JIHAD: Jurnal Ilmu Hukum dan Administrasi
Vol. x, No. x, Bulan Tahun
p-ISSN : xxxx-xxxx, e-xxxx-xxxx
DOI: *10.36312/jime.vxix.xxxx/ https://ejournal.mandalanursa.org/index.php/JIHAD/issue/archive*

EVALUASI DAMPAK PROGRAM PEMBANGUNAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN BOLIYOHUTO KABUPATEN GORONTALO

Ainun Riska Katijan[1], Robin Pakudu[2], Dian Fitriani Karim[3] Rusly Abdurahman Idji[4]
[1,2,3,4]Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Article Info

Article history:

Accepted: Date, Mounth, Year

Publish: Date, Mounth, Year

Keywords:

Public Service Development Program, Impact, and Evaluation

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak program pembangunan pelayanan publik.Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri dari Kepala Kecamatan Boliyohuto, Sekretaris Kecamatan Boliyohuto, Kepala Desa Sidomulyo, Kepala Desa Sidodadi, dan Masyarakat. Metode pengumpulan data penelitian melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada 3 indikator yang belum optimal diantaranya efektivitas, Efisiensi, Keadilan karena masih ada beberapa faktor yang harus diperbaiki serta ada dua indikator yang sudah optimal diantaranya yaitu Kelayakan politik Kelayakan Administrasi. Namun pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto sudah terlaksana dengan baik meskipun belum sepenuhnya efektif. Dikarenakan yang merasakan dampak tersebut adalah masyarakat sehingga masih ada beberapa yang harus di perbaiki agar pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto berjalan secara efektif.

Article Info

Article history:

Diterima: Tanggal, Bulan, Tahun

Terbit: Tanggal, Bulan, Tahun

Abstract

The purpose of this study is to ascertain the effects of public service development initiatives. The research methodology combines a des criptive research design with a qualitative approach. The community, the heads of Sidomulyo and Sidodadi villages, the district secretary, and the head of Boliyohuto district served as the main sources of data for this study. Methods for gathering research data include documentation, interviews, and observation. According to the research findings, two indicators—political and administrative feasibility—are optimal, while three indicators—effectiveness, efficiency, and justice—are not yet at their best because a number of elements still need to be improved. Though not yet completely functional, the development of publik services in Boliyohuto District has been executed well. Since the people are the ones who experience this influence, several things still need to be adjusted in order for the publik services development in Boliyohuto District to proceed smoothly. Based on the research results, it can be concluded that of the five evaluation indicators, researchers found three indicators that were not optimal, including effectiveness, efficiency, and justice. Then there are two indicators that have been running optimally, including political feasibility and administrative feasibility.

This is an open access article under the Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional

Corresponding Author:

Ainun Riska Katijan

Universitas Muhammadiyah Gorontalo

Email: ainunriska24@gmail.com

1. PENDAHULUAN (12 Pt)

1.1 Latar Belakang

Program pembangunan pelayanan publik adalah serangkaian upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau lembaga terkait untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utamanya adalah memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih baik, cepat, dan mudah, sekaligus meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa negara berkewajiban memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang profesional dan efektif.

Namun, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai tantangan. Menurut Ombudsman Republik Indonesia, peringkat pelayanan publik Indonesia berada di urutan 129 dari 188 negara. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak hal yang perlu diperbaiki untuk mencapai standar pelayanan yang memadai【1】.

Di Kabupaten Gorontalo, khususnya di Kecamatan Boliyohuto, pemerintah telah melaksanakan berbagai program pembangunan pelayanan publik, seperti peningkatan akses jalan, fasilitas kesehatan, dan pendidikan. Meskipun demikian, efektivitas dan dampak dari program-program tersebut perlu dievaluasi untuk memastikan bahwa tujuan utama program tercapai【2】.

