



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 3 Nomor 4 Tahun 2023 Page 5665-5675

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal di Dinas Sosial Kabupaten Karawang

Anissa Sri Widhiastuti<sup>1✉</sup>, Eka Yulyana<sup>2</sup>, Kariena Febriantini<sup>3</sup>

Universitas Singaperbangsa Karawang

Email: [Sriwidhiastutianissa23@gmail.com](mailto:Sriwidhiastutianissa23@gmail.com)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Masalah lingkungan yang semakin serius saat ini kerusakannya yang cepat. Alasan utama menipisnya sumber daya alam dan aktivitas manusia lainnya, seperti penebangan yang tidak proporsional dan pembakaran bahan bakar fosil yang menyebabkan emisi karbon. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk kualitas pelayanan dalam penerapan standar pelayanan minimal di Dinas Sosial Kabupaten Karawang. Metode yang digunakan dilakukan secara empiris dan sistematis. Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti peroleh di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang, peneliti mencoba mendeskripsikan dan menganalisis data tersebut mengingat metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah penelitian kualitatif deskriptif. Adapun dalam memperoleh data, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa studi pustaka, observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang diperoleh peneliti berupa data-data yang memiliki keterkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang yang berasal dari sumber data primer yaitu, hasil obserasi, wawancara dengan informan dan dokumentasi serta data sekunder yaitu, studi pustaka yang didapatkan dari penelitian terdahulu, jurnal, berita, maupun dokumen publikasi lembaga.

Kata Kunci : *Standar Pelanan Minimal, Dinas Sosial, Pelayanan Publik.*

## Abstract

Environmental problems are increasingly serious nowadays, the damage is rapid. The main reasons for the depletion of natural resources and other human activities, such as disproportionate logging and burning of fossil fuels, cause carbon emissions. The aim of this research is to determine service quality in implementing minimum service standards at the Karawang Regency Social Service. The method used is done empirically and systematically. Based on the results of research that researchers have obtained in the field regarding Service Quality in the Implementation of Minimum Service Standards at the Karawang Regency Social Service, researchers try to describe and analyze these data considering the research method used by researchers is descriptive qualitative research. As for obtaining data, researchers used data collection techniques in the form of literature studies, observations, interviews and documentation. The data obtained by the researcher are in the form of data that are related to Service Quality in the Implementation of Minimum Service Standards at the Karawang Regency Social Service which come from primary data sources, namely, the results of observations, interviews with informants and documentation as well as secondary data, namely, literature studies obtained from previous research, journals, news, and institutional publication documents.

Keywords : *Minimum Service Standards, Social Services, Public Services*

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumberdaya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap tugas yang kurang responsif dan lain-lain sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintahan di tingkat pusat dan daerah. Oleh karena itu perlu adanya penerapan standar pelayanan minimal supaya pemerintahan dapat menjadikan tolak ukur atau acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan secara empiris dan sistematis dan bersifat deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Karawang sebagai tempat yang untuk mengumpulkan

data ataupun tahap-tahap lainnya yang menjadi fokus penelitian ini. Sedangkan yang menjadi objek penelitian adalah Dinas Sosial Kabupaten Karawang, masyarakat penerima pelayanan dasar pada SPM Bidang Sosial serta informan terkait yang dapat mendukung data dan memperkuat informasi yang diperlukan oleh peneliti mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. KINERJA

Berdasarkan Dimensi Kinerja (*performance*) tersebut, peneliti menemukan dalam pelaksanaan Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang tentu dilihat dari kinerja sumber daya manusia yang ada pada Dinas Sosial Kabupaten Karawang sendiri sebagai pelaksana Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bidang sosial serta siapa saja yang terlibat di dalamnya.

Standar Pelayanan Minimal (SPM) pada bidang sosial sendiri tertuang dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota yang menjelaskan bahwa Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu Pelayanan Dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal. Peraturan Menteri ini dibuat sebagai acuan Pemerintah Daerah provinsi dan Pemerintah Daerah kabupaten/kota dalam menetapkan Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Kepala Daerah mengenai rencana pemenuhan Pelayanan Dasar pada SPM bidang sosial di daerah provinsi dan di daerah kabupaten/kota termasuk Kabupaten Karawang.

