



IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK OLEH PERUM BULOG LAHAT DALAM PROGRAM OPERASI PASAR

Resty Seftiany • Trecy Austin

Abstract. *This study aims to analyze the implementation of public service standards by Perum BULOG Lahat in conducting the market operation program, identify supporting and inhibiting factors, and assess its impact on public satisfaction and food price stability. This research employed a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews, observations, and documentation. The results indicate that the market operation program implemented by Perum BULOG Lahat complies with the principles of public service as regulated in Law No. 25 of 2009, including transparency, clarity of procedures, timeliness, and affordability. Supporting factors include inter-agency coordination, central government policy support, and community participation, while inhibiting factors consist of limited stock, uneven distribution, and insufficient field personnel. This study recommends enhancing logistics capacity, ensuring equitable distribution, increasing human resources, strengthening coordination, and utilizing information technology to optimize market operation services.*

Keywords: *Public Service, Market Operation, Bulog, Food Price Stability*

©2025 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi utama pemerintahan adalah pelayanan publik, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat secara efisien dan efektif. Standar pelayanan publik (SPP) adalah acuan penting untuk menjamin kualitas dan konsistensi layanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan publik adalah ukuran minimal yang harus dipenuhi oleh penyelenggara layanan untuk memberikan kepastian pelayanan yang prima dan transparan. Saat ini, orang ingin semua urusan dilakukan dengan cepat, efisien, dan efektif. Oleh karena itu, pelaksana layanan publik juga diharuskan untuk memberikan layanan prima. Menuju ke arah yang lebih fleksibel dan dialogis serta menuju metode kerja yang lebih pragmatis dan realistis, birokrasi harus bersifat melayani (Anugrah Diastuti & Rissa Ayyustia, 2025).

Kepuasan pelanggan didasarkan pada persepsi mereka terhadap nilai yang mereka terima dibandingkan dengan apa yang mereka korbankan, yang mencakup waktu, biaya, tenaga, dan emosi. Pelanggan tidak hanya mempertimbangkan harga atau barang, tetapi juga kualitas layanan, pengalaman pelanggan, reputasi merek, dan kemudahan proses transaksi. Oleh karena itu, kemampuan suatu bisnis untuk memberikan pengalaman pelanggan yang lengkap dan memuaskan sangat penting untuk keberhasilannya di pasar yang kompetitif (Putri, 2025). Menurut Denhardt & Denhardt, pelayanan publik tidak

©2025 Universitas Prof. Dr. Hazairin, SH.

hanya menyediakan produk atau jasa, tetapi juga menciptakan nilai tambah melalui

interaksi yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Denhardt & Denhardt, 2015).

Salah satu indikator utama dalam menilai kualitas dan efektivitas kinerja pemerintahan adalah pelayanan publik. Ini dilihat sebagai bentuk nyata dari fungsi administrasi publik, di mana pelayanan publik tidak hanya merupakan proses menyediakan jasa kepada masyarakat, tetapi juga sebagai gambaran hubungan timbal balik antara penyelenggara negara dan warganya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat (Prasodjo, 2023). Menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG, 2010) *good governance* merupakan rambu-rambu untuk menjalankan pemerintahan secara jujur dan adil berdasarkan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, budaya hukum serta kewajaran dan kesetaraan. Hal ini diperkuat oleh Salminen & Norrbacka dan Cheung yang menyatakan bahwa penerapan prinsip-prinsip yang terkandung pada *good governance* secara profesional dan berkelanjutan akan membawa dampak pada peningkatan *public trust* di Finlandia dan Hongkong (Cheung, 2013; Salminen, A., Norrbacka, 2010).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar ini berfungsi sebagai acuan baku untuk memastikan proses pelayanan berjalan konsisten dan berkualitas. Standar ini menjamin layanan yang cepat, tepat, dan mudah diakses sehingga mampu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat. Undang-undang ini juga menyatakan bahwa penerapan standar ini penting untuk mengoptimalkan efektivitas program pemerintah dengan memastikan layanan yang adil, efisien, dan berkualitas.