1.2 Pernyataan Masalah

Meskipun berbagai program pembangunan pelayanan publik telah dilaksanakan di Kecamatan Boliyohuto, beberapa permasalahan masih ditemukan, seperti:

1. Aksesibilitas pelayanan publik yang belum optimal, menyebabkan masyarakat kesulitan mendapatkan layanan yang cepat dan efisien.
2. Kualitas pelayanan publik yang belum merata, terutama terkait infrastruktur dan fasilitas pendukung.
3. Kurangnya partisipasi masyarakat dalam proses perencanaan dan evaluasi program pelayanan publik【3】.

1.3 Tinjauan Literatur

Pelayanan publik yang efektif harus memenuhi kriteria efisiensi, efektivitas, keadilan, kelayakan politik, dan administratif sebagaimana diuraikan oleh William N. Dunn (2016)【4】. Dalam konteks evaluasi program pembangunan pelayanan publik, metode partisipatif dapat digunakan untuk melibatkan masyarakat sebagai pemangku kepentingan utama dalam perencanaan dan evaluasi【5】.

Penelitian sebelumnya, seperti oleh Shinta Nasution dan Riny Kusumawati (2023), menunjukkan bahwa inovasi digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi efektivitasnya sangat bergantung pada penerapan teknologi dan partisipasi masyarakat【6】. Kajian oleh Stephani Nora Tahaea (2022) menyoroti pentingnya evaluasi kebijakan dalam konteks pelayanan publik untuk memastikan relevansi dan dampak kebijakan【7】.

1.4 Pendekatan atau Solusi yang Diusulkan

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk mengevaluasi dampak program pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto. Pendekatan ini melibatkan wawancara, observasi, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data. Solusi yang diusulkan mencakup:

- Peningkatan sosialisasi program kepada masyarakat.
- Peningkatan partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi program.
- Optimalisasi penggunaan teknologi untuk meningkatkan aksesibilitas dan transparansi pelayanan publik【8】.

1.5 Nilai Baru Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi inovatif dalam memahami dampak pembangunan pelayanan publik melalui pendekatan partisipatif yang melibatkan masyarakat secara langsung. Temuan penelitian dapat menjadi acuan bagi pemerintah daerah untuk memperbaiki kebijakan dan program pembangunan, sehingga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat di Kecamatan Boliyohuto【9】.

2. METODE PENELITIAN (12 Pt)

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pemilihan metode ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan dan memahami secara mendalam bagaimana dampak dari program pembangunan pelayanan publik dirasakan oleh masyarakat serta bagaimana implementasi program tersebut berlangsung di Kecamatan Boliyohuto. Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk mengeksplorasi realitas sosial yang kompleks dan kontekstual. Evaluasi terhadap dampak program pelayanan publik tidak cukup jika hanya dilihat dari data kuantitatif semata, melainkan harus ditelaah melalui persepsi, pengalaman, dan penilaian langsung dari masyarakat dan pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih dalam terhadap dinamika sosial dan implementasi kebijakan di tingkat lokal.

Sumber data yang penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Sumber data yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kepala Kecamatan, Sekretaris Kecamatan, Kepala Desa Sidomulyo Kepala Desa Sidodadi dan Masyarakat. Sedangkan sumber data sekunder yang menadi rujukan peneliti adalah semua dokumen yang dapat melengkapi hasil penelitian ini. Metode pengumpulan data di lakukan adalah wawancara dengan Kepala Kecamatan, Sekretaris Kecamatan Kepala Desa Sidomulyo Kepala Desa Sidodadi dan Masyarakat.

Lokasi Penelitian di laksanakan di Desa Sidomulyo, Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo dengan waktu 1 Bulan. Adapun analisis data dalam penelitian kualitatif bersifat berkelanjutan dan dikembangkan sepanjang penelitian. Analisis keabsahan data dilakukan mulai tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN (12 Pt)

3.1.Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini disajikan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai evaluasi dampak program pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah dan dianalisis untuk mengidentifikasi indikator keberhasilan dan kendala yang dihadapi.

Tabel 1. Indikator Evaluasi Pelayanan Publik

Indikator	Status

Efektivitas	Belum optimal
Efisiensi	Perlu peningkatan
Keadilan	Tidak merata
Kelayakan Politik	Cukup baik
Kelayakan Administratif	Memadai

3.2.Pembahasan

Evaluasi kebijakan publik merupakan langkah penting untuk menilai sejauh mana suatu program mampu mencapai tujuannya secara efektif, efisien, adil, serta layak secara politik dan administratif. Penelitian ini menelaah efektivitas pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto, Kabupaten Gorontalo, dengan mengacu pada lima kriteria evaluasi kebijakan menurut William N. Dunn (2016), yaitu: efektivitas, efisiensi, keadilan, kelayakan politik, dan kelayakan administrasi.

a. Efektivitas

Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Efektivitas juga dapat diartikan sebagai jangkaun usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sarananya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya. Efektivitas dapat mengukur sejauh mana kebijakan mencapai tujuannya. Ini berkaitan dengan hasil kebijakan dan apakah tujuan awalnya telah terpenuhi.

Menurut William N. Dunn (2016), Efektivitas *(Effectiveness)* adalah mengukur sejauh mana kebijakan mencapai tujuannya. Ini berkaitan dengan hasil kebijakan dan apakah tujuan awalnya telah terpenuhi. Sedangkan menurut Mursid (2020) bahwa apabila pencapaian tujuan-tujuan daripada organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitasnya. Apabila setelah pelaksanaan program ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa suatu program tersebut telah gagal, namun demikian suatu program hasilnya tidak langsung berdampak, dapat melalui proses tertentu.

Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan judul Evaluasi Dampak Program Pembangunan Pelayanan Publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto, pemerintah kecamatan sudah melakukan yang terbaik tetapi belum sepenuhnya efektif. Dikarenakan yang merasakan dampak tersebut adalah masyarakat sehingga masih ada beberapa yang harus di perbaiki agar pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto berjalan secara efektif.

b. Efesiensi

Efisiensi secara luas merupakan usaha mencapai prestasi sebaik-baiknya secara maksimal dengan menggunakan bahan yang tersedia maupun sumber daya manusia dalam tempo yang sesingkat-singkatnya, dalam keadaaan nyata (sepanjang keadaan tersebut bisa berubah) tanpa menggangu keseimbangan antara faktor – faktor tujuan alat, tenaga dan waktu. Efisiensi salah satu cara yang di gunakan perusahaan dalam hal mengelola sumber keuangan, proses, material,

tenaga kerja, perlatan perusahaan, maupun biaya secara efektif. Efisiensi bisa juga di artikan sebagai dimana suatu pengorbanan dicapai untuk memperoleh suatu manfaat meskipun pengorbanan sekecil mungkin dengan tujuan untuk Fokus pada biaya relatif untuk mencapai hasil kebijakan.

Menurut William N. Dunn (2016), Efisiensi lebih berfokus pada biaya relatif untuk mencapai hasil kebijakan. Artinya, apakah kebijakan mencapai tujuannya dengan biaya yang minimum atau optimal. efisiensi *(efficiency)* juga berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Sedangkan menurut Musri (2020) Efektivitas dan efisiensi sangatlah berhubungan. Apabila kita berbicara tentang efisiensi bilamana kita membayangkan hal penggunaan sumber daya *(resources)* kita secara optimum untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Maksudnya adalah efisiensi akan terjadi jika penggunaan sumber daya diberdayakan secara optimum sehingga suatu tujuan akan tercapai.

Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan judul Evaluasi Dampak Program Pembangunan Pelayanan Publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penganggaran atau pembiayaan yang minimum sudah dikatakan efisin tetapi masih ada beberapa kekurangan untuk mecapai hasil kebijakan seperti masih banyak jalan yang berlubang kurangnya penerangan jalan dan lain sebagainya.

c. Keadilan

Keadilan merupakan suatu hal esensial yang mesti terpeliharan dan dimampu diinplementasikan dalam kehidupan individu maupun sosial. keadilan adalah menempatkan sesuatu pada tempatnya, hal ini berarti bahwa keadilan itu merupakan suatu sikap moral seseorang yang rela memberi atau mengeluarkan sesuatu hal dengan memperhatikan apakah benar sesuatu yang dikeluarkan itu merupakan hak yang patut diberi.

Menurut William N. Dunn (2016), Keadilan Berkaitan dengan distribusi manfaat dan biaya kebijakan di antara kelompok-kelompok masyarakat yang berbeda. Evaluasi ini melihat apakah kebijakan itu adil atau tidak.

Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan judul Evaluasi Dampak Program Pembangunan Pelayanan Publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keadilan dalam pelayanan publik bagi kelompok marginal belum sepenuhnya tercapai, terutama di daerah-daerah yang sulit dijangkau. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun ada upaya untuk memberikan pelayanan publik yang setara, masih terdapat kesenjangan dan tantangan dalam implementasinya, terutama bagi kelompok marginal yang tinggal di daerah terpencil. Oleh karena itu pentingnya perhatian khusus terhadap kelompok marginal, terutama di daerah terpencil, dan keterjangkauan biaya layanan publik seperti kesehatan, pendidikan, dan sosial. Begitupun pada evaluasi : bahwa evaluasi terhadap kebijakan ini dilakukan secara objektif dan transparan yaitu dengan cara lebih melibatkan masyarakat dalam evaluasi ini. Karena objektivitas dan transparansi dalam evaluasi kebijakan merupakan hal yang krusial untuk memastikan kebijakan berjalan sesuai tujuan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Evaluasi kebijakan perlu dilakukan secara berkala dengan kriteria yang jelas, terukur, dan relevan, serta disepakati bersama dan dipublikasikan. Hasil evaluasi harus ditindaklanjuti dengan tindakan konkret, seperti perbaikan atau penyesuaian kebijakan jika ditemukan kekurangan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan dapat dilakukan secara objektif dan transparan, sehingga hasilnya dapat dipertanggungjawabkan dan bermanfaat bagi masyarakat.

d. Kelayakan Politik

Kelayakan politik adalah suatu kondisi di mana suatu kebijakan, program, atau tindakan dianggap dapat diterima dan didukung oleh aktor-aktor politik yang berkuasa atau memiliki pengaruh signifikan dalam suatu sistem politik. Kelayakan politik juga mencerminkan tingkat dukungan atau resistensi dari berbagai kelompok masyarakat terhadap suatu kebijakan. Kelayakan politik juga mencakup sejauh mana suatu kebijakan selaras dengan nilai-nilai dan norma-norma yang

berlaku dalam masyarakat. Kebijakan yang sesuai dengan nilai dan norma masyarakat cenderung lebih mudah diterima dan didukung, sementara kebijakan yang bertentangan dengan nilai dan norma masyarakat dapat menghadapi resistensi.

Kelayakan politik juga dapat diartikan sebagai kemampuan suatu kebijakan untuk mendapatkan dukungan dari pihak-pihak yang memiliki kekuasaan atau pengaruh dalam sistem politik. Hal ini melibatkan pertimbangan tentang bagaimana kebijakan tersebut dapat memengaruhi kepentingan dan kekuasaan aktor-aktor politik yang berbeda

Menurut William N. Dunn (2016), Kelayakan Politik adalah mengukur seberapa mungkin kebijakan tersebut bisa diterima dan didukung oleh aktor politik dan publik. Ini mempertimbangkan faktor kekuatan politik dan opini publik.

Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan judul Evaluasi Dampak Program Pembangunan Pelayanan Publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya-upaya untuk meningkatkan kondisi sosial ekonomi dan memfasilitasi komunikasi yang baik adalah langkah-langkah penting untuk mencapai kestabilan tersebut. Selain itu, tantangan Kelayakan Politik seperti perbedaan pandangan politik dan kurangnya dukungan politik perlu diatasi melalui dialog konstruktif dan komunikasi yang efektif. Dengan kerjasama dan koordinasi yang baik antara semua pihak, termasuk pemerintah kecamatan, masyarakat, aktor politik, dan media massa, kestabilan masyarakat dapat terjaga dan pembangunan di tingkat kecamatan dapat berjalan dengan sukses.

e. Kelayakan Administrasi

Kelayakan administrasi adalah suatu penilaian terhadap sejauh mana suatu rencana, program, atau kebijakan dapat dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya administrasi yang tersedia. Hal ini mencakup ketersediaan dan kecukupan sumber daya manusia, anggaran, peralatan, teknologi, serta sistem dan prosedur yang dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan kegiatan.

Kelayakan administrasi juga dapat di artikan sebagai faktor penting yang perlu dipertimbangkan dalam setiap perencanaan dan pelaksanaan kegiatan. Dengan melakukan penilaian kelayakan administrasi yang komprehensif, kita dapat memastikan bahwa kegiatan tersebut dapat berjalan dengan sukses dan mencapai tujuan yang diharapkan

Menurut William N. Dunn (2016), Kelayakan Administratif Fokus pada kemampuan implementasi kebijakan oleh lembaga yang terlibat. Evaluasi ini melihat apakah kebijakan tersebut bisa dijalankan dengan sumber daya, kapasitas, dan struktur organisasi yang ada.

Penelitian yang di lakukan oleh peneliti dengan judul Evaluasi Dampak Program Pembangunan Pelayanan Publik di Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada kelayakan faslitas umum apakah sudah membantu standard pelayanan minim, keadilan dengan memastikan bahwa pemerintah kecamatan selalu berupaya fasilitas yang baik untuk masyrakat di Kecamatan Boliyohuto. Tetapi tidak dengan di daerah daerah terpencil dimana masih banyak fasilitas umum yang kondisinya kurang memadai, seperti jalan rusak dan penerangan jalan umum yang tidak berfungsi. Dan pada kapasitas sumber Daya Manusia (SDM) dalam pembangunan pelayanan publik pentingnya kapasitas Sumber Daya Manusia (SDM) dalam pembangunan pelayanan publik. Mereka menyadari bahwa investasi pada SDM sangat penting untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah kecamatan terus berupaya meningkatkan kapasitas SDM melalui berbagai program dan kegiatan, termasuk pemanfaatan teknologi dan pelatihan terkait. Karena peningkatan kapasitas SDM adalah kunci untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan pemerintah kecamatan telah mengambil langkah-langkah untuk mewujudkan hal tersebut.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan tentang evaluasi dampak program pembangunan pelayanan publik di atas dapat di simpulkan bahwa dari lima indikator evaluasi, peneliti menemukan tiga indikator yang

belum optimal di antaranya efektivitas, pembangunan pelayanan publik di Kecamatan Boliyohuto sudah melakukan yang terbaik tetapi belum sepenuhnya efektif, Efisiensi:penganggaran atau pembiayaan yang minimum sudah dikatakan efisien tetapi masih ada beberapa kekurangan untuk mencapai hasil kebijakan seperti masih banyak jalan yang berlubang yang harus diperbaiki, Keadilan, bahwa keadilan dengan memastikan bahwa evaluasi terhadap kebijakan ini dilakukan secara objektif dan transparan yaitu dengan cara lebih melibatkan masyarakat dalam evaluasi ini dan ada dua indikator yang sudah optimal diantaranya yaitu Kelayakan politik, Upaya-upaya di kecamatan boliyohuto dalam meningkatkan kondisi sosial ekonomi dan memfasilitasi komunikasi yang baik adalah langkah-langkah penting untuk mencapai kestabilan sudah berjalan optimal dan Kelayakan Administrasi, pemerintah kecamatan telah berupaya menyediakan fasilitas umum yang baik dan meningkatkan kapasitas SDM.

5. UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan penelitian ini. Secara khusus, penghargaan diberikan kepada:

1. **Universitas Muhammadiyah Gorontalo**, terutama Fakultas Ilmu Sosial dan Program Studi Administrasi Publik, atas dukungan akademik dan fasilitas yang diberikan.
2. **Para informan penelitian**, termasuk Kepala Kecamatan, Sekretaris Kecamatan, aparat desa, dan masyarakat di Kecamatan Boliyohuto, yang telah meluangkan waktu untuk memberikan data dan informasi berharga.
3. **Pembimbing Penelitian**, Dr. Robin Pakudu dan Dian Fitriyani Karim, yang telah memberikan arahan, masukan, dan dukungan selama penelitian berlangsung.
4. **Keluarga dan teman-teman**, yang selalu memberikan semangat, doa, dan dukungan moral dalam menyelesaikan penelitian ini.

Semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

6. DAFTAR PUSTAKA

Danang Girindrawardhana, "Peringkat Pelayanan Publik Indonesia," Ombudsman Republik Indonesia, 2022.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pemerintah Kecamatan Boliyohuto, "Laporan Tahunan Pelayanan Publik," 2024.

William N. Dunn, *Public Policy Analysis*, 2016.

Wirawan, "Evaluasi Kebijakan Publik," 2011.

S. Nasution, R. Kusumawati, "Analisis Dampak Pemanfaatan Inovasi Digital," 2023.

S. N. Tahaea, "Evaluasi Dampak Kebijakan Pelayanan Terpadu," 2022.

Nawawi, *Metode Penelitian Kualitatif*, 2012.

Observasi dan Wawancara Lapangan di Kecamatan Boliyohuto, 2025.

Baderan, U. S. (2021). Evaluation of the Work Achievement Measurement System of State Civil Servants in the Department of Public Works and Spatial Planning of Gorontalo Province. International Journal Papier Public Review, 2(2), 36-41.

Dunn, W. N. (2016). Analisis Kebijakan Publik: Pendekatan Terpadu (Edisi Ke-6). New York: Routledge.

Karim, D. F., (2023). Akuntabilitas Pelayanan Administrasi. Jambura Journal Of Administration And Publik Service, 4(1), 1-9.

Malimbe, A., (2021). Dampak Penggunaan Aplikasi Online Tiktok (Douyin) Terhadap Minat Belajar di Kalangan Mahasiswa Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Sam Ratulangi Manado. Jurnal ilmiah society, 1(1).

Musri, A. O. (2020). Pelaksanaan Program Sustainable Development Goals (Sdgs) Oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru Dalam Mengurangi Kemiskinan (Doctoral Dissertation, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau).

Niode, A. O. (2020). Analisis potensi daerah secara sektoral berdasarkan Pdrb di Kabupaten Kepulauan Sangihe. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 20(01).

Pakudu, R. (2024). Implementasi Pelayanan Publik Melalui E-Government Di Dinas Sosial Kabupaten Gorontalo. Jurnal Administrasi Negara Dan Ilmu Pemerintahan, 3(1), 92-99.

Rahdriawan, M. (2013). Evaluasi pengelolaan program pamsimas di lingkungan permukiman Kecamatan Mijen, Semarang. Teknik PWK (Perencanaan Wilayah Kota), 2(4), 938-947.

Sumarsih, S. (2020). Evaluasi standar sarana dan prasarana laboratorium ipa di sekolah model sma negeri 7 bengkulu selatan. Manajer Pendidikan: Jurnal Ilmiah Manajemen Pendidikan Program Pascasarjana, 14(2), 60-67.

Viani, W. O, (2024). Dampak Pemindahan Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Dari Rw 05 Ke Rw 04 Terhadap Masyarakat Rw 05 Kelurahan Muara Fajar Timur Kecamatan Rumbai Kota Pekanbaru. Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 11(7), 2585-2592.

Wulandari, S, (2022). Prisip Manajemen Dalam Proses Pembagunan Infastruktur Di Kabupaten Katingan (Studi Di Desa Tumbang Lahang). Jurnal Administrasi Publik (JAP), 8(2), 148-161.