

PERAN MAHASISWA PKL DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DI BAPENDA JEMBER

Arief Rachman Afandy¹, Syafiul Anam², Muhammad Rizal³, Fitri Hartami, SH., Benny Candra Kurniawan, SH., Rizki Febri Eka Pradani, M.Pd.,
ariefrachmanafandy@gmail.com¹, syafiulanam32642@gmail.com², mohrizal082333@gmail.com³
Universitas Nurul Jadid

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengeksplorasi peran mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember. Latar belakang penelitian ini didorong oleh kebutuhan memperkuat kolaborasi antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah guna mewujudkan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan inovatif. Pendekatan penelitian yang digunakan bersifat kualitatif dengan teknik wawancara mendalam yang melibatkan tiga kelompok utama, yaitu mahasiswa PKL sebagai pelaksana program, pegawai Bapenda sebagai pembimbing, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Hasil temuan menunjukkan bahwa mahasiswa PKL memberikan kontribusi penting, tidak hanya dalam mendukung pekerjaan administratif dan mempercepat proses pelayanan, tetapi juga menghadirkan inovasi berbasis teknologi yang meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat. Meski demikian, masih terdapat kendala berupa kurangnya pembekalan awal bagi mahasiswa dan minimnya pendampingan pegawai. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan yang terstruktur agar program PKL berdampak berkelanjutan.

Kata Kunci: PKL, Pelayanan Publik, Inovasi, Bapenda Jember, Kualitas Layanan.

ABSTRACT

This study aims to explore the role of student Field Work Practice (PKL) participants in improving the quality of public services at the Jember Regional Revenue Agency (Bapenda). The research was motivated by the need to strengthen collaboration between universities and the local government to achieve more effective, efficient, and innovative services. The research approach used was qualitative, using in-depth interviews involving three main groups: student field work participants as program implementers, Bapenda employees as mentors, and the community as service recipients. The findings indicate that student field work participants make significant contributions, not only by supporting administrative work and expediting service processes, but also by introducing technology-based innovations that improve the quality of interactions with the community. However, challenges remain, including a lack of initial training for students and limited employee support. Therefore, structured coaching is needed to ensure the PKL program's sustainable impact.

Keywords: PKL, Public Services, Innovation, Bapenda Jember, Service Quality.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik memiliki peran yang sangat vital dalam penyelenggaraan pemerintahan, karena berhubungan langsung dengan pemenuhan kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat (Ali, K., & Saputra, A. 2020). Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) sebagai lembaga yang bertugas mengelola pendapatan daerah memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal, khususnya dalam pengelolaan pajak dan retribusi. Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya mencerminkan kepuasan masyarakat, tetapi juga menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah daerah dalam mewujudkan tata kelola yang efektif, efisien, dan transparan. Oleh sebab itu, upaya untuk terus meningkatkan mutu pelayanan publik menjadi hal yang mendesak dan harus dilakukan secara konsisten (Prasetyo, P. T., & Kurniati, E. 2025).

Dalam upaya mendukung peningkatan kualitas pelayanan tersebut, keterlibatan mahasiswa melalui program Praktik Kerja Lapangan (PKL) menjadi salah satu bentuk

kontribusi nyata dari dunia pendidikan. Melalui PKL, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman dan keterampilan praktis, tetapi juga ikut serta dalam mendukung pelaksanaan program dan kegiatan Bapenda. Kehadiran mahasiswa di lingkungan kerja diharapkan mampu membawa gagasan-gagasan baru, memperkenalkan inovasi, serta memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas proses kerja, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan publik.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa mahasiswa PKL memberikan dampak positif dalam berbagai aspek pelayanan di instansi pemerintah, seperti peningkatan administrasi, pemanfaatan teknologi informasi, dan peningkatan produktivitas. Namun, kajian yang secara khusus menyoroti peran mahasiswa PKL dalam peningkatan kualitas layanan di Bapenda masih jarang dilakukan. Penelitian sebelumnya umumnya hanya berfokus pada evaluasi PKL dari sisi akademis, tanpa menganalisis sejauh mana keberadaan mahasiswa memengaruhi kualitas pelayanan publik secara langsung. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu diisi melalui kajian yang lebih mendalam dan komprehensif.

Penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan pemahaman mengenai kontribusi mahasiswa PKL terhadap peningkatan kualitas layanan di Bapenda Jember. Hasil kajian diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pihak Bapenda untuk mengoptimalkan peran mahasiswa dalam mendukung program pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi bagi perguruan tinggi dalam merancang program PKL yang lebih relevan dan aplikatif. Selain memiliki urgensi yang tinggi, penelitian ini juga menawarkan kebaruan (novelty), yakni tidak hanya menggambarkan aktivitas PKL, tetapi juga mengeksplorasi pengaruhnya terhadap efektivitas kerja, inovasi layanan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan strategi pelayanan publik yang berkualitas, berkelanjutan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

KAJIAN TEORITIS

Kajian teoretis ini berfungsi sebagai dasar konseptual untuk memahami peran mahasiswa dalam program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember. Salah satu kerangka teori utama yang digunakan adalah konsep kualitas pelayanan publik. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Model SERVQUAL yang menguraikan dimensi-dimensi ini banyak digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan memenuhi harapan pengguna. Dalam konteks Bapenda, kelima dimensi tersebut relevan untuk mengukur kecepatan proses administrasi, ketepatan penyampaian informasi perpajakan, profesionalitas dan sikap petugas, serta kenyamanan fasilitas pelayanan. Dengan menggunakan kerangka ini, penelitian dapat mengidentifikasi area layanan yang dapat ditingkatkan melalui keterlibatan mahasiswa PKL, seperti penyederhanaan alur kerja dan pemberian dukungan teknis dalam pelayanan pajak (Parasuraman et al., 1988).

Selain itu, peran mahasiswa PKL juga dapat dijelaskan melalui teori pembelajaran berbasis pengalaman (experiential learning) dan teori modal manusia (human capital theory). Menurut Kolb (1984), pembelajaran yang efektif terjadi melalui empat tahap siklus, yakni pengalaman konkret, refleksi, konseptualisasi abstrak, dan eksperimen aktif. Mahasiswa yang terlibat dalam PKL menjalani siklus ini dengan cara menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah dalam praktik nyata, melakukan evaluasi terhadap proses kerja, menemukan peluang perbaikan, dan akhirnya menguji ide-ide baru untuk peningkatan layanan. Dalam perspektif modal manusia, Becker (1964) menegaskan bahwa pendidikan

dan pengalaman kerja merupakan bentuk investasi yang dapat meningkatkan kompetensi dan produktivitas individu. Dengan demikian, keberadaan mahasiswa PKL dapat memperkuat kapasitas sumber daya manusia di Bapenda, terutama dalam penguasaan teknologi informasi dan tata kelola administrasi yang lebih modern.

Kerangka teoretis ini juga diperkuat oleh teori manajemen publik modern dan organisasi pembelajar. Pendekatan New Public Management (NPM) menekankan pentingnya efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pada pengguna layanan (Hood, 1991). Dalam konteks ini, mahasiswa PKL dapat berperan sebagai katalisator inovasi yang sejalan dengan prinsip NPM, misalnya melalui digitalisasi dokumen, pengembangan sistem pelaporan yang transparan, atau perbaikan prosedur layanan. Selain itu, teori knowledge management dan organisasi pembelajar yang dikemukakan Nonaka dan Takeuchi (1995) menjelaskan bahwa keberhasilan organisasi bergantung pada kemampuannya menangkap, memanfaatkan, dan mengelola pengetahuan baru. Mahasiswa PKL dapat menjadi sumber pengetahuan segar yang membawa ide-ide inovatif dari lingkungan akademik ke dalam praktik kerja di Bapenda, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa program PKL memberi manfaat ganda, baik bagi mahasiswa maupun bagi instansi tempat mereka melaksanakan PKL. Bagi mahasiswa, PKL menjadi sarana untuk mengembangkan keterampilan, memperluas wawasan, dan meningkatkan kesiapan kerja. Sementara itu, bagi instansi, program ini dapat memberikan tambahan tenaga kerja sekaligus memicu munculnya inovasi dalam proses pelayanan (Davis, 1989; Parasuraman et al., 1988). Namun, sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada aspek akademis, seperti evaluasi program PKL dari sisi pendidikan, dan belum banyak yang menganalisis kontribusinya secara langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di instansi pengelola pendapatan daerah seperti Bapenda. Hal ini menunjukkan adanya research gap yang penting untuk diisi. Oleh karena itu, penelitian ini memadukan tiga kerangka teoretis utama—model SERVQUAL, teori experiential learning dan human capital, serta teori NPM dan knowledge management—untuk memahami dan menganalisis bagaimana keterlibatan mahasiswa PKL dapat memengaruhi efektivitas kerja, inovasi layanan, dan kepuasan masyarakat dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, efisien, dan berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam (in-depth interview) untuk menggali secara menyeluruh bagaimana mahasiswa PKL berperan dalam meningkatkan kualitas layanan di Bapenda Jember. Pendekatan ini dianggap tepat karena mampu menangkap pengalaman, pandangan, dan kontribusi mahasiswa secara mendalam serta memberikan pemahaman kontekstual mengenai dinamika pelayanan publik (Creswell, 2018). Penelitian difokuskan pada unit pelayanan publik yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam pengelolaan administrasi pajak. Informan terdiri dari tiga kelompok, yaitu mahasiswa PKL, pegawai Bapenda yang berinteraksi langsung dengan mahasiswa, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur, sehingga peneliti dapat menggali informasi secara fleksibel namun tetap terarah sesuai pedoman pertanyaan.

Data dianalisis menggunakan analisis tematik yang meliputi proses transkripsi, pengkodean, pengelompokan tema, hingga penarikan kesimpulan (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Untuk menjaga keabsahan temuan, penelitian ini menerapkan empat kriteria trustworthiness dari Lincoln dan Guba (1985): credibility melalui triangulasi sumber, transferability dengan deskripsi konteks yang jelas, dependability melalui pencatatan proses

penelitian yang sistematis, dan confirmability dengan menjaga objektivitas peneliti. Dengan metode ini, penelitian diharapkan memberikan gambaran mendalam sekaligus praktis tentang kontribusi mahasiswa PKL dalam peningkatan layanan Bapenda serta menjadi dasar rekomendasi untuk pengembangan program PKL dan strategi perbaikan pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menemukan bahwa keberadaan mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jember memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan publik. Peran tersebut terlihat jelas dalam tiga aspek utama, yakni efektivitas proses kerja, inovasi dalam layanan, dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Data yang diperoleh melalui wawancara mendalam dengan mahasiswa PKL, pegawai Bapenda, dan masyarakat menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai tenaga pendukung, tetapi juga sebagai agen pembaruan dalam sistem pelayanan.

Dari sisi internal organisasi, mahasiswa PKL membantu memperlancar pelaksanaan tugas administratif yang sebelumnya terkendala keterbatasan sumber daya manusia. Mereka terlibat dalam berbagai aktivitas teknis seperti penginputan data wajib pajak, pengarsipan dokumen, serta pendampingan dalam pelayanan berbasis teknologi digital (Amanda, D. M. 2025). “Sebelum ada adik adik mahasiswa, kami sering kewalahan karena ya SDM terbatas. Dengan adanya mereka, beban kerja terasa lebih ringan dan proses pelayanan jadi lebih lancar.” Ujar Benny Candra. Peran ini berimplikasi pada percepatan proses pelayanan dan penyelesaian pekerjaan yang lebih efisien. Hal ini sejalan dengan teori modal manusia yang dikemukakan Becker (1964), yang menjelaskan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pendidikan dan pengalaman kerja dapat mendorong produktivitas organisasi. Dengan adanya mahasiswa, Bapenda memperoleh tambahan kapasitas yang memungkinkan pelayanan publik menjadi lebih optimal dan tepat waktu.

Selain memperkuat fungsi teknis, mahasiswa juga membawa perspektif baru yang berpotensi memunculkan ide-ide inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa gagasan yang mereka sumbangkan meliputi penyederhanaan alur prosedur pajak, pemanfaatan aplikasi pembayaran daring yang lebih efektif, dan strategi komunikasi yang lebih interaktif dengan masyarakat. Kontribusi ini mencerminkan peran mahasiswa sebagai sumber pengetahuan baru yang berasal dari dunia akademik, sesuai dengan konsep knowledge management yang diperkenalkan oleh Nonaka dan Takeuchi (1995). Dengan mengadopsi ide-ide tersebut, Bapenda dapat berkembang menjadi organisasi pembelajar (learning organization) yang secara berkelanjutan meningkatkan kualitas layanan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya hadir sebagai tenaga tambahan, tetapi juga sebagai penggerak transformasi birokrasi menuju pelayanan yang lebih modern dan adaptif.

