

Inovasi Pelayanan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

AHMAD FITRA YUZA¹; DITA FISDIAN ADNI^{*2}; ASRI MUHAMMAD SALEH³

Universitas Islam Riau

Jl. Kaharuddin Nasution 113, Pekanbaru 28284

*E-mail : ditafisdianadni@soc.uir.ac.id (korespondensi)

Abstract: There are several obstacles in providing administrative services to the community at partner locations, namely the Office of the Mayor of Nagari Painan Timur Painan. The first is that there are no innovations made by the Nagari Government in order to improve the quality of services to the community. The next problem is the Covid-19 pandemic that still exists, so it is still risky for people to come to the Nagari Mayor's Office to get services. Seeing from these problems, it is necessary in this service activity to provide solutions that can be used to solve problems. The service method is carried out by counseling partners, namely the Nagari Painan Timur Painan Government for 1 day. The result of the counseling is that partners understand the importance of service innovation within the Wali Nagari Office. In addition, partners understand how to make simple service innovations using WhatsApp and e-mail media. The follow-up to this community service activity was a cooperation agreement between the Government Science Study Program and the Nagari Painan Timur Painan Government.

Keywords: *Innovation; Service, Quality*

Pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan di sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk penyediaan barang dan atau jasa sesuai kebutuhan masyarakat berdasarkan aturan-aturan hukum perundang-undangan yang berlaku (Sari, 2019). Pelayanan publik diberikan dalam rangka memenuhi kebutuhan warga negara secara keseluruhan. Pelayanan publik diberikan untuk melayani keperluan masyarakat yang ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan tersebut. Penyeleggaraan pelayanan publik yang baik ditandai dengan terciptanya kepuasan dari masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang baik dan berkualitas, kementerian, lembaga, dan Pemerintah Daerah berusaha melakukan percepatan reformasi birokrasi dengan mendorong untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik (Annisa Shodiqien, 2018).

Mencermati definisi tersebut, maka pelayanan publik berkaitan erat dengan kepentingan publik. Masyarakat berharap agar penyelenggara pelayanan publik bisa melayani dengan penuh kejujuran, pengelolaan anggaran dengan tepat, dan dapat dipertanggung jawabkan kepada publik. Terdapat empat elemen penting proses pelayanan publik. Pertama, penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa. Kedua, penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan. Ketiga, jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan. Keempat, kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini

sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati (Ardiansah & Andrizal, 2019).

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia secara ideal mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Kebijakan melahirkan pelayanan publik yang lebih berkualitas melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didasarkan atas kenyataan bahwa hingga saat ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan dengan situasi dan kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Penyebab pelayanan publik yang buruk diakui karena ketidaksiapan pemerintah dalam merespons terjadinya transisi nilai yang berdimensi luas serta berpengaruh terhadap pembangunan yang kompleks (Nuriyanto, 2014).

Salah satu proses yang terpenting dalam upaya mewujudkan pelayanan publik yang lebih berkualitas baik ditingkat pemerintahan pusat ataupun sampai ditingkat pemerintahan paling rendah ialah dengan melakukan sebuah terobosan inovasi. Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus diciptakan oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat (Adawiyah, 2018).

Inovasi pada sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang

dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau sesuai kebutuhan masyarakat. Inovasi di sektor publik merupakan salah satu jalan atau bahkan “breakthrough” untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik (Eldo & Mutiarin, 2019).

Pelayanan publik pada pemerintahan desa berdasarkan pada Undang-Undang Nomor 6 tahun 2014 tentang Desa merupakan pelayanan jasa pemerintahan, pelayanan sosial, dan kegiatan ekonomi. Desa berkewajiban dalam meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum, kualitas pelayanan publik dengan menerapkan prinsip partisipasi, prinsip supremasi hukum, transparansi, prinsip responsivitas, akuntabilitas, merupakan adopsi dari United Nation Development Program yang diharapkan akan meningkatkan kepercayaan publik dalam pelayanan publik (Ikhsan et al., 2020).

