

Manajemen pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai

Vol 6 Issue 2
(Oktober, 2022)

Andi Syamsul Muarib¹, Ferawati², Dita Kartika Adesari³,
Jusniaty^{4*}

¹²³⁴ Program Studi Ilmu Pemerintahan, FISIP, Universitas Muhammadiyah Sinjai

Email: andisham344@gmail.com¹, ferawati@gmail.com², ditakartikaadesariipr12018@gmail.com³, jusniaty@gmail.com^{4*}

ARTICLE INFO

Article history:

Received: xxx
Revised version received: xxx
Accepted: xxx
Available online: xxx

Keywords:

Management; Service Standards; Tourism in Sinjai Regency

How to Cite:

APA Style 7th

ABSTRACT

This study aims to describe the standard of tourism services and to analyze the supporting and inhibiting factors of the tourism service standards of the Sinjai Regency Tourism and Culture Office (DISPARBUD). This research was conducted at the Department of Tourism and Culture of Sinjai Regency. This study used a qualitative approach with a descriptive type (type). Data collection techniques used in this study include: observation, interviews, documentation. Data analysis techniques used are: data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the tourism service DISPARBUD Sinjai Regency has not been achieved optimally. This is because the tourism services DISPARBUD in Sinjai Regency still use TUPOKSI and there is no standard measure specifically used to measure the quality of tourism services. And there are several supporting and inhibiting factors that affect the implementation of TUPOKSI as a standard for tourism services. Supporting factors include facilities and infrastructure, tourism potential, tourist rates, technological advances and regional budget (APBD). Meanwhile, the inhibiting factors include limited human resources, management conflicts and the minimum participation of tourists.

Available online at <https://studentjournal.umpo.ac.id/index.php/IJGCS>

Copyright (c) 2022 by IJGCS



1. Pembahasan

Dalam manajemen terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, serta pengendalian. Perencanaan yaitu bagaimana pemimpin memikirkan suatu kegiatan sebelum pelaksanaan dengan berdasarkan pada rencana metode dan logika. Selanjutnya Pengorganisasian, pengorganisasian yaitu bagaimana pemimpin mengoordinasikan sumber daya manusia serta material yang ada dalam organisasi. Kemudian pengarahan, yaitu bagaimana organisasi memberikan arahan serta mempengaruhi bawahannya. Dan yang terakhir adalah pengendalian, pengendalian merupakan suatu upaya menjamin sebuah organisasi dapat bergerak berdasarkan dengan tujuannya. Manajemen pelayanan publik merupakan sebuah proses menerapkan ilmu dan seni guna menyusun perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan.

Dalam pengelolaan pariwisata, harus memperhatikan standar pelayanan wisata. Standar pelayanan wisata merupakan tolak ukur penyelenggaraan pelayanan sebagai acuan penyelenggaraan pelayanan serta panduan penilaian pelayanan bagi pengguna jasa pelayanan dalam rangka pelayanan yang mempunyai kualitas. Penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mempunyai standar pelayanan, publikasi sebagai jaminan adanya kepastian terhadap penerima layanan yang tercantum dalam Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik meliputi prosedur, waktu penyelesaian, biaya dalam pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, dan kompetensi.

Pengelolaan wisata harus mengacu dengan prinsi-prinsip pengelolaan yang menekankan terhadap nilai-nilai kelestarian lingkungan, komunitas lokal, dan nilai-nilai sosial daerah sehingga wisatawan menikmati wisatanya dan bermanfaat bagi kesejahteraan masyarakat sekitar daerah pariwisata. Kabupaten Sinjai terdapat beberapa objek wisata yang menarik para wisatawan, diantaranya adalah Hutan Mangrove Tongke-tongke, selain menjadi destinasi ekowisata unggulan Kabupaten Sinjai juga menjadi kawasan Pusat Retorasi Dan Pembelajaran Mangrove (PRPM). Taman Purbakala Batu Pake Gojeng yang merupakan kilas balik keindahan bentukan fakta alam yang menjadi keistimewaan setiap orang yang menjelajah dengan rangkaian latar belakang sejarah. Benteng Balangnipa yang merupakan situs bersejarah atau peninggalan masa lampau di Kabupaten Sinjai. Pulau Larea-reamerupakan objek wisata terbaik yang layak dikunjungi dengan hamparan pasir putihnya dan merupakan pulau kecil yang unik walau tak berpenghuni.

