

JOURNAL OF EDUCATION

[Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.](#)

Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang Good Governance (Studi Kasus Di Desa Buwun Sejati, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat)

Mira Ilmayani¹, Irmir Ariani², Nabila Jaohari³, Neta Alivia⁴, Maria Ulfa⁵, Muhammad Khalilur Rahman⁶

¹Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, mirailmayani9@gmail.com

²Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, irmirariani@gmail.com

³Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, nabilajaohari5@gmail.com

⁴Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, netaalvina3@gmail.com

⁵Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, ulfam7049@gmail.com

⁶Universitas Mataram, Mataram, Indonesia, mkhalilurrahman05@gmail.com

Abstrak: Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan oleh pemerintah Desa Buwun Sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kendala yang dihadapi selama proses tersebut. Pelayanan publik merupakan bagian penting dari tanggung jawab pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Pemerintah Desa Buwun Sejati telah melaksanakan berbagai strategi, seperti penyediaan layanan administrasi terpadu, pengelolaan fasilitas seperti poliklinik desa dan ambulans, serta digitalisasi data kependudukan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, mengumpulkan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi-strategi yang diterapkan telah meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Namun, kendala berupa keterbatasan informasi kepada masyarakat menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan pelayanan. Kesimpulan penelitian ini menunjukkan pentingnya sinergi antara pemerintah desa dan masyarakat dalam mendukung pelayanan publik yang lebih baik, serta upaya untuk meningkatkan keterbukaan informasi.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Keterbukaan Informasi

Abstrack: This research was conducted to identify the strategies implemented by the Buwun Sejati Village government in improving the quality of public services and to find out the obstacles faced during the process. Public services are an important part of the village government's responsibility in meeting the needs of the community. The Buwun Sejati Village government has implemented various strategies, such as providing integrated administrative services, managing facilities such as the village polyclinic and ambulance, and digitizing population data. This research uses a qualitative method with a descriptive approach, collecting data through interviews, observation, and documentation. The results show that the strategies implemented have improved the efficiency and accessibility of public services. However, obstacles in the form of limited information to the community are the main obstacles in the implementation of services. The conclusion of this study shows the importance of synergy between the village government and the community in supporting better public services, as well as efforts to improve information disclosure.

Keywords: Public Service Strategy, Village Government, Information Disclosure

*Correspondence Address: Irmiariani@gmail.com

Article History	Received	Revised	Published
	02 Janury 2025	02 Janury 2025	30 July 2025

PENDAHULUAN | INTRODUCTION

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Mengacu dari definisi tersebut, maka pelayanan publik tentunya tidak lepas dari kepentingan publik. Pemerintah desa merupakan salah satu pihak yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pemberian pelayanan publik. Baik atau buruk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akan tergantung pada kualitas dan kuantitasnya, efektivitas dan efesiansinya. Kualitas aparat pemerintah tercermin dari kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan beban tugas masing-masing.

Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hal yang penting dilakukan untuk mendorong kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara memperbaiki tata kelola yang baik, misalnya dengan mempermudah layanan yang disediakan dengan sesuai harapan dan keinginan masyarakat dan mempercepat layanan yang diberikan di desa tertentu. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah desa diberikan keleluasaan lebih besar untuk merancang dan menentukan sendiri jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat desa. Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa.

Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala Desa di bidang pelayanan dasar misalnya “(a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);”. Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Good Governance menurut World Blank adalah penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administrative. *Good Governance* menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 memiliki prinsip yang terdiri dari professional, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, dekomrasi, efisien dan efektifitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Good governance dapat diwujudkan oleh semua pemerintah, termasuk pemerintah desa, hal ini dapat dilakukan dengan menerapkan prinsip good governance yang terdapat pada peraturan pemerintah nomor 101 tahun 2000 diatas, seperti professionalitas diterapkan pada staf desa beserta pelayanan publiknya, akuntabilitas dengan pengelolaan dana desa, transparansi dengan akses informasi yang memberikan keterbukaan masyarakat desa untuk mengetahuinya, pelayanan prima yang dilakukan dengan terus berbenah dan mengevaluasi kinerja, dan seterusnya, tergantung dari cara pemerintah dalam menerapkannya.

