Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: journaljoecy@gmail.com

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
6 (2) 2026, Page: 31201-31206

Kesenjangan Kualitas Birokrasi Antar Daerah dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus di Provinsi Yogyakarta

Hikmal Akbar[1], Zaimatul Uliya[2], Oktavia Vabriana Simarmata[3], Nabyla Tri Cahyani[4], Septiana Wulandari[5],Rizza Arge Winanta[6]

[1,2,3,4,5,6]Fakultas Ilmu Sosial dan Politik,Universitas Negeri Tidar Magelang

Corresponding Author: Nabyla Tri Cahyani, E-mail: nabyla.tri.cahyani@students.untidar.ac.id

Published: Juni , 2026

ABSTRACT

Bureaucratic quality is a crucial element influencing the effectiveness of public services. Although the Special Region of Yogyakarta (DIY), known for its high quality of public services, differences in bureaucratic quality between regencies and cities persist, impacting the distribution of services to the public. This study aims to analyze the state of differences in bureaucratic quality in public services and identify factors contributing to these differences in DIY. The method used in this study is a literature study by examining various journals, books, and related official documents. The analysis is based on the theory of public service quality (ServQual), which includes dimensions of realism, clarity, responsibility, assurance, and empathy. The research findings indicate variations in bureaucratic quality between regions in DIY, reflected in levels of public satisfaction, use of information technology, infrastructure quality, and innovation in public services. Sleman and Kulon Progo regencies have shown more significant progress through the implementation of e-Government and Public Service Malls, while other regions still face difficulties in the process of digitizing services and capacity. These differences are influenced by variations in regional fiscal capacity, the quality of human resources, the level of digitalization, regional leadership, and the socio-economic conditions of the community. Therefore, efforts are needed to increase the capacity of civil servants, ensure equitable innovation in services, and accelerate digital transformation so that the quality of public services can be more equitable throughout the Special Region of Yogyakarta.

Keywords: bureaucratic differences, public services, bureaucratic quality, ServQual, Special Region of Yogyakarta.

ABSTRACT

Kualitas birokrasi adalah elemen krusial yang memengaruhi efektivitas dalam penyampaian pelayanan publik. Meskipun DIY, atau Daerah Istimewa Yogyakarta, terkenal dengan mutu pelayanan publik yang cukup baik, tetap ada perbedaan kualitas birokrasi di antara kabupaten dan kota yang dapat berdampak pada distribusi pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis keadaan perbedaan kualitas birokrasi dalam pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap perbedaan tersebut di DIY. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dengan meneliti berbagai jurnal, buku, dan dokumen resmi yang berkaitan. Analisis dilakukan berdasarkan teori kualitas pelayanan publik (ServQual) yang mencakup dimensi tangible, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati. Temuan penelitian menunjukkan adanya variasi dalam kualitas birokrasi di antara kawasan di DIY yang tercermin dari tingkat kepuasan masyarakat, penggunaan teknologi informasi, kualitas infrastruktur, serta inovasi dalam pelayanan publik. Kabupaten Sleman dan Kulon Progo menunjukkan kemajuan yang lebih signifikan melalui implementasi e-government dan Mal Pelayanan Publik, sedangkan daerah lainnya masih mengalami tantangan dalam proses digitalisasi layanan dan kapasitas birokrasi. Perbedaan ini dipengaruhi oleh variasi dalam kapasitas fiskal daerah, kualitas sumber daya manusia pegawai, tingkat digitalisasi, kepemimpinan daerah, serta keadaan sosial ekonomi masyarakat. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk meningkatkan kapasitas aparatur, pemerataan inovasi dalam pelayanan, serta percepatan transformasi digital agar kualitas pelayanan publik bisa lebih merata di seluruh wilayah DIY.

