

Optimalisasi Data Kinerja Lurah sebagai Tindak Lanjut Penilaian untuk Mewujudkan Kepuasan Pelayanan di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul

Zulianti,¹ Hery Purnomo², Siti Sumaryatiningsih³

1. Prodi Pembangunan Masyarakat Desa, STPMD APMD

2. Prodi Pembangunan Masyarakat Desa, STPMD APMD

3. Prodi Pembangunan Masyarakat Desa, STPMD APMD

Email korespondensi: zuliantihandono@gmail.com

Abstract

This community service program continues the 2025 activity of assisting the preparation of Minimum Service Standards (SPM) in Terong Village, Dlingo Subdistrict, Bantul Regency. Following the implementation of SPM, the village is preparing to apply excellent service in line with Regional Regulation No. 40 of 2023 on Village Reform, which emphasizes service ethics guidelines. A satisfaction survey conducted in January 2026 with 104 respondents revealed scores ranging from 83% to 87%. The lowest scores were found in service requirements, completion time, conformity of service products with publications, and availability of complaint channels. The program aims to assist the village in formulating strategies to increase the Community Satisfaction Index (IKM) by identifying areas needing improvement. Using participatory methods—interviews, observation, self-evaluation questionnaires, and problem analysis matrices—the program produced recommendations such as realistic SOPs, transparent information, service audits, and strengthened complaint channels. These strategies are expected to raise IKM to $\geq 85\%$ and gradually achieve the Excellent category ($> 88\%$).

Keywords: *service audit, community satisfaction index, excellent service, village, village reform.*

Abstrak

Program pengabdian masyarakat ini merupakan tindak lanjut dari kegiatan tahun 2025 mengenai pendampingan penyusunan Standar Pelayanan Minimal (SPM) di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul. Setelah SPM diberlakukan, Kalurahan Terong bersiap menerapkan pelayanan prima sesuai amanat Pergub DIY No. 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan yang menekankan pentingnya pedoman etika pelayanan. Survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Januari 2026 terhadap 104 responden menunjukkan indeks kepuasan berkisar antara 83% hingga 87%. Skor terendah terdapat pada aspek kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan (83%), sedangkan skor tertinggi pada perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan (87%). Tujuan pengabdian ini adalah mendampingi Kalurahan Terong dalam merumuskan strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui identifikasi faktor pelayanan yang masih di bawah standar. Metode yang digunakan adalah pendampingan partisipatif melalui wawancara, observasi, kuesioner evaluasi diri, dan analisis matrik permasalahan. Hasil pengabdian berupa rekomendasi strategi peningkatan, seperti penyusunan SOP realistik, publikasi persyaratan, audit layanan,

serta penguatan media pengaduan. Strategi ini diharapkan mampu meningkatkan IKM hingga mencapai kategori *Sangat Baik* (>88%).

Kata kunci: audit layanan, indeks kepuasan masyarakat, kalurahan, pelayanan prima, reformasi kalurahan.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik di tingkat desa/kalurahan adalah ujung tombak penyelenggaraan pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat. Reformasi birokrasi di tingkat desa menuntut adanya peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pergub DIY No. 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan menegaskan bahwa pelayanan publik harus memiliki pedoman etika pelayanan sebagai dasar penerapan *pelayanan prima* (Peraturan Gubernur DIY, 2023).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan instrumen penting untuk menilai kualitas pelayanan publik. Menurut Kementerian PANRB (2017), IKM digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan indikator persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk, kompetensi, perilaku, sarana prasarana, serta penanganan pengaduan. Penilaian ini menjadi dasar bagi pemerintah untuk melakukan perbaikan berkelanjutan.

Hidayat (2021) menekankan bahwa strategi peningkatan IKM harus berbasis data kinerja dan melibatkan partisipasi masyarakat agar pelayanan lebih transparan dan akuntabel. Sari dan Prasetyo (2022) menambahkan bahwa pendampingan penyusunan SPM di desa merupakan langkah penting dalam reformasi birokrasi, karena standar pelayanan menjadi acuan dalam memberikan kepastian dan konsistensi layanan.

