



OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PT. POS INDONESIA DALAM PENYALURAN BANTUAN SOSIAL

(Studi Kasus Kantor Pos Bandar Agung Lampung Tengah)

Krisnabila Fitriani¹, Deddy Hermawan², Nur Effendi³

¹Magister Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Lampung, Indonesia

Correspondence: E-mail: emailDPL@m.p

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis optimalisasi pelayanan publik oleh PT Pos Indonesia dalam penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung, Kabupaten Lampung Tengah. Meskipun menghadapi keterbatasan fasilitas fisik, infrastruktur digital, serta sumber daya manusia, kantor pos ini mampu mencapai realisasi penyaluran bantuan sosial sebesar 95,16% pada tahun 2024. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan perspektif Teori New Public Service (NPS) dan Teori Public Enterprise. Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak semata-mata ditentukan oleh kelengkapan sarana, tetapi juga oleh kemampuan adaptasi petugas, kedekatan sosial dengan masyarakat, serta strategi pelayanan berbasis kolaborasi lokal. Faktor penghambat utama meliputi keterbatasan ruang pelayanan, perangkat elektronik, jaringan internet yang tidak stabil, serta rendahnya dukungan fasilitas keamanan. Sementara itu, faktor pendukung mencakup komitmen petugas, koordinasi dengan aparat desa, serta kepercayaan masyarakat. Penelitian ini merekomendasikan penguatan digitalisasi layanan, peningkatan kapasitas sumber daya manusia, dan pemerataan fasilitas pelayanan publik di wilayah pedesaan.

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted/Received 15 Februari 2026

First Revised 16 Februari 2026

Accepted 16 Februari 2026

First Available online 17 Februari 2026

Publication Date 17 Februari 2026

Keyword:

pelayanan publik, Bantuan sosial, PT Pos Indonesia, New Public Service, Public Enterprise

1. INTRODUCTION

Pelayanan publik merupakan instrumen strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks Indonesia, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif pemerintah, tetapi juga bagian dari tanggung jawab negara dalam melindungi masyarakat dari risiko sosial dan ekonomi. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT Pos Indonesia memiliki fungsi ganda, yaitu sebagai entitas bisnis dan agen pelayanan sosial negara. Salah satu mandat strategis yang dijalankan adalah penyaluran bantuan sosial kepada masyarakat melalui program seperti Program Keluarga Harapan (PKH), Bantuan Pangan Non-Tunai (BPNT), dan Bantuan Langsung Tunai (BLT).

Namun, implementasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial di tingkat operasional masih menghadapi berbagai tantangan, seperti antrean panjang, keterlambatan distribusi, ketidaksinkronan data penerima manfaat, serta keterbatasan fasilitas dan sumber daya manusia. Kondisi tersebut juga dialami oleh Kantor Pos Bandar Agung di Kecamatan Terusan Nunyai, Kabupaten Lampung Tengah.

Meskipun memiliki keterbatasan fasilitas seperti ruang pelayanan yang sempit, perangkat elektronik yang terbatas, jaringan internet yang tidak stabil, serta minimnya sistem keamanan internal, Kantor Pos Bandar Agung mampu mencapai realisasi penyaluran bantuan sosial sebesar 95,16% pada tahun 2024.

2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Lokasi penelitian berada di Kantor Pos Bandar Agung, Kabupaten Lampung Tengah. Informan penelitian terdiri dari kepala kantor pos, petugas layanan, petugas lapangan, pendamping sosial, perangkat desa, serta masyarakat penerima bantuan sosial.

Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan model interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Kondisi Pelayanan Publik dalam Penyaluran Bantuan Sosial

Pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu penerimaan data Keluarga Penerima Manfaat (KPM) dari pemerintah daerah, penjadwalan penyaluran bantuan, proses verifikasi identitas penerima, hingga distribusi bantuan secara langsung di loket pelayanan. Dalam kondisi tertentu seperti penerima lanjut usia (lansia) atau masyarakat dengan keterbatasan fisik, petugas pos juga melaksanakan layanan *door to door* untuk memastikan bantuan tetap tersalurkan secara tepat sasaran.

Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik di kantor ini masih dihadapkan pada berbagai keterbatasan sarana dan prasarana. Ruang pelayanan yang sempit seringkali tidak mampu menampung jumlah penerima manfaat yang datang secara bersamaan pada saat

jadwal penyaluran bantuan sosial massal. Hal ini menyebabkan terjadinya antrean panjang yang berimplikasi pada menurunnya kenyamanan masyarakat dalam menerima layanan. Selain itu, keterbatasan perangkat elektronik seperti komputer dan printer, serta kondisi jaringan internet yang tidak stabil turut memperlambat proses verifikasi data penerima bantuan.

Jika dibandingkan dengan Kantor Pos Gunung Sugih dan Kantor Pos Bandar Jaya yang memiliki fasilitas pelayanan relatif lebih lengkap, Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan adanya kesenjangan infrastruktur pelayanan. Meskipun demikian, capaian realisasi penyaluran bantuan sosial pada tahun 2024 mencapai 95,16%, yang mengindikasikan bahwa efektivitas pelayanan tetap dapat dipertahankan meskipun dalam kondisi keterbatasan fasilitas.

3.2 Analisis Pelayanan Berdasarkan Perspektif New Public Service (NPS)

Berdasarkan perspektif Teori New Public Service, pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan adanya orientasi pelayanan yang berpusat pada warga negara (*citizen-centered service*). Petugas pos tidak hanya menjalankan prosedur administratif, tetapi juga berupaya memberikan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini tercermin dari pemberian prioritas layanan bagi lansia, penyediaan informasi secara langsung kepada masyarakat, serta koordinasi aktif dengan aparat desa dalam proses penyaluran bantuan sosial.

Selain itu, interaksi antara petugas pos dan masyarakat juga mencerminkan adanya nilai partisipasi dan kolaborasi dalam pelayanan publik. Aparat desa dan pendamping sosial turut membantu dalam mengatur antrean, menyampaikan informasi jadwal penyaluran, serta memastikan kehadiran penerima manfaat sesuai dengan data yang telah diverifikasi. Keterlibatan aktor lokal ini berkontribusi dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Pelayanan yang dilakukan di Kantor Pos Bandar Agung juga mencerminkan prinsip *servicing rather than steering*, di mana petugas berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai warga negara, bukan sekadar sebagai pelanggan layanan administratif. Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik tidak hanya diukur dari capaian target distribusi bantuan, tetapi juga dari kualitas interaksi sosial antara petugas dan masyarakat.

3.3 Analisis Kelembagaan Berdasarkan Perspektif Public Enterprise

Dari perspektif Teori Public Enterprise, Kantor Pos Bandar Agung sebagai bagian dari PT Pos Indonesia menjalankan fungsi ganda, yaitu fungsi ekonomi dan fungsi sosial. Dalam menjalankan fungsi ekonomi, kantor pos dituntut untuk mengelola sumber daya yang terbatas secara efisien agar proses pelayanan tetap berjalan tanpa menghambat operasional organisasi.

Sementara itu, dalam menjalankan fungsi sosial, kantor pos memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa bantuan sosial dapat tersalurkan secara merata, transparan, dan tepat sasaran kepada masyarakat yang berhak menerima. Hal ini terlihat dari upaya petugas dalam melakukan verifikasi data secara langsung, serta pelaksanaan layanan distribusi bantuan bagi masyarakat yang tidak dapat hadir ke kantor pos.

Keseimbangan antara efisiensi operasional dan tanggung jawab sosial ini menjadi indikator utama keberhasilan pelayanan publik berbasis BUMN di wilayah pedesaan. Kantor Pos Bandar

Agung menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik dapat dicapai melalui adaptasi organisasi dan inovasi pelayanan, meskipun tanpa dukungan fasilitas teknologi yang memadai.

3.4 Faktor Penghambat Optimalisasi Pelayanan Publik

Beberapa faktor yang menjadi penghambat optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung antara lain:

1. Keterbatasan ruang pelayanan dan ruang tunggu;
2. Minimnya perangkat elektronik seperti komputer dan printer;
3. Jaringan internet yang tidak stabil;
4. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia;
5. Minimnya fasilitas keamanan seperti CCTV.

Faktor-faktor tersebut berimplikasi pada lamanya waktu pelayanan serta menurunnya kenyamanan masyarakat dalam menerima bantuan sosial.