Berdasarkan hasil Wawancara, terdapat bahwa pelaksanaan SPM di Dinas Sosial kabupaten Karawang mengacup pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota sehingga dalam pelaskanaannya memang benar memiliki dasar hukum yang jelas bagi Kabupaten/Kota termasuk Kabupaten Karawang. Selain itu, jika pelayanan sosial seperti panti berat yang sudah mencakup wilayah seluruh Indonesia itu menjadi kewenangan Kementerian Sosial, apabila cakupan wilayahnya Jawa Barat dan memang membutuhkan panti diperlukan koordinasi terlebih dahulu dengan pemerintah Provinsi Jawa Barat dan jika memang dirasa tidak sanggup maka Dinas Sosial Kabupaten Karawang melakukan koodinasi dengan

Pemerintah Pusat untuk dibagi lagi pada setiap wilayah dalam penanganan SPM yang memang memerlukan panti dalam penanganannya.

SPM di Kabupaten Karawang ini dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan sosial diluar panti yaitu memberikan rehabilitasi sosial, pemberdayaan sosial, perlindungan dan jaminan sosial di luar panti atau juga yang disebut bantuan sosial. SPM pada bidang sosial untuk setiap Jenis Pelayanan Dasar merupakan warga negara Indonesia dengan ketentuan yang tertuang pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota dalam pasal 2 yaitu.

1. Penyandang Disabilitas Telantar untuk Jenis Pelayanan Dasar Rehabilitasi Sosial dasar Penyandang Disabilitas Telantar di dalam dan di luar Panti Sosial
2. Anak Telantar untuk Jenis Pelayanan Dasar Rehabilitasi Sosial dasar Anak Telantar di dalam dan di luar Panti Sosial
3. Lanjut Usia Telantar untuk Jenis Pelayanan Dasar Rehabilitasi Sosial dasar Lanjut Usia Telantar di dalam dan di luar Panti Sosial
4. Gelandangan dan Pengemis untuk Jenis Pelayanan Dasar Rehabilitasi Sosial dasar tuna sosial khususnya Gelandangan dan Pengemis di dalam dan di luar Panti Sosial
5. Korban Bencana daerah provinsi untuk Jenis Pelayanan Dasar Perlindungan dan Jaminan Sosial pada Saat dan Setelah Tanggap Darurat Bencana bagi Korban Bencana daerah provinsi

Dari hasil wawancara selanjutnya, bahwa kinerja Dinas sosial Kabupaten karawang dalam menerapkan SPM bidang sosial dengan memberikan bantuan berupa sembako, alat bantu dengar, dan kursi roda. Dalam penerapan kinerja SPM bidang pelayanan Dinas Sosial Kabupaten Karawang menekankan untuk memberikan bantuan berupa barang yang memang dibutuhkan bagi para penerima manfaat agar memiliki nilai fungsi dan memberikan efek berkelanjutan serta dalam penyalurannya dilakukan *door to door* agar bantuan bisa sampai pada penerima manfaat dan dapat dipertanggungjawabkan.

#### B. Keistimewaan Produk(features)

Sebagaimana dalam Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota yang merupakan pedoman bagi Daerah Provinsi dan di Daerah Kabupaten/Kota termasuk Kabupaten karang maka dapat dipahami

bahwa secara umum SPM di setiap Kabupaten/Kota mengacu pada perda tersebut sehingga dapat dikatakan secara keistimewaan produk tentunya sama dengan Kabupaten/Kota lain.

Dalam sesi wawancara menghasilkan bahwa SPM bidang sosial di Kabupaten Karawang sama seperti Kabupaten/Kota lain Karena mengacu pada Permensos yang sama sehingga tidak ada perbedaan yang jelas namun perbedaannya ada pada penanganan pelayanan sosial yang tergantung pada penerima manfaat layanan sendiri membutuhkan pelayanan seperti apa.

#### C. Reliabilitas/Keterandalan (reliability)

Dalam melihat Reliabilitas / keterandalan (*reliability*) pada penerapan SPM bidang sosial di Kabupten Karawang dapat kita lihat dari bagaimana fasilitas atau bantuan-bantuan yang diberikan dari Dinas sosial kepada masyarakat yang dilihat dari kualitas jenis bantuannya dan bagaimana jika mengalami kendala di kemudian hari.

Dalam sesi wawancara menghasilkan bahwa Sub Penyedia lat bantu di Dinas Sosial Kabupaten Karawang memaparkan bahwa keterandalan produk pelayanan yang diberikan Dinas Sosial melalui Sub penyedia alat bantu meskipun terbentur dengan anggaran yang terbatas dan juga data penerima mafaat yang belum akurat. Sebelum memberikan bantuan kepada masyarakat Dinas sosial melakukan identifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari para penyandang kebutuhan sosial secara detail agar bisa memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sehingga hal tersebut juga menjadi suatu tantangan untuk menyesuaikan dengan apa yang masyarakat butuhkan. Dalam proses menyiapkan bantuan tersebut Dinas sosial menggandeng pihak ketiga dalam menyiapkan bantuan atau alat bantu kepada masyarakat agar disiapkan sesuai dengan apa yang sudah dilakukan sesuai dengan identifikasi sebelumnya agar bantuan tersebut memberikan manfaat yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima manfaat.

#### D. Kesesuaian (Conformance)

Dalam melihat Kesesuaian (*conformance*) pada penerapan SPM bidang sosial di Kabupten Karawang dapat kita lihat dari bagaimana fasilitas atau bantuan-bantuan yang diberikan dari Dinas sosial kepada masyarakat yang dilihat dari kesesuaian manfaat dari bantuan tersebut bagi masyarakat.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti, menghasilkan bahwa Dinas Sosial dalam memberikan kualitas bantuan melakukan identifikasi terlebih dahulu kepada para penyandang kebutuhan sosial secara detail sehingga dalam memberikan pelayanan

bantuan kepada masyarakat. Hal tersebut juga menjadi kendala yang dihadapi Dinas sosial karena perlu penyesuaian dalam memberikan bantuan menyesuaikan kebutuhan masyarakat sehingga dalam penerapannya melibatkan pihak ketiga untuk menyiapkan bantuan tersebut sesuai prosedur yang ada.

## 2. Ketahanan atau daya tahan (*durability*)

Dalam melihat Ketahanan atau daya tahan (*durability*) pada penerapan SPM bidang sosial di Kabupaten Karawang dapat kita lihat dari bagaimana fasilitas atau bantuan-bantuan yang diberikan dari Dinas sosial kepada masyarakat yang dilihat dari daya tahan bantuan yang diberikan.

## 3. Kemampuan pelayanan (*serviceability*)

Dalam melihat Kemampuan pelayanan (*serviceability*) pada penerapan SPM bidang sosial di Kabupaten Karawang dapat kita lihat dari bagaimana kemampuan dari sumber daya manusia yang ada di Dinas Sosial dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam wawancara yang dilakukan peneliti dihasilkan bahwa dari Dinas Sosial sendiri sudah mencoba memberikan pelayanan yang terbaik sesuai dengan rencana kerja (Renja) namun memang karena penilaian kualitas pelayanan subjektif dari masyarakat yang merasakan manfaat langsung dari pelayanan Dinas Sosial. Dinas Sosial sendiri memberikan konfirmasi bahwa meskipun telah melaksanakan pelayanan sesuai rencana kerja namun tetap perlu dilakukannya perbaikan terutama dari segi manusia, keuangan dan metode yang digunakan. Dimana kinerja Dinas sosial Kabupaten karawang dalam menerapkan SPM bidang sosial sudah benar dirasakan masyarakat dengan memberikan bantuan berupa sembako, alat bantu dengar, dan kursi roda dan dalam penyalurannya dilakukan *door to door* agar bantuan bisa sampai pada penerima manfaat dan dapat dipertanggungjawabkan.

