

**MANAJEMEN STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN HAMPARAN RAWANG**

TAUFIK HIDAYAT, AFRIANTI, PEBI JULIANTO
STIA Nusantara Sakti Sungai Penuh

Email:
Taufikhidayat@gmail.com
afrianti@gmail.com
pebijulianto@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan hamparan rawang untuk mengetahui tujuan strategi kantor Kecamatan hamparan rawang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kantor Kecamatan hamparan rawang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yaitu dari pegawai kantor dan masyarakat di Kecamatan hamparan rawang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di kantor Kecamatan hamparan rawang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan hamparan rawang berusaha memenuhi kualitas pelayanan publik, Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang nya sarana prasaran di kantor camat hamparan rawang . Adapun faktor pendukungnya adalah adalah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan sarana prasaran di kantor camat hamparan rawang.

Kata Kunci: Strategi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study discusses the sub-district head's strategy in improving public services at the Pondok Rawang sub-district office to find out the strategic goals of the Rawang sub-district office in improving service to the community and to find out the supporting and inhibiting factors of the Rawang sub-district office in improving services to the community. This type of research uses a qualitative approach, in collecting data used methods of observation, interviews and documentation. Sources of data are from office employees and the community in the Kecamatan Rawang. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and conclusion. The results showed that the service strategy at the Rawang Subdistrict office in providing services to the community, the Rawang Subdistrict office tried to meet the quality of public services, while the inhibiting factor was the lack of infrastructure at the Rawang subdistrict office. The

supporting factor is to further improve the quality of service and infrastructure at the Rawang expanse sub-district office.

Keywords: *Strategy, Public Service*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas pokok yang hakiki dari seorang aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat diartikan bahwa dalam menjalankan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Agar tuntutan masyarakat terpenuhi, aparatur pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah mulai melakukan perbaikan kualitas pelayanan, karena meningkatnya kualitas sumber daya manusia. Manusia memegang peranan sangat penting dalam menentukan baik buruknya pelayanan yang diberikan.

Jika pelayanan yang dilaksanakan kurang memuaskan maka akan memunculkan stigma negative dari masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan keberhasilan tersendiri bagi suatu instansi pemerintahan terkhusus bagi instansi yang merupakan pelayanan jasa. Apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan maka pelanggan (masyarakat) akan merasa senang dan puas begitupun sebaliknya. Kepuasan pelanggan merupakan sikap yang ditunjukkan oleh masyarakat terhadap barang atau jasa yang mereka terima.

Karakteristik Strategi

Strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar dalam arti mencakup semua komponen di lingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategi (Restra) yang dijabarkan mejadi rencana operasional (Renop), yang kemudian dijabarkan pula dalam bentuk program kerja dan proyek tahunan. Adapun karakteristik startegi yaitu :

- 1.) Rencana startegi berorientasi pada jangkauan masa depan, untuk organisasi profit kurang lebih dampai 10 tahun mendatang, sedangkan untuk organisasi non profit khususnya di bidang pemerintahan untuk satu generasi, kurang lebih untuk 25-30 tahun.
- 2.) Visi dan misi, pemilihan strategi yang menghasilkan strategic induk (utama), dan tujuan strategi organisasi untuk jangka panjang, merupakan acuan dalam merumuskan rencana strategi, namun dalam teknik penempatannya sebagai keputusan manajemen puncak secara tertulis semua acuan tersebut terdapat didalamnya.
- 3.) Rencana strategi yang dijabarkan menjadi rancangan operasional yang antara lain berisi program-program operasional termasuk proyek-proyek dengan sasaran.
- 4.) Penetapan rencana strategi dan rencana operasional harus melibatkan manajemen puncak karena sifatnya sangat mendasar/prinsipil dalam pelaksana seluruh misi organisasi, untuk mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi jangka sedang termasuk panjangnya.

- 5.) Pengimplementasian strategi dalam program-program termasuk proyek-proyek, untuk mencapai sasarannya masing-masing dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen lainnya yang mencakup perorganisasian, pelaksanaan, penganggaran control.

Strategi dalam organisasi menjadi hal yang wajib dimiliki, karakteristik diatas menggambarkan bahwa strategi atau perencanaan jangka panjang dalam organisasi menjadi penentu dalam mengembangkan kualitas kader organisasi.

Tipe-tipe Strategi

Tipe-tipe strategi menurut Freddy (1997: 6) ada prinsipnya strategi dapat dikelompokkan berdasarkan tiga strategi, yaitu :

- 1.) Strategi manajemen

Strategi manajemen meliputi strategi yang dilakukan oleh manajemen dengan orientasi pengemabangan strategi secara makro. Seperti, strategi pengembangan-pengembangan produk, dan strategi pengembangan pemasaran.

- 2.) Strategi investasi

Strategi investasi merupakan kegiatan berorientasi pada investasi seperti, startegi bertahan, strategi pembangunan kembali suatu devisi baru atau divestasi.

- 3.) Strategi bisnis

Strategi bisnis berorientasi pada fungsi-fungsi kegiatan manajemen seperti strategi pemasaran, strategi produksi atau operasional, strategi distribusi, strategi organisasi, dan startegi-strategi yang berhubungan dengan keuangan lainnya.

Tahap-tahap Strategi

Fret R. David mengatakan bahwa dalam proses strategi ada tahapan-tahapan yang harus di tempuh, yaitu :

- 1.) Perumusan Strategi

Hal-hal yang termasuk dalam perumusan strategi adalah pengembangan tujuan, mengenai peluang dan ancaman eksternal, penetapan kekuatan dan kelemahan secara internal, menghasilkan strategi alternative, serta memilih strategi untuk dilaksanakan, pada tahap ini adalah proses merancang dan menyeleksi berbagai startegi yang akhirnya menuntun pada pencapaian misi dan tujuan organsasi.

- 2.) Implementasi Strategi

Implementasi strategi disebut juga sebagai tindakan dalam startegi, karena implementasi berarti memobilisasi untuk mengubah strategi yang dirumuskan menjadi suatu tindakan. Kegiatan yang termasuk dalam implementasi strategi adalah pengembangan budaya dalam mendukung strategi, menciptakan struktur yang efektif, mengubah arah, arah menyiapkan anggaran, mengembangkan dan memanfaatkan system informasi yang masuk.

- 3.) Evaluasi Strategi

Evaluasi strategi adalah proses dimana manager membandingkan antara hasil-hasil yang diperoleh dengan tingkat pencapaian tujuan.

Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Para pelayan harus memahami dengan baik bahwa pelayanan harus dilakukan dengan baik agar apa yang dibutuhkan dapat memuaskan. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, yaitu perihal cara melayani, usaha melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan. Departemen pendidikan nasional (2010: 1223)

Menurut Daryanto (2014: 135) Pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan atau pelanggan.

Dasar-dasar pelayanan

Berikut ini menurut Kasmir (2005:205) adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1.) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2.) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3.) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4.) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5.) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6.) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Karakteristik Pelayanan

Perusahaan hendaknya mengetahui tentang karakteristik pelayanan dalam memenuhi kebutuhan konsumen melalui pelayanan. Karakteristik pelayanan meliputi :

- 1.) Tak Berwujud

Menurut Kolte (2020: 488) Pelayanan memiliki sifat tidak dapat dilihat wujudnya, tidak dapat dirasakan atau dinikmati sebelum konsumen memilikinya. Sifat ini menunjukkan bahwa jasa tidak dapat dilihat, diraba dan didengar. Menurut Kolter, karena jasa tidak berwujud maka untuk mengurangi ketidakpastian, para pembeli akan mencari tanda atau bukti dari mutu jasa. Mereka akan menarik kesimpulan mengenai mutu jasa dari tempat, orang, peralatan, alat komunikasi, symbol dan harga yang mereka lihat. Maka dari itu untuk para pembeli harus mengetahui bagaimana yang dimaksud dengan jasa tidak berwujud agar nantinya tidak terjadi kesalahpahaman.

- 2.) Bervariasi

Pelayanan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi atau keadaan yang sedang terjadi. Pelayanan bersifat fleksibel, dimana pelayanan dapat menyesuaikan kondisi berkaitan dengan siapa penyedia pelayanan, siapa penerima pelayanan dan dalam kondisi yang bagaimana pelayanan tersebut diberikan, sehingga pelayanan dapat terdiri atas banyak macam jenis didasarkan atas factor kondisi.

3.) Pelayanan memiliki sifat yang tidak dapat tahan lama, dalam pengertian bahwa pelayanan hanya berlaku dalam waktu yang terbatas, daya tahan pelayanan yang diberikan tergantung pada situasi atau kondisi dari berbagai factor.

4.) Mutu/Kualitas Pelayanan

Konsumen sangat memperhatikan kualitas pelayan dalam mengonsumsi barang dan jasa. Konsumen cenderung lebih suka dengan pelayanan yang memiliki kualitas baik.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya perusahaan untuk menciptakan kepuasan bagi konsumennya. Jika konsumen merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik berarti perusahaan mampu memberikan pelayanan yang baik pula. Demikian pula sebaliknya, pelayanan tidak dapat diuraikan secara obyektif seperti sebuah produk, melainkan merupakan interaksi sosial dengan subyektivitas, lebih tergantung pada nilai, perasaan dan perilaku.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 66) ada dua factor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggarnya secara konsisten.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S Moenir (2005) antara lain :

- 1.) Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- 2.) Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- 3.) Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur.
- 4.) Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu waktu dapat dirubah apabila perlu.
- 5.) Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- 6.) Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- 7.) Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik. Dalam pelaksanaan pelayanan public harus memperhatikan aspek pendukung agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Faktor yang harus diperhatikan meliputi : factor kesadaran baik dari petugas pelayanan maupun dari masyarakat; factor aturan yang telah ditentukan oleh instansi pemberi layanan; factor organisasi yang baik; actor imblan atau gaji;

factor kemampuan dalam bekerja; factor sarana dan prasarana; komunikasi dan Pendidikan.

Dwiyanto (2014:14) mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan public yaitu sebagai berikut:

- 1.) Akuntabilitas, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan public dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberika pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.
- 2.) Responsivitas , yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 3.) Orientasi pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada public.
- 4.) Efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan public erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki symbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang terinternalisasi ke dalam pikiran. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada didalam birokrasi.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang dilakukan yaitu kualitatif, pendekatan kualitatif merupakan suatu sasaran yang dapat di amati sebagaimana ia terlihat, terdengar, tercium, terbaca atau memperlihatkan dirinya, penampakan sewajar mungkin, jika itu informasi, maka informasi itu dapat di rekam atau di catat sebagai mana ia keluar dari sumbernya. Bentuk penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode survey deskriptif yang menggambarkan keadaan sesungguhnya atau sebenarnya tentang Manajemen Strategi Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayan Publik Di Kecamatan Hamparan Rawang

HASIL DAN PEMBAHSAN

Strategi diwujudkan dalam bentuk perencanaan berskala besar dalam arti mencakup semua komponen di lingkungan sebuah organisasi yang dituangkan dalam bentuk rencana strategi (Restra) yang dijabarkan mejadi rencana operasional (Renop), yang kemudian dijabarkan pula dalam bentuk program kerja dan proyek tahunan. Adapun karakteristik startegi yaitu :

- 1.) Rencana startegi berorientasi pada jangkaun masa depan, untuk organisasi profit kurang lebih dampai 10 tahun mendatang, sedangkan untuk organisasi non profit khususnya di bidang pemerintahan untuk satu generasi, kurang lebih untuk 25-30 tahun.
- 2.) Visi dan misi, pemilihan strategi yang menghasilkan strategic induk (utama), dan tujuan strategi organisasi untuk jangka panjang, merupakan acuan dalam merumuskan rencana strategi, namun dalam teknik penempatannya sebagai keputusan manajemen puncak secara tertulis semua acuan tersebut terdapat didalamnya.
- 3.) Rencana strategi yang dijabarkan menjadi rancangan operasional yang antara lain berisi program-program operasional termasuk proyek-proyek dengan sasaran.
- 4.) Penetapan rencana strategi dan rencana operasional harus melibatkan manajemen puncak karena sifatnya sangat mendasar/prinsipil dalam pelaksana seluruh misi organisasi, untuk mewujudkan, mempertahankan dan mengembangkan eksistensi jangka sedang termasuk panjangnya.
- 5.) Pengimplementasian strategi dalam program-program termasuk proyek-proyek, untuk mencapai sasarannya masing-masing dilakukan melalui fungsi-fungsi manajemen lainnya yang mencakup perorganisasian, pelaksanaan, penganggaran control.

Berikut ini menurut Kasmir (2005:205) adalah dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu :

- 1.) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2.) Percaya diri, bersikap akrab dengan penuh senyum.
- 3.) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4.) Tenang, sopan, hormat serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5.) Berbicara dengan bahasa baik dan benar.
- 6.) Bertanggung jawab sejak awal hingga selesai.

