

Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas *Excellent Service* Dan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Desa: Studi Kasus Di Desa Balung Kidul

M. Saiful Rizal¹, Sulthon Farkhansa², Hersa Farida Qoriani³

¹ Ekonomi Syari'ah, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Jember Indonesia

¹Rizalindana09@gmail.com, ²sulthonfarkhansyah@gmail.com

Abstrak

Kantor desa memiliki peran penting dalam struktur pemerintahan Indonesia, berfungsi sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat di tingkat dasar. Dengan sejarah yang panjang, kantor desa terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam konteks pembangunan dan pelayanan publik. Pelayanan Prima, yang mencakup kecepatan, ketepatan, sikap ramah, dan profesionalisme, menjadi elemen kunci dalam menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak penerapan Etika Bisnis Islam terhadap kualitas pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul, dengan menggunakan pendekatan partisipatif dan kolaboratif. Metode penelitian meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan subjek penelitian terdiri dari Pembina Lapangan, Koordinator Sie. Pelayanan, dan masyarakat setempat. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan wawasan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik melalui keterlibatan masyarakat dan penerapan etika bisnis, serta mendorong pembangunan sosial dan ekonomi di tingkat lokal.

Kata Kunci: Kantor Desa, Pelayanan Prima, Etika Bisnis Islam.

PENDAHULUAN

Kantor desa adalah entitas penting dalam struktur pemerintahan Indonesia, berfungsi untuk melayani masyarakat di tingkat paling dasar. Dengan sejarah panjang yang mencerminkan evolusi sistem pemerintahan lokal, kantor desa terus beradaptasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam konteks pembangunan dan pelayanan publik. Kantor desa berfungsi sebagai jembatan antara pemerintah dan masyarakat, memastikan aspirasi warga ditampung dan disalurkan melalui Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dengan demikian, kantor desa memainkan peran krusial dalam pembangunan dan pelayanan di tingkat lokal.

Pelayanan Prima (*excellent service*) merujuk pada penyediaan pelayanan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat. Konsep ini tidak hanya mencakup kecepatan dan ketepatan dalam memberikan layanan, tetapi juga melibatkan sikap ramah, profesionalisme, serta perhatian terhadap kebutuhan masyarakat. Pelayanan Prima di Kantor Desa merupakan elemen krusial dalam menciptakan hubungan positif antara pemerintah dan masyarakat. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan, Kantor Desa tidak hanya memenuhi tanggung jawabnya tetapi juga berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi tingkat lokal. Implementasi prinsip-prinsip pelayanan prima harus terus didorong melalui pelatihan, penembangan kapasitas, dan inovasi dalam sistem pelayanan publik.

Pelayanan masyarakat sebagai aktifitas maupun rangkaian aktifitas dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sejalan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku untuk setiap warga negara juga penduduk dari barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang terdapat dari penyelenggara pelayanan masyarakat.^{1,2} Pelayanan publik adalah perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat untuk memberikan pelayanan prima.³ Pentingnya melibatkan masyarakat dalam pelayanan publik adalah salah satu dasar terdapatnya persepsi terbaru pada pelayanan publik atau *Public Service Logic*. Pada konsep ini, masyarakat berperan menjadi subyek pelayanan publik yang menunjukkan nilai-nilai pada pelayanan serta kebijaksanaan pelayanan yang diciptakan. Dengan melibatkan masyarakat pada pembentukan nilai-nilai pelayanan publik, ditujukan pelayanan publik mampu mencukupi harapan masyarakat, menunjukkan pengalaman secara tepat, kepuasan secara tinggi, maka pelayanan publik secara optimal mampu terwujud.⁴

¹Azman 2021, (Data & Publikasi).

² Arum Ratna Dewi 2021, (Pentingnya Pelayanan Publik).

³ Jimmy Arief Saud Parsaoran, S.T.-Prakom Pertama BKPSDMD 2017, (Dasar-dasar Pelayanan Publik Dalam rangka Memenuhi Pelayanan Prima Di Sektor Pemerintah).