Widodo (2020) dalam kajian kebijakan publik menyatakan bahwa analisis kebijakan diperlukan untuk merumuskan strategi peningkatan pelayanan yang berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik dalam UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan kepastian, transparansi, dan akuntabilitas.

Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, telah menyusun Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada tahun 2025 sebagai langkah awal reformasi pelayanan. Namun, hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Januari 2026 terhadap 104 responden menunjukkan indeks kepuasan berkisar antara 83%–87%. Skor terendah terdapat pada aspek kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan (83%), sementara skor tertinggi pada perilaku pelaksana dan penanganan pengaduan (87%). Target minimal yang ingin dicapai adalah 85%, sehingga diperlukan strategi peningkatan berbasis data kinerja untuk memperbaiki aspek pelayanan yang masih rendah.

Dengan demikian, pengabdian masyarakat di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, ini diarahkan untuk mendampingi pemerintah desa dalam menyusun strategi peningkatan IKM melalui identifikasi faktor-faktor pelayanan yang masih di bawah standar, serta menyusun rekomendasi strategi yang dapat ditindaklanjuti secara berkelanjutan.

2. METODE PENGABDIAN

Metode yang digunakan dalam pengabdian ini adalah pendampingan partisipatif, yaitu melibatkan perangkat Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, secara aktif dalam setiap tahapan kegiatan. Pendekatan partisipatif dipilih karena mampu mengintegrasikan pengalaman masyarakat dengan analisis akademis, sehingga strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat disusun sesuai kebutuhan nyata (Sugiyono, 2019; Moleong, 2018).

Tahapan kegiatan:

1. Observasi Awal dilakukan pada 8 Januari 2026 untuk memperoleh gambaran kondisi pelayanan publik di Kalurahan Terong, termasuk hasil survei kepuasan masyarakat,

2. Wawancara dengan Mitra:

Tim pengabdi melakukan wawancara dengan Lurah dan Carik Terong, Kapanewon Dlingo untuk menggali informasi pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang telah disusun pada tahun 2025; 3. Identifikasi Permasalahan Bersama mitra, tim pengabdi mengidentifikasi aspek pelayanan dengan skor IKM di bawah 85%. Fokus diarahkan pada kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian, produk pelayanan sesuai publikasi, serta ketersediaan sarana pengaduan.

3. Penyusunan Kuesioner:

Evaluasi ini disusun untuk menilai kebutuhan pelayanan yang sudah ada maupun yang belum tersedia. Hasil kuesioner dijadikan dasar dalam merumuskan strategi peningkatan.

4. Analisis Matrik Permasalahan dan Strategi: Data hasil survei dan kuesioner dianalisis dalam bentuk matrik yang memuat aspek pelayanan, skor IKM, target minimal,

permasalahan, serta strategi peningkatan;

6. Pendampingan: Tim pengabdi mendampingi mitra dalam menyusun dokumen rekomendasi strategi peningkatan IKM, termasuk rencana kegiatan per triwulan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pengabdian pada masyarakat di Kalurahan Terong berupa Pengelolaan Data Kinerja Untuk Menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan tindak lanjut hasil penilaian kinerja lurah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul. Kegiatan pengabdian mulai dilaksanakan pada hari Senin 5 Januari 2026 di Kantor Lurah Kalurahan Terong. Tim pengabdi menemui Lurah Terong dan Carik Terong guna penyamaan persepsi terkait hasil penilaian kinerja pelayanan pada masyarakat. Berikut tabel 1 menunjukkan hasil penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul.

Tabel 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

NO	JENIS PELAYANAN	SKOR (%)
1.	Persyaratan	84
2.	Sistem mekanisme dan prosedur	87
3.	Waktu penyelesaian	83
4.	Biaya /tarif	84
5.	Produk spesifikasi jenis pelayanan	84
6.	Kompetensi pelaksana	85
7.	Perilaku pelaksana	87
8.	Sarana dan prasarana	84
9.	Penanganan pengaduan sarana dan masukan	87