Dwiyanto (2014:14) mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan public yaitu sebagai berikut:

- 1.) Akuntabilitas, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan public dengan nilai-nilai yang ada di masyarakat atau yang dimiliki oleh stakeholders. Penyelenggaraan pelayanan dapat diketahui dengan melihat acuan pelayanan yang digunakan, tindakan dalam memberika pelayanan, sejauh mana kepentingan penerima layanan diprioritaskan.
- 2.) Responsivitas , yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- 3.) Orientasi pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada public.
- 4.) Efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan. Pelayanan public erat kaitannya dengan budaya birokrasi. Budaya birokrasi dapat digambarkan sebagai seperangkat nilai yang memiliki symbol, orientasi nilai, keyakinan, pengetahuan, pengalaman hidup yang

terinternalisasi ke dalam pikiran. Budaya birokrasi tidak lepas dari budaya masyarakatnya karena birokrasi diciptakan atau ada untuk melayani masyarakat itu sendiri. Budaya birokrasi tersebut ditunjukkan dalam sikap dan tingkah laku orang-orang yang ada didalam birokrasi.

Penelitian ini membahas tentang strategi camat dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Kecamatan hamparan rawang untuk mengetahui tujuan strategi kantor Kecamatan hamparan rawang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kantor Kecamatan hamparan rawang dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dalam pengumpulan data digunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data yaitu dari pegawai kantor dan masyarakat di Kecamatan hamparan rawang. Adapun teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di kantor Kecamatan hamparan rawang dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan hamparan rawang berusaha memenuhi kualitas pelayanan publik, Sedangkan faktor penghambatnya adalah kurang nya sarana prasaran di kantor camat hamparan rawang . Adapun faktor pendukungnya adalah adalah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan sarana prasaran di kantor camat hamparan rawang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan dalam bab IV, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan Hamparan rawang berusaha memenuhi kualitas pelayanan publik yang baik bagi masyarakat agar masyarakat bisa tebanantu dalam mengurus urusan apapun di kantor kecamatan hamparan rawang.
2. Faktor pendukung dan penghambat kantor Kecamatan Kecamatan Hamparan rawangdalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat adalah dalam faktor penghambatnya adalah kurang nya saranan prasaran yang ada di kantor Camat Kecamatan Hamparan Rawang adapun faktor pendukungnya adalah pendukung ialah adalah lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan sarana prasaran di kantor camat hamparan rawang.

Saran

1. Untuk pegawai Untuk pegawai kantor Kecamatan Hamparan Rawang diharapkan lagi lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga masyarakat yang datang melakukan pengurusan dapat mendapatkan kualitas yang baik di kantor Kecamatanhamparan Rawang
2. Untuk peneliti Untuk peneliti yang akan datang diharapkan agar bisa membuat penelitian ini dapat berkembang dan mencari aspek-aspek yang belum di bahas

di penelitian ini sehingga bisa menambah wawasan baik untuk peneliti maupun pembaca.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmadi, & Juliansa, H. (2019). *Rancang Bangun Sistem Informasi Digital Layanan Administrasi Publik Desa Berbasis WEB Responsive*. Jurnal Ilmiah Informatika Global, 10(1), 20–25.
- Andi, Muhammad. 2003. *Analisis peran camat dalam penyelenggaraan pemerintahan dikecamatan pollana kabupaten gowa. jurusan ilmu pemerintahan*, Universitas Hasanudin, hal 90.
- Anton M. Moeliono, dkk. 1991. Kamus besar bahasa Indonesia (Jakarta : balai pustaka, 1991), Hal. 964.
- Daryanto, ismanto setyanto, 2014. *Konsumen dan pelayanan*. Yogyakarta: gava media. Hal, 135.
- Departemen Pendidikan Nasional. 2010, Kamus Besar Bahasa Indonesia, hal, 1223.
- Dwiyanto, Agus, 2014. *Manajemen Pelayanan Publik: peduli, inklusif dan kolaboratif*. Yogyakarta : Universitas Gajah Mada, hal 14.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta : Andi offset, hal 66
- Fred R. David. 2002. *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta : Prenhallindo, hal, 5.
- H. Malayu, Hasibuan. 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara, hal 10.
- H.A.S Moenir. 2005. *Manajemen Pelayanan Umum*. Indonesia, hal 205.
- Hayat, (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta : PT Raja Grafindo Persada.
- Indra, bastia. 2015. *Akuntansi Untuk Kecamatan dan Desa*, Erlangga : Jakarta, Hal 7.
- Kasmir, 2005. *Pemasran Bank*. Jakarta : Kencana, hal, 205.
- Kolter, 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Erlangga. Hal 488.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Rineka Cipta. Hal 23
- Penjelasan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014, Pemerintahan Daerah, Setneg, Jakarta
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Pasal 15 ayat (1) tentang tugas camat dalam menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.