⁴ <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-pelibatan-masyarakat-dalam-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>

METODE

Pendekatan partisipatif dan kolaborasi melibatkan keterlibatan aktif masyarakat dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan Pembangunan Desa, yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan. Menurut Cohen dan Uphoff (1997), pendekatan ini efektif dalam memberdayakan potensi lokal dan menciptakan lingkungan yang responsif terhadap kebutuhan Masyarakat, terutama di kalangan desa.⁵ Pendekatan partisipatif adalah metode yang menekankan keterlibatan masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi program kerja desa. Ini menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berkontribusi secara aktif dan merasakan manfaat dari hasil yang dicapai. Pendekatan kolaboratif melibatkan kerja sama antara berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta, untuk mencapai tujuan bersama. Ini menekankan pentingnya sinergi dan pembagian tugas dalam tim. Cara penerapannya sebagai berikut:

- Dalam konteks pembangunan desa, seperti yang dilakukan oleh warga Kampung Sindangkasih, pendekatan partisipatif terlihat jelas dalam pembangunan desa wisata yang melibatkan masyarakat secara langsung. Mereka berkontribusi dalam perencanaan dan pelaksanaan, serta menikmati hasil dari usaha tersebut.
- Kolaborasi antara pemerintah daerah dan masyarakat dalam pengembangan desa wisata juga menunjukkan bagaimana berbagai pihak dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan yang sama, meningkatkan perekonomian lokal dan kesejahteraan Masyarakat.

Penentuan lokasi penelitian untuk penelitian ini memanfaatkan metode Purposive area dengan maka area yang ditetapkan dari peneliti berlandaskan tujuan penelitian juga beberapa pertimbangan tersendiri. Terdapat subyek penelitian untuk penelitian ini merupakan Pembina Lapangan di Kantor Desa Balung berjumlah 1 orang. Untuk penentuan subyek penelitian, peneliti memanfaatkan Purposive Sampling. Teknik ini sebagai teknik pengambilan subyek berlandaskan terhadap tujuan khusus merupakan difokuskan untuk orang-orang dalam ketentuan secara sesuai menjadi subyek. Teknik Purposive Sampling ditujukan untuk penentuan informan berlandaskan terhadap kerelevanan informan terhadap permasalahan untuk penelitian yang terdapat (Sugiyono, 2019). Berdasarkan penjelasan (Masyhud, 2021) teknik Purposive Sampling dimanfaatkan dikarenakan terdapat sejumlah alasan maupun pertimbangan seperti faktor keterbatasan waktu, biaya maupun tenaga.

Menurut berbagai penjelasan tersebut, teknik Purposive Sampling dimanfaatkan ketika penentuan informan penelitian dirasa sejalan terhadap masalah penelitian yang terdapat. Peneliti menentukan informan menurut beberapa ketentuan maupun tujuan yang akan diteliti mengenai pola Dampak Penerapan Etika Bisnis Islam Terhadap Kualitas *Excellent Service* dan Pelayanan Masyarakat di Kantor Desa: Studi Kasus di Desa Balung Kidul. Sehingga peneliti memilih Pembina Lapangan Kantor Desa Balung Kidul menjadi informan utama maupun informan kunci sebanyak 1 orang, dikarenakan individu tersebut disebut relevan dengan pelaksanaan pola pelayanan. Koordinator atau ketua Kantor Desa Balung Kidul sebanyak 1 orang serta masyarakat menjadi informan pendukung.

Aktivitas untuk penelitian ini, pemilihan informan Pembina Lapangan Kantor Desa Balung Kidul, berdasarkan penilaian serta pertimbangan peneliti mengenai seseorang yang memiliki dan mengetahui informasi yang dibutuhkan oleh peneliti, yang di mana informan penelitian ini sebagai individu dengan fungsi penting terhadap penyelenggaraan pola pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul. Sedangkan pemilihan informan Koordinator di Kantor Desa Balung Kidul, Kec. Balung, Kab. Jember. Pada konteks ini informan bersifat fleksibel, yang mana tergantung sumber daya manusia seraf waktu yang terdapat. Untuk penelitian ini peneliti mendapatkan data melalui metode observasi, wawancara, serta dokumentasi. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Balung Kidul, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember, dengan tiga informan diantaranya:

1. Pembina lapangan Kantor Desa Balung Kidul,
2. Ketua/koordinator Sie. Pelayanan dan
3. Masyarakat setempat.

Teknik maupun alat pengumpulan data untuk penelitian ini memanfaatkan teknik pengamatan (*observasi*), wawancara (*interview*), serta dokumentasi. Observasi sebagai aktifitas memperoleh informasi yang dimanfaatkan dalam menunjukkan gambaran yang sebenarnya dari sebuah kejadian maupun fenomena dalam menjawab sebuah pertanyaan dalam penelitian, mendukung mengetahui perilaku individu, serta dalam melaksanakan evaluasi terhadap komponen tertentu. Teknik pengumpulan data observasi dalam penelitian ini dilaksanakan dengan alasan dalam mengetahui dengan langsung data yang didapatkan lebih lengkap maka peneliti mampu mengetahui bagaimana dampak pola pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul, jika menerapkan Etika Bisnis Islam.