Nusa Tenggara Barat merupakan salah satu provinsi dari 38 provinsi yang ada di Indonesia. Provinsi ini memiliki 8 kabupaten dan 1.166 desa. Salah satu diantaranya ialah Desa

buwun sejati. Desa Buwun sejati merupakan desa yang terletak di kecamatan Narmada kabupaten Lombok Barat, desa ini memiliki potensi alam yang menjanjikan karena memiliki beberapa wisata yang sudah banyak dikenal wisatawan. Bagi semua lapisan masyarakat disana, hal ini dapat sangat bermanfaat oleh masyarakat untuk mencari pundi-pundi rupiah.

Pelayanan publik di desa Buwun sejati telah berjalan dengan baik hal ini dapat dilihat dalam observasi tahap awal, yaitu kunjungan pertama peneliti ke lokasi penelitian. Terdapat beberapa sarana dan prasarana serta penjagaannya yang peneliti lihat secara langsung seperti polindes beserta ambulance desa yang beradadi samping kantor desa yang dijaga oleh staf, layanan kios adminduk untuk keperluan administratif masyarakat, photocopy desa sebagai bentuk mempermudah masyarakat dan pengelolaan dana desa, tersedianya BUMDes sebagai bentuk pengelolaan dana desa, dll. Hal ini memberikan gambaran bahwa pelayanan publik di desa tersebut telah berjalan dengan baik. Maka dari itu, peneliti bermaksud melakukan penelitian dengan judul Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Untuk Mewujudkan Pemerintah Yang *Good Governance*. Studi Kasus Di Desa Buwun Sejati, Kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini dilakukan sebagai bentuk memberikan contoh gambaran pelayanan publik yang baik bagi desa-desa lain yang ada di Nusa Tenggara Barat.

METODE | METHOD

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2005:4) pendekatan deskriptif kualitatif adalah pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar, dan bukan angka. Data tersebut dapat diperoleh melalui melalui hasil wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumentasi pribadi, catatan, dan dokumentasi lainnya.

penelitian ini dilaksanakan di desa Buwun Sejati, kecamatan Narmada, Kabupaten Lombok Barat pada hari Senin, 2 Desember 2024.

Sumber data digunakan yaitu sumber data primer, Data primer adalah data yang diperoleh langsung di lapangan, sedangkan data sekunder digunakan untuk memperkuat data primer, yang diperoleh melalui buku, jurnal, dan artikel sebagai referensi. Data sekunder ini dimanfaatkan untuk melengkapi kekurangan data primer.

Instrumen pengumpulan data dilakukan dengan Teknik observasi, dokumentasi dan wawancara. Observasi digunakan untuk mengetahui secara langsung bagaimana peran pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa Buwun Sejati. Teknik wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti, Dokumentasi berfungsi sebagai bukti dari kegiatan observasi dan wawancara yang telah dilaksanakan di Kantor Desa Buwun Sejati.

Analisis data Menurut Miles & Huberman (1992:16) analisis terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. pengumpulan data dilakukan untuk mengumpulkan informasi atau data yang dibutuhkan, Setelah seluruh data terkumpul, peneliti kemudian melakukan analisis data secara kualitatif, artinya data dianalisis terlebih dahulu untuk memberikan penjelasan lebih rinci terkait permasalahan yang dibahas, setelahnya data dibedakan sesuai dengan kelompoknya, kemudian menyimpulkan data mana saja yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan.

Informan penelitian atau yang diwawancarai untuk mendapatkan informasi terkait strategi pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang *good governance* di desa Buwun sejati. Pihak yang diwawancarai yaitu Muhidin S.Ag dan Ni wayan puspa, yang merupakan Kepala desa dan Sekretaris desa Buwun sejati.

Uji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan salah satu uji keabsahan pada penelitian kualitatif. Uji keabsahan yang digunakan adalah uji kredibilitas (credibility).

HASIL DAN PEMBAHASAN | RESULTS AND DISCUSSION

Hasil penelitian

Berdasarkan hasil wawancara bersama kepala desa buwun sejati yang berinisial M dan sekretaris desa buwun sejati yang berinisial NP, strategi yang diterapkan oleh pemerintah desa buwun sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang good governance meliputi:

“Penyediaan layanan kios adminduk, Penyediaan layanan photocopy desa, Sistem pencatatan data penduduk berbasis digital, penyediaan polindes beserta ambulance desa, Peningkatan sumber daya staf desa dan masyarakat desa, Evaluasi. Sedangkan kendala yang dihadapi pemerintah desa buwun sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintah yang good governance adalah akses informasi dan pengetahuan yang belum tembus ke masyarakat.

Pembahasan

Berdasarkan observasi pada 02 Desember 2024, strategi Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Buwun Sejati. Hasil penelitian ini disusun berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut rincian hasil penelitian tersebut.

1. A.Strategi yang diterapkan oleh pemerintah Desa Buwun sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi, pemerintah Desa Buwun Sejati di bawah kepemimpinan Kepala Desa Muhidin S.Ag. telah menerapkan berbagai strategi inovatif yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

a) Budaya Pelayanan Prima

1) Peningkatan Sumber Daya Staf Desa

Dalam pengelolaan sumber daya manusia yang menjadi tulang punggung pelayanan publik di desa ini. Pemerintah desa secara rutin mengadakan pelatihan bagi aparatur desa, dengan fokus pada peningkatan kompetensi di berbagai bidang, mulai dari pengelolaan dokumen administratif, pemanfaatan teknologi informasi, hingga pengembangan sikap profesional dalam melayani masyarakat. Aparatur desa diajarkan bagaimana cara memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan cepat, sehingga masyarakat merasa dihargai dan mendapatkan pelayanan yang maksimal. Pelatihan ini juga mencakup pengenalan teknologi digital untuk mendukung digitalisasi layanan administrasi di desa, termasuk pencatatan data penduduk secara elektronik yang memudahkan proses pengelolaan informasi. Pemanfaatan teknologi modern menjadi salah satu inovasi unggulan dalam pelayanan publik di Desa Buwun Sejati. Pemerintah desa telah mengembangkan sistem pencatatan data penduduk berbasis digital yang memungkinkan informasi masyarakat tersimpan dengan aman dan mudah diakses ketika dibutuhkan. Selain itu, platform media sosial seperti WhatsApp dan Facebook dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi penting, seperti jadwal pengurusan dokumen, informasi program desa, hingga pengumuman darurat. Kehadiran teknologi ini membantu masyarakat tetap terhubung dengan pemerintah desa tanpa harus datang langsung ke kantor desa, sebuah langkah yang sangat relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan layanan yang cepat dan efisien. Pemerintah desa juga mengimplementasikan sistem

pendaftaran layanan administrasi secara daring (online) yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftarkan kebutuhan layanan mereka dari rumah. Sistem ini sangat membantu dalam mengurangi antrean di kantor desa dan memberikan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman bagi masyarakat. Langkah ini sekaligus menunjukkan bahwa Desa Buwun Sejati beradaptasi dengan perkembangan zaman, menjadikan pelayanan publiknya lebih modern dan inklusif.

2) Peningkatan Sumber Daya Masyarakat Desa

Pemerintah desa buwun sejati mendorong warga untuk terlibat dalam kegiatan kerja bakti, terutama dalam menjaga kebersihan dan keberlanjutan fasilitas seperti Polindes, kantor desa, dan ruang pelayanan publik lainnya. Selain itu, kelompok masyarakat diberdayakan untuk membantu mensosialisasikan program-program desa kepada warga, sehingga setiap individu memahami layanan yang tersedia dan dapat mengaksesnya dengan mudah. Setelahnya,

b) Peningkatan Fasilitas Penunjang

1) Penyediaan layanan kios adminduk

Layanan kios adminduk adalah unit pelayanan mandiri yang ditujukan membantu masyarakat mengakses pelayanan secara daring atau online. Layanan kios adminduk pemerintah desa buwun sejati menyediakan layanan pembuatan Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, surat perpindahan penduduk antar desa, dll yang dapat dilakukan langsung di kantor desa. Hal ini menjadikan Desa Buwun Sejati sebagai pelopor dalam memberikan kemudahan akses layanan publik bagi masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini menjadi solusi praktis bagi masyarakat, menghemat waktu, tenaga, dan biaya.

2) Penyediaan layanan photocopy desa

Fasilitas fotokopi yang dikelola oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), memberikan akses langsung kepada masyarakat untuk melengkapi dokumen administrasi mereka, sekaligus menjadi sumber pendapatan desa yang digunakan untuk mendukung pengembangan fasilitas lainnya. Kepala Desa Muhidin S.ag juga berfokus pada peningkatan kapasitas aparatur desa melalui pelatihan berkala, yang mencakup pengelolaan dokumen administratif, pemanfaatan teknologi digital, hingga pengembangan sikap profesional dalam melayani masyarakat. Hal ini bertujuan agar staf desa dapat memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan efisien, sehingga masyarakat merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Pemanfaatan teknologi menjadi elemen kunci dalam inovasi pelayanan publik di Desa Buwun Sejati.

3) Sistem pencatatan data penduduk berbasis digital

Sistem pencatatan data penduduk berbasis digital telah diterapkan untuk memudahkan pengelolaan informasi di desa buwun sejati, sementara media sosial seperti WhatsApp dan Facebook digunakan untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat dengan cepat. Desa ini juga telah mengembangkan sistem pendaftaran layanan administrasi secara daring (online) yang memungkinkan warga mendaftarkan kebutuhan layanan mereka tanpa harus datang langsung ke kantor desa, memberikan kemudahan dan efisiensi yang sangat dirasakan oleh masyarakat.

4) Penyediaan Fasilitas Ambulans Dan Poskesdes

Penyediaan Pos Kesehatan Desa (Poskesdes) yang dilengkapi dengan ambulans menjadi salah satu terobosan penting untuk mendukung kesehatan masyarakat, terutama dalam kondisi darurat yang membutuhkan penanganan cepat. Fasilitas ini memastikan bahwa warga desa tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh ke fasilitas kesehatan di luar desa, sehingga waktu penanganan dapat dipersingkat.

Kehadiran ambulans juga mencerminkan perhatian pemerintah desa terhadap kebutuhan mendesak masyarakat yang sebelumnya sulit terpenuhi. Desa buwun sejati menjadi salah satu dari 8 desa di kecamatan Narmada yang memiliki ambulance desa. Hal ini mencerminkan kepedulian dari pemerintah desa kepada masyarakatnya. Adanya ambulance siaga sangat memberikan banyak manfaat bagi masyarakat desa terutama ketika kondisi darurat yang mengharuskan masyarakat desa untuk menggunakan kendaraan roda 4 untuk pergi ke rumah sakit, adanya ambulance siaga ini juga dimaksudkan oleh pemerintah desa Buwun Sejati untuk membantu masyarakat kurang mampu ketika hendak ke rumah sakit, agar masyarakat kurang mampu tersebut tidak perlu lagi menyewa kendaraan untuk mengantarkan kerabat yang sakit ke rumah sakit.

c. Penilaian Kepuasan Terhadap Layanan

1) Evaluasi

Evaluasi dilakukan oleh pemerintah desa untuk memastikan bahwa program-program yang dijalankan sesuai dengan kebutuhan masyarakat hal ini akan dilakukan oleh perwakilan masyarakat desa dan pemerintah desa buwun sejati.

Dalam pertemuan rutin sebagai bentuk evaluasi, menjadi ajang untuk memberi masukan bagi pemerintah desa buwun sejati, hal ini digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki program yang ada dan merancang inovasi baru yang lebih relevan dan efektif bagi masyarakat dan pemerintah yang lebih baik kedepannya lagi.

Cara lain yang digunakan untuk mengevaluasi kinerja ataupun program-program yang dijalankan oleh pemerintah desa, pemerintah desa buwun sejati menyediakan kotak saran untuk memberikan kesempatan bagi masyarakat yang ingin memberikan masukan kepada pemerintah yang tidak dapat disampaikan langsung, maka kotak saran digunakan sebagai senjata jitu untuk mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam mengevaluasi kinerja pemerintah.

2. Kendala Yang Dihadapi Pemerintah Desa Buwun Sejati Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

a. akses informasi dan pengetahuan yang belum tembus ke masyarakat

Informasi merupakan hal yang penting bagi semua orang. Terutama, bagi masyarakat desa. Akses informasi dan pengetahuan sangat penting untuk memberdayakan masyarakat, mendorong kemajuan sosial, dan menghindari mis komunikasi antara pihak pemerintah desa dan masyarakat desa.

Di desa Buwun Sejati sendiri, akses informasi dan pengetahuan menjadi kendala untuk pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditandai dengan kurangnya masyarakat ketika ada program yang diselenggarakan desa, sehingga pemerintah desa harus mengumumkan program-program tersebut berkali-kali menggunakan pengeras suara masjid untuk memberikan informasi kepada masyarakatnya.

Hal ini juga berdampak terhadap kepercayaan masyarakat kepada pemerintah desa, mengapa hal itu dapat terjadi? Karena, ketika masyarakat kurang mendapatkan informasi, maka ketika ada program dari pemerintah yang disalurkan lewat pemerintah desa contohnya seperti ketika ada bantuan dari pemerintah pusat, masyarakat tidak akan tahu akan tahu apakah mereka termasuk ke dalam kategori orang yang mendapat bantuan atau tidak, disamping itu akses informasi yang belum tembus ini juga akan membuat salah sasaran ketika ada suatu program

dari pemerintah pusat. Hal ini akan membuat masyarakat berpandangan buruk terhadap pemerintah desa dan mengira bahwa pemerintah desa tidak adil dalam memberikan bantuan

KESIMPULAN | CONCLUSION

Pelayanan publik menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam meningkatkan pelayanan publik di desa buwun sejati maka strategi yang digunakan adalah budaya pelayanan prima, peningkatan fasilitas penunjang, dan penilaian kepuasan pelayanan. Namun, pemerintah desa buwun sejati dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik mengalami kendala yaitu akses informasi dan pengetahuan yang belum tembus ke masyarakat.

UCAPAN TERIMAKASIH | THANK-YOU NOTE

REFERENSI | REFERENCE

- Administrasi, J. M. (2022). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Jurnal Administrasi*, 7(1), 78–91.
- Bender, D. (2016). DESA - Optimization of variable structure Modelica models using custom annotations. *ACM International Conference Proceeding Series, 18-April-2016(1)*, 45–54.
- Daerah, P., Transmigrasi, D. A. N., Pedoman, T., Berdasarkan, K., Asal, H. A. K., & Dan, U. (2015). No Title. *Jurnal Daerah dan Transmigrasi*, 1–9.
- Daraba, D., Salam, R., Wijaya, I. D., Baharuddin, A., Sunarsi, D., & Bustamin, B. (2023). Membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di era digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja (JPP)*, 5(1), 31–40.
- Ellitan. (2009). No Title. *Ekonomika Regiona*, 19(19), 19.
- Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan publik dalam good governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(1), 43.
- Munir, M. M., Sholikhah, V., & Rahmawati, S. D. (2019). Pemanfaatan sistem pelayanan publik dalam meningkatkan kualitas hubungan masyarakat di Kementerian Agama Kabupaten Tuban. *Jurnal Administrasi Pendidikan Islam*, 1(2), 170–183.
- Nurhidayat, I. (2023). Prinsip-prinsip good governance di Indonesia. *Journal E-Gov Wiyata: Education and Government*, 1(1), 40–52.
- Peraturan Pemerintahan RI No 101 Tahun 2000. (2000). PP No 101 Tahun 2000: *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2000 tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil*, 1999(September), 1–2.

- Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2017). Kepemimpinan pelayanan prima di pedesaan. *Jurnal Studi Administrasi*, 7(1), 95–105.
- Sugiman, S. (2018). Pemerintahan desa. *Binamulia Hukum*, 7(1), 82–95.
- Susanto, J., & Anggraini, Z. (2019). Kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Tabir Ulu Kabupaten Merangin. *Jurnal Administrasi Negara*, 25(2), 105–122.
- Yayat, R. (2017). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.