Kata Kunci: perbedaan birokrasi, pelayanan publik, mutu birokrasi, ServQual, Daerah Istimewa Yogyakarta.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan sistem organisasi yang mengatur pelaksanaan tugas dan pelayanan dalam pemerintahan atau lembaga, dengan mengikuti aturan dan prosedur yang jelas untuk memastikan kelancaran dan efisiensi, artinya birokrasi memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas birokrasi dalam konteks administrasi public merupakan faktor utama yang akan menentukan dasar pedoman apakah pelayanan yang diberikan pemerintah dapat berjalan secara efektif dan efisien. Menurut Nurdin (2021), pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya berfokus pada kecepatan layanan, tetapi juga mencakup berbagai aspek seperti transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas. Hal ini sejalan dengan penelitian Widiastuti (2024) mengungkapkan bahwa pelayanan publik harus mampu beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang terus berkembang maju.

Dalam konteks birokrasi di Indonesia di dasarkan pada asas desentralisasi yaitu penerapan otonomi daerah memberikan kewenangan yang lebih luas kepada pemerintah daerah untuk mengelola pelayanan publik sesuai dengan karakteristik wilayah masing-masing, yang di atur dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Rusli (2023) menjelaskan bahwa otonomi daerah diharapkan dapat mendorong inovasi dan meningkatkan kualitas birokrasi karena pemerintah daerah lebih memahami kebutuhan masyarakatnya. Selain itu, upaya reformasi birokrasi juga terus dilakukan untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Irawan dan Armadani (2021) serta Haning (2022) juga menegaskan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah utama dalam meningkatkan transparansi, efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pemerintahan.

Meskipun begitu, kondisi tersebut belum sepenuhnya optimal dalam praktiknya, masih ditemukan kesenjangan kualitas birokrasi antar daerah. Gai et al. (2024) menjelaskan bahwa terdapat perbedaan kapasitas SDM dan kemampuan daerah menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi ketimpangan pelayanan publik di suatu wilayah. Hal ini juga diperkuat oleh penelitian Prabowo (2022) yang menyatakan bahwa ketimpangan pembangunan antar daerah berdampak negatif secara langsung terhadap kualitas birokrasi yang dihasilkan. Oleh karena itu di beberapa daerah sudah mampu memberikan pelayanan publik secara optimal, sementara daerah lainnya masih menghadapi berbagai keterbatasan dan ketertinggalan baik dari segi birokrasi, infrastruktur dan teknologi .

Fenomena kesenjangan kualitas birokrasi juga dapat ditemukan di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Meskipun DIY dikenal sebagai salah satu provinsi dengan kualitas pelayanan publik yang relatif baik dan memiliki berbagai inovasi pelayanan, seperti Mal Pelayanan Publik, kondisi tersebut belum sepenuhnya merata di seluruh wilayah. DIY terdiri atas Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Bantul, Kulon Progo, dan Gunungkidul yang memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan tingkat pembangunan yang berbeda-beda. Perbedaan kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kapasitas birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian Kurnianingsih et al. (2021) menunjukkan bahwa masih terdapat ketimpangan antarwilayah di DIY yang tercermin dari perbedaan tingkat pembangunan dan kesejahteraan masyarakat. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kualitas birokrasi dan pelayanan publik juga belum sepenuhnya merata. Hal ini diperkuat oleh Nugroho et al. (2023) yang menyoroti adanya perbedaan dalam implementasi kebijakan pelayanan publik antar kabupaten/kota di DIY. Oleh karena itu, DIY menjadi menarik untuk dikaji sebagai studi kasus dalam memahami fenomena kesenjangan kualitas birokrasi antar daerah dalam pelayanan publik.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, kajian yang secara khusus menganalisis kesenjangan kualitas birokrasi antar kabupaten/kota di DIY masih relatif terbatas. Sebagian besar penelitian lebih banyak berfokus pada reformasi birokrasi atau pelayanan publik secara umum, sedangkan penelitian yang mengkaji perbedaan kualitas birokrasi antar wilayah dalam satu provinsi belum banyak dilakukan. Padahal, adanya perbedaan tingkat pembangunan, kapasitas sumber daya manusia, dan kemampuan kelembagaan antar kabupaten/kota di DIY menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas birokrasi masih menjadi isu yang perlu dikaji lebih mendalam.