Wawancara sebagai aktifitas mengumpulkan informasi dengan memberikan pertanyaan agar dijawab dengan lisan, serta dalam menggali data yang tidak didapatkan pada teknik pengumpulan data observasi. Wawancara ini dilaksanakan dalam menentukan subyek wawancara serta selanjutnya diberikan pertanyaan yang sudah disediakan. Subyek wawancara untuk penelitian ini merupakan Pembina Lapangan Kantor Desa Balung Kidul, Koordinator/ketua Sie. Pelayanan dan masyarakat setempat. subyek tersebut merupakan informan yang ditetapkan serta sejalan terhadap instrumen wawancara yang telah disediakan. Metode wawancara ini terdapat tujuan yaitu dalam mendapatkan data secara jelas terkait pola pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul, Kecamatan Balung, Kabupaten Jember yang belum dipeoleh selama melaksanakan aktifitas observasi. Dokumentasi menjadi komponen pengumpulan data dalam mendukung untuk menyaring data yang berasal dari dokumentasi. Dokumentasi dibutuhkan dalam mendapatkan beberapa data yang dimanfaatkan menjadi sumber informasi pada penelitian (Masyhud, 2021).

Menurut penjelasan tersebut dokumentasi menjadi sebuah teknik pengumpulan maupun penentuan data yang mampu didapatkan dari tempat penelitian dengan berbentuk tulisan, gambar, dokumen, maupun berkas-berkas yang tersimpan yang bermanfaat dengan langsung terhadap data penelitian. Terdapat data yang diperoleh untuk penelitian ini diantaranya:

(1) Profil Kantor Desa Balung Kidul (2) Kegiatan Pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul

⁵ Cohen dan Uphoff (1997), 2022, (Memaksimalkan Budaya Partisipatif dalam Pengembangan dan Pembangunan Desa).

HASIL DAN PEMBAHASAN

a. DAMPAK PENERAPAN ETIKA BISNIS ISLAM TERHADAP KUALITAS *EXCELLENT SERVICE* DAN PELAYANAN MASYARAKAT DI KANTOR DESA: STUDI KASUS DI DESA BALUNG KIDUL

Etika bisnis Islam merujuk pada pedoman moral yang mengatur perilaku individu dan organisasi dalam menjalankan aktivitas bisnis sesuai dengan ajaran agama Islam. Ini mencakup prinsip-prinsip yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadist, yang menekankan kejujuran, keadilan, tanggung jawab, dan kepedulian terhadap orang lain. Dalam praktiknya, etika bisnis Islam bertujuan untuk menciptakan lingkungan bisnis yang tidak hanya menguntungkan secara finansial tetapi juga berkontribusi positif terhadap masyarakat. Penerapan etika bisnis Islam dalam memberikan layanan yang berkualitas tinggi dalam suatu instansi mencakup beberapa aspek:

- a) Kualitas Pelayanan: instansi harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya memenuhi harapan masyarakat tetapi juga mencerminkan nilai-nilai etika. Hal ini termasuk sikap ramah, responsif, dan komunikatif dari para pelayan.
- b) Kepuasan Masyarakat: Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika bisnis, instansi dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, sehingga mereka merasa dihargai dan diperhatikan.
- c) Loyalitas Masyarakat: Etika bisnis Islam dapat membantu membangun loyalitas masyarakat melalui pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Ketika masyarakat merasa diperlakukan dengan adil dan jujur, mereka cenderung kembali menggunakan layanan tersebut.

Penerapan etika bisnis Islam dalam konteks *excellent service* tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memperkuat hubungan antara instansi dan masyarakat. Dengan mengedepankan prinsip-prinsip etika seperti kejujuran, tanggung jawab, dan keseimbangan, instansi dapat menciptakan lingkungan bisnis yang lebih baik dan lebih berkelanjutan terutama dibidang pelayanan (*Excellent Service*).

Pengertian kualitas *excellent service* dalam konteks pelayanan masyarakat merujuk pada upaya untuk memberikan layanan terbaik yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Konsep ini berfokus pada penciptaan pengalaman positif bagi pengguna jasa, sehingga mereka merasa puas dan loyal terhadap layanan yang diberikan.

