Asian Journal of
Science, Technology, Engineering, and Art

e-ISSN : 3025-4507
p-ISSN : 3025-5287

Index : Harvard, Boston, Sydney University, Dimensions, Lens, Scilit, Semantic, Google, etc

https://doi.org/10.58578/AJSTEA.v1i1.1737

KINERJA PEMERINTAHAN NAGARI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN MASYARAKAT DI NAGARI GUGUAK KECAMATAN KOTO VII KABUPATEN SIJUNJUNG

Nisa Marlina[1], Asril[2], Jamurin[3]
Universitas PGRI Sumatera Barat, Indonesia
marlinanisa74@gmail.com ; asril.syalwa@yahoo.com

Article Info:

Submitted:	Revised:	Accepted:	Published:
Aug 18, 2023	Aug 22, 2023	Aug 25, 2023	Aug 28, 2023

Abstract

This study aims to determine the performance of the nagari government in improving public services in Nagari Guguak, the efforts faced by the nagari government in improving community services in the Nagari Guguak and the obstacles faced by the nagari government in improving community services in Nagari Guguak, Koto VII District, Sijunjung Regency. The method used in this research is descriptive qualitative with the research location in the Guguak Wali Nagari Office, Koto VII District, Sijunjung Regency. The informants in this study were the Guguak Nagari Guardians, the Nagari Secretaries, the Nagari Officials, Community and Community Leaders. Data collection techniques are through observation, interviews and documentation. Data analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of the study show that: The form of the performance of the nagari government in improving community services The nagari government should provide services to the community, namely it must prosper the community, but the following is contradictory because the nagari apparatus is slow in providing services to the community who takes care of their needs. the efforts faced by the nagari government in improving services to the community by making a suggestion box, because with this suggestion box the nagari apparatus can provide efforts to improve these services, the nagari apparatus provides a suggestion box and can also improve the quality of human resources (HR). the obstacles faced by the nagari government in improving community services are such as the low human resources (HR) of the nagari apparatus, the lack of public understanding of services that use the network and the internet causes problems with services. Based on the results of the research above, it can be concluded that the performance of the nagari government in improving services to the community is still not good. In an effort to improve these services, the nagari apparatus provides a suggestion box and can also improve the quality of human resources (HR). The constraints faced by the nagari government were constrained

AJSTEA Journal is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

from carrying out service actions to the community. Due to the lack of good network and internet at the wali nagari office, the service is constrained which will make the community's NIB

***Keywords**: Nagari Government Performance, Community Services*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Nagari Guguak, upaya yang di hadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di nagari Guguak dan kendala yang di hadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Nagari Guguak Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di Kantor Wali Nagari Guguak Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu Wali Nagar Guguak,Sekretaris Nagari,Perangkat Nagari,Tokoh Masyarakat dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi pengumpula data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Bentuk kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat Seharusnya pemerintahan nagari memberikan pelayanan terhadap masyarakat yaitu harus mensejahterakan masyarakat namun hal berikut bertolak belakang dikarenakan lambat perangkat nagari dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mengurus keperluannya. upaya yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan cara membuat sebuah kotak saran, karena dengan kotak saran tersebut bisa perangkat nagari memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut maka perangkat nagari menyediakan kotak saran dan juga bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). kendala yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ialah seperti rendahnya sumber daya manusia (SDM) perangkat nagari, kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang memakai jaringan dan internet menyebabkan terkendala terhadap pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa bentuk Kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat masih kurang baik Upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut maka perangkat nagari menyediakan kotak saran dan juga bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Kendala yang dihadapi pemerintahan nagari terkendala melakukan tindakakan pelayanan kepada masyarakat. Karena kurang bagusnya jaringan dan internet di kantor wali nagari, maka dalam pelayanan terkendala akan membuat NIB masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pemerintahan Nagari, Pelayanan Masyarakat

PENDAHULUAN

Kinerja pemerintah desa merupakan satu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa adalah penyelenggara urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelayanan merupakan salah satu tanggung jawab dari instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, maupun di desa. Pelaksanaan pelayanan publik ini merupakan salah satu fungsi pemerintah dalam melakukan kemudahan pada masyrakat dalam menggunakan hak dan kewajibannya. Pada saat ini pelayanan publik di nagari banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Dengan adanya kebebasan menyampaikan pendapat banyak ditemukan kritikan terhadap kinerja aparat pemerintah desa, baik secara langsung maupun secara tidak langsung. Hal ini terjadi karna masih rendahnya produktifitas kerja dan disiplin dari aparat pemerintah desa, serta masih kurangnya sarana kerja yang memadai(Rendra Risto Wuri et al., 2017)