Dari perspektif masyarakat sebagai penerima layanan, sebagian besar responden mengakui adanya peningkatan yang nyata selama masa PKL berlangsung. Layanan dinilai lebih cepat, ramah, dan informatif dibandingkan sebelumnya. “Sejak ada mahasiswa PKL, proses pelayanan disini terasa lebih cepat. Kami tidak perlu menunggu terlalu lama seperti sebelumnya,” ucap ibu Somalia ketika diwawancarai. Penilaian positif ini berkaitan erat dengan dimensi kualitas pelayanan yang dijelaskan dalam model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yaitu keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles). Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan paling signifikan terjadi pada aspek daya tanggap dan empati. Mahasiswa dinilai memiliki kemampuan komunikasi yang baik, mampu memberikan informasi secara jelas, serta menunjukkan sikap peduli terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini memperkuat relevansi model SERVQUAL dalam mengukur kualitas

layanan publik dan dampak intervensi sumber daya manusia terhadap kepuasan pengguna.

Meski demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi sejumlah hambatan yang dihadapi selama pelaksanaan PKL. Sebagian mahasiswa menyatakan bahwa minimnya pembekalan dan pelatihan sebelum ditempatkan di Bapenda membuat mereka awalnya mengalami kebingungan dalam memahami prosedur kerja. Di sisi lain, pegawai Bapenda mengungkapkan bahwa beban kerja yang tinggi seringkali membatasi waktu mereka untuk memberikan pendampingan yang memadai. “Sebelum PKL, kami tidak mendapatkan pelatihan yang detail, jadi saat mulai bekerja, banyak hal yang harus dipelajari sendiri.” Kata Syafiul Anam mahasiswa Universitas Nurul Jadid. Kendala ini sejalan dengan temuan Davis (1989), yang menekankan bahwa keberhasilan program PKL sangat dipengaruhi oleh kualitas bimbingan dan dukungan institusional. Oleh karena itu, diperlukan sistem orientasi dan pembinaan yang lebih terstruktur agar mahasiswa dapat beradaptasi lebih cepat dan memberikan kontribusi maksimal sejak awal penempatan.

Temuan penelitian ini juga memperluas pemahaman tentang peran PKL dalam konteks pelayanan publik. Jika penelitian sebelumnya lebih banyak berfokus pada manfaat PKL bagi mahasiswa—seperti peningkatan keterampilan, pengalaman kerja, dan kesiapan memasuki dunia profesional (Kolb, 1984; Becker, 1964)—maka penelitian ini menunjukkan bahwa keberadaan mahasiswa juga memberikan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan di lembaga pemerintah. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya kolaborasi yang erat antara perguruan tinggi dan pemerintah daerah untuk merancang program PKL yang selaras dengan kebutuhan birokrasi modern. (Sukmana, O., Nasution, S., et al. 2025).

Selanjutnya, hasil penelitian ini sejalan dengan prinsip New Public Management (NPM) yang dikemukakan Hood (1991). Pendekatan NPM menekankan pentingnya efisiensi, inovasi, dan orientasi pada kepuasan masyarakat dalam reformasi birokrasi. Sejalan juga dengan penelitian Trisna, Rama Dita, et al. (2025) bahwa kehadiran mahasiswa PKL dapat dilihat sebagai implementasi prinsip tersebut, di mana mereka membantu mempercepat layanan, memperkenalkan inovasi berbasis teknologi, serta meningkatkan kualitas interaksi antara instansi pemerintah dan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa PKL memiliki peran ganda. Pertama, mereka bertindak sebagai pelaksana teknis yang membantu memperlancar aktivitas pelayanan sehari-hari. Kedua, mereka berperan sebagai agen inovasi yang memperkenalkan ide-ide segar untuk pembaruan sistem pelayanan publik. Untuk memaksimalkan dampak positif ini, Bapenda Jember disarankan untuk mengembangkan sistem pelatihan, pembinaan, dan evaluasi yang lebih sistematis, sementara perguruan tinggi perlu merancang kurikulum PKL yang lebih aplikatif dan relevan dengan tuntutan birokrasi modern.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa keterlibatan mahasiswa Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bapenda Jember memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal efisiensi kerja, inovasi pelayanan, dan kepuasan masyarakat. Mahasiswa tidak hanya bertindak sebagai tenaga tambahan yang membantu tugas administratif seperti penginputan data dan pengarsipan dokumen, tetapi juga berperan sebagai agen perubahan yang membawa ide baru serta teknologi yang lebih efektif. Kehadiran mereka membantu mempercepat proses pelayanan yang sebelumnya terhambat oleh keterbatasan sumber daya manusia, sejalan dengan teori modal manusia yang menekankan pentingnya pendidikan dan pengalaman praktis dalam meningkatkan produktivitas (Becker, 1964).

