

Implementasi Pelayanan Publik dan Pemberdayaan Masyarakat di Desa Asmorobangun Kabupaten Kediri

Tita Miftafulia¹, Nong Ayu Triyanti Utami Hakim²

^{1,2} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Hukum Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Terbuka

Email: titamiftafulia04@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di suatu desa merupakan bentuk upaya yang harus dilakukan oleh para birokrat pemerintah guna melaksanakan kebijakan publik dengan baik. Kebijakan publik ialah bentuk dari aturan yang perlu dilakukan dan tidak oleh pemerintah. Realitanya, pelayanan publik di beberapa desa di Indonesia masih cenderung lamban dan tidak kondusif disebabkan oleh pola kinerja dan kebijakan yang tidak ditaati. Di Desa Asmorobangun, pelayanan publik di sebagian bidang belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, hal ini memerlukan upaya yang sesuai dengan program yang telah diterbitkan oleh pemerintah daerah. Di Desa Asmorobangun pemberdayaan masyarakat terlaksana cukup baik namun perlu peningkatan sosialisasi dan pengarahan lebih dari para birokrat pemerintah desa. Nampak sekali bahwa prinsip, etika dan norma yang ditanamkan di dalam diri para birokrat pemerintah Desa Asmorobangun perlu ditingkatkan. Tujuan penulisan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi kebijakan publik yang seharusnya dilakukan oleh para birokrat pemerintah guna mewujudkan terciptanya pelayanan publik dan pembangunan masyarakat secara merata. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik pengambilan data ialah studi literatur dimana mengumpulkan data informasi melalui buku, media cetak maupun digital lainnya serta melakukan observasi/ pengamatan tidak langsung melalui perantara. Teknik pengumpulan data adalah dokumentasi berupa foto dan SOP desa setempat. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di bidang pelayanan administrasi sudah optimal, akan tetapi pada sebagian bidang perlu dilakukan peningkatan pelayanan dan pelaksanaan pemberdayaan masyarakat nampak terlaksana cukup baik namun perlu upaya peningkatan yang lebih optimal agar kebijakan publik yang telah ada terimplementasikan dengan efektif di tengah perkembangan teknologi digital.

Kata kunci: Kebijakan, Masyarakat, Pelayanan Publik, dan Pemberdayaan

PENDAHULUAN

Melayani masyarakat dan membantu memenuhi kebutuhan masyarakat di segala bidang kehidupan merupakan tanggung jawab utama pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah diharapkan mampu melayani kebutuhan masyarakat luas dalam kapasitasnya sebagai pelaku pelayanan publik. Di negara Indonesia yang multikultural, sebagai bentuk dari upaya pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang baik maka pelayanan publik dilakukan dengan cara pemerintah membentuk berbagai badan atau lembaga yang dinaungi dan diawasi oleh pemerintah yakni kantor pemerintahan dari tingkat paling bawah hingga atas yaitu kantor pemerintahan tingkat desa hingga kantor pemerintahan tingkat pusat. Pemerintahan desa membantu proses pelaksanaan dan penyelenggaraan ketatanegaraan di wilayah yang dihuni oleh orang atau kelompok orang yang diakui secara sah agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat desa secara efektif dan efisien

dalam hal kesejahteraan dan kepentingan maka birokrat pemerintah harus melaksanakan kebijakan yang telah dibuat dan ditetapkan dengan maksimal. Dalam rangka memberikan pelayanan publik terhadap masyarakat sesuai dengan kebijakan yang telah dibuat dan ditetapkan, pemerintah beserta para pelaku birokrasi pemerintahan harus berupaya secara totalitas untuk mewujudkan implementasi peraturan perundang-undangan dalam pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat.

Kebijakan publik adalah seluruh hal yang dibuat atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Sedangkan pelayanan publik adalah suatu aktivitas nyata yang harus dilakukan oleh birokrat pemerintah kepada masyarakat. Permintaan dan kebutuhan masyarakat disuatu negara tidak dapat ditunda dan dihindari karena hal itu terjadi secara alamiah. Namun, pada realitanya pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di desa masih cenderung rendah pelaksanaannya. Padahal kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat pemerintah haruslah bernilai tinggi. Pemberdayaan masyarakat adalah usaha untuk meningkatkan sikap kemandirian dan kesejahteraan masyarakat dengan menggali secara terus-menerus melalui pengetahuan, sikap, keterampilan, perilaku, kemampuan, dan kesadaran serta memanfaatkan sumber daya melalui penetapan kebijakan, program, kegiatan, dan pendampingan yang sesuai dengan tujuan pemberdayaan masyarakat. (Irfan, 2019)

Organisasi desa yaitu pemerintah desa sangat diperlukan pada zaman sekarang ini untuk mendukung dan membina pembangunan desa menuju masyarakat yang lebih sejahtera dan makmur. Desa yang semakin maju dan berkembang di berbagai bidang, mentransformasikan masyarakat menjadi lebih maju, kuat, dan mandiri (Mu'alim et al., 2020). Tanggung jawab utama kantor desa atau kelurahan adalah merencanakan, mengatur, melaksanakan, dan mengawasi pembangunan desa. Hal ini juga sekaligus memberikan ajakan kepada masyarakat untuk bahu-membahu demi kemajuan desa dan menumbuhkan ketrampilan masyarakat guna mewujudkan masyarakat sejahtera dan sejahtera. Pada hakikatnya pelayanan masyarakat diberikan untuk meningkatkan standar birokrasi pemerintahan dan meningkatkan efektivitas struktur tata kelola pelayanan tersebut (Haryanto, 2012). Untuk mewujudkan sistem pemerintahan dan pelayanan yang baik serta memperkuat sistem pemerintahan desa guna mewujudkan masyarakat sejahtera dan madani, maka kewenangan dalam proses pemerintahan di kantor desa didasarkan pada kebutuhan masyarakat berdasarkan aspirasi masyarakat dan peraturan pemerintah (Irawan, 2018).

Di Kabupaten Kediri terdapat Kecamatan yang bernama Kecamatan Puncu. Kecamatan Puncu merupakan salah satu daerah dataran tinggi yang terletak di lereng Gunung Kelud. Dengan jumlah penduduk 59.548 jiwa, Kecamatan Puncu mempunyai luas kurang lebih 2.672,19 hektar. Dengan jumlah penduduk 59.548 jiwa, Kecamatan Puncu mempunyai luas kurang lebih 2.672,19 hektar dengan sumber pendapatan utama berasal dari pertanian hortikultura, perkebunan, dan palawija. Komoditas industri di Kecamatan Puncu adalah roti dari Mlinjo, roti dari Brambang, jamu herbal dari rempah-rempah, batik, sepatu, sulaman, roti tape, dan roti pisang. Terdapat tiga pabrik di sektor industri besar: pabrik kayu lapis, pabrik kopi, dan pabrik baut. Wisata Hutan Simpanan merupakan salah satu contoh sektor pariwisata. Sedangkan trekking Kelud via Laharpang dan air terjun menjadi salah satu daya tarik Kecamatan Puncu. Kayu bakar digunakan oleh mayoritas masyarakat di Kecamatan Puncu sebagai bahan bakar memasak dan sumber air berasal dari PDAM serta jenis penerangannya listrik dari pemerintah. Desa Puncu, Desa Satak, Desa Manggis, Desa Sidomulyo, Desa Watugede, Desa Gadungan, Desa Wonorejo, dan Desa Asmorobangun merupakan delapan (delapan) desa atau kelurahan yang berada di Kecamatan Puncu. Dengan melimpahnya sumber daya alam, tenaga kerja, dan barang-barang manufaktur,

peneliti memilih salah satu desa di Kecamatan Puncu untuk mengkaji penyelenggaraan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat yang terjadi. (W, Nur, 2014)

Di Desa Asmorobangun Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri, penerapan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat yang ada secara signifikan perlu dianalisis dengan cermat. Desa Kepung dan Desa Puncu serta Desa Kampung Baru dan Desa Wonorejo merupakan perbatasan letak geografis Desa Asmorobangun. Desa Asmorobangun terletak pada $-7^{\circ}49'35.29''$ Lintang Selatan dan $112^{\circ}15'2.14''$ Bujur Timur menurut ilmu astronomi. Dengan kepadatan penduduk 3.016 jiwa/KM² dan luas $\pm 1.513,29$ HA, wilayah ini dihuni sekitar 9.800 jiwa. Seharusnya dengan luas dan jumlah penduduk yang demikian, dibutuhkan kinerja yang ekstra dari para birokrat pemerintah desa untuk mewujudkan implementasi pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa Asmorobangun.

Pada hakikatnya masyarakat Desa Asmorobangun mempunyai potensi, dari sumber daya manusia dan sumber daya alamnya. Akan tetapi, pada realita di lapangan masih terdapat beberapa pelayanan yang tidak memenuhi harapan masyarakat desa. Keluhan masyarakat akhir-akhir ini terhadap pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah terkesan lamban dan tidak sesuai target, sulit (artinya sulit menggunakan aplikasi yang menggunakan media teknologi digital bagi warga masyarakat yang tergolong lansia) serta cenderung memandang kelas sosial. Dengan bentuk pelayanan publik yang demikian, akan timbul argumen dari masyarakat yang beranggapan bahwa pemerintah dan negara hanya tegas pada kebijakan yang dibuat dan lamban pada penerapannya. Oleh sebab itu, melalui penelitian ini penulis mencoba menganalisis bagaimana implementasi UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU No. 6 Tahun 2014 tentang Pemberdayaan Masyarakat jika diterapkan dengan baik pada pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun akan efektif atau sebaliknya. Dengan mengacu pada penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, sejalan dengan konsep UN Development Program dalam Sedarmayanti (2004) dan prinsip *good governance*. Mengacu pada pelaksanaan pemberdayaan dan pembangunan masyarakat yang sesuai dengan UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Masyarakat. Serta mengacu pada aspek-aspek yang dapat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik dan pembangunan masyarakat yang terjadi di Desa Asmorobangun.

Kebijakan publik adalah suatu kewenangan yang dimiliki pemerintah. Menurut James E. Anderson (1979). Interaksi antara entitas pemerintah dengan lingkungannya dikenal dengan istilah kebijakan publik (Irfan, 2019). Misi otoritas ini adalah untuk melaksanakan tanggung jawab dan perannya dalam masyarakat, komunitas bisnis, dan sektor swasta. Tujuan dari kebijakan publik adalah untuk mengatasi permasalahan yang muncul di masyarakat. Suatu kebijakan tentu memiliki tujuan atau berorientasi kepada sebuah tujuan tertentu. Widodo (2002: 190) menegaskan bahwa kebijakan publik yang efektif memerlukan penyertaan berbagai komponen. Berikut ini adalah komponen-komponen tersebut;

- Kegiatan atau pola perilaku seorang pejabat akan dimasukkan dalam sebuah kebijakan.
- Sebuah kebijakan bukanlah sesuatu yang ingin dicapai oleh pejabat pemerintah; sebaliknya, itulah yang sebenarnya mereka lakukan.

Kebijakan publik mempunyai jangkauan yang sangat luas, mencakup berbagai sektor atau domain pembangunan. Beberapa contoh sektor tersebut antara lain sektor kesehatan, pendidikan, transportasi, pertanian, pertahanan, dan lainnya. Studi tentang perilaku birokrasi dan elit politik, fungsi kelompok kepentingan dalam proses pembuatan kebijakan, keprihatinan dan kesulitan bersama di antara para pemain politik yang terlibat dalam perumusan, implementasi, dan

penilaian kebijakan, menjadi landasan kebijakan publik. Berbagai tindakan yang diambil oleh pemerintah, baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk mengatasi permasalahan masyarakat dikenal sebagai kebijakan publik. (Widya,2018)

Menurut Komarudin (2014: 27), Penyelenggaraan pelayanan publik yang efisien memerlukan penerapan dan pemanfaatan konsep dasar, pedoman, strategi pengendalian biaya, bantuan bagi penyandang disabilitas, lansia, ibu hamil, anak kecil, layanan kebutuhan khusus, dan biro layanan. Selain itu, penyelesaian konflik, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan pelaksanaan, dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dipertimbangkan. Kriteria yang dapat mengetahui tingkat kinerja suatu organisasi publik menurut Dwiyanto, dkk (2017: 50-51), ialah sebagai berikut:

1. Keefektifan pelayanan akan diukur selain efisiensi berdasarkan konsep produktivitas. Dimana rasio input terhadap output biasanya digunakan untuk menentukan kinerja yang dihasilkan. Kantor Akuntansi Umum (GAO) berusaha untuk mewujudkan definisi produktivitas yang lebih komprehensif dengan menginput sejauh mana sektor publik menghasilkan produk yang diharapkan sebagai indikator kinerja utama karena gagasan tentang produktivitas terlalu terbatas.
2. Kualitas Layanan ialah ketika mencoba menjelaskan kinerja organisasi layanan publik, topik kualitas layanan cenderung menjadi penting. Ketidakpuasan masyarakat dengan mutu layanan yang mereka terima dari organisasi publik telah menimbulkan opini negatif tentang organisasi tersebut. Dalam organisasi publik, kepuasan publik berfungsi sebagai indikator kinerja. Informasi yang tersedia untuk menilai kebahagiaan masyarakat merupakan manfaat utama dari pemanfaatannya sebagai indikator kinerja.
3. Daya tanggap mengacu pada kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menetapkan tujuan dan agenda layanan, dan mengembangkan inisiatif layanan publik yang sejalan dengan tujuan dan kebutuhan masyarakat.
4. Responsibilitas ialah bagi kedua belah pihak yang terlibat dan yang tidak, tanggung jawab merupakan cara untuk merefleksikan bagaimana operasi organisasi publik dilaksanakan sesuai dengan aturan organisasi dan prinsip administratif (Lenvine, 1990).
5. Akuntabilitas mengacu pada seberapa baik kinerja pegawai negeri dan perlu dievaluasi menggunakan metrik eksternal seperti standar dan cita-cita masyarakat. (Dwiyanto, 2017)

Dari kelima penjelasan diatas dapat dipahami bahwa untuk mengetahui implementasi kebijakan publik harus melihat kinerja pelayan publik serta penilaian terhadap organisasi pemerintah terkait.

Pelayanan publik didefinisikan oleh Mahmudi (2010:223) sebagai setiap kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat luas dan memenuhi ketentuan perundang-undangan. Lebih lanjut, pelayanan publik mencakup semua kegiatan dalam rangka monitoring, pembinaan, bimbingan, pemberian fasilitas dan pelayanan, dan lain-lain, yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini sebagaimana didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Syarat terlaksananya pelayanan publik adalah harus efektif, efisien dan hemat. Sedangkan prinsip umumnya adalah bahwa pelayanan publik harus mengikuti hal-hal berikut: kesederhanaan, kejelasan, ketepatan waktu, keakuratan, akuntabilitas, keamanan, kelengkapan prasarana dan sarana, aksesibilitas, disiplin, termasuk kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

Menurut Komarudin (2014: 27), penyelenggaraan pelayanan publik yang baik memerlukan perwujudan dan penerapan prinsip, standar, pola pelaksanaan biaya, dan pelayanan kepada lanjut usia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan balita. Selain itu, pemerintah juga harus membentuk badan pemantauan layanan publik, menyediakan layanan yang unik, membuat divisi layanan untuk meningkatkan kepuasan publik, menangani keluhan dan perselisihan, serta menilai seberapa baik kinerja penyedia layanan publik dalam memberikan layanan.

Secara khusus, *Carter of Fundamental Right of the European Union* menyatakan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut:

- Agar urusannya dikelola secara adil, tidak memihak, dan tepat waktu.
- Hak untuk diajak berkonsultasi sebelum mengambil tindakan apa pun yang dapat merugikan dirinya secara pribadi.
- Kemampuan untuk melihat dan mendapatkan berkas pribadi sambil menegakkan hak seseorang atas kerahasiaan profesional dan pribadi.
- Kewajiban administrasi negara untuk memberikan pembenaran atas pilihannya.
- Mencari ganti rugi atas kerugian yang diderita oleh aparatur atau lembaga pemerintah saat menjalankan fungsinya. (Ayu, 2022)

Selain berdasarkan prinsipnya, pelayanan publik harus berdasarkan atas asas-asasnya. Asas-asas tersebut antara lain:

- **Transparansi:** Informasi yang jelas, mudah dipahami, tersedia bagi semua pihak yang membutuhkan dan memiliki cukup sumber daya.
- **Akuntabilitas:** Mematuhi ketentuan perundang-undangan untuk tujuan akuntansi.
- **Bersyarat:** Sesuai dengan kapasitas dan kondisi penerima dan penyedia layanan, dengan tetap menjunjung tinggi konsep efikasi dan efisiensi.
- **Partisipatif:** Mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan tujuan masyarakat untuk mendorong keterlibatan masyarakat dalam penyediaan layanan publik.
- **Hak yang Sama:** Tidak membeda-bedakan berdasarkan faktor-faktor seperti jenis kelamin, kelas, ras, agama, suku, atau status ekonomi.
- **Keseimbangan Hak dan Kewajiban:** Baik penyedia maupun penerima layanan publik memiliki hak dan kewajiban yang sama. (Nurcholis, Hanif, 2023)

Bentuk-bentuk pelayanan publik meliputi pelayanan pembuatan berkas administrasi dan layanan administrasi lainnya meliputi Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Relokasi, Surat Keterangan Nikah, dan Surat Pendaftaran Penduduk Tidak Tetap.