Taman Hutan Raya Abdul Latief (TAHURA) yang merupakan objek wisata alam favorit di Kabupaten Sinjai. Ada empat dimensi utama dari tata kelola pelayanan pariwisata yaitu atraksi, fasilitas, transportasi, dan keramah tamahan. Dalam tata pengelolaan pariwisata dilakukan dengan cara melalui pemanfaatan jejaring teknologi dan informasi yang dikendalikan dengan cara terpadu. Dalam menyelenggarakan tata kelola pariwisata yang baik, dibutuhkan dari bagian umum dengan perubahan yang baik dalam cara berpikir dan bertindak. Dengandemikian, inilah yang menjadi salah satu dari pemerintah yang lebih baik (*good governance*) tidak hanya pemerintahan terkait namu seluruh dari *stakeholder* turut terbawa dengan dalam pemerintahan yang baik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemda memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus serta menjalankan kepentingan dari aspirasi masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah tidak dijelaskan mengenai urusan pariwisata, akan tetapi setelah adanya perubahan dari Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, segala urusan pariwisata menjadi tanggung jawab pemerintah terkait dan mempunyai tujuan untuk pengelolaan daya tarik wisata, pengelolaan strategis pariwisata, pengelolaan destinasi wisata, serta penetapan tanda daftar pariwisata sesuai tingkat daerah. Berjalan dengan proses yang diperlukan lewat harapan masyarakat, sebagai pengelola pemerintah daerah diharuskan mempunyai inovasi dan kreatifitas dalam pengembangan kekuatan daerah tersebut. Pengembangan dan pemanfaatan potensi diambil dari sumber daya manusia dan sumber daya alam yang dimiliki daerah agar dapat bersaing dengan daerah lain dan menciptakan adanya perekonomian, kesejahteraan dari wisata yang dimiliki oleh daerah tersebut. Beberapa wisata di Sinjai di kelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai. DISPARBUD sangatlah berperang penting dalam pengelolaan tempat wisata di Kabupaten Sinjai, salah satunya wisata hutan mangrove tongke-tongke yang terletak di Kecamatan Sinjai Timur Desa Tongke-tongke. pengelolaan tempat wisata Mangrove, DISPARBUD membentuk kelompok sadar wisata (Pokdarwis) yang strukturnya diisi oleh beberapa masyarakat Desa Tongke-tongke, dari pengelolaan itu terbukti penghasilan PAD dari wisata mangrove mencapai ratusan juta dalam sebulan. Sesuai data yang rilis bahwa di bulan Januari kemarin wisata mangrove menyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) sebanyak Rp. 108.500.000. (Bulan Januari 2020). Pelayanan publik berkaitan dengan keadaan suatu tindakan, sebagaimana kegiatan tersebut dilakukan oleh individu kelompok, atau terhadap suatu barang dan sebagainya. Karena itu, penelitian ini mengangkat kegiatan wisata yang merupakan kegiatan pelayanan Pemerintah Daerah. Yang perlu didukung oleh pengaturan yang tepat dan terpadu dengan memanfaatkan berbagai potensi yang dimiliki, demi terwujudnya pemerintahan yang baik.

2. Metode

Jenis yang digunakan adalah penelitian studi kasus, penulis dapat mempelajari mengenai latar belakang masalah yang terjadi dan juga mengetahui peristiwa yang berlangsung saat itu juga. Pada akhirnya penggunaan jenis penelitian studi kasus dapat memperoleh gambaran secara langsung atas fenomena sosial yang terjadi pada lokasi penelitian yaitu tentang standar pelayanan

wisata pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai. Pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, Pengumpulan data atau informasi pada metode ini, penulis melakukan pengamatan secara segaja dan sistematis mengenai standar pelayanan wisata pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai dengan memperhatikan gejala-gejala sosial yang terjadi untuk kemudian dilakukan pencatatan.

Adapun bentuk observasi yang digunakan penulis adalah observasi langsung. Yaitu pengamatan yang dilakukan secara langsung oleh penulis. Wawancara Pengumpulan data atau informasi pada metode ini, penulis melakukan percakapan dengan informan. Percakapan dilakukan untuk mendapatkan informasi dan juga memperoleh keterangan secara langsung dengan mengungkapkan pertanyaan-pertanyaan pada informan dengan mempersiapkan pedoman wawancara. Pedoman wawancara berisi tentang materi yang berkenaan dengan standar pelayanan wisata Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai. Dokumentasi Metode dokumentasi digunakan penulis untuk menelusuri data secara historis. Pada metode dokumentasi, penulis melakukan pengumpulan data dengan membaginya menjadi dua yaitu dokumen intern berupa Rencana Strategis DISPARBUD Kabupaten Sinjai kemudian dokumen ekstern berupa bahan-bahan informasi yang dikeluarkan suatu lembaga sosial atau kemasyarakatan berupa berita online yang ditulis oleh situs resmi kabupaten sinjai.