Sumber: hasil survey IKM 2025

Dari hasil penilaian kinerja pelayanan yang dilakukan masyarakat, pelayanan Kalurahan Terong Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, mendapatkan indeks kepuasan terendah 83% dan skor tertinggi 87%. Indeks kepuasan yang akan dicapai yaitu pada minimal 85%. Kegiatan pengabdian fokus pada strategi menaikkan indeks kepuasan yang masih berada dibawah 85%. Indeks kepuasan terendah yaitu pada kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan, dengan indeks 83%. Kepuasan masyarakat pada kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan yang diinformasikan, kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan, kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan pelayanan yang diberikan dan ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran mendapatkan indeks kepuasan sebesar 84%. Indeks kepuasan pada kemampuan petugas pelayanan, biaya pelayanan mendapatkan indeks kepuasan sebesar 85%. Indeks kepuasan tertinggi yaitu pada perilaku pelaksana pelayanan dan penanganan pengaduan dengan skor indeks kepuasana sebesar 87 % .

Hasil penilaian kinerja pelayanan sesuai dengan yang ditulis pada tahap 1, kemudian tim pengabdian bersama mitra melakukan diskusi bersama, mengidentifikasi kebutuhan permasalahan, kendala dan kekurangan baik sarana dan prasarana maupun kegiatan yang harus dilakukan pihak mitra untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Identifikasi dituangkan dan dibuat dalam bentuk kuesioner dan menjadi bahan evaluasi bagi mitra. Dari hasil evaluasi dijadikan dasar bagi

mitra untuk menyediakan sarana dan prasarana yang belum ada, melakukan kegiatan yang belum dilakukan. Identifikasi kebutuhan untuk menaikkan IKM selanjutnya dituangkan dalam bentuk kuesioner.

Kuesioner yang dibuat untuk menindaklanjuti hasil survey IKM dan ditujukan kepada internal Kalurahan Terong sebagai penyelenggara layanan. Dari hasil kuesioner selanjutnya disusun dalam matrik analisis dari

Hasil penilaian kinerja pelayanan sesuai dengan yang ditulis pada tahap 1, kemudian tim pengabdian bersama mitra melakukan diskusi bersama, mengidentifikasi permasalahan, kendala dan kekurangan baik sarana dan prasarana maupun kegiatan yang harus dilakukan pihak mitra untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Identifikasi dituangkan dan dibuat dalam bentuk kuesioner dan menjadi bahan evaluasi bagi mitra.

Tabel 2 .Matrik IKM dan Analisis Permasalahan

Aspek Pelayanan	Skor IKM (%)	Target Minimal	Analisis Permasalahan	Strategi Peningkatan
Kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan	83	≥ 85	Waktu penyelesaian tidak sesuai dengan informasi yang dipublikasikan	1. Tetapkan SOP waktu layanan yang realistis. 2. Monitoring harian. 3. Transparansi estimasi waktu
Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan yang diinformasikan	84	≥ 85	Ada perbedaan antara syarat yang diinformasikan dengan yang diminta saat proses.	1. Publikasi persyaratan dalam bentuk infografis. 2. Penyamaan informasi antar petugas. Sosialisasi rutin.
Kesesuaian produk pelayanan dengan publikasi	84	≥ 85	Produk layanan yang diterima tidak sepenuhnya sesuai dengan publikasi	1. Update dokumen publikasi secara berkala. 2. Audit layanan. 3. Checklist pelayanan.
Ketersediaan sarana/media untuk menyampaikan pengaduan/saran	84	≥ 85	Media pengaduan belum mudah diakses atau kurang responsif	1. Kotak saran fisik. 2. Saluran digital (WA/email). 3. Tim respon cepat (≤ 2x24 jam).
Skor tertinggi (indikator lain yang sudah baik)	85 - 87	≥ 85	Sudah memenuhi target, perlu dipertahankan.	1. Konsistensi pelayanan. 2. Evaluasi berkala untuk menjaga kualitas.

Sumber : hasil analisis angket IKM Kalurahan Terong 2025

Dari hasil evaluasi dijadikan dasar bagi mitra untuk menyediakan sarana dan prasarana yang belum ada, melakukan kegiatan yang belum dilakukan. Identifikasi kebutuhan untuk menaikkan IKM selanjutnya dituangkan dalam bentuk kuesioner. Kuesioner yang dibuat untuk menindaklanjuti hasil survey IKM dan ditujukan kepada internal Kalurahan Terong sebagai penyelenggara layanan. Dari hasil kuesioner selanjutnya disusun dalam matrik analisis dari permasalahan dan strategi menaikkan IKM (lihat tabel 2 tentang matrik analisis tersebut)

Hasil identifikasi masalah yang sudah dianalisis selanjutnya dituangkan pada matrik usulan rekomendasi strategi menaikkan IKM Kalurahan Terong (tabel 3).