Perum Bulog sebagai badan usaha milik negara memiliki peran strategis dalam menjaga kestabilan harga dan ketersediaan bahan pokok, terutama beras, di Indonesia. Melalui program Operasi Pasar, Bulog berupaya mengintervensi harga pasar agar tidak terjadi lonjakan yang merugikan konsumen, terutama masyarakat berpenghasilan rendah. Menurut Santoso, operasi pasar yang dijalankan oleh Bulog merupakan mekanisme penting dalam mengendalikan inflasi pangan dan menjaga ketahanan pangan daerah. Dengan demikian, keberhasilan program ini sangat bergantung pada efektivitas dan efisiensi pelaksanaan standar pelayanan publik di lapangan (Santoso et al., 2022).

Perum BULOG yang ada di Kota Lahat merupakan sebuah perusahaan yang di naungi oleh (Badan Urusan Logistik) sebagai BUMN yang bergerak di bidang logistik pangan, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 13 Tahun 2016, memiliki mandat yang menjamin ketersediaan, keterjangkauan, stabilitas harga, serta distribusi bahan pangan pokok. Perum BULOG Sub Divre Lahat, yang dibentuk sejak era 1970–1980an sebagai bagian dari strategi pemerintah memperluas jangkauan logistik pangan di Sumatera Selatan, berperan penting dalam menyerap gabah dan beras petani lokal untuk Cadangan Beras Pemerintah (CBP), menyalurkannya kepada masyarakat melalui program pemerintah, serta mengendalikan harga pangan melalui operasi pasar yang intensif sejak awal 2000-an, khususnya menjelang periode rawan inflasi seperti Ramadan, Idul Fitri, dan akhir tahun. Pasca reformasi 1998, fungsi BULOG Lahat berkembang mencakup komoditas pangan strategis lain seperti gula pasir dan minyak goreng, serta memperluas jangkauan distribusi melalui jaringan Rumah Pangan Kita (RPK). Berlokasi di Jalan Mayor Ruslan No. 67, Kelurahan Pasar Baru, Kecamatan Lahat, Kabupaten Lahat, unit ini memegang peran strategis dalam koordinasi dan distribusi pangan di wilayahnya. Meskipun program operasi pasar yang dilaksanakan



oleh Perum BULOG Lahat bertujuan menjaga stabilitas harga dan ketersediaan pangan, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai tantangan.

Salah satu Masalah yang sering muncul adalah ketidaksesuaian antara Standar Pelayanan yang ditetapkan dengan realitas di lapangan, seperti kurangnya informasi yang jelas kepada masyarakat terkait waktu dan lokasi operasi pasar, distribusi yang belum merata, serta keterbatasan jumlah stok yang disediakan di titik penjualan. Hal ini berdampak pada tidak meratanya akses masyarakat terhadap bahan pangan dengan harga terjangkau, terutama di wilayah terpencil atau jauh dari pusat kota Lahat. Masalah lain yang kerap terjadi adalah kurang optimalnya koordinasi antar pihak yang terlibat, baik antara BULOG dengan pemerintah daerah, maupun dengan mitra distribusi seperti pedagang dan jaringan Rumah Pangan Kita (RPK). Situasi ini dapat mengakibatkan keterlambatan distribusi, disparitas harga antar lokasi, bahkan potensi penumpukan stok di satu titik dan kekosongan di titik lain. Faktor eksternal seperti kondisi cuaca, fluktuasi harga di pasar bebas, dan kenaikan biaya logistik juga turut memengaruhi efektivitas pelaksanaan operasi pasar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar pelayanan publik di Perum BULOG Lahat masih memerlukan evaluasi dan perbaikan agar tujuan program dapat tercapai secara optimal.

Sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2014) dan Zeithaml, Parasuraman, & Berry bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh kesesuaian antara standar yang ditetapkan, harapan, dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan (Dwiyanto, 2014), diharapkan mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di sektor pangan. Implementasi standar pelayanan publik oleh Perum BULOG Lahat dalam pelaksanaan program operasi pasar. Analisis ini mencakup penilaian kesesuaian pelaksanaan di lapangan dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, termasuk aspek prosedur pelayanan, waktu pelayanan, keterbukaan informasi, ketersediaan sarana prasarana, serta kompetensi pelaksana. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat yang memengaruhi keberhasilan program, baik yang berasal dari internal organisasi maupun faktor eksternal seperti kondisi pasar, logistik, dan partisipasi masyarakat.

Penelitian ini untuk menilai sejauh mana pelaksanaan operasi pasar berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dan stabilitas harga pangan di wilayah Kabupaten Lahat. Dari hasil penelitian ini diharapkan rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi Perum BULOG Lahat dan pemerintah daerah dalam merumuskan strategi perbaikan layanan publik di sektor pangan. Program operasi pasar ke depan dapat berjalan lebih efektif, tepat sasaran, dan mampu memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

LANDASAN TEORI

Implementasi kebijakan merupakan tahap penting dalam siklus kebijakan publik setelah kebijakan ditetapkan. Menurut Van Meter dan Van Horn, implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, atau kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan. Implementasi tidak hanya sekedar menjalankan perintah, tetapi juga mencakup penyesuaian terhadap kondisi lapangan, sumber daya, serta partisipasi masyarakat (Agustino, 2017).

George C. Edwards III (1980) menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh empat faktor utama, yaitu, [1] Komunikasi, sejauh mana kebijakan

dapat dipahami dan disosialisasikan dengan baik, [2] Sumber Daya, mencakup sumber daya manusia, dana, dan fasilitas, [3] Disposisi/Sikap Pelaksana, komitmen, kejujuran, dan motivasi aparat pelaksana, [4] Struktur Birokrasi, aturan, prosedur, serta koordinasi antar lembaga pelaksana (Fischer et al., 2014). Dari perspektif ini, implementasi standar pelayanan publik oleh Perum Bulog Lahat dapat dilihat melalui sejauh mana komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi mendukung program operasi pasar.

METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai implementasi standar pelayanan publik oleh Perum BULOG Lahat dalam program operasi pasar. Menurut Creswell, penelitian kualitatif memungkinkan peneliti memahami fenomena secara komprehensif melalui penggalan data yang kaya dan secara mendalam, sehingga cocok digunakan untuk mengkaji proses, kendala, serta hasil dari pelaksanaan kebijakan publik (Creswell, 2014). Pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman menyeluruh terhadap peristiwa, proses, atau interaksi sosial dengan mengutamakan makna dan interpretasi dari perspektif subjek yang diteliti. Pendekatan ini relevan dengan tujuan penelitian yang berfokus pada analisis implementasi standar pelayanan publik oleh Perum BULOG Lahat dalam program operasi pasar, yang memerlukan kajian mendalam mengenai proses, kendala, dan hasil pelaksanaan di lapangan. Lokasi penelitian dipilih secara purposif karena BULOG Lahat memiliki peran strategis sebagai penyelenggara program operasi pasar yang bertujuan menjaga ketersediaan dan stabilitas harga pangan di wilayah kerjanya. Kabupaten Lahat merupakan salah satu wilayah penting di Sumatera Selatan yang memiliki karakteristik sosial-ekonomi beragam, mulai dari wilayah perkotaan hingga pedesaan, sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan standar pelayanan publik di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan tugasnya, BULOG Lahat memiliki struktur organisasi yang mencakup kepala subdivisi, kepala seksi pelayanan publik, kepala seksi komersial, serta staf operasional lapangan. Program Operasi Pasar menjadi salah satu kegiatan strategis yang secara rutin dilaksanakan untuk menstabilkan harga dan menjamin pasokan pangan di masyarakat. Program ini dilakukan melalui penjualan langsung di pasar tradisional, balai desa, dan titik distribusi lain yang mudah diakses warga. Selain itu, BULOG Lahat bekerja sama dengan dinas terkait di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lahat, aparat desa, serta pihak swasta untuk memastikan kegiatan berjalan lancar. Keberadaan BULOG di Lahat memiliki nilai strategis karena wilayah ini tidak hanya menjadi pusat distribusi pangan bagi masyarakat lokal, tetapi juga sebagai penyangga kebutuhan pangan daerah sekitarnya.