Selain itu, mahasiswa PKL juga memicu munculnya inovasi, misalnya

penyederhanaan prosedur pelayanan, pemanfaatan teknologi digital, dan peningkatan kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa mahasiswa tidak hanya berfungsi sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai sumber pengetahuan baru yang memperkuat proses pembelajaran dalam organisasi, sebagaimana dijelaskan oleh Nonaka dan Takeuchi (1995) melalui konsep knowledge management. Masyarakat pun merasakan peningkatan layanan, khususnya dalam aspek daya tanggap dan empati, yang sesuai dengan dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), di mana pelayanan dinilai lebih cepat, ramah, dan informatif.

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan. Mahasiswa sering mengalami kesulitan adaptasi di awal masa PKL akibat kurangnya orientasi dan pembekalan, sementara pegawai Bapenda menghadapi keterbatasan waktu untuk memberikan pendampingan optimal. Kondisi ini menunjukkan perlunya mekanisme pembinaan yang lebih sistematis dan berkelanjutan. Dengan sinergi yang kuat antara perguruan tinggi dan Bapenda, program PKL tidak hanya dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, tetapi juga menjadi sarana strategis untuk mendorong peningkatan pelayanan publik secara berkelanjutan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, disarankan agar Bapenda Jember mengembangkan sistem pembinaan dan evaluasi mahasiswa PKL yang lebih sistematis, seperti penyediaan modul pelatihan, sesi orientasi sebelum penugasan, dan pendampingan intensif selama masa PKL. Selain itu, perguruan tinggi perlu menyesuaikan kurikulum PKL agar lebih relevan dengan kebutuhan birokrasi modern, terutama dalam hal penguasaan teknologi informasi dan pelayanan berbasis digital.

Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas fokus kajian dengan melibatkan lebih banyak instansi pemerintah, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai peran PKL dalam pelayanan publik. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) untuk mengukur dampak PKL tidak hanya secara kualitatif tetapi juga secara kuantitatif, misalnya dengan melihat peningkatan kinerja layanan melalui indikator yang terukur. Dengan demikian, kontribusi PKL terhadap pelayanan publik dapat teridentifikasi lebih jelas dan menjadi dasar pengembangan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

DAFTAR PUSTAKA

- Becker, G. S. (1964). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis, with Special Reference to Education*. University of Chicago Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning: Experience as the Source of Learning and Development*. Prentice Hall.
- Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The Knowledge-Creating Company: How Japanese Companies Create the Dynamics of Innovation*. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Creswell, J. W. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985). *Naturalistic inquiry*. SAGE Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Ali, K., & Saputra, A. (2020). *Tata kelola pemerintahan desa terhadap peningkatan pelayanan*

- publik di Desa Pematang Johar. *Warta Dharmawangsa*, 14(4), 602-614.
- Prasetyo, P. T., & Kurniati, E. (2025). ANALISIS KINERJA PEMERINTAH MELALUI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP MASYARAKAT DI SUMATERA SELATAN. *Revenue: Jurnal Ekonomi Pembangunan dan Ekonomi Islam*, 8(01), 12-26.
- Sukmana, O., Nasution, S., Triastuti, E., Estede, S., Prihartini, I., Soegiarto, I., ... & Baskoro, S. E. (2025). Pendidikan Vokasi: Kompetensi & Solusi Kebutuhan Dunia Kerja. , Star Digital Publishing.
- Trisna, R. D., Hanila, S., Fitriano, Y., Agung, K. K. T., Prawitasari, A., Herlina, Y., & Effendi, B. (2025). Peran Mahasiswa Dalam Mendukung Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa Dusun Baru Kecamatan Ilir Talo. *Jurnal Dehasen Untuk Negeri*, 4(2), 273-278.
- Amanda, D. M. (2025). Ringkasan Laporan Magang “Audit Kepatuhan Pajak Daerah” Bagian Adminitrasi Dan Keuangan Sekertariat Daerah Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta).