
MANAJEMEN PEMERINTAHAN DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN KARAWANG DALAM PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *E-GOVERNMENT*

Mira Amalia Utari¹, Evi Priyanti²

Mira, miraamaliautari@gmail.com, Universitas Singaperbangsa Karawang
Evi, evi.priyanti@fisip.unsika.ac.id, Universitas Singaperbangsa Karawang

Abstract

In a government or government organization it is necessary to have a good management process, especially in public services. The role of the government is very important in providing public services for the community. The government must be responsible for providing the best service in order to improve the quality of public services. The existence of the community is a benchmark in the success of public services carried out by public service providers. A good public service is a service that is based on a well-managed management process. Problems that often occur in public services are usually related to the limited information on services to the community so that people do not know the development of existing information. This study used descriptive qualitative method. This study aims to describe, analyze and determine the management of public services based on e-government at the Department of Tourism and Culture of Karawang Regency. Data collection techniques used are interviews and observation. The results obtained are based on the functions of government management, namely planning, organizing, implementing and supervising. It can be concluded that the management of public services based on e-government of the Department of Tourism and Culture of Karawang Regency has been running for a long time but the management process still needs to be improved.

Keywords: Public service; E-government;

Abstrak

Dalam suatu pemerintahan maupun organisasi pemerintah perlu adanya proses manajemen yang baik terutama dalam layanan publik. Peran pemerintah sangat penting diperuntukan dalam menyediakan layanan publik bagi masyarakat. Pemerintah harus bertanggung jawab dalam memberikan layanan yang terbaik guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Keberadaan masyarakat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara layanan publik. Pelayanan publik yang baik adalah pelayanan yang didasarkan pada proses manajemen yang terkelola dengan baik pula. Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik berbasis *e-government* ini biasanya terkait dengan adanya keterbatasan informasi pelayanan kepada masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui perkembangan informasi yang ada. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan, menganalisis dan mengetahui manajemen pelayanan publik berbasis *e-government* Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi. Hasil penelitian yang diperoleh berdasarkan pada empat fungsi manajemen pemerintahan yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dapat disimpulkan bahwa manajemen pemerintahan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten

Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government* cukup efektif dalam pengembangan informasi melalui media sosial.

Kata Kunci: Pelayanan public; *E-government*; Karawang Regency

DOI : -

Received	:	
Accepted	:	
Published	:	
Copyright Notice	:	<p>Authors retain copyright and grant the journal right of first publication with the work simultaneously licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License that allows others to share the work with an acknowledgement of the work's authorship and initial publication in this journal.</p> 

1. LATAR BELAKANG

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi dalam memberikan berbagai pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan berbentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas dan lainnya. Peran pemerintah sangat penting diperuntukan dalam menyediakan layanan publik bagi semua penduduk sesuai yang telah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik. Dimana pelayanan publik yaitu serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sejauh ini masih belum efektif dan efisien. Hal ini dilihat dari kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Salah satunya yaitu adanya bentuk pengaduan dari masyarakat kepada penyelenggara terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu isu yang dianggap penting. Hal ini disebabkan karena selain adanya tuntutan dari masyarakat terkait kualitas pelayanan, juga disertai dengan praktek penyelenggara pelayanan yang tidak mengalami perubahan.

Menurut Rasyid (1997: 48) Dilihat dari sudut pandang pemerintahan, maka pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat mengenai hak dasar dan pemberian yang berupa jasa maupun layanan. Pemerintah menganggap bahwa pelayanan akan semakin menarik dibahas karena hal ini menyangkut salah satu dari fungsi pemerintah. Saat ini, baik pemerintah pusat maupun daerah yang memiliki keluasaan fungsi dan kebijakan yang diambil memberikan dampak kepada pengguna layanan publik dan secara tidak langsung masyarakat memposisikan pembangunan yang erorientasi kepada pengguna layanan dan melakukan pengembangan kualitas pelayanan publik. (Himsar, 2011: 1).

Salah satu yang menjadi bentuk pengembangan pelayanan publik yaitu adanya inovasi pelayanan publik berbasis *e-government*. Inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pelayanan publik berbasis *e-government*. *E-government* merupakan bentuk pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga-lembaga pemerintah yang telah terkoordinasi satu dengan yang lainnya yang dilengkapi dengan teknologi telematika. Menurut Clay G. Wescott dalam penerapan *e-government* di internasional terutama di Asia Pasifik bahwa *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ict) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efisien dan biaya yang lebih efektif. selain itu fasilitas layanan pemerintah dan akses informasi yang mudah terhadap masyarakat umum serta membuat pemerintahan lebih bertanggung jawab kepada kebutuhan masyarakat.

Dengan adanya *e-government* ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini didasarkan pada tujuan utama *e-government* yaitu untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik dengan berbagai layanan yang diberikan sesuai dengan prinsip transparan, akuntabel dan bebas KKN. Selain itu dapat mempercepat proses akses interaksi masyarakat, juga dapat meningkatkan transparansi pemerintahan dengan memperbanyak akses informasi publik. Kemudian penerapan *e-government* juga dapat

meningkatkan bentuk pertanggungjawaban pemerintah dengan penyediaan layanan dan informasi yang banyak.

Kondisi saat ini masyarakat Indonesia sudah mulai mengarah ke era digital. Dengan adanya pelayanan berbasis *e-government* ini tentu memberikan keuntungan kepada masyarakat dalam mengakses informasi terkait dengan perkembangan politik, ekonomi, sosial, maupun kinerja pemerintah termasuk salah satunya yaitu mengenai layanan publik. Dengan melihat kondisi sekarang, berbagai mobilitas masyarakat yang tinggi diberikan pemerintah juga semakin dituntut untuk mengikuti perkembangan teknologi dalam pelayanan berbasis digital. Namun, proses manajemen pemerintah dalam mengembangkan pelayanan berbasis *e-government* masih kurang, dimana ketersediaan informasi oleh pemerintah pada kenyataannya masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, keterbatasan sumber daya manusia (aparatur), organisasi birokrasi yang belum tertata baik, kinerja organisasi dan budaya birokrasi yang belum maksimal.

2. METODOLOGI

Metode penelitian adalah suatu proses ilmiah untuk memperoleh data dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019:2). Metode penelitian yang digunakan adalah metode pendekatan kualitatif yang mana tujuan utama pendekatan kualitatif ini yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat, dan memberikan data yang detail tentang fenomena, keadaan atau gejala-gejala lain. Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data mengacu pada fakta-fakta yang memang telah ditemukan pada saat penelitian dilapangan. Adapun lokus penelitian ini dilakukan di Desa Pinayungan Kecamatan Telukjambe Timur Kabupaten Karawang.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu observasi dan wawancara. Esterberg dalam Sugiyono (2019:231) menjelaskan bahwa wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab. Pada penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan transkrip wawancara yang telah disiapkan sebelumnya serta melakukan observasi secara langsung ke lapangan yang menjadi objek penelitian. Adapun analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data dengan mereduksi data untuk mempermudah dalam pengumpulan data dan menarik kesimpulan, dengan penyajian data dalam bentuk naratif dari hasil penelitian, serta melakukan verifikasi (penarikan kesimpulan).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Manajemen Pemerintahan

Manajemen pemerintahan yaitu sebuah aktivitas pengelolaan atau tata kelola pemerintahan yang dilakukan oleh penyelenggara dalam hal ini aparatur pemerintah guna mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya sesuai dengan fungsi manajemen pemerintahan. Adapun fungsi manajemen pemerintahan itu sendiri yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan baik yang berupa finansial, manusia maupun

informasi organisasi dalam mencapai tujuan yang diinginkan. George R. dalam Sukarna (2011: 10) mengemukakan bahwa fungsi pemerintahan terbagi menjadi 4 fungsi yaitu sebagai berikut.

1) Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan yaitu suatu pemilihan dan penghubungan dari fakta-fakta maupun penggunaan asumsi yang diperuntukan pada masa mendatang dengan merumuskan berbagai kegiatan yang diperlukan dalam mencapai hasil yang diinginkan.

2) Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian adalah suatu bentuk penentuan maupun pengelompokkan dalam menyusun berbagai macam kegiatan yang dibutuhkan dalam mencapai tujuan. Misalnya dalam hal penempatan para pegawai. Selain itu dalam penyediaan faktor fisik yang cocok untuk kebutuhan kerja serta pembagian wewenang yang diberikan kepada setiap orang yang sesuai dengan pelaksanaan kegiatan yang diharapkan.

3) Pelaksanaan (*Actuating*)

Pelaksanaan merupakan suatu kegiatan yang mendorong anggota kelompok untuk berusaha keras dalam mencapai tujuan sesuai dengan perencanaan dan pengorganisasian yang telah dibuat sebelumnya berdasarkan arahan dari pihak pimpinan.

4) Pengawasan (*Controlling*)

Pengawasan merupakan bagian dari proses penentuan yang harus dicapai dan pelaksanaan apa yang akan dilakukan. Dalam pengawasan biasanya menyangkut pengujian atau penilaian dari pelaksanaan kegiatan apakah pelaksanaan tersebut sesuai dengan rencana atau tidak.

3.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu tugas penting pemerintah. Moenir (2015: 27) menjelaskan bahwa pada hakikatnya pelayanan merupakan rangkaian kegiatan berupa proses. Proses ini dilakukan secara berkesinambungan yang meliputi seluruh bagian organisasi dalam masyarakat. Sedangkan pelayanan publik adalah kegiatan yang dijalankan oleh individu maupun kelompok dengan berlandaskan faktor sistem, prosedur dan metode tertentu dalam upaya memenuhi kepentingan orang lain sesuai hak masing-masing (Moenir, 2015: 26)

3.3 E-Government

E-government berasal dari istilah *Electronic-Government* atau dapat diartikan sebagai Pemerintahan elektronik. Dalam arti luas, *e-government* merupakan transformasi pemerintah berupa pemerintah yang lebih mengedepankan digitalisasi. Dengan demikian, *e-government* yaitu upaya pemerintah dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah yang berbasis

elektronik dengan penataan sistem manajemen yang mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Pada suatu organisasi maupun lembaga pemerintah tentu memiliki bentuk upaya pencapaian tujuan yang baik yaitu dengan adanya visi misi lembaga. Termasuk Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang yang memiliki visi yaitu “*Terwujudnya Kabupaten Karawang sebagai daerah tujuan wisata nasional dan internasional berbasis wisata alam dan budaya lokal*”. Sedangkan misi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang diantaranya sebagai berikut.

1. Membangun dan mengembangkan destinasi wisata daerah berbasis wisata alam dan budaya lokal.
2. Mendorong peran serta masyarakat, dunia usaha dan pemerintah daerah untuk pemasaran pariwisata di tingkat nasional dan internasional yang berdaya saing.
3. Membangun dan mengembangkan industri pariwisata yang berciri khas budaya lokal serta menggerakkan kemitraan usaha dengan menitikberatkan pada pemberdayaan masyarakat lokal.
4. Membangun kelembagaan kepariwisataan daerah.

Adanya visi dan misi dalam sebuah organisasi sangat penting dalam upaya menjalankan tugas untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Visi dan misi tersebut akan dapat berjalan dengan baik apabila proses manajemen pemerintah terpenuhi. Adapun proses manajemen pemerintahan yang dikemukakan oleh George. R yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan.

1. Perencanaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

Dalam perencanaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*, berdasarkan hasil wawancara kepada Kasi bidang Pengembangan Destinasi Wisata dan Ekonomi Kreatif bahwa Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang bekerjasama dengan Badan Perencanaan Pembangunan Nasional untuk kedepannya akan melakukan kerjasama dengan masyarakat yang berada di wilayah sekitar objek wisata dalam membangun tempat pariwisata yang mampu menarik minat pengunjung yang berasal dari dalam atau luar kabupaten Karawang. Kerjasama antara dinas dan masyarakat sendiri diharapkan mampu membangun perekonomian untuk masyarakat di wilayah sekitar objek wisata. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang melalui Kasi Bidang Pemasaran Pariwisata dan Budaya akan mengembangkan website resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang agar dapat mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi mengenai pariwisata dan kebudayaan yang terdapat di Kabupaten Karawang.

2. Pengorganisasian Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

Dalam pengorganisasian Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*, bentuk pengorganisasian yang dilakukan sesuai dengan wewenang Bidang Perencanaan Pariwisata, setiap pegawai di bidang tersebut memiliki tugasnya masing – masing baik melalui media online maupun terjun langsung ke lapangan. Hal yang menjadi tugas

pokok Bidang Perencanaan Pariwisata adalah peninjauan dan sosialisasi terhadap perencanaan tempat wisata baru, baik itu kepada pengelola, pemilik, pelaku wisata hingga ke masyarakat. Hal ini dilakukan agar tempat wisata tersebut dapat memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah terkait tempat wisata. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang memiliki staff khusus di bidang Pemasaran, para staff ini bertugas untuk mengenalkan dan mempromosikan tempat wisata dan budaya di Kabupaten Karawang, salah satu media yang digunakan oleh staff pemasaran yaitu dengan memanfaatkan media sosial yang dikelola oleh staff itu sendiri yang bertindak sebagai admin.

3. Pelaksanaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

Tabel 1.1

Bentuk Pelaksanaan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis e-government

Jenis Kegiatan	Pelaksanaan
Sosialisasi dan Pengenalan Objek Wisata	<ul style="list-style-type: none">• Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang memberikan informasi terkait dengan keberadaan objek wisata di Kabupaten Karawang.• Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang memberikan sosialisasi terkait dengan perkembangan informasi yang berkaitan dengan pariwisata dan kegiatan kebudayaan Kabupaten Karawang.

Sumber: Olahan Peneliti

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government* lebih berfokus pada proses pengembangan pemasaran pariwisata dan kebudayaan Kabupaten Karawang melalui media sosial. Salah satu pelaksanaan yang telah diterapkan dalam pelayanan publik berbasis *e-government* oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dengan sosialisasi dan pengenalan objek wisata melalui akun resmi media sosial milik dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang.

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang telah memberikan kemudahan dalam pelayanan publik berbasis *e-government*. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang telah melakukan sosialisasi baik kepada pegawai dinas maupun sosialisasi secara luas kepada masyarakat. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang melakukan rapat dan pelatihan teknis kepada pegawai-pegawai dinas di bidang pemasaran. Selain itu sosialisasi dan pengenalan objek wisata maupun ragam budaya Karawang yang dilakukan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang kepada masyarakat melalui media sosial seperti akun *instagram* dan *facebook*

resmi milik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang. Pemanfaatan media sosial tentu sangat berpengaruh dalam meraih perhatian masyarakat luas untuk lebih mengenal keberagaman budaya dan pariwisata di Kabupaten Karawang. Hal ini dirasakan pula oleh peneliti bahwa media sosial ini sangat penting dalam membantu memberikan informasi pariwisata dan acara kebudayaan yang terdapat di Kabupaten Karawang. Pelayanan publik dalam bentuk *e-government* ini memberikan kemudahan dalam mempromosikan pariwisata dan kebudayaan yang terdapat di Kabupaten Karawang sehingga keberadaan pariwisata dan budaya Karawang semakin dikenal dan diketahui masyarakat luas, bukan hanya masyarakat pribumi tetapi masyarakat luar Karawang.

4. Pengawasan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*.

Dalam pengawasan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam pelayanan publik berbasis *e-government*, bentuk pengawasan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dilakukan oleh sejumlah staf Bidang Pariwisata terhadap tempat wisata yang telah beroperasi dan memiliki surat izin peninjauan langsung ke lokasi tempat wisata tersebut sesuai dengan waktu yang telah ditentukan sebelumnya. Proses pengawasan terhadap tempat wisata dan hiburan juga didapat dari laporan dari masyarakat sekitar mengenai tempat tersebut baik itu laporan yang berdasarkan hasil pantauan langsung masyarakat maupun melalui pesan masyarakat di media sosial. Serta pengawasan pelayanan publik berbasis *e-government* dilakukan dengan memantau dan menyaring konten-konten produk yang diajukan melalui media sosial, karena ada beberapa orang yang sering memposting ulasan yang tidak terkait dengan pariwisata dan budaya itu sendiri. Selain itu, pengawasan juga dilakukan dengan memantau beberapa iklan atau promosi tempat wisata maupun tempat hiburan yang tidak benar adanya, sehingga mengurangi tindakan penipuan terhadap wisatawan maupun masyarakat sekitar.

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian yang telah dijelaskan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Manajemen Pemerintahan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Publik berbasis *E-government* dilihat dari 4 fungsi manajemen menurut George R. Terry, yaitu sebagai berikut.

1. Perencanaan (*Planning*) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Publik berbasis *E-government* berupaya meningkatkan pengembangan pemasaran pariwisata dan budaya Karawang melalui media sosial seperti *website*, *instagram*, dan media sosial lainnya. Selain itu, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang akan bekerja sama dengan Badan Perencanaan Pembangunan dalam memberikan perizinan pembangunan tempat wisata maupun tempat hiburan lainnya melalui pembuat formulir online.
2. Pengorganisasian (*Organizing*) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Publik berbasis *E-government* bentuk pengorganisasian yang dilakukan sesuai dengan

wewenang Bidang Perencanaan Pariwisata, setiap pegawai di bidang tersebut memiliki tugasnya masing – masing baik melalui online maupun terjun langsung ke lapangan.

3. Pelaksanaan (*Actuating*) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Publik berbasis *E-government* dengan sosialisasi dan pengenalan objek wisata melalui akun resmi media sosial milik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang.
4. Pengawasan (*Controlling*) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang dalam Pelayanan Publik berbasis *E-government* dilakukan dengan memantau dan menyaring konten-konten produk yang diajukan melalui media sosial berdasarkan unggahan masyarakat maupun ulasan dan pesan masyarakat di media sosial.

Berdasarkan hasil dari kesimpulan, maka peneliti ingin menyampaikan saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang, yakni:

1. Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang perlu meningkatkan akses data-data dan informasi layanan masyarakat melalui *e-government* melalui *website* resmi Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Karawang.
2. Perlu adanya sosialisasi lebih lanjut dalam penggunaan layanan informasi publik baik yang berhubungan langsung dengan kebudayaan, informasi pariwisata maupun ekonomi kreatif Kabupaten Karawang.
3. Perlu adanya peningkatan dalam menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik seperti ketersediaan sumber daya manusia yang dapat mengelola dan mengoperasikan akses layanan informasi bagi masyarakat.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Nuridin, Ismail. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia
- Moenir, H.A.S. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Nawawi, Zaidan. (2013). *Manajemen Pemerintahan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Sukarna. (2011). *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: CV Mandar Maju
- Sugiyono. (2019). *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Maleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Creswell, John W. (2014). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset Memilih Di Antara Lima Pendekatan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rukayat, Yayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi No. 2 Tahun XI. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik