur desa, tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Sinambela, 2016; Hardiyansyah, 2018).

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah Desa Bumela dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sudah berjalan cukup baik, namun belum optimal. Masih terdapat kendala yang perlu mendapat perhatian, khususnya dalam peningkatan kompetensi aparatur dan penyediaan fasilitas pelayanan.

Berdasarkan hasil simpulan, maka saran yang dapat diberikan adalah: 1. Pemerintah desa perlu meningkatkan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pembinaan; 2. Perlu dilakukan perbaikan dan penambahan sarana prasarana pelayanan publik; 3. Pemerintah desa didorong untuk mengembangkan inovasi pelayanan berbasis teknologi guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering* (4th ed.). New York, NY: Routledge.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* (Cet. ke-3). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Eko, S. (2018). *Desa Membangun Indonesia*. Yogyakarta: FPPD–IRE Press.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.

- Osborne, S. P. (2018). *Public Service Logic: Creating Value For Public Service Users, Citizens, And Society*. London: Routledge.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Putra, R. A. (2021). Kinerja aparatur desa dalam pelayanan administrasi kependudukan. *Jurnal Administrasi Publik*, 12(2), 145–158.
- Republik Indonesia. (2014). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa*. Jakarta: Lembaran Negara Republik Indonesia.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Organizational Behavior* (18th ed.). New York, NY: Pearson Education.
- Sari, D. P., & Widodo, J. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Tingkat Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 55–66.
- Sinambela, L. P. (2016). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, M. (2017). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Wibawa, S. (2016). *Evaluasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Agus, E., & Prasajo, E. (2019). Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(1), 1–15.
- Sutopo, H. B. (2016). *Metodologi penelitian kualitatif*. Surakarta: UNS Press.
- Widodo, J. (2018). *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Media Nusa Creative.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pramusinto, A., & Purwanto, E. A. (2018). *Governance Reform in Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Sukmajati, M., & Perdana, A. (2019). Tata Kelola Pemerintahan Desa dan Partisipasi Masyarakat. *Jurnal Pemerintahan Desa*, 3(2), 89–102.