

## Peningkatan kapasitas bagi aparatur Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman

Muhammad Khozin\*, Erni Saharuddin, Muhamad Banu Herawanto

Administrasi Publik/Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial dan Humaniora, Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta

\*Email: [ozin@unisayogya.ac.id](mailto:ozin@unisayogya.ac.id)

### Abstrak

Salah satu permasalahan dalam birokrasi adalah perilaku aparaturnya. Sulitnya mengubah mindset birokrasi yang lebih dilayani daripada melayani karena bersumber dari sikap dan perilaku para aparaturnya. Sayangnya kondisi ini terjadi hamper pada seluruh tingkatan pemerintahan dari pusat hingga ke desa. Akibatnya citra kualitas pelayanan publik yang buruk dan berbelit-belit melekat erat pada birokrasi. Kondisi ini harus segera ditangani, agar perwujudan pelayanan prima kepada masyarakat menjadi lebih baik. Salah satunya dengan cara meningkatkan kapasitas dari aparatur pelayan publik. Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman adalah salah satu target sasaran yang tepat untuk program ini. Lokasinya yang berada diwilayah urban menjadikan tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang baik semakin tinggi. Dengan program pelatihan peningkatan kapasitas aparatur kalurahan diharapkan mereka dapat mewujudkan pelayanan prima. Kuncinya pada konten serta teknik penyampaian materi. Adapun materi yang disampaikan pada program peningkatan kapasitas aparatur ini adalah pelatihan pelayanan prima dan pelatihan seni melayani dengan hati. Dengan Teknik penyampain materi yang apik serta partisipatif terbukti membuat peserta lebih aktif dan kreatif. Terbukti sejumlah problem solving dapat mereka rumuskan dalam sesi diskusi kelompok. Kondisi ini diharapkan dapat terbawa dalam aktivitas melayani sehari-hari. Sisipan-sisipan materi tentang sikap dan perilaku yang harus diubah dalam melayani juga dapat tersampaikan dengan *softly*. Sehingga tidak menimbulkan ketersinggungan bagi peserta. Dengan demikian diharapkan perubahan sikap mereka dalam meayani secara elan dapat terjadi.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan, pelayanan prima, aparatur kalurahan

### 1. Pendahuluan

Salah satu bentuk patologi yang diidap oleh birokrasi selama ini adalah perilaku aparaturnya. Kondisi ini sangat berpengaruh ketika mereka melayani masyarakat. Penyakit ini telah mengendap sejak lama pada birokrasi kita dari mulai pemerintah pusat hingga pemerintah desa. Kebiasaan sikap dan perilaku ini lama kelamaan menjadi mental model birokrasi. Sehingga tidak heran yang tertanam dalam benak masyarakat birokrasi kita sangat lambat, berbelit-belit, tidak inovatif, tidak peka, inkonsisten, malas, feodal, dan lainnya. Kondisi ini tidak bisa terus dibiarkan. Karena perilaku ini mendorong terciptanya citra negatif birokrasi.

Pemerintah melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 menunjukkan komitmennya untuk kedepan dapat melangkah lebih baik lagi. Terdapat 8 area perubahan yang harus direformasi, diantaranya : Pola Pikir dan Budaya Kerja (Manajemen Perubahan), Penataan Peraturan Perundang-undangan; Penataan dan Penguatan Organisasi, Penataan Tata Laksana, Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja; dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Tujuan dari reformasi birokrasi ini adalah untuk terjadinya perubahan dengan mendorong terciptanya budaya kerja positif yang kondusif bagi terciptanya birokrasi yang bersih dan akuntabel, efektif, dan efisien serta pelayanan publik yang prima.