Nagari Painan Timur Painan merupakan salah satu nagari yang secara administratif terletak di Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat. Nagari adalah wilayah setingkat dengan desa dan merupakan pembagian wilayah administratif sesudah kecamatan di provinsi Sumatra Barat, Indonesia. Nagari merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat, berdasarkan asal usul dan adat istiadat yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Nagari terdiri dari kumpulan dari beberapa Jorong/Korong yang memiliki tujuan dan prinsip yang sama. Nagari dipimpin oleh seorang Wali Nagari. Wali Nagari ini dipilih melalui musyawarah dan mufakat dari berbagai kumpulan

Jorong dan masyarakat melalui pemilihan wali nagari.

Pemerintahan Nagari sebagai pemerintahan terendah yang menggantikan Pemerintahan Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum adat dalam daerah Provinsi Sumatera Barat. Terdiri dari himpunan beberapa suku yang mempunyai wilayah dengan batas-batas tertentu, mempunyai kekayaan sendiri, berhak mengatur dan mengurus rumah tangganya dan memilih pimpinan pemerintahannya (Putri, 2021). Dalam otonomi daerah unsur-unsur yang memimpin pemerintahan nagari adalah niniak mamak, alim ulama, cerdik pandai, dan bundo kanduang. Unsur-unsur tersebut terhimpun dalam lembaga-lembaga yang ada di nagari seperti Badan Perwakilan Anak Nagari (BPAN), Badan Musyawarah Adat dan Syarak (BMAS) sebagai badan yang memberikan saran dan nasehat kepada Wali Nagari. BMAS mendapatkan masukan dari dua lembaga yaitu Lembaga Adat Nagari (LAN) dan Lembaga Syarak Nagari (LSN). Sementara itu Wali Nagari dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seorang sekretaris dan beberapa staf yaitu Kaur Nagari Bidang Pemerintahan, dan Kaur Nagari Bidang Pembangunan (Zakir, 2021).

Data sampai tahun 2016 diketahui bahwa penduduk Nagari Painan Timur Painan tercatat berjumlah 5.932 jiwa, terdiri dari penduduk laki-laki berjumlah 2.978 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 2.954 jiwa. Nagari Painan Timur Painan di pimpin oleh Wali Nagari yaitu Bapak Hendra Ardison Chandra, SE. Sama seperti desa pada umumnya, Nagari Painan Timur Painan juga menyediakan berbagai pelayanan kepada masyarakat di Kantor Wali Nagarnya. Salah satu pelayanan yang diberikan dan sudah menjadi tugas pokok dan fungsi pemerintah nagari dan harus dilaksanakan oleh aparatur yang bekerja di Kantor Wali Nagari adalah pelayanan administrasi.

Pelayanan administrasi merupakan pengurusan dokumen-dokumen serta surat-surat penting yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan administrasi yang tersedia di Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan diantaranya adalah surat pindah penduduk, surat pengantar nikah, surat keterangan usaha (SKU), surat keterangan berkelakuan baik (SKCK/SKBB), surat keterangan meninggal dunia, surat keterangan ahli waris, surat keterangan kelahiran, surat keterangan belum pernah menikah, surat keterangan tanah/rekomendasi sertipikat tanah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan penghasilan, dan pelayanan lainnya.

Dalam penyelenggaraan pelayanannya, Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan masih terdapat beberapa keterbatasan dan menjadi masalah dalam pelaksanaannya. Permasalahan yang pertama adalah belum adanya inovasi yang diciptakan atau dibuat oleh Pemerintah Nagari Painan Timur Painan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya. Padahal inovasi sangat diperlukan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dan pelayanan yang cepat dan akurat. Melalui pemberian pelayanan yang cepat, mudah, akurat disertai dengan fasilitas pelayanan yang lengkap, menandakan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan mempunyai komitmen yang kuat dan serius dalam memperbaiki layanannya kepada masyarakat.

Permasalahan yang kedua adalah dimana pandemi covid-19 yang masih ada saat ini sehingga masih riskan bagi masyarakat mendatangi Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan untuk mendapatkan pelayanan. Apalagi sesuai dengan imbauan dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu datang secara fisik dalam kepengurusan layanan di kantor pemerintahan agar terhindar dari potensi penyebaran Covid-19. Sehingga Pemerintah Nagari Painan Timur Painan seharusnya membuat pelayanan alternatif agar masyarakat tetap bisa mendapatkan pelayanan yang berkualitas tanpa harus ke Kantor Wali Nagari

Tujuan kegiatan PKM Inovasi Pelayanan Pada Pemerintahan Nagari Painan Timur Painan Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan jika dikaitkan dengan visi keilmuan dan Program Studi Ilmu Pemerintahan dan RIPPUM UIR adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan dosen begitu juga dengan mahasiswa dalam bekerjasama dengan mitra PKM sehingga keilmuan yang dimiliki oleh dosen dan mahasiswa dapat diaplikasikan dan dimanfaatkan untuk memberikan solusi dari permasalahan yang di hadapi oleh mitra.
2. Meningkatkan kemampuan mitra dengan menciptakan inovasi pelayanan sehingga akan mempercepat peningkatan kualitas pelayanan melalui keilmuan bidang pemerintahan yang dimiliki oleh dosen.
3. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan mahasiswa dalam mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang sudah dimiliki dan kemudian dibawa ke lingkungan luar kelas untuk di praktekkan secara nyata kepada mitra.

Sehingga fokus kegiatan yang diusulkan dengan menggandeng mitra Pemerintah Nagari Painan Timur Painan yakni pemberian solusi pada permasalahan belum adanya inovasi dan ide-ide terkait inovasi pelayanan sederhana yang bisa dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan.

METODE

Proses kegiatan pengabdian kepada masyarakat pada mitra yaitu Pemerintah Nagari Painan Timur Painan Kecamatan IV Jurai Kabupaten Pesisir Selatan Provinsi Sumatera Barat dari awal observasi kegiatan sampai pada laporan hasil akan dilaksanakan dalam waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan. Adapun langkah-langkah yang akan dilaksanakan pada awal hingga akhir kegiatan pengabdian adalah sebagai berikut:

1. Melakukan observasi pra kegiatan. Hal ini penting untuk dilakukan sebagai suatu bentuk langkah awal dalam menemukan permasalahan yang dimiliki oleh mitra.

2. Rapat dengan ketua, anggota pengusul serta mitra untuk menentukan rencana, pembagian tugas antar tim, solusi yang ditawarkan oleh tim pengusul maupun mitra, serta jadwal kegiatan PKM.
3. Penyusunan proposal PKM oleh ketua, anggota pengusul. Data dari hasil pra observasi dikumpulkan dan diolah sehingga bisa ditampilkan didalam proposal PKM ini.
4. Melakukan rapat persiapan bersama seluruh anggota tim dan mitra PKM. Dalam rapat ini dibahas mengenai jadwal kegiatan PKM, teknis pelaksanaan kegiatan PKM serta pembagian tugas tim pengusul dan mitra didalam pelaksanaan PKM.
5. Melakukan sosialisasi dan penyuluhan kepada mitra PKM yaitu Pemerintah Nagari Painan Timur Painan mengenai inovasi pelayanan yang dilaksanakan di Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan oleh tim pengusul. Kegiatan penyuluhan ini dihadiri oleh seluruh pegawai yang bekerja di Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan dan masyarakat. Kegiatan PKM ini akan berlangsung selama 1 (satu) hari.
6. Evaluasi kegiatan PKM untuk melihat sejauh mana ketercapaian indikator keberhasilan kegiatan dan manfaat yang didapat oleh mitra.
7. Membuat laporan hasil pelaksanaan PKM dalam bentuk luaran yakni jurnal dan berita di media massa elektronik.

Mitra berpartisipasi dalam kegiatan ini dengan cara ikut serta dalam rapat perencanaan, pada saat penentuan solusi-solusi dari permasalahan serta pada saat pelaksanaan kegiatan. Kemudian mitra juga ikut serta dalam hal evaluasi hasil pengabdian, apakah kegiatan sudah berjalan sesuai dengan rencana dan memastikan bahwa solusi yang ditawarkan akan menjawab ataupun menyelesaikan masalah.

HASIL

Hasil yang dicapai selama proses pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, mitra yaitu Pemerintah Nagari

Painan Timur Painan, mulai dari Wali Nagari, Sekretaris Nagari, Kepala Seksi Pelayanan, Staff beserta pegawai dan lainnya terlihat sangat antusias dalam proses pemaparan materi tentang inovasi pelayanan oleh tim pengusul, dengan dibukanya sesi diskusi, banyak pertanyaan dari peserta dan muncul ide-ide baru terkait dengan inovasi pelayanan sederhana yang dapat diterapkan pada proses pelayanan di Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan yang diusulkan oleh peserta. Antusiasme mitra juga ditunjukkan dengan seriusnya dalam mendengarkan materi-materi yang sedang dipaparkan.



Gambar 1. Antusiasme para peserta pengabdian kepada masyarakat pada saat tim memaparkan materi inovasi pelayanan di Kantor Wali Nagari Painan Timur

Sebagai bentuk tindak lanjut dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini, dilakukan MoU (*Memorandum of Understanding*) ataupun perjanjian kerjasama antara Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang merupakan homebase dari penulis dengan Kenagarian Painan Timur Painan. Didalam perjanjian kerja sama tersebut disebutkan bahwa Nagari Painan Timur Painan akan menjadi Desa Binaan dari Program Studi Ilmu Pemerintahan. Desa binaan adalah suatu program dengan target lokasi sebuah desa yang memenuhi kriteria untuk menjadi sebuah desa binaan. Program ini diyakini akan memberikan dampak positif, yaitu membina sumber daya manusia di kenagarian

dengan pendekatan pendidikan (Riyayatsyah & Alameka, 2022). Salah satu hal yang akan menjadi fokus dalam program desa binaan ini adalah membantu Pemerintah Nagari Painan Timur Painan dalam menciptakan inovasi pelayanan yang tepat di Kantor Wali Nagari sesuai dengan sumber daya yang tersedia. Hal tersebut merupakan kegiatan lanjutan dari pemberian penyuluhan ataupun sosialisasi yang sudah dilakukan.



Gambar 2. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama Antara Program Studi Ilmu Pemerintahan dan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan

PEMBAHASAN

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang ada di lapangan maka solusi yang ditawarkan dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah sebagai berikut:

Pertama, untuk permasalahan belum adanya inovasi pelayanan yang dibuat oleh Pemerintah Nagari Painan Timur Painan ditawarkan solusi yaitu melaksanakan penyuluhan ataupun sosialisasi terkait dengan inovasi pelayanan yang bisa di buat atau diciptakan oleh Pemerintah Nagari Painan Timur Painan. Inovasi pelayanan yang bisa dilakukan oleh Pemerintah Nagari Painan Timur Painan contohnya adalah pelayanan offline menyapa warga masyarakat dan pelaksanaan pelayanan ini dapat dilakukan pada hari-hari tertentu.

Pemerintah Nagari Painan Timur Painan dapat membuka kegiatan pelayanan dalam pengurusan administrasi ditempat-tempat yang banyak dikunjungi oleh masyarakat Nagari Painan Timur Painan, seperti di pasar tradisional. Selain itu Kantor Wali Nagari Painan timur Painan juga bisa membuka pelayanan di luar hari kerja seperti hari sabtu. Inovasi yang dapat dilakukan berikutnya adalah melaksanakan pelayanan administrasi, seperti pelayanan jemput bola dimana pegawai kantor wali nagari Painan Timur Painan langsung ke rumah masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Masyarakat hanya tinggal menyiapkan syarat-syarat yang dibutuhkan. Ketika dokumen atau surat yang diurus sudah selesai, pegawai Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan akan mengantarkannya kerumah masyarakat yang bersangkutan. Target indikator pencapaiannya adalah 1 (satu) hari sosialisasi atau penyuluhan.

Kedua, permasalahan yang berkaitan dengan pandemi covid-19 yang masih ada saat ini sehingga riskan bagi masyarakat untuk datang ke Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan umum untuk mendapatkan pelayanan. Solusi dari permasalahan ini adalah tim pengusul mengadakan penyuluhan ataupun sosialisasi penggunaan teknologi informasi yang sederhana seperti penggunaan Whatsapp ataupun email untuk penyerahan syarat-syarat pengurusan dokumen dan surat-surat penting yang dilakukan untuk mengurangi pemakaian kertas (*paperless*) sehingga masyarakat tidak perlu lagi memfotocopy syarat-syarat yang harus dipenuhi. Masyarakat bisa memfoto atau scan syarat-syarat tersebut. Program ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan administrasi lewat handphone, Sehingga Masyarakat Nagari Painan Timur Painan tidak perlu lagi mengantri untuk mendapatkan pelayanan di Kantor Wali Nagari. Masyarakat hanya perlu mengupload persyaratan dan ketika semua sudah diterima dan diselesaikan, kemudian pemerintah Nagari Painan Timur Painan akan kembali menghubungi masyarakat bahwasanya surat atau dokumen administrasi

yang di urus telah selesai dan sudah bisa diambil ke kantor Wali Nagari. Target indikator pencapaiannya adalah 1 (satu) hari penyuluhan atau sosialisasi.



Gambar 3. Tim pengusul sedang memaparkan materi

Selain menciptakan inovasi yang sesuai dengan sumber daya yang ada, Pemerintah Nagari Painan Timur Painan juga akan didampingi dalam pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan administrasi yang sudah diperbaharui dengan memasukkan unsur-unsur teknologi didalam pelaksanaan pelayanannya. Tentu SOP dari pelayanan yang sudah diperbaharui harus diubah agar alur pelayanan, waktu penyelesaian layanan, biaya pelayanan, aparatur yang berperan dalam pelayanan, tempat pelayanan akan semakin lebih jelas diketahui oleh masyarakat sehingga prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas dapat terpenuhi.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil kegiatan pengabdian kepada masyarakat dapat disimpulkan bahwa:

1. Kegiatan penyuluhan tentang inovasi pelayanan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat berjalan dengan sukses dan lancar.
2. Setelah mendengarkan pemaparan materi dari ketua dan anggota tim, aparatur Pemerintah Nagari Painan Timur Painan

semakin memahami arti penting dilakukannya inovasi pelayanan di lingkungan Kantor Wali Nagari Painan Timur Painan. Selain itu mitra paham bagaimana membuat inovasi pelayanan yang sederhana dengan menggunakan media whatsapp dan e-mail.

3. Tindak lanjut dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah dilakukannya Memorandum of Understanding (MoU) antara Program Studi Ilmu Pemerintahan dengan Pemerintah Nagari Painan Timur Painan, dimana Program Studi Ilmu Pemerintahan menjadikan Nagari Painan Timur Painan sebagai Desa Binaan. Salah satu fokus dalam perjanjian kerjasama ini adalah diberikannya pendampingan kepada aparat Pemerintah Painan Timur Painan tentang inovasi pelayanan yang dapat dilaksanakan di kantor Wali nagari.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Direktorat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Islam Riau yang telah memberi dukungan pendanaan sehingga kegiatan pengabdian ini dapat terlaksana.

DAFTAR RUJUKAN

- Adawiyah, P. R. (2018). Inovasi Dalam Pelayanan Publik Di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bayuwangi. *Jurnal Politico*, 2(2), 264–275.
- Annisa Shodiqien, A. F. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat Di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(1), 1–13. dalam-pelayanan-publik-sebagai-upaya-mewujudkan-surabay#cite
- Ardiansah, & Andrizal. (2019). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik Di Kecamatan Mempura Kabupaten Siak. *Dinamisia: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 368–377. <https://doi.org/10.31849/dinamisia.v3i2.3493>
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Ikhsan, Syofian, S., & Utami, B. C. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Di Desa Seberang Taluk Kabupaten Kuantan Singingi. *Jurnal Niara*, 13(1), 237–244. <https://doi.org/10.35817/jpu.v3i4.15532>
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453.
- Putri, R. P. (2021). Pemilihan Wali Nagari Dalam Sistem Pemerintahan Daerah Di Kabupaten Padang Pariaman. *Ensiklopedia Of Journal*, 3(5), 216–222.
- Riyayatsyah, & Alameka, F. (2022). Desa Binaan Berbasis Teknologi Di Desa Benua Puhun Kecamatan Muara Kaman. *Jurnal Mulia*, 1(1), 20–23.
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190–203. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1448>.
- Zakir, F. (2021). Mengenal Sistem Pemerintahan Nagari Di Propinsi Sumatera Barat. *Ensiklopedia of Journal*, 3(5), 53–57.