Pelayanan merupakan tolak ukur kinerja aparat pemerintah yang paling mendasar, karena masyarakat secara langsung bisa menilai kinerja aparat pemerintah dari kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik merupakan kepentingan bagi banyak orang dan dampaknya bisa langsung dirasakan masyarakat, untuk mencapai keberhasilan didalam membangun kinerja pelayanan publik yang professional, efektif dan efesien maka harus berdasarkan citra pemerintahan yang baik di mata masyarakat (Ika Mala, 2021). Kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara keyakinan masyarakat yaitu pelanggan itu sendiri yang akan diterimanya dengan kualitas pelayanan dalam bentuk kinerja. Tingkat kualitas pelayanan dipersepsikan memuaskan serta baik, dan jika kualitas layanan yang diberikan melebihi harapan masyrakat dipersepsikan ideal (Zairi Imron :2018)

Seperti yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (Weni Artitantia, dkk 2022)

Didalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 6, pengertian Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan Kewajiban daerah otonom yang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Didalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang desa, menyebutkan bahwa pemerintahan desa adalah penyelenggara urusan

pemerintahaan oleh pemerintah desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal usul dan adat istiadat setempat yang di akui dan dihirmati dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Pelayanan untuk masyarakat merupakan tugas dari seorang aparatur. suatu bentuk pelayanan publik yang tersedia di kantor wali nagari dan ini merupakan tugas pokok dari pemerintahan nagari yang harus dijalankan. Dalam Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Nagari pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 7.

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2018 tentang Nagari Nagari merupakan kesatuan masyarakat hukum yang memiliki adat dan mempunyai batas wilayah tertentu, dan mempunyai wewenang untuk mengatur keadaan masyarakat setempat sesuai dengan pepatah adat minangkabau yang berbunyi "Adat basandi syarak, syarak basandi kitabullah". Aparatur nagari hendaknya memberikan pelayanan yang sama kepada semua masyarakat tanpa melihat masyarakat tersebut merupakan masyarakat asli nagari atau mereka masyarakat pendatang. Dalam melayani masyarakat harusnya pemerintah mengikuti Standar Operasional Prosedur.

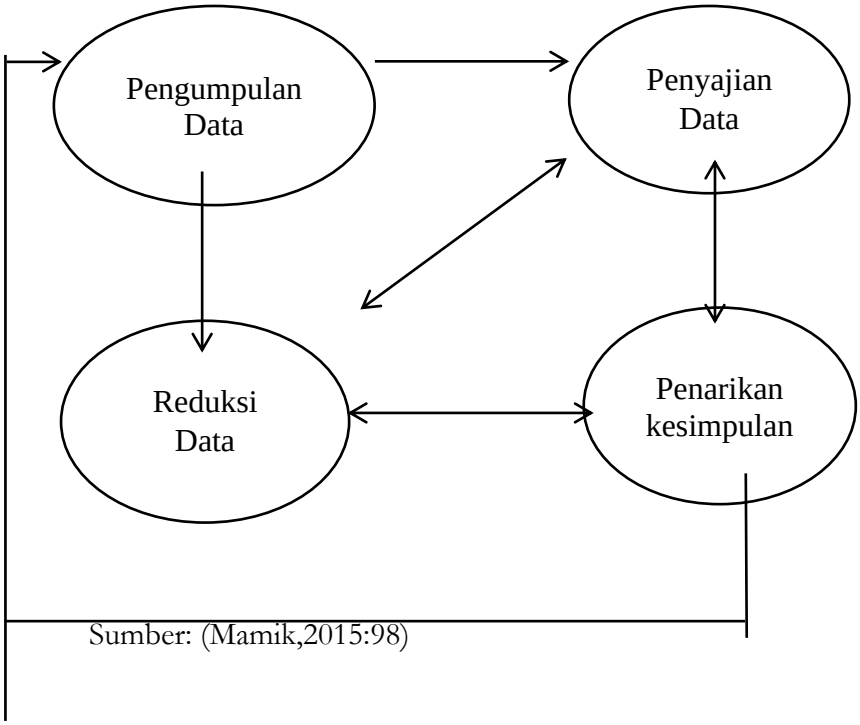
Berdasarkan jenis pelayanan yang disediakan di pemerintah nagari ialah pelayanan publik yang hanya di kelola oleh pemerintah pada umumnya. Pelayanan publik atau pelayanan masyarakat merupakan suatu pelayanan yang begitu penting untuk mewujudkan masyarakat yang adil dan damai, karena adanya pelayanan publik maka masyarakat dapat mengutarakan keluh kesah masalah-masalah yang mereka hadapi. Kinerja pelayanan dalam pemerintahan nagari akan tersusun dan semakin terarah lebih baik bahkan lebih maju apabila kinerja segenap aparatur nagari dalam memberikan pelayanan tidak lambat, tidak berbelit-belit dan tidak formalitas, sehingga masyarakat merasa kepentingannya dapat terlayani dengan baik dan bersih

Pemerintah Nagari Guguak memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang tergabung dalam nagari Guguak, dan senantiasa memberi dan melayani kebutuhan masyarakat tersebut. Adapun jenis pelayanan yang di berikan pemerintah nagari Guguak seperti: Persyaratan pengantar Nikah (NA), permohonan pembuatan KK, Pajak Bumi dan Pembangunan (PBB), Sertifikat Tanah, persyaratan pembuatan surat kematian, persyaratan surat keterangan tidak mampu, persyaratan keterangan izin usaha, persyaratan surat keterangan ahli waris,persyaratan surat keterangan hibah.

Dari pengertian tersebut fenomena sekarang ini yang terjadi di Nagari Guguak ini dilihat dari kinerja pemerintahan nagari yang terjadi kepada masyarakat. Permasalahan ini dapat dilihat dari memberikan pelayanan. Pelayanan yang berkualitas seringkali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai karena kinerja perangkat nagari selalu memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik. Dari latar belakang tersebut pentinya pelayanan yang baik sangat diharapkan oleh masyarakat di Nagari Guguak. Namun pada kenyataanya pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan nagari masih belum dari kata memuaskan, khususnya pelayanan dalam pembuatan surat menyurat. Pada saat tanggal 7 Februari -17 Februari 2023 Peneliti melakukan observasi di Kantor wali Nagari Guguak Dalam Observasi awal yang peneliti lakukan di kantor nagari Guguak yang berada di Kecamatan Koto VII, peneliti menyimpulkan ada beberapa jenis pelayanan yang terdapat di kantor wali nagari tersebut.

METODE

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian dilaksanakan dari bulan Juni sampai bulan Agustus 2023 yang dilakukan di Kantor Wali Nagari Guguak Kecamatan Koto VII Kabupaten Sijunjung. Informan dijadikan sebagai sumber dalam penelitian ini adalah Wali Nagari Guguak, sekretaris, perangkat nagari, bamus nagari (BPN), kerapatan adat nagari (KAN), tokoh masyarakat dan masyarakat. Data yang di kumpulkan dalam penelitian ini ialah data primer dan data sekunder. Data Primer didapatkan secara langsung dari responden melalui wawancara yang berkaitan dengan topik rencana penelitian ini sedangkan data sekunder didapatkan melalui pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini, data-data dan dokumemtasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini melalui analisis deskriptif.



Sumber: (Mamik,2015:98)

HASIL

A. Kinerja Pemerintahan Nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di nagari Guguak.

Suatu organisasi akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam pelaksanaannya akan dicapai hasil yang optimal. Untuk memperoleh sumber daya manusia yang memadai maka kinerja pemerintahan nagari untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di Nagari Guguak diberikan yang optimal. Oleh karena itu, kinerja yang tidak sesuai dengan SOP nya sangat berpengaruh terhadap jalannya suatu instansi pemerintahan dalam mencapai tujuan dan hasil yang maksimal.

Untuk memperlancar pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka harus didukung oleh sarana dan prasarrna yang memadai. Tanpa adanya sarana dan prasarana yang memadai maka akan sulit bagi pemerintahan nagari untuk menjalankan tugas pokok dan fungsinya dalam melayani masyarakat. Nagari merupakan organisasi pemerintahan yang paling dekat dan berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Adapun pelayanan yang diberikan kepada rnasyarakat dan pemberian pelayanan yang

diberikan oleh pemerintahan nagari selama peneliti melakukan penelitian adalah sebagai berikut.