Menurut Abdul Mahsyar (2011), permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Goetsch dan Davis dalam (Mukarom dan Laksana, 2016) kualitas pelayanan sebagai satu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dari pendapat ini tampak bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai dan memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pengguna. Demikian halnya dengan pendapat menurut Taufik dkk (2020), setidaknya terdapat 4 (empat) permasalahan mendasar dalam pelayanan publik di desa yang perlu mendapatkan sorotan, yaitu: (1) Buruknya kualitas produk layanan publik, (2) Rendahnya/ketiadaan akses layanan publik bagi kelompok rentan (miskin, perempuan), penyandang cacat, dll. (3) Buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan public, dan (4) Ketidakjelasan mekanisme complain

dan penyelesaian sengketa. Menurut penapat ini juga buruknya kualitas penyelenggaraan pelayanan yang termasuk didalamnya ada unsur sumberdaya manusia menjadi penentu untuk terwujudnya pelayanan publik yang baik. Dengan demikian peningkatan kompetensi bagi paratur penyelenggara pelayanan public wajib dilakukan. Sebab Selama ini mungkin ada proses sebelumnya (proses rekrutmen) yang abai terhadap konsen pelayan yang baik untuk masyarakat sebagai salah satu persyaratan yang harus dipenuhi.

Pemerintah Kalurahan Sidoagung adalah salah satu kalurahan di Kapanewon Godean yang selama ini menyelenggarakan pelayanan publik kepada seluruh warga Sidoagung. Karena lokasinya relatif berada pada daerah urban, kalurahan ini sebenarnya banyak melayani warga masyarakat yang heterogen dan cenderung kritis. Oleh karena itu pemerintah kalurahan ini sangat rentan dengan *complain* apabila tidak dapat melayani dengan baik. Berdasarkan hasil observasi diketahui bahwa sejumlah permasalahan dihadapi oleh Pemerintah Kalurahan Sidoagung. Diantaranya adalah sejumlah aparatur kalurahan telah mendekati masa purna bhakti sehingga cukup sulit untuk berubah dan berinovasi. Sedangkan aparatur yang relatif muda terlalu sibuk dengan banyaknya tugas rutin sehingga tidak memiliki waktu untuk melakukan *upgrade* diri. Harus ada solusi untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Terbatasnya jumlah personil serta banyaknya ketugasan pelayanan seringkali mengabaikan hak-hak mereka dalam peningkatan kapasitas. Apalagi melakukan evaluasi apakah sebenarnya masyarakat sudah puas dengan apa yang mereka berikan.

**Tabel 1.** Data Aparatur Kalurahan Sidoagung

No.	Jabatan	Jumlah
1	Kepala Desa	1
2	Sekretaris Desa	1
3	Kepala Urusan Tata Usaha dan Umum	1
4	Kepaa Urusan Keuangan	1
5	Kepala Urusan Perencanaan	1
6	Kepala Seksi Pemerintahan	1
7	Kepala Seksi Kesejahteraan	1
8	Kepala Seksi Pelayanan	1
9	Staff	8
	<b>Total</b>	<b>16</b>

Sumber : <https://sidoagung.slemankab.go.id/first/artikel/99>

Kondisi ini menarik kami tim dosen Prodi Administrasi Publik UNISA Yogyakarta untuk mengembangkan kapasitas mereka dalam melayani masyarakat. Dengan teknik dan metode yang lebih atraktif dan partisipatif diharapkan penyampaian materi dapat lebih diterima, lebih melekat serta berpengaruh terhadap perubahan sikap dalam melayani.

Pemerintah Kalurahan Sidoagung sebenarnya telah mengenal dan bermitra dengan Prodi Administrasi Publik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Kerjasama yang pernah dilakukan adalah seleksi calon pamong kalurahan. Khususnya kepala dukuh. Namun kerjasama secara institusi baru akan diinisiasi bersamaan dengan pelaksanaan program ini. dengan pelaksanaan program ini diharapkan Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta berperan dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima. Dengan demikian kehadiran Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta akan semakin bermanfaat bagi pemerintah dan juga masyarakat.

## 2. Metode Pelaksanaan

Program peningkatan kapasitas aparatur Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman diawali dengan melakukan identifikasi kebutuhan mitra dengan melakukan wawancara dengan Sekretaris Kalurahan (Carik). Dari hasil wawancara diperoleh informasi bahwa untuk meningkatkan kapasitas aparatur kalurahan diperlukan sejumlah terobosan agar wawasan dan kesadaran sebagai abdi masyarakat semakin meningkat dalam dunia pelayanan publik.

Kemudian proses pelaksanaan kegiatan diselenggarakan dengan dua materi sekaligus, yakni pelatihan pelayanan prima pada sesi pertama dan pelatihan seni melayani dengan hati pada sesi kedua. Berbeda dengan proses pelatihan pada umumnya, pelatihan peningkatan kapasitas ini dilakukan dengan aneka permainan dan diskusi kelompok sehingga tidak membosankan dan materi dapat melekat dengan lebih baik.

Sebenarnya Pemerintah Kalurahan Sidoagung sebelumnya telah mengenal dan bermitra dengan Prodi Administrasi Publik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta. Hubungan baik ini terjalin dengan baik karena Pemerintah Kalurahan Sidoagung pernah menggunakan jasa Prodi Administrasi Publik Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta dalam melakukan seleksi calon pamong kalurahan. Khususnya kepala dukuh. Namun kerjasama secara institusi baru diinisiasi bersamaan dengan pelaksanaan program peningkatan kapasitas ini..

### 3. Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan program pengabdian masyarakat Peningkatan Kapasitas Aparatur Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman dilakukan selama 1 (satu) bulan dengan satu kali workshop yang terdiri dari 2 materi. Yakni materi pelayanan prima dan pelatihan seni melayani dengan hati. Berikut ini adalah gambaran lebih detil terkait pelaksanaan pengabdian masyarakat:

#### 3.1. Tahapan Pelaksanaan

Peningkatan Kapasitas Aparatur Kalurahan Sidoagung, Kapanewon Godean, Kabupaten Sleman ini dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a) Mengidentifikasi kebutuhan mitra dengan melakukan wawancara dengan Sekretaris Kalurahan (Carik). Dari hasil wawancara tersebut diperoleh informasi bahwa untuk meningkatkan kapasitas aparatur kalurahan diperlukan sejumlah terobosan agar wawasan dan kesadaran sebagai abdi masyarakat semakin meningkat dalam dunia pelayanan publik. Selain itu didapatkan informasi juga terkait kondisi sejumlah aparatur kalurahan yang sudah menjelang usia pensiun sehingga membutuhkan sentuhan tersendiri dalam membina mereka.  
Dari hasil penggalian informasi tersebut akhirnya dapat kami petakan kebutuhan materi pelatihan untuk peningkatan kapasitas aparatur Kalurahan Sidoagung. Sehingga kami putuskan untuk mendesain ada dua (2) materi pelatihan. Diantaranya adalah pelatihan pelayanan prima dan pelatihan seni melayani dengan hati.  
Dari kedua materi pelatihan tersebut kami agendakan disela-sela kesibukan aparatur kalurahan agar tidak mengganggu pelaksanaan tugas mereka dalam melayani masyarakat. Karena pasca pandemic pelayanan publik di Kalurahan Sidoagung telah berjalan normal secara *offline*. Sehingga penentuan waktu pelaksanaan pelatihan harus benar-benar diperhatikan. Narasumber yang kami hadirkan adalah pakar pelayanan di dunia bisnis dengan harapan dapat menularkan semangat pelayanan prima pada sektor privat kepada sektor publik. Sehingga dapat menjadi motivasi dan model rujukan bagi para aparatur bagaimana melayani masyarakat dengan cara yang terbaik. Selain itu materi juga dikombinasikan dengan penyuntikan semangat melayani oleh tim pengabdian masyarakat dari dosen UNISA Yogyakarta.
- b) Acara pelatihan kami laksanakan pada tanggal 18 Februari 2022. Pelatihan diselenggarakan dengan dua materi sekaligus, yakni pelatihan pelayanan prima dan pelatihan seni melayani dengan hati. Sesi pertama adalah "Materi Pelayanan Prima". Materi ini adalah materi pembuka sekaligus sebagai upaya menyegarkan kembali akan tugas dan fungsi utama aparatur adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan materi ini *platform* "aparatur adalah abdi negara" harus dikikis dan diubah menjadi "aparatur adalah abdi masyarakat". Selain itu materi ini juga merupakan "pematik" agar peserta mau mengungkapkan apa saja kendala pelayanan yang mereka lakukan selama ini. Materi pertama ini disampaikan oleh Tim Pengabdian Masyarakat Dosen UNISA Yogyakarta sebagai materi pengantar. Dengan materi awal ini diharapkan dapat menyadarkan kembali para aparatur bahwa menjadi seorang aparatur mengemban tugas yang cukup berat, yakni sebagai pelayan masyarakat.



