

Inovasi Pelayanan Publik dengan Pemanfaatan Teknologi di Desa Golo, Kabupaten Wonogiri

Elista Nanda Praptiwi¹, Sania Suci Ramadhani², Andi Saputra³, Ekapti Wahjuni Dj^{4*}

¹²³⁴ Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Ponorogo

¹²³⁴ Jl. Budi Utomo No.10, Ronowijayan, Kec. Ponorogo, Kabupaten Ponorogo, Jawa Timur 63471

email: elpratiwi1918@gmail.com¹, saniasuciramadhani@gmail.com², andrisaputra500@gmail.com³, ekapti_wahjuni@umpo.ac.id^{4*}

Abstract

Golo Village is a village located in Puhpelem District, Wonogiri Regency, when viewed from the geographical condition of Golo Village, partly in the form of highlands. Golo Village implements innovative public services with an appropriate technology system to increase the potential of rural community human resources that are not yet maximized. The implementation of this public service innovation involves collaborative governance between the government, civil society and the private sector. This collaboration creates a new empowerment, which includes Entrepreneurship Training. Economic work programs such as the socialization of Financial Literacy, Anti-Corruption Socialization are carried out to increase sensitivity and public awareness of the dangers of action. Corruption is carried out through a zoom room with village officials and community leaders, planting 1000 trees in each RT environment by complying with health protocols, counseling programs on Clean and Healthy Living Behaviors (PHBS) and counseling on the dangers of smoking and Narcotics, Family Development Health and Health Services and Consultation online via the WA chat application.

Keywords: Innovation; Collaborative Governance; Technology;

Abstrak

Desa Golo merupakan desa yang terletak di Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri, jika dilihat dari keadaan geografis Desa Golo sebagian berupa dataran tinggi. Desa Golo menerapkan inovasi pelayanan public dengan system tekhnologi tepat guna untuk meningkatkan potensi SDM masyarakat desa yang belum maksimal. Pelaksanaan inovasi pelayanan public ini melibatkan collaborative governance antara government, civil society dan private sektor. Kolaborasi tersebut menciptakan suatu pemberdayaan baru yaitu meliputi Pelatihan Kewirausahaan Program kerja bidang ekonomi seperti sosialisasi Literasi Keuangan, Sosialisasi Anti Korupsi dilaksanakan untuk meningkatkan kepekaan dan kesadaran masyarakat terhadap bahaya Tindak Pidana Korupsi dilaksanakan melalui ruang zoom dengan para perangkat desa dan tokoh masyarakat, Penanaman 1000 Pohon di lingkungan RT masing-masing dengan mematuhi protocol Kesehatan, Program penyuluhan-penyuluhan tentang Perilaku Hidup Bersih dan Sehat (PHBS) dan penyuluhan bahaya rokok dan Narkotika, Pembinaan Keluarga Sehat serta Pelayanan dan Konsultasi Kesehatan secara online melalui chat aplikasi WA.

Keywords: Inovasi; Kolaborasi Pemerintah; Teknologi;

*)Penulis Korespondensi

E-mail : ekapti_wahjuni@umpo.ac.id

Pembahasan

Setelah organisasi kesehatan dunia (WHO) menetapkan Virus Corona atau Covid-19 sebagai pandemi karena telah menyebar ke lebih dari 200 negara di seluruh dunia dari akhir tahun 2019 hingga saat ini tahun 2021 yang telah melumpuhkan kehidupan masyarakat dunia. Tak terkecuali di Indonesia, Pada awalnya masyarakat hanya menganggap virus ini sebagai penyakit biasa seperti flu akan tetapi seiring dengan berjalannya waktu masyarakat Indonesia yang terpapar Covid-19 semakin meningkat dan menyebar diberbagai wilayah diseluruh Indonesia karena penyebaran virus yang sangat mudah hanya dengan bersentuhan maka mereka dapat langsung tertular virus Covid-19 ini hingga dapat berakibat fatal seperti kematian. Hanya dengan hitungan hari masyarakat Indonesia yang terpapar virus ini semakin banyak sehingga membuat pemerintah dan semua pihak terkait langsung turun tangan untuk mengatasinya, pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan dengan berbagai inovasi-inovasi yang tepat dikondisi seperti ini guna membatasi penyebaran yang semakin merebak, antara lain seperti kebijakan PSBB, Bekerja dari rumah, Belajar dari rumah, Beribadah dari

rumah dengan memanfaatkan teknologi yang saat ini telah berkembang pesat hingga menciptakan kebiasaan baru seperti 3M (Memakai masker, Mencuci tangan dan Menjaga jarak). Dari berbagai kebijakan yang telah dikeluarkan tersebut terdapat beberapa kebijakan yang sangat mempengaruhi bahkan merubah tatanan kehidupan masyarakat di Desa Golo Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri, kebijakan tersebut adalah kebijakan tentang melakukan seluruh aktivitas dari rumah baik itu bekerja, belajar hingga beribadah yang sangat jelas berdampak terhadap seluruh sector kehidupan masyarakat setempat. Selain dalam bidang Pendidikan yang sangat terlihat perubahannya dalam bidang pelayanan masyarakat juga berubah pasalnya segala jenis-jenis pelayanan yang dilakukan oleh para pegawai pemerintah yang tadinya manual kini telah berubah menjadi virtual atau online. Pemerintah desa harus mengikuti peraturan yang ada demi mencegah terjadinya penyebaran virus Covid-19 ini oleh karena itu pemerintah desa telah membuat inovasi baru dengan memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakatnya menggunakan web desa yang dapat diakses secara mandiri.

Selain adanya perubahan-perubahan yang terjadi diberbagai bidang, pandemi ini juga melumpuhkan perekonomian masyarakat Desa Golo karena adanya kebijakan untuk tetap tinggal di rumah sehingga membuat mereka tidak dapat bekerja terutama bagi mereka yang hanya seorang buruh. Oleh karena itu pemerintah Desa Golo juga menerapkan inovasi baru bagi mereka yang tidak bekerja akibat pandemi dengan cara melakukan pemberdayaan masyarakat. Pemberdayaan masyarakat ini bertujuan untuk memberikan motivasi dan dorongan kepada masyarakat desa golo agar mereka mampu mengetahui dan menggali potensi yang ada pada dirinya untuk lebih meningkatkan kemampuan diri dan kualitas hidupnya selain itu adanya pemberdayaan ini juga bertujuan untuk memulihkan perekonomian masyarakat yang tidak memiliki penghasilan akibat pandemi. Menurut hasil dari wawancara kepada beberapa masyarakat Desa Golo, adanya pemberdayaan ini telah membantu masyarakat setempat untuk mengetahui potensi apa yang ada pada dirinya dan memperbaiki perekonomiannya. Dalam penelitian yang berjudul Elemen Dan Factor Governansi Inovasi Pelayanan Public Pemerintah, dalam jurnal karya Lesmana Riyan Andhika Tahun 2018 menjelaskan tentang pentingnya diadakan inovasi dalam pelayanan public yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi tantangan ekonomi - sosial yang dihadapi sector public. Inovasi pelayanan public dibawah pemerintahan akan memberikan perubahan terhadap pengaturan pembuat kebijakan, kepemimpinan pemerintahan dan partisipasi masyarakat dalam menerjemahkan ide-ide baru kedalam bentuk-bentuk tindakan baru demi kesuksesan government (Andhika, 2018).

Metode

Sesuai dengan tujuan kajian ini, metode yang kami gunakan adalah jenis kualitatif dengan model tipe kajian deskriptif, kajian ini digunakan untuk menggambarkan fenomena dan fakta yang berkaitan dengan pemberdayaan masyarakat melalui penerapan TTG (Teknologi Tepat Guna) di Desa Golo, terdapat tiga langkah dalam tipe kajian ini yaitu pengumpulan data-data dengan cara wawancara dan dari sumber artikel terkait, pengklasifikasi, pengkategorian dan analisis data serta yang terakhir penarikan kesimpulan (Hilman, Y. A., & Kartika, T. 2020).

Hasil dan Pembahasan

Inovasi Pelayanan Publik di Desa Golo, Kabupaten Wonogiri

Pelayanan Publik merupakan bagian dari kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak-hak warganya. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka Pelayanan Publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif

yang disediakan oleh penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan Publik memang menjadi tuntutan kebutuhan masyarakat dalam menjalankan aktivitas kehidupan sosial di negara modern. Penyelenggara Pelayanan Publik, baik pusat maupun daerah bukan hanya sekedar memberikan pelayanan seadanya kepada masyarakat, melainkan Pelayanan Publik yang diberikan haruslah memperhatikan kualitas dan juga standar pelayanan yang baik dan dapat dijadikan sebagai tolak ukur good governance di Indonesia. (Deby Apriliani, 2021). Dalam penerapan kualitas pelayanan dibagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal seperti interaksi antara pegawai dalam organisasi, yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal seperti pelanggan atau konsumen dari luar organisasi, yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa. Demi mewujudkan kualitas Pelayanan Publik yang profesional dan kompeten maka bagi para penyelenggara pelayanan setidaknya memiliki beberapa asas yang mencerminkan kepuasan masyarakat seperti: *Transparansi* bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. *Akuntabilitas*, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip *efisiensi dan efektivitas*. *Partisipasi* yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Keamanan hak yaitu *tidak diskriminatif* dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, Pemberi dan penerima Pelayanan Publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berupa suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Motivasi untuk melakukan inovasi tidak harus pada kompetisi, melainkan dahulunya bekerja dengan Standar pelayanan, SOP, SPM maka saat ini dilakukan pengembangan pola pelayanan publik dengan melakukan inovasi pelayanan. (Karbeka, 2020) Inovasi terjadi dan diaplikasikan pada berbagai bidang ketika terjadi masalah dan keterbatasan yang memerlukan cara baru untuk menyelesaikannya. Secara sederhana inovasi dapat diterapkan pada segala aspek dengan pemaknaan segala sesuatu yang merealisasikan gagasan baru sebagai jawaban alternatif. Inovasi Pemerintah di Indonesia hakikatnya adalah menghadirkan negara dalam melayani public sesuai dengan kebutuhannya demi meningkatkan kesejahteraan. Di masa seperti ini kolaborasi antar pemerintah dalam menciptakan suatu inovasi sangat diperlukan, akibat dampak COVID-19 kini sudah mengubah tatanan pola kehidupan seluruh masyarakat baik dalam sector Pendidikan, Ekonomi, Budaya, Pemerintahan dan lain sebagainya. Untuk menerapkan physical distancing yang optimal dan memutus rantai penyebaran virus covid seperti peraturan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah maka kini segala aktivitas dirubah menjadi virtual (online) dengan memanfaatkan teknologi yang ada tak terkecuali dalam pelaksanaan pelayanan publik, administrasi dan koordinasi di setiap instansi pemerintahan baik pusat maupun daerah. Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi publik harus dapat memberikan pelayanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif

serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam artian meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat atau publik merasakan manfaat dari sistem pelayanan publik yang prima. Pemberian pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam 2 kategori utama, yaitu pelayanan dasar dan pelayanan kebutuhan umum.

Dalam pelayanan kebutuhan dasar yang wajib diberikan meliputi : 1). Kebutuhan kesehatan bagi masyarakat, 2). Kebutuhan pendidikan bagi setiap anak, 3). Kebutuhan Pokok yang harus dipenuhi bagi masyarakat. Dalam pelayanan umum meliputi; 1). Pelayanan Barang (misalnya penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, jaringan telepon), 2). Pelayanan Administratif (pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Sertifikat Tanah, STNK, BBKB, Paspor, IMB), 3). Pelayanan Jasa, yaitu menyediakan transportasi, pemeliharaan kesehatan, jasa pos, pendidikan tinggi dan menengah, persampahan (Mahmudi, 2010).

Untuk mempertahankan kepercayaan masyarakat pelayanan harus didasarkan pada hubungan dengan kepuasan masyarakat dalam mempererat ikatan struktural. Banyak pelayanan yang berdasakan hubungan yang dilakukan oleh masing-masing segmen pasar dan masyarakat yang harus diputuskan oleh jasa pelayanan dari tingkat biasa, relatif, bertanggung jawab, proaktif sampai kemitraan penuh (Prihandoko, 2020).

Adapun implikasi positif dan implikasi negatif dari inovasi Pelayanan Publik yang berbasis online dan program pemberdayaan terhadap kehidupan masyarakat di Desa Golo yaitu:

Implikasi Positif

Prosedur Pelayanan, Setiap penyelenggara Pelayanan Publik, tentunya setiap instansi memiliki prosedur pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan sebuah pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan bahwa prosedur pelayanan yang di berikan oleh kantor Desa Golo Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri telah memberikan kemudahan dan meringkas tahapan prosedur pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat dapat dengan mudah mengurus kepentingannya dimana dan kapan saja dengan mengisi formulir yang telah disediakan desa menggunakan handphone.

Waktu Penyelesaian, Jangka waktu yang digunakan dalam melakukan poses pelayanan dari awal pengajuan hingga penyelesaian pelayanan dapat dimaksimalkan secara cepat dan seringkas mungkin. Jadi masyarakat tidak perlu lagi menunggu terlalu lama karena antrian atau proses pelayanannya.