Tabel 3. Rekomendasi Strategi Menaikkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kalurahan Terong

Trimester	Fokus Utama	Kegiatan Konkret	Output yang Diharapkan
Trimester I	Perbaikan SOP & Transparansi Waktu Layanan	1. Menyusun SOP waktu layanan realistis. 2. Membuat papan informasi estimasi waktu. 3. Pelatihan petugas <i>front office</i>	SOP layanan dipublikasikan, masyarakat mendapat kepastian waktu layana
	Kejelasan Persyaratan Pelayanan	1. Membuat infografis persyaratan. 2. Sosialisasi ke masyarakat 3. Penyamaan informasi antar petugas	Persyaratan layanan jel tidak ada perbedaan informasi.
Trimester II	Konsistensi Produk Pelayanan dengan Publikasi	1. Audit layanan secara berkala. 2. Update brosur/website sesuai kondisi nyata. 3. Checklist pelayanan.	Produk layanan sesuai publikasi, kepercayaan masyarakat meningkat
	Penguatan Media Pengaduan & Respons Cepat	1. Membuat kotak saran fisik 2. Membuka kanal digital (WA/email). 3. Membentuk tim respon cepat.	Masyarakat mudah menyampaikan keluhan respon maksimal 2x24 jam.
Trimester III	Evaluasi & Monitoring Berkelanjutan	1. Survei kepuasan ulang. 2. Forum diskusi masyarakat. 3. Analisis tren peningkatan skor IKM.	Data evaluasi menunjukkan peningkatan skor IKM $\geq$ 85%.
Trimester IV	Penguatan & Benchmarking	Pertahankan aspek dengan skor tertinggi (87%) - Studi banding ke desa dengan IKM tinggi. - Publikasi capaian.	IKM konsisten di atas 85%, menuju kategori <i>Sangat Baik</i> (>88%).

Sumber : data analisis IKM Kalurahan Terong 2025

Ketidaksesuaian antara informasi publikasi dengan praktik pelayanan menjadi salah satu faktor rendahnya kepuasan masyarakat. Hal ini sejalan dengan pedoman Kementerian PANRB (2017) yang menekankan pentingnya transparansi informasi dalam pelayanan publik. Selain itu, keterbatasan sarana pengaduan berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan masukan, padahal partisipasi publik merupakan elemen penting dalam reformasi birokrasi desa (Hidayat, 2021).

Hasil program pengabdian kepada masyarakat menunjukkan bahwa aspek pelayanan yang masih di bawah 85% dapat ditingkatkan melalui strategi berbasis data kinerja. Menurut Hidayat (2021), penggunaan data hasil survei kepuasan masyarakat memungkinkan pemerintah desa menyusun kebijakan yang lebih tepat sasaran. Strategi ini juga sejalan dengan konsep *continuous improvement* dalam pelayanan publik, di mana evaluasi berkala menjadi dasar peningkatan kualitas (Kementerian PANRB, 2017).

Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi melalui kuesioner internal mendukung prinsip partisipasi yang menjadi salah satu pilar reformasi desa. Sari & Prasetyo (2022) menekankan bahwa pendampingan akademis dalam penyusunan SPM maupun strategi peningkatan pelayanan dapat memperkuat kapasitas kelembagaan desa. Dengan demikian, pengabdian ini menghasilkan rekomendasi teknis, sekaligus memperkuat tata kelola pelayanan publik di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul.

3. PENUTUP

Pengabdian masyarakat di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Bantul

dengan tema Pengelolaan Data Kinerja untuk Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan tindak lanjut dari hasil penilaian kinerja lurah dan implementasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) tahun 2025. Hasil survei kepuasan masyarakat terhadap 104 responden menunjukkan indeks kepuasan berkisar antara 83%–87%, dengan skor terendah pada aspek waktu penyelesaian pelayanan (83%) dan skor tertinggi pada perilaku pelaksana serta penanganan pengaduan (87%).