## 4. Estetika (*aesthetics*)

Dalam melihat Estetika (*aesthetics*) pada penerapan SPM bidang sosial di Kabupten Karawang dapat kita lihat dari bagaimana fasilitas atau bantuan-bantuan yang diberikan dari Dinas sosial kepada masyarakat memiliki nilai estika atau keindahan. kesimpulan dari analisis dimensi Estetika (*aesthetics*), peneliti menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang belum baik dilihat dari SPM bidang sosial dalam memberikan produk atau bantuan sosial kepada masyarakat saat melakukan identifikasi terlebih

dahulu kebutuhan dari para penerima manfaat secara detail lebih berfokus pada fungsi atau manfaat bagi masyarakat daripada nilai estetika atau keindahan karena Dinas Sosisal sendiri memang membenarkan bahwa ingin memberikan bantuan yang sesuai dan bermanfaat bagi masyarakat agar bantuan tersebut tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.

5. Kualitas yang dirasakan (*percieved quality*)

Beberapa wawancara dilakukan dan bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas yang dirasakan dari bantuan-bantuan yang diberikan Dinas Sosial Kabupaten karawang tergantung hasil dari identifikasi dan koordinasi dengan pihak ketiga dalam menyiapkan bantuan bagi masyarakat sesuai dengan list atau jenis-jenis barang yang sudah Dinas Sosial minta sebelumnya. Karena bantuan kepada masyarakat berbeda-beda maka kualitas yang dirasakan pun berbeda beda.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti dengan dukungan data-data temuan yang diperoleh di lapangan berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Dalam Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang, dapat ditarik kesimpulan bahwa Penerapan Standar Pelayanan Minimal Di Dinas Sosial Kabupaten Karawang sudah cukup baik dilihat dari delapan dimensi kualitas sebagai berikut.

- I. Dimensi Kinerja (*performance*), sudah baik dilihat dari kinerja Dinas Sosial di Kabupaten Karawang dalam penerapan SPM mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota sehingga memiliki payung hukum dan jelas. Selain itu, dalam penerapannya SPM bidang sosial juga melibatkan banyak pihak selain Dinas Sosial seperti lembaga kesejahteraan sosial anak (LKSA), Pemerintah Desa, Kecamatan dan relawan-relawan yang ada di Kabupaten Karawang.
- II. Dimensi Keistimewaan produk (*features*), sudah cukup baik dilihat dari SPM bidang sosial pada setiap kabupaten/Kota secara umum pasti sama karena mengacu pada Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 sebagai dasar hukumnya sehingga tidak ada perbedaan yang membedakan dalam memberikan pelayanan sosial tergantung pada kebutuhan dari penerima layanan sosial.
- III. Dimensi Reliabilitas/keterandalan (*reliability*), sudah cukup baik dilihat dari SPM bidang sosial dalam memberikn produk atau bantuan sosial kepada masyarakat selain

memberikan sembako juga memberikan alat bantu dengar dan kursi roda karena Dinas sosial melakukan identifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari para penerima manfaat secara detail kemudian bekerjasama dengan pihak ketiga dalam menyiapkan bantuan tersebut meskipun terbentur oleh keterbatasan anggaran.