**Gambar 1.** Antusiasme Peserta mengikuti Pelatihan Materi 1

Materi kedua adalah “Seni Melayani Dengan Hati”, materi ini disampaikan dengan menghadirkan instruktur professional pada bidangnya yakni Siti Sofiah Faizah. Instruktur ini merupakan instruktur independen yang sejak tahun 2015 aktif sebagai narasumber pada berbagai pelatihan pengembangan SDM. Acara pelatihan menjadi lebih menarik karena penyampaian materi dilakukan dengan berbagai permainan yang *related* dengan tujuan pelatihan, seperti membangun komitmen, membangun team serta *complaint handling*. Materi Seni Melayani dengan hati diawali dengan instruktur mengajak seluruh peserta mengenali dan memahami siapa *customer* kita, kemudian mengenali apakah pelanggan kita sudah puas dilihat dari berbagai dimensi. Seperti dimensi institusional dan dimensi interpersonal. Dan pada pelatihan ini kepuasan dari sisi dimensi interpersonal lebih ditonjolkan agar sesuai dengan tujuan program. Instruktur menyampaikan *point* dimensi interpersonal ini dengan metode *roleplay* untuk menyampaikan pesan terkait penggunaan bahasa yang tegas namun sopan, penampilan petugas yang rapi dan serasi, keramahan yang tulus, raut muka yang ceria dan terbuka serta siap melayani masyarakat (*welcome*) serta tanggap namun terkendali. Peserta tampak antusias mengikuti pelatihan karena metode penyampaian yang tidak membosankan.



**Gambar 2.** Antusiasme Peserta mengikuti Pelatihan Materi 2

Dengan dua materi tersebut diatas diharapkan bisa menjadi *inside* tersendiri bagi para aparatur Kalurahan Sidoagung dalam menyelenggarakan pelayanan. Karena pelatihan sejenis sangat jarang bisa mereka dapatkan dengan diikuti secara bersama-sama karena kesibukan pelayanan.

Kedua materi ini sengaja dipilih oleh Tim Pengabdian Masyarakat Dosen UNISA Yogyakarta karena berkaitan dengan permasalahan yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama ini. Agus Dwiyanto (2021) dalam bukunya Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik mengatakan bahwa meskipun sudah terdapat berbagai upaya untuk mengubah pola pikir dari konsep pangreh-praja (peguasa, embtenaar) menjadi pamong-praja(abdi masyarakat), nilai-nilai lama para pejabat public ternyata masih begitu kuat (halaman 117).

### 3.2. Realisasi Kegiatan

Seluruh materi pelatihan telah tersampaikan melalui program pelatihan secara *offline*. Desain materi telah disesuaikan dengan solusi yang ditawarkan diawal, yaitu Materi pelayanan prima dan pelatihan seni melayani dengan hati. Dalam pelaksanaan kegiatan ini tim pengabdian masyarakat berkolaborasi dengan Instruktur independent Siti Sofiah Faizah yang sejak tahun 2015 aktif sebagai narasumber pada berbagai pelatihan pengembangan SDM .

Satu hal yang menjadi faktor penghambat dalam realisasi kegiatan ini adalah penentuan waktu pelatihan yang harus dikompromikan dengan waktu aparaturnya Kalurahan Sidoagung. Sibuknya penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat tidak dapat begitu saja ditinggalkan untuk mengikuti program pelatihan ini. Keseluruhan peserta yang notabene adalah aparaturnya Kalurahan Sidoagung dalam waktu bersamaan juga memiliki tugas-tugas lain selain melayani masyarakat. Seperti menghadiri undangan ke kapanewon atau ke kabupaten, menerima kunjungan tamu dinas dari lain sebagainya. Sehingga pemilihan waktu harus melalui diskusi yang cukup panjang terlebih dulu.



**Gambar 3.** Registrasi Peserta Pelatihan

Hal lain yang menjadi pendukung terealisasinya kegiatan pengabdian ini adalah sikap kooperatif dari narasumber dan tim pengabdian masyarakat Dosen Unisa Yogyakarta yang melahirkan kolaborasi penyelenggaraan pengabdian masyarakat peningkatan kapasitas aparaturnya Kalurahan Sidoagung. Hal berikutnya yang mendukung kelancaran kegiatan pengabdian ini adalah semangat dan komitmen seluruh peserta dari Aparaturnya Kalurahan dalam mengikuti pelatihan. Hal ini bisa ditunjukkan dari tetapnya jumlah peserta pelatihan dari awal hingga akhir acara



**Gambar 4.** Peserta yang Aktif di Forum

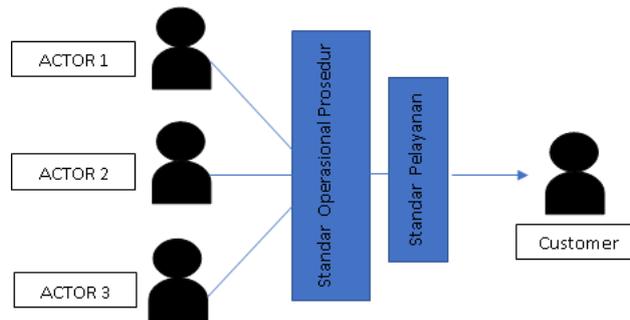
Antusiasme peserta terlihat dari aktifnya mereka menyampaikan pertanyaan kepada narasumber. Hal ini menunjukkan peserta tertarik dengan berbagai hal baru yang belum diketahuinya terkait dunia pelayanan publik. Narasumber yang menjawab setiap pertanyaan dengan Bahasa yang ringan namun berbobot menjadikan peserta lebih mudah memahaminya. Keseruan berdiskusi kelompok siang itu juga menjadikan acara pelatihan tidak menjemukan. Karena setiap peserta dituntut untuk aktif sehingga dapat menginternalisasi setiap pokok bahasan yang didiskusikan. Berbagai kasus penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan perkantoran pemerintah menjadi topik bahasan dari setiap kelompok untuk dicari bagaimana solusinya. Karena dunia pelayanan sangat sensitif akan terjadinya *complain* dari masyarakat. Sehingga focus utama mewujudkan kepuasan pelayanan harus dapat direalisasikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan.



**Gambar 5.** Antusiasme Peserta Mengikuti Diskusi Kelompok

#### **a. Analisa Hasil Kegiatan**

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan pelatihan berlangsung, diketahui bahwa selama ini para aparatur kalurahan sudah sadar sepenuhnya bahwa melayani adalah tanggungjawab serta Amanah yang harus mereka laksanakan. Namun *inner* yang keluar dari setiap aparatur tentunya berbeda-beda dalam melakukan interaksi dengan masyarakat. Hal ini tentunya sangat dipengaruhi oleh latar belakang mereka masing-masing. Melayani adalah sebuah seni, pembawaan dari para aktornya akan sangat mempengaruhi rasa yang dihasilkan dalam setiap interaksi maupun proses pelayanan. Perbedaan ini harus disatukan dalam satu pemahaman. Agar tidak terjadi perbedaan kualitas pelayanan antar personal. Sehingga standarnya akan sama meskipun aktor yang melayaninya berbeda-beda. Oleh karena itu peningkatan kapasitas harus terus dilakukan agar para abdi masyarakat ini selalu dalam *frame* yang sama dalam melakukan tugas pelayanan publik.



**Gambar 6.** Analogi Standarisasi Pelayanan Publik

Dari hasil diskusi didalam proses pelatihan juga didapatkan aspirasi bahwa perkembangan teknologi saat ini perlu dilibatkan dalam proses pelayanan. Untuk menyingkat waktu serta kecepatan proses pelayanan dapat diatasi dengan intervensi teknologi. Mereka menyadari bahwa masyarakat sekarang ini semakin cerdas dan kritis. Oleh karena itu dunia pelayanan public di kalurahan juga harus di-*upgrade* dengan menghadirkan sentuhan teknologi.

Dari sejumlah temuan aspirasi tersebut maka tim merekomendasikan sejumlah program pengembangan kapasitas aparatur Kalurahan Sidoagung sebagaimana tertuang dalam tabel berikut ini.

**Tabel 2.** Rekomendasi Program Untuk Aparatur Kalurahan Sidoagung

No	Jenis Program	Mitra
1.	Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik	Dosen (Pengabdian), Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Aparatur Kalurahan
2.	Workshop Menyusun Proses Bisnis Kalurahan	Dosen (Pengabdian), Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Aparatur Kalurahan
3.	Workshop Menyusun Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kalurahan	Dosen (Pengabdian), Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Aparatur Kalurahan
4.	Workshop Menyusun Standar Pelayanan Kalurahan	Dosen (Pengabdian), Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Aparatur Kalurahan
5.	Workshop Pengembangan Web Pemerintah Kalurahan Sidoagung	Dosen TI (Pengabdian), Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman, Dinas Komunikasi dan Informatika, Aparatur Kalurahan

Sumber: Analisis data primer

Pelaksanaan program pengembangan kapasitas aparatur Kalurahan Sidoagung sebagaimana direkomendasikan bisa dilakukan dengan melibatkan Bagian Organisasi dan Bagian Pemerintahan dari Sekretariat Daerah Kabupaten Sleman selaku Pembina penyelenggaraan pelayanan dan ketatalaksanaan serta Pembina terhadap seluruh pemerintah kalurahan. Hal ini akan sangat membantu aparatur pemerintah kalurahan dalam menyelenggarakan serta meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pelatihan yang telah dilakukan, diketahui bahwa aparaturnya Kalurahan Sidoagung membutuhkan program-program sejenis yang sebaiknya rutin dilakukan untuk menjaga konsistensi mereka dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu untuk merespon perkembangan teknologi Pemerintah Kalurahan Sidoagung juga harus mulai mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi informasi. Kolaborasi lain dengan program studi Teknologi Informasi Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta sangat direkomendasikan untuk bisa membantu mengembangkan web Pemerintah Kalurahan Sidoagung. Dengan pengembangan web tersebut diharapkan pelayanan publik kepada masyarakat dapat lebih efektif dan efisien.

#### 5. Ucapan Terimakasih

Terima kasih kami sampaikan kepada Universitas 'Aisyiyah Yogyakarta yang telah membiayai sepenuhnya kegiatan pengabdian ini.

#### Daftar Pustaka

- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Taufiq, T., Maldun, S., & Nurkaidah, N. (2020). Komunikasi Aparatur Desa Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik Desa Se-Kecamatan Tellulimpoe Di Kabupaten Bone. *Jurnal Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 67-73.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025
- Data Aparatur Kalurahan Sidoagung tersedia pada: <https://sidoagung.slemankab.go.id/first/artikel/99>