Teknik analisis data yang digunakan adalah Pengumpulan data, yang dilakukan penulis adalah mengumpulkan setiap informasi atau data yang dimiliki Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi yang selanjutnya untuk dipilih dan disesuaikan dengan fokus penelitian. Reduksi Data adalah proses pemilihan, pemusatan penelitian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Penyajian Data, Penulis membuat teks naratif yang yang berisi tentang catatan yang ada di lapangan. Penulis membuat sebuah konsep untuk melihat apa yang sedang terjadi, apakah kesimpulan sudah tepat atau sebaliknya, yaitu melakukan analisis kembali. Penarikan Kesimpulan, Upaya penarikan kesimpulan dilakukan penulis secara terus-menerus selama berada dilapangan. Kesimpulan-kesimpulan ini ditangani secara longgar, tetap terbuka dan skeptis, tetapi kesimpulan sudah disediakan. Mula-mula belum jelas, namun kemudian meningkat menjadi lebih rinci dan mengakar dengan kokoh. Kesimpulan-kesimpulan itu juga diverifikasi selama penelitian berlangsung dengan cara memikirkan ulang selama penelitian dan tinjauan ulang catatan lapangan.

3. Hasil dan Pembahasan

Keberadaan kantor pariwisata pertama berada dinaungan bagian Ekonomi Sekretariat Daerah Kabupaten Sinjai mulai tahun 1993-1999. Pada tahun 2000 berubah menjadi KP3D (Kantor Pengembangan Pariwisata dan Promosi Daerah) yang berkantor di depan Hotel Sinjai dan pernah berkantor di depan Stadion H.A.Bintang. Pada tahun 2005 berdiri kantor kebudayaan dan pariwisata yang berkantor di Benteng Balangnipa sampai pada tahun 2011 dan diawal Januari tahun 2012, kebudayaan dan pariwisata bergabung dengan Bakominfo (Badan Komunikasi dan Informasi) dan setelah bergabung Pariwisata berubah nama menjadi Diskominfobudpar (Dinas Komunikasi Informasi Kebudayaan Dan Pariwisata) Kabupaten Sinjai. Sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki kepastian hukum dalam hubungan antara wisatawan dan penyelenggara. sehingga diperlukan penyusunan standar pelayanan yang menjadi tolak ukur pelayanan yang diberikan agar tercapai pelayanan yang berkualitas. Berdasarkan uraian di atas, untuk menentukan standar pelayanan setidaknya harus

menerapkan ilmu dan seni penyusunan rencana, implementasi rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan agar setiap komponen standar pelayanan dapat terpenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mencapai hasil yang maksimal dari fungsi ini di butuhkan manajemen pelayanan publik untuk menjadikan setiap kegiatan menjadi suatu keselarasan sehingga program satu dengan program lainnya merupakan satu kesatuan yang bertujuan untuk mencapai ketentuan yang sudah menjadi ketetapan. Hasil penelitian di lapangan untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan dengan mengacu pada tugas pokok dan fungsi sebagai standar pelayanan wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai, menunjukkan ada beberapa faktor pendukung dan penghambat baik itu dari internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut dijelaskan sebagaimana berikut ini:

Faktor Pendukung

a. Sarana dan Prasarana

Sarana pariwisata adalah fasilitas yang disediakan oleh DISPARBUD Kabupaten Sinjai guna memberikan pelayanan kepada para wisatawan baik secara langsung maupun tidak langsung, sementara pariwisata adalah semua fasilitas utama yang menjadikan tempat wisata dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik. Dari hasil penelitian yang diperoleh dapat dikatakan bahwa DISPARBUD Kabupaten Sinjai telah mmewujudkan berbagai sarana dan prasarana pariwisata, hal ini dapat dilihat dari peningkatan sarana dan prasarana wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai misalnya akses jalan yang baik.

b. Potensi Wisata

Potensi wisata adalah daya tarik yang terkandung pada suatu daerah untuk dikembangkan menjadi suatu objek wisata yang menarik yang mampu menarik kunjungan wisatawan untuk datang kedaerah tersebut, dan biasanya belum tergarap atau belum dikelola secara baik, sehingga masih perlu untuk dikembangkan. Hasil penelitian, daya tarik wisata akan keberadaan objek wisata di Kabupaten Sinjai yang pengelolaannya terus mendapat perhatian dari Pemerintah Daerah mempunyai daya tarik tersendiri bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan dengan berbagai macam motivasi.

c. Tarif Wisata

Dalam memberikan pelayanan wisata kepada wisatawan, DISPARBUD Kabupaten Sinjai memberikan tarif pelayanan yang diwujudkan dalam bentuk pembebanan tarif jasa kepada wisatawan sebagai konsumen pelayanan wisata. Dengan demikian untuk menentukan tarif wisata, DISPARBUD Kabupaten Sinjai telah memperhitungkan kemampuan wisatawan ununtuk membayar, hasil dari pembahasan tarif wisata atas dasar kemampuan wisatawan tersebut mendapat tanggapan positif dari wisatawan, hal ini dikarenakan tarif wisata yang dirasa sesuai dengan kemampuan daya beli wisatawan.

d. Kemajuan Teknologi

Kemajuan teknologi adalah sesuatu yang keberadaannya tidak dapat dihindari dalam kehidupan ini, kemajuan teknologi akan berjalan sesuai dengan kemajuan ilmu pengetahuan. Perkembangan teknologi memang sangat diperlukan. Setiap inovasi diciptakan untuk memberikan manfaat positif bagi kehidupan manusia, memberikan banyak kemudahan, serta sebagai cara baru dalam melakukan aktifitas manusia, khusus dalam bidang teknologi wisatawan sudah menikmati banyak manfaat yang dibawa oleh inovasi-inovasi yang telah dihasilkan dalam dekade ini. Dengan kemajuan perkembangan teknologi akan semakin memudahkan kita mendapatkan informasi dari internet. Selain itu saat ini wisatawan semakin lebih mudah berinteraksi satu sama lain. Dari hasil penelitian, kemajuan teknologi menjadi peluang bagi DISPARBUD Kabupaten Sinjai untuk mengembangkan wisata dengan mempromosikannya secara efektif kepada wisatawan.

e. Anggaran Pendapatan Belanja Daerah

Dari hasil data yang diperoleh dilapangan ditemukan bahwa salah satu kemajuan standar pelayanan wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai adalah adanya dukungan anggaran dari pemerintah daerah, terkait dukungan dari pemerintah daerah, sangat diperlukan untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Faktor Penghambat

a. Sumber Daya Manusia

Hambatan standar pelayanan wisata, dari hasil penelitian lebih didasarkan pada keterbatasan personal atau kemampuan sumber daya manusia dalam mendukung terwujudnya tujuan akhir.

b. Konflik Pengelolaan

Konflik adalah pertentangan yang timbul antara individu dengan individu maupun kelompok dengan kelompok lainnya. Konflik dapat berupa perselisihan, adanya ketegangan, atau munculnya kesulitan-kesulitan lain diantara dua pihak atau lebih. Sedangkan pengelolaan merupakan upaya untuk mengurangi terjadinya kemungkinan resiko terhadap lingkungan. Dari hasil penelitian penghambat standar pelayanan wisata adalah adanya konflik antara DISPARBUD dengan masyarakat. Masyarakat yang merasa masih memiliki hak atas pengelolaan wisata menganggap seharusnya mendapatkan efek yang positif dari wisata.. hal ini menyebabkan hambatan atas penyelenggaraan pelayanan wisata karena terdapat ketidak sepahaman antara penyelenggara dengan masyarakat setempat.

c. Minimnya Peran Serta Wisatawan

Dari hasil penelitian beberapa hambatan DISPARBUD Kabupaten Sinjai dalam melaksanakan pelayanan wisata, pada dasarnya Instansi terkait wajib memberikan edukasi kepada wisatawan dalam setiap proses kebijakan. Keterlibatan wisatawan ditujukan agar standar pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik dan konsisten sesuai dengan harapan wisatawan dan juga kemampuan penyelenggara.

4. Kesimpulan

Penyelenggaraan pelayanan yang diberikan DISPARBUD Kabupaten Sinjai dalam rangka standar pelayanan wisata pada dasarnya belum bisa dikatakan sepenuhnya optimal. Hal ini ditunjukkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi penyelenggaraan pelayanan wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai belum menerapkan acuan atau ukuran yang jelas. Dengan demikian, mengingat maklumat pelayanan, maka dapat dikatakan bahwa kemampuan penyelenggara pelayanan wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai perlu untuk ditingkatkan dengan mengacu pada peraturan khusus mengenai standar pelayanan wisata. Implementasi TUPOKSI sebagai standar pelayanan wisata DISPARBUD Kabupaten Sinjai sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung meliputi sarana dan prasarana, potensi wisata, tarif wisata, kemajuan teknologi dan anggaran pendapatan belanja daerah (APBD). Kemudian faktor penghambat antara lain, sumber daya manusia, konflik pengelolaan, dan minimnya peran serta wisatawan.