Melalui pendekatan partisipatif, tim pengabdian bersama mitra berhasil mengidentifikasi faktor-faktor pelayanan yang masih di bawah standar, yaitu kesesuaian persyaratan, waktu penyelesaian, produk pelayanan sesuai publikasi, serta ketersediaan sarana pengaduan. Hasil identifikasi dituangkan dalam matrik analisis permasalahan dan strategi, yang kemudian menghasilkan rekomendasi berupa perbaikan SOP waktu layanan, publikasi persyaratan dalam bentuk infografis, audit layanan, pembaruan dokumen publikasi, serta penguatan media pengaduan.

Strategi yang disusun diharapkan mampu meningkatkan skor IKM Kalurahan Terong hingga mencapai kategori *Sangat Baik* (>88%), sesuai amanat Pergub DIY No. 40 Tahun 2023 tentang Reformasi Kalurahan. Selain menghasilkan dokumen matrik strategi, pengabdian ini juga memberikan kontribusi pada penguatan tata kelola pelayanan publik desa melalui penerapan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada LPPM STPMD APMD yang sudah memfasilitasi kegiatan pengabdian ini. Lurah Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo,

Bantul beserta jajaran perangkat desa yang telah memberikan dukungan penuh dalam pelaksanaan kegiatan pengabdian ini. Apresiasi juga diberikan kepada masyarakat Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Bantul yang telah berpartisipasi aktif dalam pengisian kuesioner dan memberikan masukan berharga untuk perbaikan pelayanan publik. Terima kasih kepada seluruh tim pengabdian yang telah bekerja sama dengan penuh dedikasi sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik dan menghasilkan rekomendasi strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Bantul.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Hidayah, D. D. (2020). Kualitas pelayanan publik (studi pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan Cipatujah kabupaten Tasikmalaya). *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1), 28-34.
- Hidayat, R. (2021). Strategi peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam pelayanan publik desa. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 115–126.
- Hidayatulloh, S., & Mulyadi, C. (2015). Sistem pelayanan administrasi kependudukan desa candigatak berbasis web. *Jurnal Ilmiah IT CIDA*, 1(1).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63 tahun 2003 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik* Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). *Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit*
- Martadala, D. A., Neneng, N., Susanto, E. R., & Ahmad, I. (2021). Model Desa Cerdas Dalam Pelayanan Administrasi (Studi Kasus: Desa

- Kotabaru Barat Kecamatan Martapura Kabupaten Oku Timur). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 2(2), 40-51.
- Ma'ruf H. M.. (2010). Patologi Birokrasi. *Jurnal Visioner*, 4(3), 1–16
- Moenir H.A.S. (2016). Manajemen Pelayanan Umum Indonesia. In *Bumi Aksara*.
- Moleong, L. J. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nuridin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Lutfiah (ed.)).
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kepada masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32-38.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 *tentang Standart Pelayanan Minimal Desa*
- Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 40 Tahun 2023 *tentang Reformasi Kalurahan*.
- Rohman, D. F. (2013). *Implementasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan terpadu* (Doctoral dissertation, Brawijaya University).
- Sari, D. P., & Prasetyo, A. (2022). Pendampingan penyusunan standar pelayanan minimal di desa sebagai upaya reformasi birokrasi. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 45–53.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Standar Pelayanan Minimal Desa <https://jdih.bpk.go.id/File/Download/0b1b9b16-25cf-475d-b015-bd728e9a524d/Standar%20Pelayanan%20Minimal%20Desa.pdf>
- Syamsudin, M. (2021). Implementasi Standar Pelayanan Minimal Masyarakat Desa Ujung Kempas Kecamatan Ketungau Hulu. *Fokus: Publikasi Ilmiah Untuk Mahasiswa, Staf Pengajar Dan Alumni Universitas Kapuas Sintang*, 19(1). <https://doi.org/10.51826/fokus.v19i1.474>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*. Widodo, J. (2020). *Analisis kebijakan publik*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Zulianti, Rema Marina, Nelly Tiurmida, Heri Purnomo, Siti Sumaryatiningsih, 2024 hasil penelitian *Pelayanan Administrasi Berbasis Lokalitas Di Kalurahan Terong, Kapanewon Dlingo, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta*, P3M STPMD APMD Yogyakarta.