Daerah Istimewa Yogyakarta terdiri atas lima wilayah administratif, yaitu Kota Yogyakarta, Kabupaten Sleman, Bantul, Kulon Progo, dan Gunungkidul. Masing-masing wilayah memiliki karakteristik sosial, ekonomi, dan tingkat pembangunan yang berbeda. Perbedaan tersebut berpengaruh terhadap kapasitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, serta kemampuan pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kondisi ini berpotensi menimbulkan perbedaan kualitas birokrasi antar kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dalam berbagai penelitian yang telah membahas reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik di Indonesia , kajian yang secara spesifik menyoroti kesenjangan kualitas birokrasi antar daerah masih relatif terbatas. Penelitian lain lebih banyak menekankan pada analisis reformasi birokrasi secara umum, sementara Putri dan Saputra (2021) berfokus pada implementasi kebijakan birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesenjangan kualitas birokrasi antar daerah pelayanan publik dengan pendekatan studi kasus di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta melalui pendekatan studi literatur.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi literatur (library research). Pendekatan ini untuk menganalisis dan meninjau perbedaan kualitas birokrasi antar daerah dalam pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta dengan mengacu pada sejumlah sumber yang berhubungan. Metode kualitatif dipakai untuk mengeksplorasi fenomena sosial secara menyeluruh melalui analisis terhadap data yang dirangkum dalam berbagai dokumen dan penelitian sebelumnya.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data sekunder yang dikumpulkan dari jurnal, buku, artikel akademis, laporan resmi pemerintah, dan dokumen lain yang relevan dengan kualitas birokrasi, pelayanan publik, reformasi birokrasi, desentralisasi, serta keadaan pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Sumber-sumber tersebut dipilih berdasarkan hubungan relevan dengan tema penelitian dan tingkat kredibilitas publikasi.

Proses pengumpulan data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengumpulkan, menelaah, dan mengkaji berbagai literatur yang mengangkat tema kualitas birokrasi dan pelayanan publik di daerah seperti Kabupaten Sleman, Bantul, Kulon Progo, Gunungkidul, dan Kota Yogyakarta. Literatur yang digunakan mencakup penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), implementasi e-government, Mal Pelayanan Publik, reformasi birokrasi, serta berbagai faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis isi. Proses ini mencakup pengelompokan temuan dari berbagai literatur ke dalam tema tertentu, dilanjutkan dengan perbandingan dan interpretasi informasi yang didapat untuk mengidentifikasi pola kesenjangan kualitas birokrasi antar daerah. Hasil analisis selanjutnya diinterpretasikan dengan menggunakan teori ServQual, yang mencakup dimensi konkret, keandalan, responsivitas, jaminan, dan empati, untuk mengungkapkan perbedaan dalam kualitas pelayanan publik di setiap kabupaten/kota di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Melalui pendekatan studi pustaka, penelitian ini berusaha untuk memberikan wawasan menyeluruh tentang kondisi perbedaan kualitas birokrasi dalam pelayanan publik serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, tanpa mengambil data langsung di lapangan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) masih memiliki perbedaan signifikan antara kabupaten dan kota. Walaupun banyak yang menganggap DIY sebagai provinsi dengan sistem pemerintahan yang efektif, berbagai studi menunjukkan bahwa kualitas layanan publik yang diterima oleh warga masih belum seimbang. Kesenjangan ini tampak dari variasi tingkat kepuasan masyarakat, kondisi infrastruktur layanan, penggunaan teknologi informasi, dan kemampuan pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam layanan publik.