Acknowledgment

Terima kasih kami ucapkan kepada pembimbing dan seluruh Civitas Akademika Universitas Muhammadiyah Sinjai atas selesainya artikel kami, karena selama ini telah menasehati, membantu dan mengajari penulis.

References

Ali, Marzuki. (2016). *Pedoman Penulisan Skripsi*. Edisi Revisi (cetakan Ketiga). STISIP Muhammadiyah Sinjai: Sinjai.

- Abbas, Syahrizal. (2008). *Manajemen Perguruan Tinggi*. Kencana Prenadamedia Group: Jakarta.
- Bungin, Burhan. (2013). *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*. Edisi Pertama (cetakan pertama). Prenadamedia Grup: Jakarta.
- Dwarantah, Yudha. (2012). *Efektifitas Pelayanan Public Di Kecamatan Sinjai Utara Kabupaten Sinjai*. Sinjai: Program Strata Satu.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Public*. PT. Rajagrafindo Persada: Depok.
- Haris, M. (2013). *Kebijakan Pengembangan Kepariwisata Di Kabupaten Sinjai*. Sinjai: Program Strata Satu
- Hadiyanto Dani dan Zunariyah Siti. (2018). “Pengembangan Pariwisata Berwawasan Lingkungan”, dalam *Jurnal Of Development And Social Change*, Vol.1 No.1, hal. 53-64. Surakarta.
- Iqbal, Muhammad. (2018). *Upaya Pengembangan Objek Wisataa Hutan Mangrove Tongke-Tongke Oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Sinjai*. Sinjai: Program Strata Satu.
- Jk, Sutopo. (2014). “Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Public Bagi Masyarakat”, dalam *Jurnal Rural And Development*, Vol.5. No.1. Surakarta.
- Moleong, Lexi, J. (2009). *Metode Penulisan Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.
- Maharani Prasetya Deddy. (2014). “Pengembangan Potensi Pariwisata Kabupaten Sumenep, Madura, Jawa Timur”, dalam *Jurnal Politik Muda*, Vol.3 No.3. Jawa Timur.
- Makmur. (2014). *Manajemen Pelayanan Publik*. Digilib.uinsby.ac.id. Diakses pada tanggal 18 Februari 2015.
- Nugraha, Satriya. (2012). *Pelayanan Publik Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Berkelas Dunia*. <https://www.kompasiana.com>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2012.
- Rosita, Risma. (2017). “Upaya Dinas Pariwisata Kebudayaan Pemuda Dan Olahraga Kabupaten Sumenap Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Terhadap Wisatawan”, dalam *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, Vol.5 No.3, hal 1-8. Sumenep.
- Ratminto Dan Atik Septi Winarsi. (2005). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizens Charter Dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Rizal, Muh. (2019). *Analisis Pembangunan Pariwisata Pantai Marannu Kecamatan Sinjai Timur Kabupaten Sinjai*. Sinjai: Program Strata Satu.
- Siagian, Sondang P. (2004). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi aksara: Jakarta.
- Sihabudin, Anwar. (2015). “Strategi Peningkatan Pelayananpublik Oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Pangandaran Di Objek Wisata Green Canyon”, dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, Vol.1 No.2. Pangandaran.

- Setiabudi, Adi. (2010). "Pembangunan Sektor Pariwisata Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Studi Pada Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Kabupaten Lumajang)", dalam Jurnal *Administrasi Publik*, Vol.4 No.3. Lumajang.
- Sujardi. (2011). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT Refika Aditama: Bandung.
- Saefullah Kurniawan dan Trisnawati Ernie. (2018). *Pengantar Manajemen*. Edisi Pertama. Prenadamedia Group:Depok.
- Prasodjo, Tunggul. (2017). "Pengembangan Pariwisata Budaya Dalam Perspektif Pelayanan Publik", Dalam Article *Cite This Publication*. Makassar.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Prinsip Pelayanan Publik.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2004 Tentang Penetapan Biaya Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pariwisata
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2015 Tentang Kementrian Pariwisata. Peraturan Daerah Kabupaten Sinjai Nomor 3 Tahun 2013 *Tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata