

INOVASI PELAYANAN PUBLIK BUPATI NGANTOR DI DESA (BUNG DESA) KABUPATEN LABUHANBATU UTARA

Setiadi¹, Benny Sigiro²

¹²Administrasi Publik, FHISIP, Universitas Terbuka

Abstract

Difficult road access and long travel distances in several areas of Labuhanbatu Utara Regency have become the main obstacles for the community in obtaining public services. In response to this issue, the Head of the Labuhanbatu Utara District launched an integrated service innovation through the "Bupati Ngantor di Desa" program. (Bung Desa). This program focuses on providing public services in one location for one day to improve community accessibility to government services. This article aims to analyze the effectiveness of the Bung Desa program as an innovation in improving the quality of public services in Labuhan Batu Utara Regency. This research uses a literature study method that includes searching for scientific references through Google Scholar and news sources related to the Bung Desa program. Relevant articles are classified based on publication year, keywords, and journal content, while news is categorized according to source, relevance, and publication time. The research results show that the Bung Desa program adopts the principles of New Public Management (NPM) and has had a positive impact. This innovation not only improves service accessibility even to remote villages but also encourages community participation in development. The success of this program is influenced by several factors, such as the awareness and capability of the apparatus, implementation regulations, and the availability of facilities and infrastructure. However, improving road infrastructure remains a priority to support smooth accessibility. In addition, the publication of schedules and activities of the Bung Desa program through official media, such as the local government website, needs to be improved to expand the reach of information to the public.

Keywords: Bung Desa, Innovation, Policy, Public Service

Abstrak

Akses jalan yang sulit dan jarak tempuh yang jauh di beberapa wilayah Kabupaten Labuhanbatu Utara menjadi kendala utama masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik. Menanggapi persoalan ini, Kepala Daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara meluncurkan inovasi pelayanan terpadu melalui program "Bupati Ngantor di Desa" (Bung Desa). Program ini berfokus pada penyediaan pelayanan publik di satu lokasi selama satu hari untuk meningkatkan aksesibilitas masyarakat terhadap layanan pemerintah. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas program Bung Desa sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu Utara. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur yang mencakup penelusuran referensi ilmiah melalui Google Scholar dan sumber pemberitaan terkait program Bung Desa. Artikel yang relevan diklasifikasikan berdasarkan tahun penerbitan, kata kunci, dan isi jurnal, sedangkan berita dikategorikan menurut sumber, relevansi, dan waktu publikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Bung Desa mengadopsi prinsip-prinsip New Public Management (NPM) dan telah memberikan dampak positif. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan aksesibilitas pelayanan hingga ke pelosok desa tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Keberhasilan program ini dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kesadaran dan kemampuan aparat, aturan pelaksanaan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Namun, perbaikan infrastruktur jalan tetap menjadi prioritas untuk mendukung kelancaran aksesibilitas. Selain itu, publikasi jadwal dan kegiatan program Bung Desa melalui media resmi, seperti website pemerintah daerah, perlu ditingkatkan untuk memperluas jangkauan informasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Bung Desa, inovasi, kebijakan, pelayanan publik.

Article history:

Submission: August 02, 2024

Revised: August 18, 2024

Accepted: November 23, 2024

Published: December 09, 2024

*Corresponding author

Email:

bennys@ecampus.ut.ac.id,

setiadyleader@gmail.com

PENDAHULUAN

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2017). Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup aspek kehidupan yang sangat luas. Upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dikenal sebagai penyelenggaraan pelayanan publik (Rianti, et al., 2019).

Pemerintah daerah memiliki peran yang penting dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal. Layanan publik yang berkualitas dan prima menjadi kunci dalam memenuhi kebutuhan masyarakat serta meningkatkan kesejahteraan mereka. Pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan berbagai program dan layanan publik, seperti pendidikan, kesehatan, infrastruktur, administrasi kependudukan, dan layanan lainnya. Namun tidak jarang pemerintah daerah menghadapi beberapa tantangan dan hambatan dalam menyalurkan pelayanan kepada masyarakat, di antaranya terutama adalah kondisi infrastruktur jalan dan letak geografis suatu daerah. Sebagaimana yang diutarakan oleh Rosenbloom et al. (2022) dalam *Public Administration: Understanding Management, Politics, And Law in the Public Sector*, isolasi geografis selalu menjadi tantangan dalam penyediaan layanan publik. Dalam beberapa kasus, hambatan alami seperti gunung, gurun, dan perairan membuat lembaga pemerintah kesulitan untuk mencapai komunitas terpencil atau pedesaan. Dalam kasus lain, kondisi jalan yang buruk dan kurangnya infrastruktur transportasi menghambat akses ke layanan publik. Tantangan geografis ini dapat memperburuk disparitas sosial dan ekonomi, sehingga membuat lebih sulit bagi komunitas yang kurang beruntung untuk mengakses layanan yang dibutuhkan.

Hambatan seperti ini juga dialami oleh pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara, yang secara geografis merupakan salah satu daerah yang berada di kawasan Pantai Timur Sumatera Utara, berada pada 1°58' – 2°50' Lintang Utara, 99°25' – 100°05' Bujur Timur. Kabupaten Labuhanbatu Utara memiliki 8 kecamatan dimana Kecamatan Kualuh Hulu merupakan kecamatan terluas dengan luas wilayah mencapai 637,39 km² dan Kecamatan Aek Kuo merupakan kecamatan terkecil dengan luas wilayah hanya 250,2 km². Kabupaten Labuhanbatu Utara terdiri dari daerah pantai dan pegunungan dengan jumlah desa dan kelurahan secara keseluruhan adalah 90 desa/kelurahan. Ketinggian masing-masing wilayah kecamatan dan jarak tempuh menuju ibu kota kabupaten sebagai berikut :

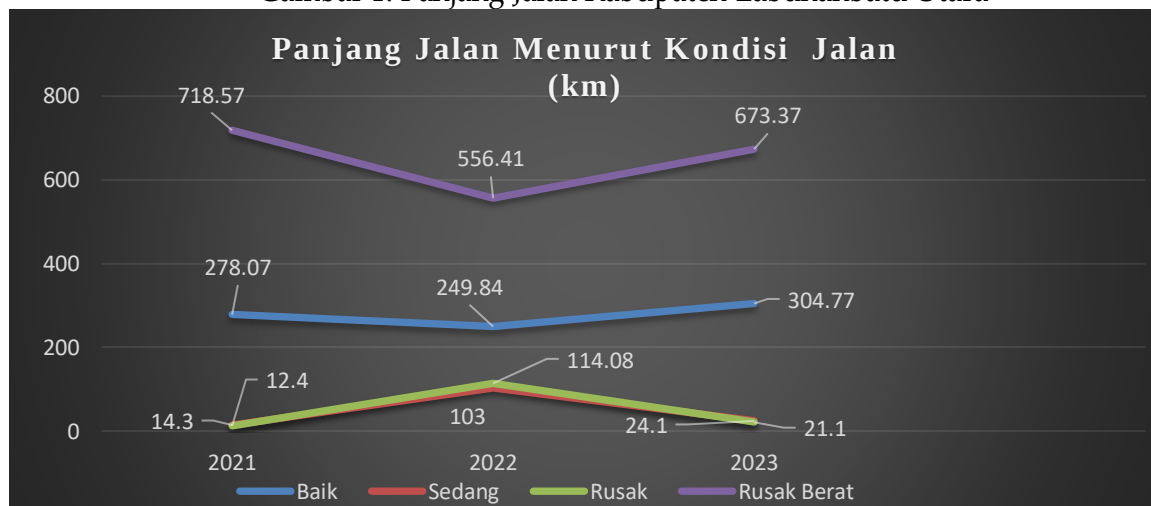
Tabel 1. Ketinggian Wilayah dan Jarak ke Ibu Kota Kabupaten Labuhanbatu Utara

Kecamatan	Tinggi Wilayah (mdpl)	Jarak ke Ibu Kota Kabupaten (km)
Aek Kuo	0-20	57
Aek Natas	20-700	34
Kualuh Hilir	0-5	57
Kualuh Hulu	2	2
Kualuh Leidong	0-5	7
Kualuh Selatan	22	12
Marbau	45	53
Na IX-X	0-500	42

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Labuhanbatu Utara 2024

Data tersebut menunjukkan terdapat variasi yang mencolok dalam hal jarak ke ibu kota kabupaten di antara kecamatan Kabupaten Labuhanbatu Utara. Ketinggian wilayah juga bervariasi, dari wilayah dataran rendah hingga dataran yang tinggi. Kecamatan NA IX-X dan Kecamatan Aek Natas merupakan kecamatan yang berada di daerah pegunungan dengan ketinggian mencapai 500-700 mdpl. Rute yang menghubungkan kecamatan ini sering kali melalui jalan-jalan yang berkelok-kelok dengan tanjakan dan turunan yang curam, yang bisa menjadi tantangan tersendiri bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Sedangkan Kecamatan Kualuh Leidong dan Kecamatan Kualuh Hilir yang hanya berada pada ketinggian 0-5 m mdpl merupakan wilayah yang berada di daerah pantai dan memiliki akses jalan yang cukup sulit dilalui sehingga menyebabkan masyarakat kesulitan untuk mendapatkan akses pelayanan dalam berbagai bidang pemerintahan.

Gambar 1. Panjang Jalan Kabupaten Labuhanbatu Utara



Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Labuhanbatu Utara 2024

Dari tahun 2021 hingga 2023, terdapat peningkatan panjang jalan dalam kondisi baik, dari 278,07 km pada 2021 menjadi 304,77 km pada 2023. Sementara, jalan dalam kondisi sedang mengalami fluktuasi meningkat dari 14,30 km pada 2021 ke 103,00 km pada 2022, kemudian menurun drastis menjadi 24,1 km pada 2023. Jalan dalam kondisi rusak menunjukkan peningkatan tajam pada 2022 ke 114,08 km dari 12,40 km pada 2021, tetapi kembali menurun drastis ke 21,1 km pada 2023. Jalan dalam kondisi rusak berat sedikit menurun dari 718,57 km pada 2021 ke 556,41 km pada 2022, namun kembali meningkat menjadi 673,37 km pada 2023. Meskipun ada peningkatan panjang jalan dalam kondisi baik, namun jalan rusak berat masih mendominasi setiap tahunnya, sehingga menunjukkan perlunya perhatian lebih dalam hal perbaikan jalan.

Berdasarkan uraian tersebut, akses jalan yang sulit dan jauhnya jarak tempuh ke ibu kota kabupaten di sebagian wilayah Kabupaten Labuhanbatu Utara, berpotensi menjadi kendala dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Untuk itu, perlu ada suatu inovasi dari kepala daerah Kabupaten Labuhanbatu Utara, yaitu melalui kebijakan/program Bung Desa.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mengeksplorasi dan menjelaskan terkait

inovasi pelayanan publik melalui kebijakan/program Bung Desa di Kabupaten Labuhanbatu Utara, serta dampaknya terhadap peningkatan pelayanan publik. Fokus tulisan ini adalah menguraikan faktor-faktor pendukung dalam keberlangsungan/keberhasilan inovasi Bung Desa. Hal ini berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Prasetyowati et al. (2023) yang berfokus pada implementasi program "Jumpa Artis" (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo, yang lebih menekankan pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun keterbatasan dari tulisan ini adalah tidak membahas secara mendalam mengenai evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas program Bung Desa seperti halnya melalui metode penelitian lapangan, termasuk pengukuran dampak jangka panjang dan perbandingan dengan model pelayanan publik lainnya.

METODE

Penulisan artikel ini menggunakan metode studi literatur. Data-data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan *secondary data* yang diperoleh dari buku referensi yang relevan, artikel jurnal, peraturan perundang-undangan yang terkait, dan berita mengenai program Bung Desa. Penelusuran literatur dilakukan menggunakan mesin pencari *google* dengan kata kunci diantaranya Bung Desa, Labuhanbatu Utara, Bupati Ngantor di Desa, pelayanan publik, inovasi pelayanan dan inovasi kebijakan. Untuk penelusuran artikel jurnal dilakukan dengan pemanfaatan *database google scholar*. Artikel diklasifikasikan menurut tahun penerbitan, kata kunci dan judul artikel jurnal. Selanjutnya, artikel tersebut dipilih/dikaji berdasarkan isi maupun susunan artikel yang disajikan dengan lengkap, kesesuaian dan relevansinya dengan topik penelitian ini, sehingga diperoleh artikel yang selanjutnya akan dianalisis. Sedangkan, berita seputar program Bung Desa diklasifikasikan menurut sumbernya, relevansi, dan kurun waktu penerbitannya. Berita mengenai Bung Desa yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi dikumpulkan, diseleksi dan dianalisis. Kriteria inklusi digunakan sebagai filter berita untuk analisis lebih lanjut, yakni; 1) berita bersumber dari *website* resmi dan terpercaya, 2) berita memuat informasi spesifik tentang program Bung Desa, dan 3) berita diterbitkan dalam kurun waktu 2021 sampai dengan 2024. Sedangkan kriteria eksklusinya, yakni; 1) sumber berita tidak resmi dan tidak terpercaya, 2) berita tidak relevan dengan program Bung Desa, dan 3) berita diterbitkan di luar tahun 2021 sampai dengan 2024.

Berbagai referensi tersebut selanjutnya sebagai bahan *literature review* di dalam proses penulisan artikel ini yakni dengan menganalisis, mensintesis dan mengevaluasinya secara kritis agar memperoleh gambaran yang jelas terkait dengan topik penelitian ini (Bungin, 2020). Hasil *literature review* tersebut selanjutnya sebagai bahan kajian atau temuan dalam artikel ini yakni mengenai *New Public Management* (NPM) dalam konteks program Bung Desa, Bung Desa sebagai alternatif strategis peningkatan pelayanan publik, dan adanya beberapa faktor pendukung keberhasilan program Bung Desa. Selanjutnya, dengan kajian/temuan ini, selanjutnya dilakukan analisis dan interpretasi, yakni membandingkan/mengaitkan data dengan teori-teori, hasil penelitian terdahulu dan peraturan-peraturan terkait.

HASIL DAN DISKUSI

Pelayanan Publik Jemput Bola ("Bung Desa") dalam Bingkai Penerapan *New Public Management* (NPM)

New Public Management (NPM) adalah teori manajemen sektor publik yang berkembang pada akhir abad ke-20. Teori ini menekankan pada efisiensi, efektivitas, dan peningkatan kualitas layanan publik melalui adopsi praktik-praktik yang umum digunakan di sektor swasta. NPM diperkenalkan oleh sejumlah ahli, termasuk Christopher Hood, yang sering dianggap sebagai salah satu tokoh utama dalam pengembangan teori ini. Dalam artikelnya yang berjudul "*A Public Management for All Seasons*", Hood (1991) menggambarkan prinsip-prinsip utama NPM seperti desentralisasi, peningkatan akuntabilitas, dan penggunaan mekanisme pasar. NPM juga menekankan efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada pelanggan dalam sektor publik.

Munculnya paradigma NPM lebih menyuarakan agar sektor publik mengadopsi prinsip-prinsip pasar dengan asumsi bahwa pelayanan publik akan lebih baik mana kala dapat mentransformasi nilai-nilai sektor privat ke dalam sektor publik. Hal ini sejalan dengan adanya ungkapan pemerintahan wirausaha (*entrepreneurial government*), selaras dengan konsep *reinventing government* yang dikembangkan oleh Osborne dan Gaebler (1992). Dalam konteks otonomi daerah, penerapan NPM dalam manajemen pemerintahan daerah di Indonesia memberikan dampak positif seperti lebih terperhatikannya akuntabilitas kinerja instansi pemerintah. Terlepas dari kekurangannya, penerapan NPM turut menghantarkan kepada peningkatan efisiensi dan kinerja birokrasi (Puspawati, 2016). Dengan kata lain, Model NPM menawarkan suatu pendekatan yang lebih adaptif terhadap perubahan terutama agar pelayanan publik lebih responsif dan inovatif sesuai harapan/kebutuhan masyarakat seiring dengan kemajuan perkembangan zaman.

Dalam konteks tersebut, salah satu inovasi yang relevan dengan prinsip-prinsip NPM adalah layanan "jemput bola". Layanan jemput bola adalah inisiatif pemerintah atau penyedia layanan publik secara proaktif mendekati warga untuk memberikan layanan, alih-alih menunggu warga datang ke kantor pelayanan. Inisiatif ini sangat sesuai dengan tujuan NPM untuk meningkatkan efisiensi dan responsivitas layanan publik. Implementasi layanan jemput bola dapat dilihat dalam berbagai bentuk, seperti layanan kesehatan keliling, program pendaftaran penduduk yang langsung mendatangi komunitas, atau inisiatif pelayanan administrasi yang dilakukan di tempat-tempat strategis seperti pusat perbelanjaan dan pasar. Dengan mendekatkan layanan kepada masyarakat, pemerintah dapat mencapai efisiensi yang lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Christopher Hood dan para ahli NPM lain berargumen bahwa pengadopsian teknik-teknik manajemen swasta dapat membawa manfaat signifikan bagi sektor publik. Dalam konteks layanan publik, layanan jemput bola misalnya, dapat dijadikan contoh konkret bagaimana inovasi dalam pelayanan publik, yang diilhami oleh prinsip-prinsip NPM dapat diterapkan untuk memberikan manfaat nyata bagi masyarakat. Pelayanan jemput bola ini juga diadopsi pemerintah Indonesia, yang dituangkan di dalam Pasal 10 Permendagri No. 19 tahun 2018 yang menyatakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota harus melakukan pelayanan jemput bola terhadap penduduk yang memiliki kendala-kendala tertentu. Konsep pelayanan publik jemput bola ini sudah banyak diterapkan di berbagai daerah, salah satunya di Kabupaten Karang Anyar. Penelitian yang dilakukan oleh Novita & Tristiana (2022) menunjukkan bahwa penerapan program pelayanan jemput bola di Kabupaten Karang Anyar membantu penduduk untuk memproses dokumen kependudukan, salah satunya e-KTP tanpa harus datang langsung ke tempat layanan.

Inovasi pelayanan publik melalui program Bung Desa yang diinisiasi oleh Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara tampak sejalan dengan prinsip-prinsip NPM. Program ini mencerminkan upaya untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan orientasi pada pelanggan dalam pelayanan publik. Dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat melalui kunjungan langsung ke desa-desa, Bung Desa mengatasi kendala geografis dan meningkatkan aksesibilitas pelayanan, yang merupakan salah satu fokus utama NPM. Selain itu, Bung Desa juga menunjukkan komitmen untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan publik. Program ini tidak hanya menyediakan layanan administratif, tetapi juga melibatkan partisipasi aktif masyarakat dalam perencanaan dan pengambilan keputusan. Hal ini sejalan dengan prinsip NPM yang menekankan pentingnya mendengarkan suara pelanggan, dalam hal ini masyarakat dan melibatkan mereka dalam proses pengambilan keputusan.

Program Bung Desa yang dimaksud resmi *launching* pada tanggal 13 Agustus 2021 di mulai dari titik terpendil Kabupaten Labuhanbatu Utara yaitu di desa Tanjung Mangedar, Kecamatan Kualuh Hilir. Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi RI melalui Sekretaris Jenderal Anwar Sanusi yang saat itu hadir secara virtual via *zoom*, menyampaikan apresiasi atas dimulainya program Bung Desa ini, dengan harapan agar program ini dapat dijadikan contoh bagi daerah-daerah lainnya untuk mengetahui kondisi riil di wilayahnya.

Gambar 2. *Launching* Program Bupati Ngantor di Desa (Bung Desa)
Kabupaten Labuhanbatu Utara



Sumber: <https://labura.go.id/>; <https://bungdesa.labura.go.id/>

Merujuk pada data yang dihimpun dari situs resmi dan media sosial Kabupaten Labuhanbatu Utara, hingga saat ini Bung Desa telah memasuki tahap yang ke-17 (tujuh belas). Berikut adalah jadwal yang sudah dilalui Bupati dan Wakil Bupati Labuhanbatu Utara:

Tabel 2. Jadwal Bung Desa Kabupaten Labuhanbatu Utara

No	Tahap	Waktu	Tempat
1	I	Desa Tanjung Mangendar, Kecamatan Kualuh Hilir <i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	13 Agustus 2021
2	II	Desa Air Hitam, Kecamatan Kualuh Leidong <i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	21 Agustus 2021
3		Desa Pematang, Kecamatan NA IX X	10 September 2021

		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
4	IV	Desa Sibito, Kecamatan Aek Natas	24 September 2021
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
5	V	Desa Sono Martani, Kecamatan Kualuh Hulu	14 Oktober 2021
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
6	VI	Desa Hasang, Kecamatan Kualuh Selatan	10 Desember 2021
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
7	VII	Desa Simpang Empat, Kecamatan Marbau	20 Januari 2022
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
8	VIII	Desa Teluk Pulau Dalam, Kecamatan Kualuh Leidong, <i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	26 Januari 2022
9	IX	Desa Karang Anyar, Kecamatan Aek Kuo	12 Mei 2022
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
10	X	Desa Teluk Piai, Kecamatan Kualuh Hilir	14 Oktober 2022
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
11	XI	Desa Silumajang, Kecamatan Na IX X	9 Desember 2022
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
12	XII	Desa Simandulang, Kecamatan Kualuh Leidong	16 Februari 2023
		<i>Dipimpin Oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
13	XIII	Desa Kuala Beringin, Kecamatan Kualuh Hulu	18 Agustus 2023
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
14	XIV	Desa Padang Maninjau, Kecamatan Aek Kuo	01 November 2023
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
15	XV	Kelurahan Tanjung Leidong, Kecamatan Kualuh Leidong	14 Desember 2023
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	
16	XVI	Kelurahan Kampung Mesjid, Kecamatan Kualuh Hilir	19 Desember 2023
		<i>Dipimpin oleh Wakil Bupati</i>	
17	XVII	Desa Kelapa Sebatang, Kecamatan Kualuh Leidong	7 Mei 2024
		<i>Dipimpin oleh Bupati dan Wakil Bupati</i>	

Sumber: <https://labura.go.id/> & <https://bungdesa.labura.go.id> (data diolah)

Layanan jemput bola yang diterapkan dalam Bung Desa merupakan contoh konkret dari penerapan prinsip-prinsip *NPM*. Dengan demikian, program Bung Desa dapat dianggap sebagai bentuk inovasi pelayanan publik yang relevan dengan prinsip-prinsip *NPM*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan publik.

Program Bung Desa: Alternatif Strategis Peningkatan Pelayanan Publik

Dalam Permenpan RB Nomor 91 tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, dikemukakan bahwa inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi dalam bidang pelayanan publik diyakini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Studi yang dilakukan oleh Mirnasari (2013)

misalnya, mengemukakan bahwa pelayanan di Terminal Purabaya telah mengalami peningkatan yang baik dengan adanya beberapa inovasi pelayanan.

Menurut Ibad & Ulum (2023) terdapat tiga urgensi dalam membangun inovasi pelayanan publik yaitu inovasi pelayanan publik diharapkan mampu mendukung kualitas pelayanan publik, dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan, dan inovasi pelayanan publik harus dapat membangun kepercayaan di antara masyarakat dan pemerintah.

Program Bupati Ngantor di Desa (Bung Desa) adalah sebuah inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Bupati dan wakil Bupati Labuhanbatu Utara yaitu Hendriyanto Sitorus, SE., MM., dan H. Syamsul Tanjung, ST., MH. Inovasi Bung Desa ini bermaksud mewujudkan terciptanya pelayanan terpadu bagi masyarakat dan sebagai bentuk kesetiaan dalam pelayanan masyarakat hingga ke pelosok desa. Adapun tujuan program Bung Desa berdasarkan Peraturan Bupati (Perbup) Labuhanbatu Utara Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik melalui Program Bung Desa adalah memberikan pelayanan dan informasi langsung kepada masyarakat terkait dengan pelayanan yang diperlukan, memberikan pelayanan prima yang cepat, efisien, dan transparan, tidak dipungut biaya, dan mendekatkan pemerintah daerah dengan masyarakat dan memperpendek rentang kendali.

Inovasi Bung Desa ini dilakukan sesederhana mungkin dengan cara sebagian besar layanan yang ada di jajaran Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara berpindah kantor selama 1 (satu) hari ke desa atau kelurahan. Sehingga masyarakat dapat memetik manfaat berupa kemudahan dalam pelayanan yang ditandai dengan akses layanan yang cepat, praktis, dan murah (Sari, 2019).

Lebih dari itu, inovasi Bung Desa juga berfungsi sebagai wadah untuk menyerap aspirasi masyarakat secara langsung mengenai perkembangan pembangunan daerah, sekaligus sebagai jembatan program-program Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang relevan dan berdampak positif bagi masyarakat desa. Oleh karenanya di dalam Perbup Labuhanbatu Utara Nomor 28 Tahun 2022, juga dilaksanakan kegiatan pertemuan seperti dengan tokoh masyarakat, tokoh agama, tokoh pemuda, tokoh wanita, tokoh pendidikan, kelompok tani, kelompok Pendamping Keluarga Harapan (PKH), untuk membahas permasalahan yang ada di wilayahnya.

Hal tersebut juga mengindikasikan sebagai bagian dari upaya peningkatan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah. Sebagaimana penelitian yang dilakukan Sante et al. (2023) misalnya, mengemukakan bahwa partisipasi masyarakat dalam perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap pembangunan di Desa Tabulo Kecamatan Mananggu Kabupaten Boalemo.

Dalam perjalanannya, program Bung Desa Kab. Labuhanbatu Utara tercatat meraih juara 1 sebagai inovasi perangkat daerah terbaik se-Sumatera Utara tahun 2022 silam. Hal ini tidak hanya menjadi bukti keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang nyata, mudah, dan cepat. Namun penghargaan tersebut juga mencerminkan pemenuhan kebutuhan penghargaan (*esteem needs*) seperti dalam hierarki kebutuhan Maslow, bahwa kebutuhan penghargaan mencakup kebutuhan akan pengakuan, prestasi, status, dan reputasi.

Dengan meraih penghargaan bergengsi tersebut, para penggagas dan pelaksana program Bung Desa mendapatkan pengakuan atas kerja keras dan dedikasinya dalam menciptakan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat. Penghargaan ini juga meningkatkan status dan reputasi mereka, baik di tingkat lokal maupun regional. Lebih dari itu, penghargaan tersebut

juga akan memperkuat rasa percaya diri para inovator Bung Desa. Dengan kata lain, dihargai dan diakui kontribusinya, pada gilirannya diharapkan akan dapat mendorong motivasi untuk terus berinovasi dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik lagi. Sejalan dengan hasil penelitian Zuhariyah et al. (2022) yang menegaskan bahwa pemberian penghargaan terhadap karyawan dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan.

Gambar 3. Bupati Kabupaten Labuhanbatu Utara Menerima Penghargaan Lomba Inovasi Daerah Provinsi Sumatera Utara (Sumut) Tahun 2022



Sumber: <https://balitbang.labura.go.id/>

Dengan demikian, kesuksesan Bung Desa tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga memenuhi kebutuhan penghargaan para inovatornya. Hal ini menunjukkan bahwa pemenuhan kebutuhan penghargaan tidak hanya penting bagi individu, tetapi juga dapat menjadi pendorong inovasi dan kemajuan dalam pelayanan publik. Dengan kata lain, pemberian penghargaan merupakan salah satu alternatif untuk memacu inovasi di organisasi sektor publik (Suranto, et al., 2020). Untuk itu, adanya raihan penghargaan terhadap Bung Desa memberi tanda bahwa peningkatan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan tujuan dari program Bung Desa telah tercapai. Hal ini mengisyaratkan inovasi pelayanan publik melalui kebijakan/program Bung Desa sebagai alternatif tepat dan strategis dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

Faktor-Faktor Pendukung Keberhasilan Program Bung Desa

Setidaknya ada tiga urgensi dalam membangun inovasi pelayanan publik seperti yang disinggung terdahulu, yakni inovasi pelayanan publik diharapkan mampu mendukung kualitas pelayanan publik, inovasi pelayanan publik dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pemerintahan, dan inovasi pelayanan publik harus dapat membangun kepercayaan di antara masyarakat dan pemerintah (Ibad & Ulum, 2023).

Keberhasilan program Bung Desa ini tidak terlepas dari dukungan berbagai faktor, seperti kesadaran aparatur, aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik, organisasi dalam pelayanan publik, kemampuan dan keterampilan, serta sarana dan prasarana. Faktor-faktor ini sejalan sebagaimana yang dikemukakan oleh Prabowo et al. (2022) mengenai lima faktor pendukung dalam inovasi pelayanan publik.

1. Faktor Kesadaran Aparatur

Kesadaran akan statusnya sebagai pelayan publik, seorang aparatur pemerintah akan

semakin memahami tanggung jawabnya dalam memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Kesadaran ini menjadi pendorong bagi mereka untuk menunjukkan kesungguhan, dedikasi, dan disiplin dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Dengan begitu, mereka akan selalu berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap pemerintah.

Program Bung Desa menunjukkan adanya kesadaran dari aparat pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara akan peran mereka sebagai pelayan publik. Hal ini tercermin dari komitmen mereka untuk menghadirkan pelayanan publik secara langsung ke desa-desa, meskipun harus menghadapi tantangan geografis dan infrastruktur. Selain itu, sikap terbuka terhadap respon dari masyarakat juga menjadi petunjuk penting bahwa aparat pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara memiliki kesadaran atau kepedulian akan pentingnya pelayanan publik yang berkualitas.

Gambar 4. Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Labuhanbatu Utara Mendengarkan Aspirasi Masyarakat



Komitmen aparat pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam melaksanakan program Bung Desa juga tampak terlihat dari rapat koordinasi dan pelatihan yang dilakukan secara berkala. Partisipasi aktif dalam kegiatan-kegiatan ini menunjukkan kemauan mereka untuk terus belajar dan meningkatkan kapasitas diri, sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

Gambar 5. Rapat Pembinaan Inovasi Daerah dan Penandatanganan
Pernyataan Komitmen



Gambar di atas merupakan acara Rapat Pembinaan Inovasi Daerah sekaligus Penandatanganan Pernyataan Komitmen mengenai Percepatan Gerakan *One Agency One Innovation* yang diselenggarakan pada tanggal 14 November 2022 silam. Kegiatan ini salah satu wujud nyata atas kesadaran dan komitmen pemerintah daerah Labuhanbatu Utara untuk terus melakukan inovasi-inovasi pelayanan yang sesuai dengan kriteria inovasi yang dapat diikutsertakan dalam lomba yaitu memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplika, dan berkelanjutan (Prabowo, et al., 2022).

2. Faktor Aturan dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan dari aparatur sebagai petugas pelayanan. Dengan mematuhi aturan yang berlaku, aparatur pelayanan dapat menjamin konsistensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam setiap interaksi dengan masyarakat. Dengan kata lain, aturan menjadi pedoman yang membantu aparatur pelayanan dalam menjalankan tugas mereka secara adil, teratur, dan profesional, sehingga memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Program Bung Desa dijalankan oleh para penyelenggara berdasarkan landasan hukum yang jelas, yaitu Keputusan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 414/228/DPMD/2021 tentang Pelaksanaan Bupati Ngantor di Desa, dan juga Perbup Labuhanbatu Utara Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bung Desa. Aturan ini menjadi pedoman pelaksanaan program, mencakup jenis pelayanan, mekanisme, pedoman teknis, serta hak dan kewajiban semua pihak terkait.

Di sisi lain, masyarakat juga diberikan informasi mengenai standar operasional prosedur (SOP) yang ada di ketentuan Bung Desa. Di dalamnya tertera syarat-syarat yang harus dibawa oleh penerima layanan, misalnya pemohon harus membawa *fotocopy* KK untuk pembuatan KTP baru, memiliki *email* aktif bila ingin mengurus surat izin usaha. Alur layanannya juga dijelaskan mulai dari registrasi hingga hasil akhir layanan agar masyarakat tidak kebingungan saat akan

mengakses layanan. Tidak hanya berguna bagi masyarakat, SOP menjadi pedoman bagi setiap implementor dalam bertindak (Prasetijowati, et al., 2023).

3. Faktor Organisasi dalam Pelayanan Publik

Organisasi publik saat ini sangat memperhatikan kualitas dan mutu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Keterbukaan informasi dalam pelayanan publik mendorong kesadaran masyarakat akan hak dan kewajiban mereka. Oleh karena itu, masyarakat semakin berharap mendapatkan pelayanan terbaik dari organisasi pemerintahan (Priyanto, dalam Mirnasari, 2013). Setiap pelayanan publik terdapat seksi-seksi atau unit organisasi yang bertanggung jawab atas tugas-tugas tertentu. Hal ini memastikan adanya kerja sama dan koordinasi antar bagian untuk menjalankan setiap jenis layanan sesuai tugas dan tanggung jawab masing-masing (Prabowo, et al., 2022).

Pelaksanaan Bung Desa melibatkan berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Koordinasi dan kerja sama antar OPD sangat penting dalam memastikan kelancaran dan efektivitas pelayanan publik. Melalui Surat Keputusan Bupati Labuhanbatu Utara No. 414/227/DPMD/2021, panitia pelaksanaan kegiatan Bung Desa dibentuk. Amanah sebagai ketua I pelaksanaan diberikan kepada Kepala Balitbang, ketua II dipercayakan kepada Kepala Dinas PMD. Sementara anggota berjumlah 30 (tiga puluh) orang terdiri atas Inspektur, Sekretaris Dewan (Sekwan), seluruh Kepala Dinas dan Kepala Badan, Kepala Bagian pada Sekretariat Daerah (Setda), Kepala Satuan Polisis Pamong Praja, dan para Camat seluruh Kabupaten Labuhanbatu Utara.

Pelayanan yang disediakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang tertera di dalam SK Bupati Labuhanbatu Utara No. 414/228/DPMD/2021 setidaknya berjumlah 18 (delapan belas) layanan, mulai dari pelayanan data kependudukan hingga sosialisasi mengenai perlindungan anak dan perempuan. Disamping itu program ini juga menggandeng lembaga/instansi pelayanan lainnya, seperti Samsat untuk keperluan layanan administrasi kendaraan bermotor, BPJS kesehatan dan ketenagakerjaan, pelayanan perpanjangan dan penerbitan SIM dari Kepolisian Resort, Donor darah oleh PMI, dan pelayanan perbankan yang disediakan oleh Bank Sumut.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kualitas penyelenggaraan sebuah pelayanan publik juga ditentukan oleh kualitas penyelenggara layanan. Pemerintah dapat menciptakan inovasi-inovasi baru dalam bidang pelayanan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik (Prasetijowati et al., 2023). Selain melibatkan masyarakat, unsur yang tidak kalah pentingnya adalah bagaimana pemerintah menyediakan pegawai yang benar-benar dapat melayani. Sebagai instansi penyelenggara pelayanan publik, hal yang paling mendasar harus dimiliki adalah sumber daya manusia yang mumpuni dan bisa memberikan citra positif di hati para penerima layanan atau masyarakat. Sumber daya manusia yang dimiliki oleh pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dalam mengakses layanan yang disediakan (Novita & Tristiana, 2022). Sebagaimana dikemukakan oleh Prabowo et al. (2022) bahwa petugas pelayanan publik harus memiliki kemampuan mengoperasikan komputer, mengolah data, dan berkomunikasi dengan baik.

Dalam konteks inovasi program Bung Desa, kemampuan dan keterampilan tersebut sangat penting mengingat banyaknya jenis layanan yang ditawarkan dan kompleksitas permasalahan yang dihadapi masyarakat di desa-desa. Petugas yang terampil tidak hanya mampu

memberikan pelayanan yang cepat dan efisien, tetapi juga mampu memberikan solusi yang tepat dan komprehensif terhadap permasalahan masyarakat.

5. Faktor Sarana dan Prasarana

Kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari sarana dan prasarana fisik yang memadai termasuk fasilitas bagi kelompok rentan, serta lingkungan sekitar yang bersih dan nyaman. Hal ini menunjukkan profesionalisme organisasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa (Setiyono, 2020). Faktor sarana dan prasarana yang dimaksud adalah semua jenis peralatan, perlengkapan keras, dan fasilitas yang digunakan sebagai alat utama dalam menjalankan pekerjaan. Selain itu, sarana dan prasarana tersebut juga berfungsi untuk memenuhi kebutuhan orang-orang yang berhubungan dengan organisasi (Prabowo, et al., 2022).

Faktor sarana dan prasarana yang memadai merupakan elemen krusial sehingga penyelenggara negara berkewajiban menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai sebagaimana ditegaskan pada UU Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk menyukseskan program Bung Desa, berbagai jenis peralatan, perlengkapan, dan fasilitas pendukung harus dimobilisasi ke desa-desa sebagai pusat layanan terpadu. Peralatan utama seperti komputer, printer dan juga jaringan internet menjadi ‘tulang punggung’ dalam pelayanan seperti halnya mengelola data kependudukan, memproses perizinan, serta menyediakan beragam informasi layanan publik lainnya kepada masyarakat. Selain itu, perlengkapan pendukung lain seperti meja, kursi, alat perekaman biometrik, alat-alat kesehatan, kertas, dan blanko juga turut berperan penting dalam mendukung proses pemberian pelayanan yang komprehensif dan efisien kepada masyarakat. Mobilisasi sarana dan prasarana ini menjadi tantangan, namun dengan perencanaan dan koordinasi yang baik antar pihak terkait, pelayanan publik dapat dihadirkan secara efektif di tengah-tengah masyarakat desa.

KESIMPULAN

Program Bung Desa di Kabupaten Labuhanbatu Utara merupakan inovasi pelayanan publik yang mengadopsi prinsip-prinsip *New Public Management (NPM)* dengan konsep jemput bola. Program ini terbukti efektif dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengatasi kendala geografis, dan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan publik. Keberhasilan program ini tidak hanya dibuktikan melalui predikat juara 1 (satu) lomba inovasi layanan se-Sumatera Utara pada tahun 2022 silam, tetapi juga berdampak pada peningkatan partisipasi masyarakat dan perluasan akses pelayanan publik hingga ke pelosok desa. Keberhasilan program ini tampak didukung oleh tingginya kesadaran aparatur pemerintah akan peran mereka sebagai pelayan publik, adanya aturan pelaksanaan yang jelas, organisasi yang terstruktur dengan baik, kemampuan dan keterampilan aparatur yang memadai, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung.