Pemberdayaan masyarakat ialah bentuk nyata dari pembangunan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat termasuk bentuk usaha untuk meningkatkan derajat masyarakat kelas bawah dari kondisi tidak mampu menjadi mampu guna menarik diri dari kondisi kemiskinan dan keterbelakangan serta memandirikan masyarakat agar memiliki ketrampilan untuk mengatasi permasalahan permasalahan mereka sendiri. Nilai-nilai sosial dijelaskan oleh gagasan pembangunan ekonomi tentang pemberdayaan masyarakat yang bersifat *people centered, participatory, empowering and sustainable*. (Nurcholis, Hanif, 2023)

Kindervatter dalam Kusnadi ((2007):222), mengemukakan 3 (tiga) pendekatan pada proses pemberdayaan masyarakat adalah sebagai berikut:

- a. *Community organization*, adalah atribut yang berkontribusi pada tujuan untuk memberi energi pada komunitas dalam tindakan yang bertujuan untuk meningkatkan dan mengubah keadaan sosial ekonomi mereka. Posisi pelatih terbatas pada perantara,

- pemandu, motivator, dan fasilitator dalam hal manajemen kelompok atau tugas; pendekatan dan proses memprioritaskan teknik pemecahan masalah dan mengatur komunitas sebagai kekuatan fundamental.
- b. *Participatory approaches*, adalah metode yang memberi penekanan kuat pada partisipasi setiap anggota dalam semua kegiatan yang menyerukan partisipasi spesialis lokal, pejabat pemerintah, dan pemimpin masyarakat.
 - c. *Education for justice*, adalah strategi yang berfokus pada penciptaan kondisi yang memungkinkan anggota masyarakat merasa terlibat dalam mengambil bagian dalam kegiatan pemberdayaan. (Tri, Drajat Kartono, 2023)

Prinsip dasar pemberdayaan masyarakat mengacu pada PNPM-Mandiri mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang dilaksanakan oleh masyarakat dengan sukarela (demokratis), berasaskan desentralisasi sederhana dengan fokus utama adalah masyarakat miskin serta berupaya untuk menyetarakan gender melalui kerjasama yang sifatnya terbuka, akuntabel dan berkelanjutan. Dengan adanya pemberdayaan, masyarakat/kelompok rentan diusahakan mampu memiliki ketrampilan (*skill*), pengetahuan (*knowledge*), dan kemampuan untuk menggunakan sumber daya yang berguna untuk memengaruhi diri sendiri dan orang lain. Mereka mencoba melakukan ini dalam upaya untuk menghasilkan lebih banyak uang dan mendapatkan persediaan dan layanan yang mereka butuhkan. Komponen utama tata kelola desa adalah layanan publik dan pemberdayaan masyarakat, yang menjadikan penelitian ini penting. Memberikan layanan terbaik yang memungkinkan bagi masyarakat sebagai objek utama tentu secara efektif dan efisien, dan terlepas dari peringkat sosia serta perbedaan kelas, merupakan salah satu tanggung jawab utama birokrat dan pejabat pemerintah.

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis serta membuktikan bahwa implementasi kebijakan publik yang dilaksanakan di Desa Asmorobangun belum sesuai dengan ukuran tingkat kinerja birokrat pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat jika tidak didorong dengan suatu perubahan pola pikir, sistem, prosedur dan model baru pendekatan antara masyarakat dan birokrat pemerintah desa. Pemberdayaan masyarakat dilakukan bertujuan untuk meningkatkan kekuasaan individu yang kurang mampu atau tidak beruntung dilakukan dengan cara pengubahan struktur sosial yang terarah dan membutuhkan partisipasi dan interaksi antara rakyat, organisasi, komunitas dan pemerintah.

METODE

Pendekatan kualitatif dengan desain deskriptif merupakan metodologi penelitian yang digunakan. Selain pengamatan tidak langsung melalui perantara, metode pengumpulan data yang digunakan penulis ialah dengan membaca buku-buku, artikel ilmiah, dan bahan pustaka lainnya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Teknik pengumpulan data secara langsung menggunakan dokumen (dokumentasi foto dan SOP, atau standar operasi pelayanan) yang berkaitan dengan penyelenggaraan layanan perkantoran di Desa Asmorobangun serta kegiatan pemberdayaan yang dilakukan oleh pihak terkait dan masyarakat setempat (Aslichati, 2017). Fokus utama penelitian ini adalah sumber daya manusia Desa Asmorobangun secara keseluruhan. Reduksi data yakni memilih dan menganalisis data dan informasi yang sesuai dengan tema penelitian merupakan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini. Data yang dianalisis kemudian disajikan, dan kesimpulan diambil dari dokumentasi dan hasil observasi yang

disajikan. Penelitian dilakukan oleh peneliti antara tahun 2020 dan 2023, yaitu rentang waktu tiga tahun.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pokok kajian penelitian ini ialah implementasi pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat Desa Asmorobangun. Proses pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun menunjukkan bahwa dilakukan dengan langkah awal yaitu melakukan sosialisasi dan musyawarah kepada masyarakat melalui perwakilan tiap dusun, di dalam musyawarah tersebut pembahasan dimulai dengan cara menganalisis apa saja hambatan yang ada dan perlu dilakukan program dan inovasi sebagai langkah pengentasan tersebut. Kemudian membentuk organisasi-organisasi swadaya masyarakat. Setelah terbentuknya organisasi tersebut, maka susunan rencana atau program dimusyawarahkan bersama kepada masyarakat, lalu pelaksanaan kegiatan mulai dilaksanakan. Langkah selanjutnya adalah manfaat dan pemeliharaan hasil kegiatan dimusyawarahkan bersama dan kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan sesuai dengan kebijakan publik yang telah ada. Dalam menganalisis implementasi pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kajian dari sudut *"outputs and effects of public policy"* dimana melihat implementasi kebijakan dari hasil dan dampak kebijakan publik (Nicholas Henry (1975)). Pendekatan ini termasuk dalam pendekatan *"prescriptive"* karena lebih banyak menilai dari hasil dan dampak kebijakan terhadap implementasinya. (Irfan, 2019)

Hasil penelitian tentang implementasi kebijakan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun dengan memanfaatkan metode pengumpulan data dan pendekatan penelitian kualitatif deskriptif yang bersumber dari literatur serta dokumentasi berupa foto terdapat 2 hasil yakni sebagai berikut;

1. Kebijakan Publik Diterapkan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Asmorobangun Merujuk Pada UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Menurut Dwiyanto et al. (2017: 50–51), pengukuran kinerja organisasi publik dalam penelitian ini didasarkan pada faktor-faktor berikut, yang diukur dari:

1. Produktivitas dan akuntabilitas



Gambar 1.1 Ruang Pelayanan Kantor Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Pada gambar 1.1 pelayanan publik di Desa Asmorobangun di bidang pembuatan dokumen administrasi seperti Akta Kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan dokumen lainnya lebih cepat, tepat waktu, terstruktur sesuai dengan SOP Desa Asmorobangun. Semenjak kehadiran Bupati Kediri yakni Bpk. Hanindito Himawan Pramana S.H, terdapat inovasi baru bernama SAHAJA LEKAT dan SAHAJA ONLINE (Satu Hari Jadi). Dengan adanya inovasi/ program baru tersebut, di setiap desa di Kabupaten Kediri di tuntut untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dalam proses pembuatan dokumen administrasi secara cepat. Tujuannya adalah memenuhi keinginan dan kebutuhan publik (masyarakat) melalui kebijakan yang telah dibuat tersebut dengan memanfaatkan media teknologi digital. Oleh sebab itu, kinerja pemerintah Desa Asmorobangun meningkat dari pada sebelum diluncurkannya program dari Bapak Bupati Kediri. Pelayanan yang diberikan birokrat pemerintah Desa Asmorobangun sudah memenuhi harapan masyarakat Desa Asmorobangun. Jika dipresentasikan jumlah masyarakat Desa Asmorobangun yang mengajukan permohonan dokumen administrasi (menerima pelayanan publik) sekitar 30% lebih banyak dibanding sebelum adanya program (Satu Hari Jadi). Presentasi tersebut diperoleh dari hasil olahan dan pengamatan peneliti. Terlihat pada saat penyelesaian dokumen, pemberitahuan prosedur permohonan dokumen kepada masyarakat dilakukan dengan penuh tanggung jawab, sopan, ramah, dan tepat waktu. Selain itu, tempat (ruangan) pelayanan nampak lebih bersih, rapi dengan fasilitas sarana dan prasarana yang semakin lengkap. Hal ini otomatis memberikan kesan nyaman dan kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan pemerintah Desa Asmorobangun.

2. Kualitas Layanan



Gambar 1.2 Halaman Depan Kantor Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Persepsi positif dan negatif yang dimiliki masyarakat terhadap organisasi publik sebenarnya dibentuk oleh rasa senang atau tidak puas mereka terhadap tingkat layanan yang mereka terima dari para birokrat di pemerintahan daerah mereka. Layanan publik (khususnya layanan administratif) di Desa Asmorobangun dilakukan oleh para birokrat pemerintah desa kepada masyarakat sudah lebih baik dari pada tahun sebelumnya yang terkesan lamban. Terkait dengan pelayanan di bidang administrasi, para birokrat pemerintah Desa Asmorobangun memiliki *attitude* yang sopan, ramah dalam memberikan pengarahannya dari setiap prosedur pembuatan

dokumen secara terstruktur dan mudah dimengerti oleh pemohon (masyarakat). Hal ini menunjukkan bahwa para birokrat pemerintah Desa Asmorobangun memiliki kualitas layanan yang baik, lebih efektif dan cepat tanggap apalagi dengan adanya kebijakan Ombudsman dimana terdapat lembaga yang bertugas mengawasi jalannya pelaksanaan pelayanan publik. Oleh karena itu, pejabat pemerintah akan memiliki tanggung jawab yang lebih besar untuk melaksanakan tugas dan wewenangnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Responsivitas



Gambar 1.3 Raturan Warga Desa Asmorobangun Antri Saat Mengambil Bantuan Sosial Dari Pemerintah di Halaman Kantor Desa Asmorobangun.

(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Pada gambar 1.3 dalam proses pemberian bantuan sosial kepada masyarakat, di Desa Asmorobangun masih terdapat masyarakat (lansia) yang seharusnya mendapatkan namun hingga kini tidak mendapatkan. Hal ini dapat dikatakan bahwa masih kurang merata pihak pemerintah dalam memberikan bantuan sosial. Terkadang masyarakat dari segi pekerjaan dan tempat tinggal sudah layak dan mampu tetapi masih tetap mendapatkan bantuan sosial. Entah hal itu murni karena penjangkaran yang belum tepat atau karena faktor lain, namun yang dikeluhkan adalah yang mendapat bantuan cenderung masih tergolong masyarakat dengan kategori mampu. Hal ini menunjukkan bahwa lembaga atau organisasi pemerintah desa belum optimal dalam menentukan kebutuhan mendasar masyarakat, membuat rencana kegiatan dan prioritas layanan, serta membuat inisiatif layanan publik yang mencerminkan kebutuhan dan tujuan masyarakat. Dimana unsur-unsur pelayanan publik yakni para birokrat atau sistemnya nampak kurang profesional. Respon yang diberikan juga kurang cepat tanggap karena dengan realita demikian, seharusnya para birokrat dengan cepat mengajukan kembali ke pihak pusat guna penjangkaran ulang untuk siapa yang lebih pantas dan tepat mendapatkan bantuan. Tidak sedikit pula para birokrat pemerintah desa yang mendapatkan kritikan dan usulan dari masyarakat, namun hanya dibalas dengan feedback yang kurang tepat. Hal ini menyebabkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah menurun dan muncul rasa ketidakpercayaan terhadap kinerja pemerintah.

4. Responsibilitas

Dari penelitian yang dilakukan pada gambar 1.3, dengan mengamati pelaksanaan pelayanan publik di Desa Asmorobangun (di bagian pelayanan administrasi) dijalankan oleh birokrat pemerintah desa sesuai dengan prinsip-prinsip kebijakan publik seperti prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisional, jelas, tersedia sarana dan prasarana pendukung dan

tepat waktu. Sedangkan di bagian penyaluran bantuan sosial ke masyarakat, prinsip-prinsip pelayanan publik belum sepenuhnya dilaksanakan seperti prinsip keadilan, keseimbangan hak dan kewajiban. (Dwiyanto, 2017)

2. Implementasi Kebijakan Publik Terhadap Pemberdayaan Masyarakat di Desa Asmorobangun Mengacu pada UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Masyarakat

Dengan aspek kajian berdasar pada 3 (tiga) pendekatan proses pemberdayaan masyarakat oleh Kindervatter dalam Kusnadi (2007:222) yakni *community organization, participatory approaches, dan education for justice*. Dimana peran para birokrat pemerintah desa dan masyarakat saling terlibat satu sama lain dalam proses pemberdayaan masyarakat guna menumbuhkan ketrampilan dan motivasi bersama. (Tri, Drajat Kartono, 2023)

Pemberdayaan masyarakat yang dilakukan oleh para birokrat di pemerintah Desa Asmorobangun dalam 3 tahun terakhir sudah nampak berjalan sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan. Untuk mencapai tujuan yang sama, yaitu guna menumbuhkan *capacity and capability*, masyarakat untuk meningkatkan posisi bernegosiasi (*bargaining power*), para birokrat pemerintah desa, Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) desa, dan seluruh anggota masyarakat Desa Asmorobangun melakukan pemberdayaan masyarakat di berbagai bidang. Sehingga masyarakat mempunyai *trip* dan kemampuan (*skill*) untuk mengambil keuntungan yang setara dalam bidang ekonomi, politik, sosial, dan budaya. Pemberdayaan tersebut dilakukan dengan memberikan fasilitas sarana berupa 2 HandTraktor untuk masyarakat yang pekerjaannya sebagai petani dan Kios Booth untuk pedagang kecil (UMKM).



Gambar 1.4 Ketua Dekranasda Arumi Bachsin Menyerahkan 2 (Dua) Handtraktor Kepada Kepala Desa Asmorobangun

(Sumber: <https://klikjatim.com/arumi-bachsin-serahkan-bantuan-handtractor-kepada-petani-kediri/>)



Gambar 1.5 Penyerahan 2 (Dua) Handtraktor kepada Ketua Kelompok Tani Desa Asmorobangun

(Sumber: <https://klikjatim.com/arumi-bachsini-serahkan-bantuan-handtractor-kepada-petani-kediri/>)

Pada gambar 1.4 dan 1.5 pemberdayaan yang dilakukan Pemerintah Desa Asmorobangun adalah membentuk organisasi Kelompok Tani menjadi 2 organisasi. Tujuannya adalah guna mempermudah akses sosialisasi dan pembelajaran serta tempat bertukar argumen mengenai progres pertanian, jenis pupuk obat-obatan yang tepat guna mengatasi permasalahan yang sedang dialami dan akan dijalani.

Dua kelompok tani yang mendapat bantuan itu diantaranya, Kelompok Tani Maju Mapan dan Kelompok Tani Maju Makmur. Penyerahan bantuan dilakukan di halaman depan Balai Desa Asmorobangun Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri. (Shohibul, 2021) (Tri, Drajat Kartono, 2023)



Gambar 1.6 Pemberian Gerobak Dagang (Booth) Untuk UMKM Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi peneliti)

Pada gambar 1.6 Pemerintah Desa Asmorobangun memberikan fasilitas sarana berupa booth sebagai bentuk pelatihan BUMDES untuk masyarakat yang tidak memiliki modal untuk belajar membangun Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM). Selama kurang lebih 6 bulan

setelah penyerahan booth ini, program UMKM yang dirancang berhasil berjalan sesuai dengan target. Nampak bahwa dengan adanya booth UMKM, anak-anak SD, pejalan kaki, banyak yang mampir untuk membeli dan lahan kosong di depan balai Desa Asmorobangun pun menjadi bermanfaat bagi masyarakat.



Gambar 1.7 Kepala Desa Asmorobangun Memberikan Sosialisasi Kepada Tim Pendamping Keluarga di Balai Pertemuan Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi peneliti)



Gambar 1.8 Kegiatan Pertemuan Srikandi Biru (PKK) Di Balai Pertemuan Desa Asmorobangun Dipimpin Oleh Kepala Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Pada gambar 1.7 dan 1.8 kegiatan PKK terkait Pelatihan Tenaga Pelatih Kesehatan (TPK) Desa Asmorobangun, Puncu, dan Satak di Balai Desa Asmorobangun. Pemberdayaan masyarakat dilakukan pada bidang sosial yakni diperuntukkan bagi ibu-ibu untuk ikut serta dalam organisasi PKK (Pemberdayaan Kesejahteraan Keluarga). Pemberdayaan masyarakat tersebut dipimpin langsung oleh Kepala Desa dan pihak-pihak kesehatan Kecamatan Puncu. Tujuan dilakukannya

pemberdayaan tersebut ialah mempercepat terbangunnya relasi bersama antar ibu-ibu PKK Desa Asmorobangun dan PKK Desa Satak, agar seluruh masyarakat Desa Asmorobangun tanggap akan ilmu pengetahuan (di bidang kesehatan) dan memiliki ilmu yang cukup untuk mengenali dan menghadapi jika terjadi suatu masalah kesehatan.



Gambar 1.9 Kegiatan Posyandu di Dusun Dampit Desa Asmorobangun oleh Ibu PKK Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)



Gambar 1.10 Kegiatan Posyandu Ibu-ibu PKK di Dusun Parangagung Desa Asmorobangun
(Sumber: Dokumentasi Peneliti)

Pada gambar 1.9 dan 1.10 posyandu dilakukan setiap bulan di tanggal 9 di tiap-tiap pos posyandu yang ada di dusun masing-masing guna memantau perkembangan kesehatan bayi dan balita masyarakat Desa Asmorobangun secara berkala. Hal ini sudah menunjukkan kesesuaian antara kegiatan dengan kebijakan yang ada yaitu UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Pemberdayaan Masyarakat. Para birokrat pemerintah desa seperti Kepala Dusun juga turut mendampingi jalannya pelaksanaan posyandu. Sumber daya aparturnya sangat pro aktif karena semua ikut

terjun langsung ke lapangan guna memantau perkembangan kesehatan bayi, balita dan anak-anak yang ada di dusun-dusun Desa Asmorobangun.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis implementasi kebijakan publik terhadap pemberdayaan masyarakat dan pelayanan publik di Desa Asmorobangun Kecamatan Puncu Kabupaten Kediri dapat disimpulkan hal-hal berikut:

a. Implementasi kebijakan publik terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Desa Asmorobangun dilihat dari sudut pandang penilaian kinerja organisasi publik yang dilakukan oleh Dwiyanto, dkk (2017: 50–51), dari sisi produktivitas dan akuntabilitas, di bidang pelayanan administrasi (pembuatan dokumen seperti KK, KTP, Akta Kelahiran dan dokumen lainnya) berjalan lebih kondusif daripada sebelum diluncurkannya inovasi/ program SAHAJA oleh Bupati Kediri dimana efektifitas dari *input dan output* yang diberikan oleh birokrat pemerintah terhadap masyarakat Desa Asmorobangun menunjukkan hasil yang sesuai dengan harapan masyarakat setempat, terdapat peningkatan jumlah pengguna layanan publik di bidang pelayanan administrasi serta dapat dipertanggungjawabkan secara hukum publik atau norma adat kepada pemerintah dan masyarakat. Dari sisi kualitas layanan, di bidang pelayanan administrasi layanan yang diberikan para birokrat pemerintah Desa Asmorobangun kepada masyarakat setempat sudah efektif dan efisien serta cepat tanggap dalam menanggapi keluhan dan kritikan yang diberikan oleh masyarakat terkait pelayanan yang didapatkan. Dari sisi responsivitas, disebabkan oleh kurang meratanya pihak pemerintah dalam memberikan bantuan sosial kepada masyarakat, Hal ini menimbulkan pro dan kontra di masyarakat, yang menimbulkan kritik. Dari sisi tanggungjawab, di bidang pelayanan administrasi terlaksana dengan baik oleh birokrat pemerintah desa sesuai dengan prinsip-prinsip kebijakan publik seperti transparan, akuntabel, tepat waktu serta efektif dan efisien, sedangkan di bagian penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat, prinsip-prinsip pelayanan publik belum sepenuhnya dilaksanakan seperti prinsip keadilan, keseimbangan hak dan kewajiban.

b. Implementasi kebijakan publik terhadap pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun dilihat berdasarkan pada 3 (tiga) pendekatan proses pemberdayaan masyarakat menurut Kindervatter dalam Kusnadi (2007:222) yakni *community organization, participatory approaches, dan education for justice* dimana peran para birokrat pemerintah desa dan masyarakat saling terlibat satu sama lain dalam proses pemberdayaan masyarakat guna menumbuhkan ketrampilan dan motivasi bersama sudah berlangsung dan terlaksana dengan baik. Nampak bahwa Pemerintah Provinsi Jatim, Pemerintah Daerah Kabupaten dan birokrat pemerintah Desa Asmorobangun bersama masyarakat setempat bersatu padu melakukan pemberdayaan di segala bidang kehidupan masyarakat mulai dari segi ekonomi, sosial, pendidikan dan kesehatan. Pemerintah desa memberi wadah masyarakat untuk ikut serta berperan dalam pembangunan masyarakat yakni dengan menciptakan organisasi Kelompok Tani, membangun UMKM Mandiri, bergabung dalam organisasi PKK dimana melaksanakan kegiatan Posyandu setiap bulan di tiap dusun. Tujuan pemberdayaan ini adalah guna meningkatkan taraf pendapatan masyarakat, meningkatkan kesejahteraan sosial, pendidikan dan kesehatan guna mewujudkan masyarakat yang terampil, berkualitas serta berguna baik bagi dirinya maupun masyarakat luas serta tanggap akan perubahan teknologi digital saat ini.

Berdasarkan kesimpulan yang dijelaskan diatas, jadi saran yang dapat diberikan peneliti ialah sebagai berikut:

1. Untuk implementasi pelayanan publik di Desa Asmorobangun Kabupaten Kediri, sebaiknya para birokrat pemerintah desa lebih fokus pada problematika yang sedang dialami masyarakat setempat guna meningkatkan pelayanan (baik di bidang administrasi maupun lainnya) kepada masyarakat dengan cara membangun relasi yang baik, memberikan sosialisasi dan pengarahan, serta menerima kritik dan saran dari masyarakat dengan respon yang baik. Upaya yang perlu dilakukan di bidang pelayanan administrasi adalah melengkapi sarana dan prasarana pendukung serta melakukan evaluasi kinerja setiap satu tahun masa kerja. Akan tetapi, pada pelayanan di bidang penyaluran bantuan sosial, masih banyak masyarakat (ibu-ibu) yang masih muda mendapatkan bantuan sosial namun masyarakat lansia justru belum seluruhnya mendapatkan bantuan sosial sesuai dengan haknya. Upaya yang perlu dilakukan adalah melakukan penjaringan ulang agar bantuan sosial tersalurkan kepada masyarakat yang membutuhkan sesuai dengan arah kebijakan yang ditetapkan.
2. Untuk implementasi pemberdayaan masyarakat di Desa Asmorobangun Kabupaten Kediri, sebaiknya para birokrat pemerintah desa setempat meningkatkan pemberdayaan masyarakat lebih luas dan membuat program-program pemberdayaan baru yang lebih inovatif guna meningkatkan keterampilan (*skill*), pengetahuan (*knowlegde*) yang mumpuni, dan kekuatan (*power*) masyarakat Desa Asmorobangun Kabupaten Kediri dalam memanfaatkan potensi SDM dan SDA yang dimiliki dengan menggunakan media teknologi digital.

REFERENSI

- Aris, M. Y. (2021). *15 Pengertian Kebijakan Publik Menurut Para Ahli*. Jakarta, Jawa Barat, www.gramedia.com. Diakses pada tanggal 18 Mei 2024, from <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-kebijakan-publik/>
- Aslichati, L. d. (2017). *Metode Penelitian Sosial* (1 ed., Vols. 1-9). (S. Atmana, Ed.) Tangerang Selatan, Jawa Barat: Universitas Terbuka.
- Ayu, M. C. (2022, 03 10). *Prinsip dan Asas Pelayanan Publik*. Jakarta, Jawa Barat, nasional.kompas.com. Diakses pada tanggal 17 Mei 2024, from <https://nasional.kompas.com/read/2022/03/10/02000061/prinsip-dan-asas-pelayanan-publik>
- Ayuning, A. S. (2023). Upaya Pemberdayaan Masyarakat Melalui Pelatihan Digital Marketing Bagi UMKM di Desa Kutuk. *JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, 4(1), 24-32. Diakses pada tanggal 30 Mei 2024, from <http://ejournal.unwaha.ac.id/>
- Buku Pedoman Umum Pemberdayaan Masyarakat Mandiri (PNPM)2007-2008. (n.d.).
- Gandawangi, S. (2023, 8 24). *Pemberdayaan Masyarakat Dapat Tekan Kemiskinan*. Jakarta, Jawa Barat, www.kompas.id. Diakses pada tanggal 20 Mei 2024, from <https://www.kompas.id/baca/humaniora/2023/08/22/pemberdayaan-masyarakat-dapat-tekan-kemiskinan>
- Gede, Y. (2021). Memastikan Efektivitas Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Cakrawarti*, 04(01), 25-35. Diakses pada tanggal 1 Juni 2024, from <http://ejournal.universitasmahendradatta.ac.id/index.php/cakrawarti/article/view/242>
- Haryanto. (2012). Dampak Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Paringin Kota Kabupaten Balongan. *Ilmu Politik dan Pemerintahan Lokal*, 1, 137-147. Diakses pada tanggal 29 Mei 2024, from https://scholar.google.com/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=ka+perubahan+status+desa+menjadi+kelurahan+terhadap+pelayanan+publik+di+kelurahan+paringin&btnG=

- Irfan, M. I. (2019). *Kebijakan Publik*. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung, Jawa Barat, Genesindo. Diakses pada tanggal 15 Mei 2024, from https://jdih.jatengprov.go.id/perpus/index.php?p=show_detail&id=19053&keywords=
- Kusnadi. (2012). *Pendidikan Keaksaraan.Filosofi,Strategi,Implementasi*. Diakses pada tanggal 17 Mei 2024, from Direktorat Pendidikan Masyarakat., from https://books.google.co.id/books/about/Pendidikan_keaksaraan.html?id=E6peNQAAACAJ&redir_esc=y
- Maulana , A. (2015). Pengembangan Komunitas Pedesaan Dalam Pembangunan Masyarakat Pertanian Berkelanjutan. *Institut Pertanian Bogor Journal of Bussiness*, 169-182. <https://jurnal.uinbanten.ac.id/index.php/lbrmasy/article/view/1851>
- Nur, M. D. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Program Pemberdayaan Dan Kesejahteraan Keluarga di Kelurahan Pagentan Kecamatan Singosari Kabupaten Malang. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(4), 2950-2960. From, <http://journal-laaroiba.com/ojs/index.php/elmal/article/view/1807>
- Nur, W. (2014). *KECAMATAN PUNCU KABUPATEN KEDIRI. JAWA TIMUR, GENERASI MARITIM INDONESIA*, wixsite.com. Diakses pada tanggal 14 Mei 2024, from <https://wahyunursmanta.wixsite.com/generasimaritim/copy-of-laporan-kkn>
- Nurcholis,Hanif, S. T. (2023). *Pembangunan Masyarakat Desa dan Kota* (Vols. 1-9). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Prastyo, V. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia,Administrasi dan Pelayanan Publik Universitas Bina Taruna Gorontalo, IX*, 777-789. Diakses pada tanggal 19 Mei 2024, from <https://stia-binataruna.e-journal.id/PUBLIK/article/view/440>
- Rusfiana, Y. S. (2021). *Memahami Birokrasi Pemerintahan dan Perkembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Shohibul, M. (2021, 9 4). *Arumi Bachsin Serahkan Bantuan Handtraktor kepada Petani Kediri*. Surabaya, Jawa Timur, klikjatim.com. Diakses pada tanggal 2 Mei 2024, from <https://klikjatim.com/arumi-bachsin-serahkan-bantuan-handtractor-kepada-petani-kediri/>
- Tri,Drajat Kartono, N. H. (2023). *Pembangunan Masyarakat* (Vols. 1-9). Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.
- Widya, K. M. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potangga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 6, 102-108. Diakses pada tanggal 30 Mei 2024, from <https://journal.umgo.ac.id/index.php/publik/article/view/82>
- UU NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK. Diakses pada tanggal 16 Mei 2024 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- UU NOMOR 6 TAHUN 2014 TENTANG PEMBERDAYAAN MASYARAKAT. Diakses pada tanggal 16 Mei 2024 <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>