Tabel 1. Standar Pelayanan di Kantor Wali Nagari Guguak

No	Jenis Pelayanan	Keterangan
1	Pengurusan KK dan KTP	
2	Pengurusan Surat Keterangan Izin Usaha	
3	Pengurusan Surat Keterangan Kematian	
4	Pengurusan Surat keterangan untuk menikah	
5	Pengurusan Surat Ahli Waris	
6	Pengurusan surat keterangan Kurang Mampu	
7	Pengurusan Pajak Bumi dan Bangungan	
8	Pengurusan sertifikat tanah	

(*Sumber: Kantor Wali Nagari Guguak.2023)*

Berdasarkan tabel diatas jenis pelayanan yang ada di kantor wali nagari guguak berjumlah 8 jenis pelayanan salah satunya ialah mengurus surat keterangan kurang mampu. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan, kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di nagari Guguak masih ada dari kata belum memuaskan, karena penyebab belum memuaskan nya yaitu seperti lambatnya dalam memberikan pelayanan yang sudah diberikan perangkat nagari kepada masyarakanya.

B. Upaya yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di nagari guguak.

Pelayanan merupakan tolak ukur kinerja aparat pemerintah yang paling mendasar, karena masyarakat secara langsung bisa menilai kinerja pemerintah dari kualitas pelayanan yang diterima, karena kualitas pelayanan merupakan kepentingan bagi banyak orang dan dampaknya bisa langsung dirasakan masyarakat, untuk mencapai keberhasilan didalam membangun kinerja pelayanan yang professional, efektif dan efesien maka harus berdasarkan citra pemerintahan yang baik di mata masyarakat.

Upaya yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ialah dengan membuat sebuah kotak saran. tujuan untuk mempermudah

pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan pelayanan yang sederhana dan jelas sesuai dengan prinsip dari standar pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, upaya yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ialah seperti membuat sebuah kotak saran, masyarakat bisa untuk memberi kritikan terhadap pelayanan yang di berikan di kantor wali nagari Guguak.

C. Kendala yang di hadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat.

Kendala yang di hadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat yang pertama ialah kurangnya SDM masyarakat jauh di bawah rata-rata. Rendahnya kualitas sumber daya manusia disebabkan oleh rendahnya pendidikan masyarakat yang berakibat pada rendahnya produktivitas dan yang kedua ialah kurangnya pemahaman masyarakat. Yang ketiga ialah masalah listrik dan jaringan, karena kalau tidak stabil jaringan nya maka menjadi kendala terhadap pelayanan kepada masyarakat.

Dari hasil wawancara dengan informan, dapat disimpulkan bahwa kendala yang di hadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di nagari Guguak yaitu yg pertama kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) dan di bawah rata-rata, yang kedua yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang ada di kantor wali nagari Guguak.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Wali Nagari Guguak maka terlihat bagaimana kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Kinerja pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat adalah suatu organisasi atau struktur yang akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh kualitas sumber daya manusia yang memadai sehingga dalam bentuk pelaksanaan kinerjanya yang akan dicapai oleh hasil yang optimal. Dalam penelitian ini menggunakan teori structural fungsional, teori ini memandang bahwa integrasi dalam masyarakat akan berjalan dengan baik dan normal jika elemen atau actor-actor yang berkaitan mampu menjalankan fungsi dan struktur dengan semestinya. Maka dari itu kinerja pemerintahan nagari dalam

meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dari hal tersebut terciptanya suatu keteraturan sosial dalam masyarakat. Berdasarkan wawancara peneliti kepada yang bersangkutan ditemukan sebagian perangkat nagari memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang kurangnya perhatian kepada masyarakat yang mengurus keperluan seperti surat menyurat, dan tidak menjelasakan persyaratan pengajuan surat tersebut. Selanjutnya upaya yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ialah sesuatu yang akan dicapai oleh perangkat nagari dalam meningkatkan pelayanannya dengan dengan cara membuat sebuah kotak saran, karena dengan kotak saran tersebut bisa perangkat nagari memberikan upaya untuk meningkatkan pelayanan tersebut maka perangkat nagari menyediakan kotak saran dan juga bisa meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Kelengkapan peralatan pelayanan menjadi salah satu hal yang penting dan harus diperhatikan karena peralatan juga menjadi salah satu upaya yang dapat menumbuhkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang ada. Kendala yang dihadapi pemerintahan nagari dalam meningkatkan pelayanan masyarakat ialah seperti rendahnya sumber daya manusia (SDM), kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan yang ada, jaringan dan internet juga berkendala terhadap pelayanan. Maka dari itu pemerintahan nagari terkendala melakukan tindakan pelayanan kepada masyarakat, karena kurang bagusnya jaringan dan internet di kantor Wali Nagari maka dalam pelayanan terkendala akan membuat NIB masyarakat dan SOP pelayanan juga menjadi kendala terhadap masyarakat karena masyarakat tidak membawa surat rekomendasi dari jorong dan tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tahun berjalan.