Excellent service atau pelayanan prima adalah istilah yang menggambarkan layanan yang sangat baik, yang dirancang untuk menciptakan nilai tambah bagi masyarakat. Menurut *Adelaide Wreta*, *excellent service* diartikan sebagai "*the art of creating value for others*" yang berarti seni menciptakan nilai bagi orang lain. Penerapan Kualitas *Excellent Service* Terhadap Pelayanan Masyarakat mempunyai tujuan tersendiri yaitu:

- a) Meningkatkan Kepuasan Masyarakat: Dengan memberikan layanan yang berkualitas, masyarakat akan merasa lebih puas dengan pengalaman mereka.
- b) Membangun Loyalitas Masyarakat: Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas masyarakat terhadap.
- c) Menciptakan Pengalaman Positif: Mengubah interaksi biasa menjadi pengalaman yang menyenangkan dan tak terlupakan bagi masyarakat.

Kualitas *excellent service* sangat penting dalam pelayanan masyarakat karena tidak hanya meningkatkan kepuasan masyarakat tetapi juga membangun hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pengguna. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *excellent service*, organisasi dapat memastikan bahwa mereka memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien.

b. Jenis Pelayanan yang Disediakan oleh Kantor Desa Balung Kidul

Pelayanan di Kantor Desa Balung kidul membuka jenis pelayanan yaitu:

1. Kartu Keluarga

- a) Permohonan Kartu Keluarga baru

Permohonan Kartu Keluarga Baru adalah proses pengajuan pembuatan Kartu Keluarga (KK) baru yang dilakukan oleh warga negara Indonesia atau penduduk tetap di Indonesia.

- b) Permohonan Penambahan Anggota Baru

Permohonan Penambahan Anggota Baru adalah proses administrasi pencatatan kependudukan yang dilakukan ketika ada anggota keluarga baru yang perlu dimasukkan ke dalam Kartu Keluarga yang sudah ada atau saat membuat KK baru.

- c) Permohonan Menumpang Dalam Kartu Keluarga

Permohonan Menumpang Kedalam Kartu Keluarga adalah proses administrasi kependudukan di mana seseorang yang sebelumnya tidak terdaftar dalam suatu Kartu Keluarga ingin bergabung atau "menumpang" ke dalam Kartu Keluarga milik orang lain.

- d) Permohonan Kartu Keluarga Hilang



Permohonan kartu keluarga baru dapat diajukan dalam berbagai situasi, salah satunya adalah ketika KK yang lama hilang. Dalam konteks ini, Permohonan Kartu Keluarga Hilang berarti pengajuan pembuatan KK yang baru untuk menggantikan KK yang telah hilang atau tidak dapat ditemukan.

2. KTP

KTP adalah singkatan dari Kartu Tanda Penduduk, yang merupakan dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah Indonesia untuk warga negara Indonesia sebagai bukti identitas. KTP berisi informasi penting seperti nama, alamat, tanggal lahir, dan nomor identitas. KTP juga diperlukan untuk berbagai keperluan administratif, seperti pendaftaran pemilih, pengajuan dokumen resmi, dan transaksi keuangan.

3. Akte Kelahiran

Akte kelahiran adalah dokumen resmi yang diterbitkan sebagai bukti otentik kelahiran seseorang. Dokumen ini berisi informasi penting seperti nama, tempat, dan tanggal lahir, serta berfungsi sebagai identitas hukum bagi anak.

4. SKCK

SKCK adalah singkatan dari Surat Keterangan Catatan Kepolisian. Dokumen ini dikeluarkan oleh kepolisian di Indonesia dan berfungsi sebagai bukti bahwa seseorang tidak memiliki catatan kriminal atau terlibat dalam tindakan pidana.

5. Nikah dan Pengajuan Nikah

Nikah adalah proses resmi di mana dua orang mengikatkan diri dalam pernikahan, baik secara agama maupun hukum. Pengajuan nikah adalah langkah awal yang harus dilakukan oleh pasangan yang ingin menikah.

c. SARANA DAN PERALATAN *EXCELLENT SERVICE* DAN PELAYANAN MASYARAKAT

Sarana dalam Pelayanan Masyarakat dan *Excellent Service* yang dimaksud yaitu Staff dan Karyawan Desa, peralatan dan proses pelayanan, dan ruang pelayanan menurut (Nur Wahyuningsih, dkk., 2025). Peralatan Pelayanan atau sarana prasarana yang digunakan Kantor Desa Balung Kidul diberikan langsung oleh Pemerintah dengan perantara anggaran Desa seperti APBD untuk kegiatan Pelayanan dan *Excellent Service*. Mesin atau peralatan yang diberikan berupa Laptop, PC dan Printer, Kipas Angin, kulkas, Kursi, Meja, Listrik, Dll. Peralatan-peralatan tersebut diberikan Oleh Pemerintah melalui anggaran Desa kepada Kantor Desa untuk mempermudah Pelayanan dalam Melayani Masyarakat yang membutuhkan Surat Keterangan dan lainnya.⁶