a. Komunikasi

Komunikasi menjadi aspek penting dalam menjamin kebijakan dapat dipahami dengan baik oleh aparat pelaksana maupun masyarakat penerima manfaat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Perum Bulog Lahat telah melakukan sosialisasi program operasi pasar melalui berbagai media, seperti surat edaran, kerjasama dengan pemerintah daerah, dan penyampaian informasi melalui perangkat desa/kelurahan. Namun, masih terdapat masyarakat yang kurang memahami prosedur dan mekanisme pembelian dalam operasi pasar, terutama terkait syarat dan jumlah pembelian bahan pangan. Keterbatasan jangkauan informasi



menyebabkan tidak semua lapisan masyarakat memperoleh akses informasi secara merata. Hal ini berdampak pada persepsi bahwa operasi pasar hanya diketahui kelompok tertentu. Dengan demikian, aspek komunikasi dinilai cukup baik, tetapi perlu ditingkatkan terutama dalam transparansi jadwal, lokasi, dan ketersediaan komoditas pangan.

b. Sumber Daya

Keberhasilan implementasi kebijakan sangat bergantung pada ketersediaan sumber daya, baik manusia, dana, maupun fasilitas. Perum Bulog Lahat memiliki sumber daya manusia yang terbatas dalam hal jumlah, namun relatif kompeten dalam menjalankan prosedur teknis operasi pasar. Dukungan dana berasal dari alokasi pemerintah pusat melalui Bulog, namun dalam praktiknya masih terdapat kendala pada kecepatan distribusi dana dan logistik. Dari aspek fasilitas, gudang Bulog Lahat cukup memadai dalam penyimpanan beras, gula, dan minyak goreng, meskipun sarana transportasi untuk distribusi ke wilayah pedesaan masih terbatas. Hal ini mengakibatkan distribusi ke lokasi operasi pasar terkadang tidak tepat waktu. Dengan demikian, dari aspek sumber daya, implementasi standar pelayanan publik sudah berjalan, tetapi keterbatasan armada distribusi dan keterlambatan logistik masih menjadi hambatan utama.

c. Disposisi/Sikap Pelaksana

Disposisi mengacu pada komitmen, motivasi, dan kejujuran aparat pelaksana dalam menjalankan kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparat Perum Bulog Lahat memiliki komitmen tinggi dalam menjaga stabilitas harga pangan melalui operasi pasar. Para pelaksana berusaha memberikan pelayanan yang ramah, terbuka, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, terdapat tantangan berupa tekanan dari pihak-pihak tertentu yang berusaha memanfaatkan operasi pasar untuk keuntungan pribadi, seperti pembelian dalam jumlah besar oleh pedagang. Dalam kondisi ini, integritas aparat Bulog diuji untuk tetap berpegang pada standar pelayanan publik dengan memberikan prioritas bagi masyarakat kecil. Secara umum, disposisi pelaksana dapat dikategorikan baik, karena sikap pelayanan yang diberikan mencerminkan motivasi membantu masyarakat, meskipun masih ada potensi penyimpangan yang harus diawasi secara ketat.

d. Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi meliputi aturan, prosedur, serta koordinasi antar lembaga pelaksana. Dalam pelaksanaan operasi pasar, Perum Bulog Lahat mengacu pada pedoman dari Perum Bulog pusat dan peraturan pemerintah terkait stabilisasi pangan. Struktur birokrasi yang jelas memudahkan pelaksanaan program, mulai dari perencanaan, pengadaan, hingga distribusi barang. Bulog Lahat juga menjalin koordinasi dengan Dinas Perdagangan, aparat kecamatan, serta perangkat desa/kelurahan. Meskipun demikian, koordinasi di lapangan masih sering menghadapi kendala, seperti keterlambatan data kebutuhan masyarakat dan perbedaan jadwal antara Bulog dan pemerintah daerah. Selain itu, prosedur birokrasi yang panjang kadang memperlambat respons terhadap situasi darurat, misalnya ketika harga pangan tiba-tiba melonjak tajam. Hal ini menunjukkan bahwa struktur birokrasi sudah ada, tetapi perlu dibuat lebih fleksibel dan adaptif.

Faktor Pendukung

Salah satu faktor pendukung utama keberhasilan implementasi program operasi pasar oleh Perum BULOG Lahat adalah koordinasi yang solid antara pihak BULOG dengan Pemerintah Kabupaten Lahat, khususnya melalui Dinas Perdagangan, Dinas

Ketahanan Pangan, dan perangkat desa. Koordinasi ini memudahkan penentuan lokasi operasi pasar yang strategis, jadwal pelaksanaan yang sesuai kebutuhan masyarakat, serta penentuan kuota distribusi yang tepat sasaran. Adanya komunikasi yang intensif antara pihak BULOG dan pemerintah daerah juga meminimalkan potensi kesalahan teknis di lapangan, seperti kekeliruan informasi harga atau jadwal. Faktor pendukung berikutnya adalah dukungan kebijakan dari pemerintah pusat melalui penetapan harga eceran tertinggi (HET) dan pengalokasian cadangan beras pemerintah (CBP). Dukungan ini memberikan legitimasi dan kepastian hukum bagi BULOG Lahat dalam menetapkan harga jual yang lebih rendah dibandingkan harga pasar umum. Selain itu, kebijakan ini membantu mengurangi gejolak harga pangan di tengah masyarakat, terutama pada periode menjelang hari besar keagamaan atau saat terjadi kenaikan harga di pasar. Adanya cadangan stok yang disediakan pemerintah pusat membuat BULOG Lahat lebih siap dalam mengantisipasi lonjakan permintaan. Faktor pendukung lainnya adalah antusiasme dan partisipasi aktif masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara, mayoritas warga menyambut baik program operasi pasar dan memanfaatkannya secara rutin. Partisipasi ini tidak hanya mendorong keberhasilan penyaluran barang, tetapi juga mempermudah pihak BULOG dalam menyosialisasikan program kepada warga yang belum mengetahui. Keberadaan lokasi penjualan di area yang mudah dijangkau, seperti pasar tradisional atau balai desa, juga menjadi keunggulan karena meminimalkan biaya transportasi masyarakat. Kombinasi antara dukungan pemerintah, koordinasi yang baik, dan partisipasi warga inilah yang menjadi kekuatan utama dalam menjaga keberlangsungan program operasi pasar di Lahat.