Empat fungsi penting diperlukan semua sistem yaitu skema AGIL Adaptation, Goal Attainment, Integration dan Latensi (pemeliharaan pola) :

A. *Adaptation.*

Adaptasi adalah dimana suatu sistem atau struktur sosial harus mampu beradaptasi dengan lingkungan sekitar serta menyesuaikan lingkungan tersebut dengan kebutuhannya. Yang mana perangkat nagari beradaptasi kepada masyarakat untuk mengenai persyaratan yang harus dilengkapi untuk mengajukan dalam pembuatan surat menyurat, dengan hal tersebut terjadilah pelayanan adaptasi perangkat nagari dengan masyarakat secara baik atau tidaknya dalam bentuk pelayanan.

B. *Goal attainment* (pencapaian tujuan).

Merupakan sebuah sistem atau struktur sosial harus mampu mendefinisikan dan meraih tujuan utamanya. Yaitu untuk mensejahterakan masyarakat dalam menangani pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik dan laporan penanganan pengaduan yang disampaikan melalui kotak saran yang ada.

C. *Integration.*

Integrasi adalah suatu sistem atau struktur sosial harus bisa mengatur antar hubungan yang komponennya dan harus bisa mengelola antar hubungan ketiga fungsi lainnya (adaptation, goal attainment, latency), sehingga akan menciptakan suatu hubungan persatuan yang harmonis antar komponen. Keterkaitan ini dengan kinerja pemerintahan nagari dalam pelayanan terhadap masyarakat adalah lambatnya perangkat nagari dalam pelayanan terhadap masyaraka dan pemerintahan membuat sebuah kotak saran dalam penilaian pelayanan perangkat kinerja nagari.

D. *Latency.*

Pemeliharan pola adalah suatu sistem atau struktur sosial harus mampu memelihara, memperbaiki dan melengkapi baik motivasi individual maupun pola-pola kultural yang menciptakan dan menopang motivasi. Maka dengan adanya upaya di pemerintahan nagari memberikan sesuatu yang dilakukan untuk mencapai yang diinginkan oleh masyarakat sehingga pelayanan tersebut mampu berjalan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Afrizal .(2014). *Metode Penelitian Kualitatif.* PT.Raja Grafindo

Agustin, M., & Razif, M. (2015). Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Petani Kecamatan Mandau aKabupaten Bengkalis. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, *2*(1), 1-11.

Aldama, I. A., & Frinaldi, A. (2022). Budaya Kerja Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Nagari Padang Lua Kecamatan Banuhampu. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, *6*(2), 16773-16778.

Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta:Rineka Cipta.

Hijri Silvia. (2020) "Gaya Kepemimpinan Wali Nagari Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Wali Nagari Bunga Tanjung Kecamatan Batipuh Kabupaten Tanah Datar" *Skripsi*

Ikhsan, M. (2021). Analisis Hubungan Kinerja Aparatur Pemerintah Nagari Terhadap Pelayanan Masyarakat Di Nagari Lunang Utara Kecamatan Lunang Kabupaten Pesisir Selatan. *Qawwam: The Leader's Writing*, *2*(1), 13-27

Imam G. (2013). Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik. Jakarta. PT Bumi Aksara

Kurniawan. (2021)" Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan (Studi Di Kantor Camat Ulu Rawas Kabupaten Musi Rawas Utara Provinsi Sumatra Selatan)" *Skripsi*'

Moleong, Lexy J.2007.*Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung.*PT Remaja

Pemerintahan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 7 Tahun 2007 tentang Nagari

Pemerintahan Daerah Kabupaten Sijunjung Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perangkat nagari

Riani, N. K. (2021). Strategi peningkatan pelayanan publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, *1*(11), 2443-2452.

Rusli, Z., & Prima, A. (2014). *Sistem Pemerintahan Nagari (Studi pada Nagari Padang Magek Kabupaten Tanah Datar)* (Doctoral dissertation, Riau University).

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitafi, Kualitatif* Alfabeta , Bandung.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta :Bandung

Tabroni, S. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung *:* PT.Remaja Rosdakarya

Usman, J. (2011). Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, *1*(2).

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah Desa

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah

Yunita Jaeni R (2021)"Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bombana" *Skripsi*

Yuliza Firta (2020) Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus di Desa Sipungguk Kecamatan Salo Kabupaten Kampar)"*skripsi*"

Yunita Susilawati (2018)"Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik (Studi pada Bidang Akta Kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)" *Skripsi*