Kabupaten Sleman menjadi daerah dengan prestasi kualitas layanan publik yang paling baik dibandingkan dengan daerah lain di DIY. Penelitian oleh Ariani dan Pambudi (2023) menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Sleman mencapai angka 89,99 dan tergolong dalam kategori sangat baik. Tingkat kepuasan masyarakat yang tinggi ini dipengaruhi oleh keberhasilan

pemerintah daerah dalam mengembangkan sistem layanan berbasis digital lewat Sleman Smart Apps. Penggunaan teknologi informasi dapat mempercepat proses layanan, meningkatkan transparansi, dan memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan publik. Temuan ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam birokrasi adalah salah satu faktor kunci yang meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Di sisi lain, beberapa daerah lain masih menghadapi sejumlah masalah dalam penyelenggaraan layanan publik. Penelitian Izudin (2019) mengungkapkan bahwa nilai IKM Kecamatan Umbulharjo, Kota Yogyakarta, berada pada angka 77,25 atau masih dalam kategori baik, tetapi jauh lebih rendah dibandingkan Kabupaten Sleman. Kondisi ini menunjukkan bahwa lokasi pusat pemerintahan dan aktivitas ekonomi tidak selalu berhubungan positif dengan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya penggunaan teknologi informasi dan dominasi sistem layanan tradisional menjadi faktor yang menghambat optimalisasi kualitas pelayanan di daerah tersebut.

Situasi serupa juga terlihat di Kabupaten Gunungkidul. Penelitian Siihad dkk. (2022) menunjukkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan sikap petugas layanan kesehatan di RSUD Wonosari, namun menilai rendah sarana dan prasarana yang tersedia. Selain itu, proses administrasi yang masih dilakukan secara manual serta keterbatasan sumber daya dalam memberikan layanan menjadi penghalang dalam meningkatkan kualitas birokrasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik tidak hanya ditentukan oleh kompetensi petugas, tetapi juga dipengaruhi oleh tersedianya fasilitas dan dukungan teknologi yang memadai.

Di Kabupaten Bantul, Fahlefi (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh pada kepuasan masyarakat. Namun, penerapan layanan berbasis digital masih mengalami sejumlah kendala, seperti sistem pendaftaran daring yang belum berjalan dengan baik dan rendahnya pemahaman sebagian masyarakat tentang prosedur layanan elektronik. Sementara itu, Kabupaten Kulon Progo menunjukkan kemajuan yang signifikan melalui inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP). Menurut Lestari dkk. (2020), penggabungan berbagai layanan dalam satu lokasi pelayanan berhasil meningkatkan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

Jika dianalisis menggunakan teori ServQual, perbedaan kualitas birokrasi di DIY menunjukkan adanya variasi pada lima dimensi kualitas layanan. Di dimensi tangibles, terlihat perbedaan dalam ketersediaan sarana prasarana dan infrastruktur layanan yang belum merata di berbagai daerah. Dalam dimensi reliability, kemampuan birokrasi dalam memberikan layanan secara cepat, tepat, dan konsisten juga menunjukkan variasi. Selanjutnya, pada dimensi responsiveness, daerah yang telah menerapkan digitalisasi layanan terbukti lebih cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat dibandingkan dengan daerah yang masih bergantung pada sistem layanan konvensional. Pada dimensi assurance dan empathy, kualitas sumber daya manusia aparatur serta kapasitas birokrasi dalam memahami kebutuhan masyarakat juga belum merata.

Berdasarkan berbagai hasil penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa perbedaan kualitas birokrasi di DIY tidak hanya disebabkan oleh variasi kapasitas administrasi pemerintah, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan keuangan daerah, mutu sumber daya manusia di instansi, tingkat digitalisasi layanan, kepemimpinan lokal, dan keadaan sosial ekonomi masyarakat setempat. Wilayah yang memiliki sumber daya yang lebih baik cenderung lebih cepat dalam melakukan inovasi dan modernisasi birokrasi dibandingkan dengan daerah-daerah yang masih mengalami keterbatasan dana dan infrastruktur. Hal ini mengakibatkan masyarakat menerima kualitas layanan yang beragam meskipun berada dalam provinsi yang sama.

Oleh karena itu, analisis literatur menunjukkan bahwa digitalisasi dalam layanan publik dan inovasi dalam birokrasi menjadi faktor krusial dalam menciptakan kualitas layanan publik yang optimal. Daerah yang sukses dalam mengadopsi layanan berbasis teknologi dan meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur menunjukkan tingkat kepuasan warga yang lebih tinggi. Sebaliknya, wilayah yang masih mengandalkan metode pelayanan tradisional cenderung mengalami kemunduran dalam peningkatan kualitas birokrasi. Dengan demikian, ketimpangan kualitas birokrasi di DIY dapat dilihat sebagai akibat dari perbedaan kemampuan daerah dalam mengelola sumber daya, mendorong inovasi, dan melaksanakan reformasi birokrasi secara berkesinambungan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa mutu birokrasi dalam penyelenggaraan layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta masih menunjukkan ketimpangan di antara berbagai kabupaten/kota. Ketimpangan ini terlihat dari perbedaan dalam tingkatan kepuasan masyarakat, kualitas fasilitas dan infrastruktur layanan, penggunaan teknologi informasi, serta kapasitas pemerintah daerah dalam menciptakan inovasi dalam layanan publik. Kabupaten Sleman dan Kulon Progo memperlihatkan kualitas layanan yang lebih baik melalui implementasi digitalisasi dan inovasi Mal Pelayanan Publik, sedangkan Kota Yogyakarta, Bantul, dan Gunungkidul masih mengalami berbagai masalah dalam mengoptimalkan layanan publik, terutama terkait dengan infrastruktur, sistem pelayanan, dan pemanfaatan teknologi.

Studi yang menggunakan teori ServQual menunjukkan bahwa perbedaan dalam kualitas birokrasi di DIY terjadi pada aspek fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Variasi ini dipengaruhi oleh perbedaan kapasitas fiskal daerah, kualitas sumber daya manusia pegawai, tingkat digitalisasi layanan, kepemimpinan daerah, serta kondisi sosial ekonomi masyarakat. Wilayah yang memiliki sumber daya dan kapasitas kelembagaan yang lebih baik cenderung mampu memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, transparan, dan responsif dibandingkan dengan daerah yang masih memiliki keterbatasan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik dan inovasi dalam birokrasi adalah faktor utama yang berkontribusi terhadap perbaikan kualitas layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta. Oleh karena itu, untuk mengurangi perbedaan dalam kualitas birokrasi, perlu difokuskan pada pemerataan kapasitas pegawai, penguatan transformasi digital, pengembangan inovasi dalam layanan, serta peningkatan kerjasama antara pemerintah daerah. Dengan cara ini, kualitas layanan publik yang lebih merata, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat terwujud di seluruh wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta.

REFERENCES

Faranisa, A. A., Pertiwi, A. T., Kawuryan, I. S. S., & Fevriera, S. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi ketimpangan distribusi pendapatan Provinsi DIY tahun 2012–2023 dengan pendekatan model mixed effect. *Jurnal Bisnis dan Kewirausahaan, 21*(1), 1–11.

Fauzan, M. F., Athariq, F. M., Maulana, M. I., Savitri, P. A. N., Ariandhini, M. P., & Kafaa, K. A. (2024). Menuju desa maju: Menakar efektivitas reformasi birokrasi di Kalurahan Panggungharjo, Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Social Development Studies, 5*(2), 98–108.

Gai, A. M., Arpan, Y., Poerwati, T., & Tuan, M. M. (2024). *Ekonomi: Teori dan praktik dalam ketimpangan ekonomi global*. PT Media Penerbit Indonesia.

Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2022). *Effects of transparency on the perceived trustworthiness of government organizations: Evidence from an online experiment*. Journal of Public Administration Research and Theory, 32(1), 135–149.

Haning, M. T. (2018). Reformasi birokrasi di Indonesia: Tinjauan dari perspektif administrasi publik. *Jurnal Analisis Kebijakan dan Pelayanan Publik, 4*(1), 25–37.

Irawan, B., & Armadani, D. A. (2021). Reformasi birokrasi pemerintah daerah menuju good governance. *Indonesian Journal of Public Administration, 7*(1).

Kurnianingsih, A., Sarfiah, S. N., & Jalunggono, G. (2021). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi ketimpangan pendapatan di Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2013–2019. *DINAMIC: Directory Journal of Economic, 3*(1), 120–136.

Margetts, H., & Dunleavy, P. (2021). *The second wave of digital-era governance: A quasi-paradigm for government on the web*. Philosophical Transactions of the Royal Society A, 379(2194).

Nugroho, D., Subagio, H., & Rachmadi, H. (2023). Birokrasi pemerintahan dan pelayanan publik adaptive dalam bingkai keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Metta: Jurnal Ilmu Multidisiplin, 3*(3), 313–327.

Nurdin, I. (2019). *Kualitas pelayanan publik: Perilaku aparatur dan komunikasi birokrasi dalam pelayanan publik*. Media Sahabat Cendekia.

Osborne, S. P. (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.

Peters, B. G. (2022). *Advanced introduction to public administration*. Edward Elgar Publishing.

Prabowo, D. W. (2022). Mewujudkan pengurangan ketimpangan pembangunan berkelanjutan di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jurnal Sains Edukatika Indonesia, 4*(1).

Putri, D., & Saputra, R. (2020). Birokrasi dan implementasi program. *Jurnal EG*. Universitas Indo Global Mandiri.
Rusli. (2023). *Administrasi publik dan organisasi pembelajar era otonomi daerah*. Zahir Publishing.
Rodríguez-Pose, A., & Gill, N. (2021). *Fiscal decentralisation and inequality: The importance of institutions*. Environment and Planning A: Economy and Space, 53(4), 715–735.
Torfing, J., Sørensen, E., & Røiseland, A. (2020). *Transforming the public sector into an arena for co-creation: Barriers, drivers, benefits, and ways forward*. Administration & Society, 52(5), 795–825.
Widiastuti, I. (2024). *Kualitas pelayanan publik*. PT Mafy Media Literasi Indonesia.
Ariani, A. S., & Pambudi, A. (2023). Pengaruh penerapan e-government terhadap kualitas layanan publik di Kabupaten Sleman. Journal of Public Policy and Administration Research, 1(5).
Fahlefi, W. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. JBMA: Jurnal Bisnis Manajemen dan Akuntansi, 8(2), 135–151.
Izudin, A. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dalam mewujudkan good governance di Kecamatan Umbulharjo Kota Yogyakarta. Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 4(1), 1–10.
Lestari, R. P., Mutiarin, D., & Nurmandi, A. (2020). Inovasi mall pelayanan publik untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kulon Progo. Jurnal Tata Sejuta STIA Mataram, 6(2), 528–551.
Rahmadana, M. F., dkk. (2020). Pelayanan publik. Yayasan Kita Menulis.
Siihad, L. L., Wijayanti, I. D. S., & Sari, B. A. (2022). Analisis survei kepuasan masyarakat (SKM) pada pelayanan rawat inap di RSUD Wonosari Kabupaten Gunungkidul Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2022. OPTIMAL: Jurnal Bisnis dan Ekonomi Aktual, 19(2), 96–117.
Fauzan, M. F., Athariq, F. M., Maulana, M. I., Savitri, P. A. N., Ariandhini, M. P., & Kafaa, K. A. (2025). *Menuju Desa Maju: Menakar Efektivitas Reformasi Birokrasi di Kalurahan Panggungharjo, Daerah Istimewa Yogyakarta*. Journal of Social Development Studies.
Faranisa, dkk. (2025). Pengaruh IPM dan Tingkat Pengangguran Terbuka terhadap Ketimpangan Distribusi Pendapatan Antar Kabupaten/Kota di DIY.
Irawan, & Armadani. (2021). Tata Kelola Pemerintahan dan Efektivitas Organisasi Publik.
Kurnianingsih, dkk. (2021). Analisis Ketimpangan Pendapatan Antar Wilayah di Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013–2019.
Rusli. (2023). Otonomi Daerah dan Tantangan Disparitas Kapasitas Pemerintahan Daerah.
Widiastuti. (2024). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Kepuasan Masyarakat.
Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kota Yogyakarta. (2024). Data Indeks Reformasi Birokrasi Kota Yogyakarta Tahun 2017–2023.