Estimasi Biaya, Urusan administrasi terkadang juga menjadi beban tersendiri bagi masyarakat, baik biaya pelayanan maupun biaya perjalanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan adanya pelayanan online ini dapat mengurangi beban biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat, seperti biaya perjalanan dan juga dapat menghindari dari kebiasaan membayar calo.

Implikasi Negatif.

Kurangnya Sosialisasi, Komunikasi dapat dilakukan dengan sosialisasi kepada masyarakat untuk memberikan informasi mengenai perubahan-perubahan system pelayanan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan bahwa masih rendahnya sosialisasi ini ditandai dengan banyaknya masyarakat yang tadinya masih belum mengetahui adanya pelayanan online yang diciptakan oleh sebuah instansi karena hanya memberikan informasi sebatas dari mulut ke mulut sehingga info yang diberikan tidak merata.

Tidak Merata, Tidak merata dalam hal ini maksudnya tidak semua masyarakat sudah melek akan teknologi terutama para orang tua, masih banyak para orang tua diatas 50

tahun yang tidak bisa menggunakan layanan online yang sudah disediakan oleh pemerintah Desa Golo ini. Menurut hasil wawancara yang kami dapatkan memang benar menurutnya layanan ini jauh lebih mudah tidak perlu mengantri dan menunggu terlalu lama akan tetapi mereka juga merasa kesulitan karena tidak bisa melakukannya sendiri sehingga harus membutuhkan bantuan orang yang lebih muda yang paham akan teknologi.

Kualitas jaringan internet, Di Desa Golo kualitas internetnya terbilang cukup buruk pasalnya tidak semua jaringan dapat digunakan didesa tersebut, terlebih saat turun hujan jaringan di Desa Golo langsung memburuk hal ini juga menjadi kendala bagi pemerintah desa dalam melakukan pelayanan public secara online, karena apabila sudah masuk musim penghujan dan kondisi masih mengharuskan pelaksanaan online maka akan sulit dalam melakukan pelayanan dan ini juga menjadi PR bagi pemerintah desa.

Collaborative Governance dalam Masyarakat

Pemerintah Desa Golo Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri juga berhasil menciptakan inovasi-inovasi baru selama pandemi demi menunjang kegiatan pemerintahan, keberhasilan tersebut tak luput dari kolaborasi antara government, civil society dan private sector yang merupakan langkah awal optimalisasi dalam implementasi dan penyelenggaraan pelayanan public. Melalui tatanan new public governance yang memfokuskan pada lima prinsip yaitu: 1). Social-Political Governance, 2). Public Policy Governance, 3). Administrative Governance, 4). Contract Governance, 5). Network Governance.

Keterlibatan semua aktor antara *government*, *private sector* dan *civil society* dalam penyelenggaraan inovasi telah melahirkan tata pemerintahan yang megedepankan kepentingan masyarakat umum. Dengan *collaborative governance* tersebut pemerintah Desa Golo juga berhasil melakukan pemberdayaan terhadap masyarakatnya yang terdampak pandemi. Di mulai dari pelaksanaan pelayanan public di Desa Golo yang sudah menerapkan pelayanan berbasis online dengan menggunakan web resmi yang telah dibuat oleh pemerintah desa, jadi apabila masyarakat ingin mengurus masalah KTP, KK, AKTA dan dokumen-dokumen penting lainnya kini telah bisa dilakukan sendiri dirumah menggunakan handphone, sehingga masyarakat tidak perlu mendatangi kantor desa. Kolaborasi antara government, private sector dan civil society dalam Program Kerja Pemberdayaan Masyarakat desa Golo meliputi :

Program Kerja pada Bidang Ekonomi

Program Kerja di Bidang Ekonomi meliputi pelatihan kewirausahaan, seperti sosialisasi Literasi Keuangan dan Menabung secara online, hal ini melibatkan collaborative antara government, private sector dan civil society. Dimana pihak swasta memberikan wawasan kepada masyarakat dalam mengelola dan mengatur keuangan secara bijaksana. Pihak swasta dan pemerintah juga bekerjasama dalam memberikan bantuan sewa modal bagi masyarakat yang ingin melakukan usaha baru. Selain itu demi meningkatkan perekonomian masyarakat desa golo yang menurun akibat dampak dari pandemi maka pemerintah desa setempat mengajak masyarakat untuk menciptakan sesuatu agar dapat diperjual belikan seperti produksi kain batik dan produksi barang-barang dari pemanfaatan pohon bambu yang nantinya dapat dijual.



Gambar 1. Sosialisasi Literasi Keuangan dan Menabung
Sumber: diolah dari data hasil penelitian

Program Kerja Bidang Pendidikan

Meliputi Sosialisasi Anti Korupsi. Sosialisasi Anti Korupsi dilaksanakan sebagai cara peningkatan kesadaran masyarakat tentang bahayanya Korupsi. Kegiatan ini dilaksanakan secara virtual antara perangkat desa dan tokoh masyarakat. Selain memberikan pengetahuan tentang bahaya korupsi program ini juga bisa menjadi bahan evaluasi masyarakat untuk mengukur tingkat transparansi PDBDes.

Program Kerja Bidang Sosial

Program ini dilaksanakan dengan penanaman 1000 Pohon di lingkungan RT masing-masing dengan mematuhi protocol kesehatan, Program-program kerja ini dibuat dan dilaksanakan dengan melibatkan government, private sector dan civil society. Untuk mendukung program ini private sector yang berupa pengelola kayu Sono Keling juga berantusias dalam membantu masyarakat, seperti penanaman pepohonan untuk menambahkan ruang terbuka hijau.

Program Kerja Bidang Kesehatan

Program ini meliputi penyuluhan-penyuluhan tentang PHBS (Perilaku Hidup Bersih dan Sehat) dan penyuluhan bahaya rokok dan Narkotika dan Pembinaan Keluarga Sehat oleh remaja, serta Pelayanan dan Konsultasi Kesehatan secara online melalui WA dengan bidan atau mantri yang ada di Desa Golo. Keberhasilan kegiatan ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengikuti penyuluhan dan kegiatan sosialisasi ini.



Gambar 2. Penyuluhan PHBS dan Penyuluhan Bahaya Rokok dan Narkotika
Sumber: diolah dari data hasil penelitian

Berdasarkan dari hasil penelitian ini maka dapat terlihat bahwa Pelayanan Publik berbasis online dan kolaborasi antara pemerintah, swasta dan masyarakat di Desa Golo Kecamatan Puhpelem telah di terapkan oleh masyarakatnya, Sehingga dapat dikatakan pelayanan online dan pemberdayaan di Desa ini berhasil dalam mengatasi permasalahan yang kerap terjadi selama pelaksanaan pelayanan secara manual. Masyarakat semakin mudah dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, kemudian waktu yang digunakan lebih cepat sehingga masyarakat tidak perlu menunggu lama lagi selama melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan serta mengurangi jumlah antrian yang terjadi, serta masyarakat juga mengalami perubahan social-ekonomi melalui program pemberdayaan tersebut.

Kesimpulan

Dari hasil pembahasan diatas maka dapat di tarik kesimpulan bahwa Pelayanan Publik di Desa Golo telah berhasil merubah pelayanan yang tadinya manual menjadi online dengan pemanfaatan teknologi guna mengatasi dan menerapkan physical distancing dimasa pandemic seperti ini selain itu juga masyarakat Desa Golo yang perekonomiannya menurun drastis akibat adanya pandemi kini perlahan-lahan telah

berhasil memulihkan perekonomiannya dengan diadakannya program pemberdayaan masyarakat yang dapat menghasilkan sesuatu seperti produksi batik dan kerajinan dari bambu yang dapat dijual.

Ucapan Terimakasih

Terimakasih kepada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo yang telah membantu dan mendukung hingga artikel ini terselesaikan.

Daftar Pustaka

- Andhika, L. R. (2018). Elemen Dan Faktor Governansi Inovasi Pelayanan Publik Pemerintahan. *Jurnal Kelitbangan*.
- Deby Apriliani, B. R. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik(Inovasi Pelayanan Publik berbasis android di kabupaten Bangka). *SOSAINS (Jurnal Sosial dan Sains)*, 261.
- Hilman, Y. A., & Kartika, T. (2020). Dinamika kelembagaan sektor pariwisata di Kabupaten Ponorogo. *Indonesian Journal of Tourism and Leisure*, 1(1), 26-37.
- Karbeka, Y. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik (Membaca Arah Presiden). Jakarta Selatan: ombudsman.go.id.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Prihandoko, T. (2020). Pelayanan Hubungan Masyarakat Dalam Menciptakan Transparans. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*.