3.5 Strategi Optimalisasi Pelayanan

Meskipun menghadapi berbagai keterbatasan, Kantor Pos Bandar Agung menerapkan sejumlah strategi adaptif untuk menjaga efektivitas pelayanan, antara lain:

1. Penataan sistem antrean manual yang tertib;
2. Pemberian layanan prioritas bagi kelompok rentan seperti lansia;
3. Koordinasi dengan aparat desa dan pendamping sosial;
4. Pelaksanaan layanan *door to door*;
5. Pemanfaatan kedekatan sosial antara petugas dan masyarakat.

Strategi tersebut mencerminkan adanya kapasitas adaptif organisasi dalam menghadapi keterbatasan sumber daya, sekaligus menunjukkan bahwa optimalisasi pelayanan publik tidak selalu bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada komitmen pelayanan dan kolaborasi sosial di tingkat lokal.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, optimalisasi pelayanan publik dalam penyaluran bantuan sosial di Kantor Pos Bandar Agung tidak sepenuhnya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisik maupun dukungan infrastruktur digital, tetapi oleh kemampuan adaptasi organisasi, komitmen petugas layanan, serta kolaborasi dengan aparat desa dan masyarakat. Meskipun menghadapi keterbatasan ruang pelayanan, perangkat elektronik, jaringan internet yang tidak stabil, serta minimnya fasilitas keamanan, kantor pos ini tetap mampu mencapai realisasi penyaluran bantuan sosial sebesar 95,16% pada tahun 2024.

Dari perspektif Teori New Public Service, praktik pelayanan di Kantor Pos Bandar Agung menunjukkan orientasi pelayanan yang berpusat pada warga negara melalui pendekatan partisipatif dan responsif, termasuk pemberian layanan prioritas bagi kelompok rentan.

Sementara itu, dari perspektif Teori Public Enterprise, kantor pos mampu menjalankan fungsi ganda sebagai entitas bisnis sekaligus agen sosial negara dengan menyeimbangkan efisiensi operasional dan tanggung jawab sosial dalam distribusi bantuan sosial di wilayah pedesaan.

Dengan demikian, optimalisasi pelayanan publik di Kantor Pos Bandar Agung mencerminkan adanya kapasitas ketahanan organisasi publik dalam mempertahankan efektivitas layanan di tengah keterbatasan fasilitas dan infrastruktur. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah pedesaan tidak hanya memerlukan investasi teknologi, tetapi juga penguatan kapasitas sumber daya manusia serta tata kelola pelayanan yang kolaboratif.

5. REFERENCES

Buku

- Adi, I. R. (2013). *Intervensi Komunitas dan Pengembangan Masyarakat*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Agus Dwiyanto. (2018). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gadjah Mada University Press.
- Bambang Supriyadi. (2022). *Manajemen Sektor Publik di Indonesia*. Prenadamedia Group.
- Budi Setiyono. (2020). *Birokrasi dalam Perspektif Politik dan Administrasi*. Prenadamedia Group.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service: Serving, Not steering*. New York: M.E. Sharpe.
- Denhardt, R. B., Denhardt, J. V., & Blanc, T. (2013). *Public Administration: An Action Orientation* (6th ed.). Belmont, CA: Wadsworth.
- Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Erwan Agus Purwanto & Dyah Ratih Sulistyastuti. (2017). *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Gava Media.
- Frederickson, H. G. (1996). *The Spirit of Public Administration*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, dan Implementasi*. Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, R. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Ika Widiastuti, S. (n.d.). *Teori Administrasi Publik*. <https://media.neliti.com/media/publications/593365-teori-administrasi-publik-e56ae50d.pdf>