Berdasarkan hasil pengkajian/penelitian ini, pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas program Bung Desa, termasuk dampak jangka panjang dan perbandingan dengan model pelayanan publik lainnya. Evaluasi ini penting untuk mengidentifikasi kelebihan, kekurangan, dan potensi perbaikan program kedepan. Perbaikan dan pembangunan infrastruktur jalan di kecamatan-kecamatan yang masih

sulit diakses hendaknya menjadi prioritas pemerintah Kabupaten Labuhanbatu Utara. Akses jalan yang memadai akan memudahkan masyarakat dalam menjangkau layanan publik yang disediakan melalui program Bung Desa. Selanjutnya, pengembangan kapasitas (keterampilan) aparatur secara berkelanjutan juga menjadi penting dalam kerangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seperti peningkatan keterampilan komunikasi, penggunaan teknologi, dan pengetahuan tentang prosedur pelayanan. Periode kegiatan Bung Desa yang tidak menentu atau tidak terpublikasikan secara baik akan menyebabkan minimnya kepastian informasi bagi masyarakat. Oleh karena itu, perencanaan terkait waktu, tempat dan tanggal kegiatan Bung Desa hendaknya dapat disosialisasikan dan dipublikasikan seperti melalui *website* resmi maupun *platform* lainnya

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Utara. (2024). *Kabupaten Labuhanbatu Utara dalam Angka*. Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Utara.
- Bungin, B. (2020). *Post-Qualitative Social Research Methods: Kuantitatif-Kualitatif-Mixed Methods, Positivism-Postpositivism-Phenomenology-Postmodern, Filsafat, Paradigma, Teori, Metode dan Laporan*. Penerbit Kencana.
- Bupati Ngantor di Desa (Bung Desa) Kabupaten Labuhanbatu Utara (2024). *Home*. <https://bungdesa.labura.go.id/home>
- Hood, C. C. (1991). A Public Management For All Seasons. *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Ibad, S. & Ulum, M. C. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik*. Intrans Publishing.
- Kabupaten Labuhanbatu Utara. (2024). *Home*. <https://labura.go.id/home>
- Keputusan Bupati Labuhan Batu Utara Nomor. 414/228/DPMD/2021 tentang Pelaksanaan Bupati Ngantor di Desa Kabupaten Labuhanbatu Utara. https://storage.googleapis.com/labura-storage/weblabura/resources/Bungdesa%20Labura76/file_download/2022-08/file_download-1659951631_pelaksanaan_bupati_ngantor_didesa.pdf
- Kurniawan, R. C. (2017). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586.
- Mimasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Puyabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*. 1(1), 71-84.
- Novita, H. V. & Tristiana, E. (2022). Percepatan Kepemilikan Dokumen Kependudukan Bagi Penduduk Rentan Melalui Program Jemput Bola di Kabupaten Karanganyar. *EVOKASI: Jurnal Kajian Administrasi dan Sosial Terapan*, 1(1), 1–13.
- Peraturan Bupati Labuhanbatu Utara Nomor 28 Tahun 2022 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik Melalui Program Bupati Ngantor di Desa. https://storage.googleapis.com/labura-storage/weblabura/resources/Bungdesa%20Labura76/file_download/2022-08/file_download-1659951535_pelaksanaan_layanan_publik.pdf
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2018 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/111298/permendagri-no-19-tahun-2018>
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan FPublik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/202224/permen-pan-rb-no-91-tahun-2021>
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik*. PT.

Remaja Rosdakarya.

- Prasetijowati, T., Kurniawan, B. A., & Agustina, D. E. (2023). Implementasi Program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Muqoddimah: Jurnal Ilmu Sosial, Politik, dan Humaniora*, 7(2), 592-602.
- Puspawati, A. A. (2016). Penerapan *New Public Management* (NPM) di Indonesia (Reformasi Birokrasi, Desentralisasi, Kerjasama Pemerintah dan Swasta Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(1), 38-53.
- Rianti, S., Rusli, Z., & Yuliani F. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 1(3), 412-419.
- Rosenbloom, D. H., Kravchuk, R. S., & Clerkin, R. M. (2022). *Public Administration: Understanding Management, Politics, and Law In The Public Sector*. Routledge.
- Sante, E., Masinambow, V. A. J., Sumual, J. I. (2023). Analisis Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa (Studi: Desa Tabulo Kecamatan Manunggu Kabupaten Boalemo). *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*. 23(1), 109-120.
- Sari, D. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik “Kelas Perahu” Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. *SAP (Susunan Artikel Pendidikan)*, 3(3), 225-232.
- Setiyono, B. (2020). *Manajemen Pelayanan Umum*. Universitas Terbuka.
- Sorrento, S., Darumurti, A., Eldo, D., W., A., P., Habibullah., A. (2020). Potret Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2020. *Journal Public Policy*. 7(2), 97-102.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Zuhariyah, P. S. D., Fitria, N., Yasmin, S. D. F., Ramadhan, M. R., Putra, D. A., Maulani, S. F., Handayani, M. (2022). Pengaruh Motivasi dan Penghargaan Terhadap Kinerja Karyawan PT. Tiban Inten. *Manajerial*, 21(2), 135-144.