- IV. Dimensi Kesesuaian (*conformance*), sudah cukup baik dilihat dari SPM bidang sosial dalam memberikan produk atau bantuan sosial kepada masyarakat terlebih melakukan identifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari para penerima manfaat secara detail kemudian bekerjasama dengan pihak ketiga dalam menyiapkan bantuan tersebut meskipun dalam penerapannya menjadi hambatan tersendiri karena lebih sulit menyiapkan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan masyarakat dan keterbatasan anggaran yang ada.
- V. Dimensi Ketahanan atau daya tahan (*durability*), sudah cukup baik dilihat dari daya tahan bantuan yang sudah diberikan kepada masyarakat karena melakukan identifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari para penerima manfaat secara detail kemudian bekerjasama dengan pihak ketiga dalam menyiapkan bantuan tersebut meskipun dalam penerapannya menjadi hambatan tersendiri karena lebih sulit menyiapkan kebutuhan yang berbeda-beda sesuai kebutuhan masyarakat dan sejauh ini bantuan yang diberikan belum rusak atau mengalami kendala.
- VI. Dimensi Kemampuan pelayanan (*serviceability*), sudah cukup baik dilihat dari kemampuan pelayanan Dinas Sosial di Kabupaten Karawang dalam memberikan pelayanan sudah sesuai dengan target rencana kerja Dinas Sosial Kabupaten Karawang dan hal tersebut juga dikonfirmasi langsung oleh masyarakat selaku penerima manfaat dari pelayanan Dinas Kabupaten Karawang. Namun, Dinas Sosial juga memberikan konfirmasi bahwa kedepannya tetap diperlukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan dilihat dari Sumber Daya Manusia, Keuangan, dan metode yang digunakan agar lebih optimal lagi.
- VII. Dimensi Estetika (*aesthetics*), belum baik dilihat dari SPM bidang sosial dalam memberikan produk atau bantuan sosial kepada masyarakat saat melakukan identifikasi terlebih dahulu kebutuhan dari para penerima manfaat secara detail lebih berfokus pada fungsi atau manfaat bagi masyarakat daripada nilai estetika atau keindahan karena berfokus ingin memberikan bantuan yang sesuai dan bermanfaat bagi masyarakat agar bantuan tersebut tepat sasaran dan sesuai dengan apa yang dibutuhkan masyarakat.
- VIII. Dimensi Ketahanan atau daya tahan (*durability*), sudah cukup baik dilihat dari kualitas bantuan sebelum diserahkan kepada pihak ketiga Dinas Sosial terlebih dahulu

memberikan hasil identifikasi bantuan dan memberikan list atau jenis-jenis bantuan yang memang sesuai dengan kebutuhan dan hal tersebut dibenarkan oleh masyarakat yang menerima bantuan seperti alat bantu dengan yang masih bisa digunakan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- A. Batinggi dan Badu Ahmad. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Agus Hermawan. 2013. *Promosi dalam Prioritas Kegiatan Pemasaran*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Creswell, J. W. 2016. *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. 4th ed*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Deddy Mulyadi. 2016. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Fandy Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran, Edisi ke dua*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran, edisi ke tiga*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RajaGrafindo Persada.
- Kotler, Philip dan Keller. 2007. *Manajemen Pemasaran, Jilid I, Edisi Kedua belas*. Jakarta: PT. Indeks.
- Kotler, Philip. 2012. *Manajemen Pemasaran Edisi 13, Bahasa Indonesia Jilid 1 dan 3 Cetakan*. Jakarta: Rajawali.
- Kotler, P., Kartajaya, H., Setiawan, I. 2019. *Marketing 4.0 Bergerak dari Tradisional Ke Digital*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, R. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Marsono. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik di Daerah: Dalam Rangka Membangun Good Local Government*. Jakarta: LAN.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. 2005. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.  
Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.  
Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal :

Hermawan. 2013. *Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik; Ditinjau Dari Beberapa Perspektif*. E-Journal Universitas Wiraraja.

Abdul Mahsyar. 2011. *Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik*. Otoritas Jurnal Ilmu Pemerintahan.

Goetsch, D.L. and Davis, S.B. 2014. *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson, Upper Saddle River. NJ: Printice Hall International.

Internet :

<https://www.merdeka.com/peristiwa/106780-warga-karawang-mengalami-kemiskinan-ekstrem.html>. Diakses tanggal 14 Oktober 2021.

Regulasi :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2018 tentang Standar Teknis Pelayanan Dasar Pada Standar Pelayanan Minimal Bidang Sosial Di Daerah Provinsi Dan Di Daerah Kabupaten/Kota.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Karawang Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karawang.

Peraturan Bupati Karawang Nomor 59 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Sosial Kabupaten Karawang.

Peraturan Bupati Karawang Nomor 1 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Karawang Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Indikator Kinerja Utama Perangkat Daerah Kabupaten Karawang