- Kamaruddin, A. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori dan Aplikasi di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kuncoro, M. (2018). *Ekonomi Pembangunan: Teori, Masalah, dan Kebijakan* (5th ed.). Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Lembaga Administrasi Negara. (2000). *Good Governance: Kerangka Konseptual dan Implementasi*. Jakarta: LAN.
- Lubis, A. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Mardiasmo. (2002). *Otonomi Daerah dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi.
- Miftah Thoha. (2019). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Kencana.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government*. New York: Plume.
- Osborne, S. P. (2006). *The New Public Governance?* London: Routledge.
- Prabowo, H. (2022). *Inovasi Pelayanan Organisasi Publik*. <https://eprints2.ipdn.ac.id/846/1/Inovasi%20Pelayanan%20Organisas%20Publik%20CO PY.pdf>
- Riant Nugroho. (2021). *Public Policy: Dinamika Kebijakan Publik di Indonesia*. Elex Media Komputindo.
- Rizalihadi, T. (2025). *Manajemen Pelayanan Publik: Teori, Regulasi, Inovasi*. <https://repository.penerbitwidina.com/media/publications/638416-manajemen-pelayanan-publik-teori-regulas-0335ca98.pdf>
- Sabaruddin Abdullah. (2020). *Good Governance dalam Perspektif Administrasi Publik Indonesia*. Alfabeta.
- Sedarmayanti. (2012). *Administrasi Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Sedarmayanti. (2012). *Good Governance (Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: Mandar Maju.
- Suganda, D. A. (2025). *Administrasi Publik: Teori, Konsep, dan Aplikasi dalam Pemerintahan Modern*. Media Penerbit Indonesia
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto, E. (2014). *Kebijakan Sosial dan Pekerjaan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Sutedi, A. (2012). *Good Corporate Governance*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Thoha, M. (2012). *Birokrasi dan Politik di Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tjiptono, F. (2011). *Service Management*. Yogyakarta: Andi.
- Wasistiono Sadu. (2019). *Manajemen Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. IPDN Press.

Jurnal

- Aiyar, Y., Davis, V., & Govindan, V. (2021). The state of *social* protection delivery systems in developing countries. *World Development*, 141, 105389.
- Alcaide-Muñoz, L., Rodríguez Bolívar, M. P., & López Hernández, A. M. (2020). *Transparency* in governments: A meta-analytic review. *Government Information Quarterly*, 37(3).
- Amelia, V. (2022). Pelayanan publik inklusif. *Jurnal Studi Kependudukan*, 5(3).
- Anwaruddin, A. (2004). *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Paradigma Good Governance*. Jurnal Ilmiah Administrasi. <https://jia.stialanbandung.ac.id/index.php/jia/article/download/186/134>
- Arifin, Z. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penerima manfaat bansos. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 9(2).
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Bloomberg, L. (2014). *Public value governance: Moving beyond traditional public administration and New Public Management*. *Public Administration Review*, 74(4), 445–456. <https://dergipark.org.tr/en/pub/jeim/article/1849828>
- Budiyanto, M. N., et al. (2025). *Digital Transformation and Public value Creation in Public Administration: Co-production-Based Governance*. IAPA Proceedings. <https://journal.iapa.or.id/proceedings/article/view/1331>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service Revisited*. *Public Administration Review*, 75(5), 664–672. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/puar.12347>
- Fadilah, R., & Nugraha, A. (2020). Tata Kelola Kolaboratif dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Borneo Administrator*. <https://samarinda.lan.go.id/jba/index.php/jba/article/view/402>
- Fauzi, R., & Marpaung, A. (2018). Peran BUMN dalam pelayanan publik. *Jurnal BUMN dan Kebijakan Publik*, 1(1).
- Hadi, I. (2024). *Modernisasi dan Digitalisasi Public Service melalui SPBE*. *Jurnal Kridatama Sains dan Teknologi*. <https://jurnal.umnu.ac.id/index.php/kst/article/download/1398/591>
- Handayani, R., & Wicaksono, T. (2020). Transparansi dan akuntabilitas penyaluran bansos tunai. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(2).
- Haryanto, D. (2019). Dampak penyaluran bansos terhadap kesejahteraan keluarga miskin. *Jurnal Kesejahteraan Sosial*, 10(2).
- Hasanah, U., & Firdaus, M. (2021). Tantangan Implementasi SPBE dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. <https://jurnal.unila.ac.id/index.php/jiana/article/view/23985>
- Kurniasih, D., & Prasetyo, B. (2020). Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Program Bantuan Sosial. *Jurnal Administrasi Negara*. <https://journal.uny.ac.id/index.php/jan/article/view/33421>
- Kurniawan, T. (2017). *Good governance* dan pelayanan publik. *Jurnal Tata Kelola*, 4(3).

- Lestari, N., & Handayani, T. (2023). Pelayanan Publik Inklusif bagi Kelompok Rentan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
<https://journal.umy.ac.id/index.php/jip/article/view/18654>
- Lestari, P., & Hadi, M. (2022). Ketepatan sasaran bansos. *Jurnal Statistik Sosial*, 2(1).
- Nurhidayah, L. (2021). Peran PT Pos Indonesia dalam penyaluran bantuan sosial. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 8(1).
- Ofoma, C. (2024). *Digitalization and Public value Co-Creation in Public Sector Organizations*. *Administrative Science Journal*. <https://doi.org/10.54201/iajas.98>
- Pramono, J., & Kurniawan, T. (2023). Kualitas Pelayanan Publik dalam Perspektif *New Public Service*. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*.
<https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/jakpp/article/view/59412>
- Priyanto, E. (2018). Digitalisasi penyaluran bansos. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 5(1).
- Putri, M. A., & Yuliani, E. (2019). Faktor Sosial dalam Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*.
<https://journal.publication.id/index.php/japi/article/view/211>
- Putri, N. (2019). Distribusi logistik bantuan sosial. *Jurnal Logistik dan Distribusi*, 3(2).
- Rahmawati, D., & Widodo, S. (2016). Mekanisme pengaduan publik bansos. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 4(1).
- Ramadhani, S., & Sari, N. (2024). Digital *Governance* dan Efisiensi Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Good Governance*.
<https://ejournal.ipdn.ac.id/JGG/article/view/1987>
- Sadat, A., Lawelai, H., & Yudarsat, A. P. (2025). *The Impact of Digital Governance on Public Service Efficiency: A Cross-Country Analysis*. *Jurnal Governance & Law Policy*.
<https://doi.org/10.47650/jglp.v7i1.1871>
- Saragih, B. (2022). Inovasi pelayanan publik berbasis digital. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 10(2).
- Scupola, A., & Mergel, I. (2022). *Co-production in digital transformation of public administration and public value creation*. *Government Information Quarterly*.
<https://doi.org/10.1016/j.giq.2021.101650>
- Sulistyowati, R. (2019). Peran BUMN dalam pelayanan publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(3).
- Suryadi, A., & Pratama, R. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital dalam Perspektif Administrasi Publik. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
<https://journal.unpar.ac.id/index.php/JAP/article/view/5123>
- Suryanto, A., & Rizki, P. (2019). Efektivitas kebijakan bantuan sosial. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(3).
- Syahputra, R., & Amelia, F. (2022). Koordinasi Lintas Aktor dalam Implementasi Kebijakan Publik. *Jurnal Governance*.
<https://journal.uin-suska.ac.id/index.php/governance/article/view/15876>

Trimurti Ningtyas, M. KP. (2017). *New Public Service: Pelayan Publik Berbasis Humanistik untuk Reformasi Birokrasi*. *Jurnal Negara*.
<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/negara/article/download/283/339>

Wibowo, H., & Lestari, D. (2022). Efektivitas Implementasi Kebijakan Bantuan Sosial di Tingkat Lokal. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
<https://journal.ugm.ac.id/jsp/article/view/68954>

Wijayanti, S. (2017). Akuntabilitas penyaluran bantuan. *Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 6(2).

Website/Lain-lain

Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Kesejahteraan Rakyat*.

Bappenas. (2022). *Evaluasi Kebijakan Bantuan Sosial*.

Kementerian Sosial RI. (2023). *Program Bantuan Sosial*.

OECD. (2019). *Governance at a Glance*.

OECD. (2021). *Government at a glance 2021*. OECD Publishing.
<https://www.oecd.org/gov/government-at-a-glance-2021.htm>

Oxford University Press. (n.d.). *Journal of Public Administration Research and Theory*.
<https://academic.oup.com/jpart>

PT Pos Indonesia. (2023). *Profil & Laporan Tahunan*.

The Treasury (Australia). (2024). *Review of Social Assistance Systems*.

Transparency International. (2022). *Corruption Perceptions Index*.

UNDP. (1997). *Governance for Sustainable Human Development*.

Wiley Online Library. (n.d.). *Governance*. <https://onlinelibrary.wiley.com/journal/14680491>

World Bank. (1992). *Governance and Development*.

World Bank. (2000). *Reforming Public Institutions and Strengthening Governance*.

World Bank. (2021). *Protecting the Poor and Vulnerable: Social Assistance in Indonesia*.

SAGE Publications. (n.d.). *Public Works Management & Policy*.
<https://journals.sagepub.com/home/pwm>

SAGE Publications. (n.d.). *Review of Public Personnel Administration*.
<https://journals.sagepub.com/home/rop>

SAGE Publications. (n.d.). *State and Local Government Review*.
<https://journals.sagepub.com/home/slg>