Faktor Penghambat

Pelaksanaan program operasi pasar oleh Perum BULOG Lahat menghadapi beberapa kendala, di antaranya keterbatasan jumlah stok komoditas yang menyebabkan pada beberapa titik distribusi terjadi kehabisan barang sebelum seluruh masyarakat yang antre mendapatkan bagian, terutama pada wilayah dengan tingkat permintaan tinggi atau menjelang hari besar keagamaan. Selain itu, distribusi yang belum merata juga menjadi hambatan, mengingat kondisi geografis Kabupaten Lahat yang terdiri dari daerah perkotaan, pedesaan, hingga wilayah perbukitan, sehingga beberapa daerah terpencil sulit dijangkau akibat keterbatasan infrastruktur jalan dan jarak yang jauh dari pusat distribusi. Akibatnya, operasi pasar lebih sering dilaksanakan di daerah yang mudah diakses, sementara wilayah terpencil hanya mendapatkan jadwal beberapa kali dalam setahun. Hambatan lain adalah keterbatasan jumlah tenaga lapangan yang bertugas mengatur antrean, menimbang, mencatat, dan melakukan transaksi, sehingga sering menimbulkan antrean panjang, ketidakteraturan, dan potensi kesalahan dalam perhitungan barang. Faktor cuaca ekstrem seperti hujan lebat juga turut mengganggu kelancaran distribusi ke wilayah pedesaan. Keseluruhan kendala ini menunjukkan perlunya peningkatan kapasitas logistik, penambahan sumber daya manusia, serta perencanaan distribusi yang lebih merata agar manfaat program dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Merujuk pada dimensi struktur birokrasi, prosedur dan koordinasi sudah ada hanya saja masih kurang responsif terhadap dinamika harga pangan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program operasi pasar oleh Perum BULOG Lahat secara umum telah memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 25 Tahun 2009, dengan penerapan prinsip keterbukaan, kejelasan prosedur, kepastian waktu, dan keterjangkauan biaya yang memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Keberhasilan program didukung oleh koordinasi lintas instansi, dukungan kebijakan pemerintah pusat melalui

penetapan HET dan alokasi CBP, serta tingginya partisipasi masyarakat. Namun, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan stok, distribusi yang belum merata ke wilayah terpencil, dan keterbatasan jumlah tenaga lapangan yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, perbaikan pada aspek logistik, distribusi, dan sumber daya manusia perlu dilakukan agar operasi pasar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal dan merata bagi seluruh lapisan masyarakat. disarankan agar Perum BULOG Lahat meningkatkan kapasitas logistik dan jumlah sumber daya manusia, memperluas jangkauan distribusi dengan jadwal yang lebih merata, memperkuat koordinasi lintas instansi, serta memanfaatkan teknologi informasi untuk menyampaikan jadwal, lokasi, dan ketersediaan stok secara *real-time* demi optimalisasi pelayanan dan pemerataan manfaat program.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, leo. (2017). *Dasar-dasar Kebijakan Publik* (Alfabeta Bandung (ed.)).
- Anugrah Diastuti, & Rissa Ayyustia. (2025). Strategi Peningkatan Mutu Pelayanan Publik melalui Inovasi Digital di Kelurahan Sunter Agung. *Presidensial: Jurnal Hukum, Administrasi Negara, Dan Kebijakan Publik*, 2(2), 109–126. <https://doi.org/10.62383/presidensial.v2i2.721>
- Cheung, B. L. A. (2013). Public Governance Reform in Hong Kong: Rebuilding Trust and Governability. *The Education University of HongKong*, 26(5), 421–436.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design, Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (Fourth). SAGE Publication.
- Denhardt, K. ., & Denhardt, R. . (2015). *The New Public Service: Serving, not Steering* (4th Editio). Routledge.
- Dwiyanto, A. (2014). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Fischer, F., J.Miller, G., & S. Sidney, M. (2014). *Handbook Analisis Kebijakan Publik Teori, Politik dan Metode*. Nusa Media.
- Prasodjo, T. (2023). *Pelayanan Publik Era Digital*. Literasi Nusantara Abadi. https://www.researchgate.net/publication/370654986_Pelayanan_Publik_Era_Digital
- Putri, A. R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Unit Usaha Retail Kobantitar Mart. *SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business*, 8(2), 584–593. <https://doi.org/10.37481/sjr.v8i2.1090>
- Salminen, A., Norrbacka, R. (2010). Trust, Good Governance and Unethical Actions in Finnish Public Administration. *International Journal of Public Sector Management*, 23(7), 647–668.
- Santoso, R. A., Handayani, A., & Azifah, N. (2022). Profits in the Perspective of Traditional Market Traders in Gresik, East Java Province, Indonesia. *Jurnal Kewirausahaan Dan Bisnis*, 27(1), 35. <https://doi.org/10.20961/jkb.v27i1.58839>