KESIMPULAN

Kantor Desa Balung Kidul memiliki peran penting dalam sistem pemerintahan lokal, contohnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penerapan pelayanan prima menjadi aspek krusial dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan hubungan antara pemerintah desa dengan masyarakat. Dengan menerapkan prinsip-prinsip *excellent service*, Kantor Desa Balung Kidul dapat memenuhi bahkan melebihi harapan masyarakat melalui pelayanan yang responsif, profesional, dan berbasis kebutuhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan etika bisnis Islam dalam pelayanan *excellent service* di Kantor Desa Balung Kidul memberikan dampak positif terhadap kualitas *excellent service*. Etika bisnis Islam yang menjunjung tinggi kejujuran, tanggung jawab, dan keadilan guna membantu meningkatkan kepuasan dan loyalitas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berbasis etika ini tidak hanya memenuhi standar administratif, tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih bermakna bagi masyarakat.

Metode penelitian yang digunakan, yaitu pendekatan partisipatif dan kolaboratif, menunjukkan efektivitasnya dalam meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam pembangunan desa. Keterlibatan aktif masyarakat dalam proses pengambilan keputusan dan implementasi program pelayanan public juga memberikan dampak yang positif terhadap keberlanjutan dan efektivitas pelayanan desa. Hal ini terlihat dari keberhasilan model kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam pengembangan desa dan sektor pelayanan lainnya.

Dalam hal sarana dan peralatan pelayanan, peneliti menemukan bahwa dukungan infrastruktur yang memadai dapat meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul, seperti komputer, printer, kipas angin, dan listrik, sangat berkontribusi terhadap efektivitas pelayanan. Pengadaan fasilitas ini melalui anggaran desa mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kenyamanan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Desa Balung Kidul dapat ditingkatkan melalui penerapan prinsip pelayanan prima, etika bisnis Islam, keterlibatan masyarakat dalam pengambilan keputusan, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai. Dengan pendekatan yang holistik ini, Kantor Desa Balung Kidul dapat lebih efektif dalam menjalankan fungsinya sebagai jembatan antara masyarakat dengan pemerintah, serta berkontribusi pada pembangunan sosial dan ekonomi di tingkat lokal.

UCAPAN TERIMA KASIH

⁶ (Nur Wahyuningsih, dkk., 2025) dalam bentuk wawancara.

Kelancaran pengabdian ini tentunya tidak lepas dari bantuan dan juga dukungan dari berbagai pihak, dengan ini kami ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penelitian ini. terutama kepada:

1. Ibu Nur Wahyuningsih, S.Ak selaku dosen pamong.
2. Ibu Dr. Hersa Farida Qoriani, M.E.I. selaku dosen pembimbing lapangan kami.
3. Serta kepada segenap jajaran staff dan karyawan Kantor Desa Balung Kidul.

DAFTAR PUSTAKA

- Azman. (2021). Data dan Publikasi Tentang Pelayanan Publik atau Masyarakat. Diakses 10 Februari 2025 dari <https://djpb.kemenkeu.go.id/kppn/baturaja/id/data-publikasi/artikel/2925-inilah-beberapa-cara-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik.html>
- Arum Ratna D. (2021). Pentingnya Standar Pelayanan Publik atau Masyarakat. Diakses 10 Februari 2025 dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/13921/Pentingnya-Standar-Pelayanan-Publik.html>
- Jimmy Arief S. (2017). Dasar Dasar Pelayanan Publik atau Masyarakat Dalam Rangka Memenuhi Pelayanan Prima (*Excellent service*) Di Sektor Pemerintahan. Diakses 01 Februari 2025 dari <https://bkpsdmd.babelprov.go.id/content/dasar-%E2%80%9393-dasar-pelayanan-publik-dalam-rangka-memenuhi-pelayanan-prima-di-sektor-pemerintahan>
- Humas Menpan-RB (2024). Pentingnya Pelibatan Masyarakat Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik atau Masyarakat. Diakses 01 Februari 2025 dari <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pentingnya-pelibatan-masyarakat-dalam-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- Nurrahman F. H. Aurida M. Saiful Anam M. UINKHAS Jember. (2024). Pelayanan Pajak Bumi Dan Bangunan Dalam Program Kerja Bunga Desa Di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Banyuwangi. Jilid 2 Nomor 01. Diakses 30 Januari 2025 dari <https://gembirapkm.my.id/index.php/jurnal/article/view/410>