

## PENGARUH KOMUNIKASI POLITIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI DESA LAKAHANG UTAMA KECEMATAN TABULAHAN KABUPATEN MAMASA

<sup>1</sup>Sahrul Gunawan <sup>2</sup>Nazaruddin <sup>3</sup>Andriani

Program studi Ilmu Politik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tomakaka  
Jl.Ir.Djuanda No.77 Kelurahan Mamunyu, Kecamatan Mamuju Kabupaten  
Mamuju

### **Abstract**

This study aims to analyze the influence of political communication on improving public services in Lakahang Utama Village, Tabulahan District, Mamasa Regency. The background of the research is based on several ongoing challenges in village public services, such as limited bureaucratic resources, ineffective communication practices, and low community participation. Political communication is perceived as an essential instrument in building reciprocal relationships between village authorities and the community, particularly through information dissemination, political education, policy transparency, and the use of village communication media.

This study employs a qualitative approach with data collection techniques including observation, in-depth interviews, and documentation. The findings show that political communication plays a significant role in improving public services through transparency, two-way dialogue, and optimization of communication media. However, several challenges were identified, including limited information access, low digital literacy, and uneven distribution of information. The study concludes that effective political communication can improve the quality of public services and recommends capacity-building for village officials, technology utilization, and strengthening participatory communication.

**Keywords:** Political Communication, Public Services, Village Government, Community Participation

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi politik dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Lakahang Utama, Kecamatan Tabulahan, Kabupaten Mamasa. Latar belakang penelitian berangkat dari kondisi pelayanan publik desa yang masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan sumber daya aparatur, kurangnya efektivitas komunikasi, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Komunikasi politik dipandang sebagai instrumen penting dalam membangun hubungan timbal balik antara pemerintah desa dan masyarakat, khususnya melalui penyampaian informasi, pendidikan politik, keterbukaan kebijakan, dan media komunikasi desa.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Informan meliputi aparat pemerintah desa, BPD, tokoh masyarakat, dan warga. Analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi politik memiliki peran signifikan dalam peningkatan pelayanan publik melalui transparansi, dialog dua arah, dan optimalisasi media komunikasi. Hambatan ditemukan pada akses informasi terbatas, rendahnya literasi digital, serta belum meratanya penyebaran informasi. Penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi politik yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi, serta penguatan budaya komunikasi partisipatif.

**Kata kunci** Komunikasi Politik, Pelayanan Publik, Pemerintah Desa, Partisipasi Masyarakat

### **Pendahuluan**

Penelitian ini menganalisis bagaimana komunikasi politik berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan publik di Desa Lakahang Utama, Kecamatan Tabulahan, Kabupaten Mamasa. Permasalahan utama pelayanan publik di desa meliputi

keterbatasan sumber daya aparatur, kurang efektifnya komunikasi, dan minimnya partisipasi masyarakat. Dengan menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian melibatkan aparat desa, BPD, tokoh masyarakat, serta warga sebagai informan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi politik berperan penting dalam meningkatkan pelayanan publik, terutama melalui transparansi, dialog dua arah, dan pemanfaatan media komunikasi desa. Namun, penelitian juga menemukan adanya hambatan seperti akses informasi yang terbatas, rendahnya literasi digital, dan penyebaran informasi yang belum merata. Penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi politik yang efektif dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dan merekomendasikan peningkatan kapasitas aparatur, pemanfaatan teknologi komunikasi, serta penguatan budaya komunikasi partisipatif.

Dalam sarana komunikasi, atau bahasa yang dibangun haruslah dapat membangun keterampilan komunikasi dan keterampilan mengungkapkan pendapat dan ide. Dalam rangka untuk mengatasi masalah yang dihadapi dalam kehidupan. Keterampilan tersebut tentunya sangat dibutuhkan dalam proses perkembangan pembelajaran anak Sekolah Dasar. Bahasa juga merupakan alat untuk berpikir dengan melalui keterampilan bahasa, memahami, menangani dan mencerna berbagai masalah.

Desa lakahang utama terletak di bagian utara ibukota kabupaten mamasa dengan jarak kurang lebih 90 Km dari ibu kota, mayoritas penduduk berprofesi sebagai petani. saat ini Pemerintah desa lakahang utama mencoba menerapkan

Pelayanan dari manual menjadi digitalisasi melalui pelatihan dan pendampingan dari DIGIDES dengan hadirnya inovasi aplikasi digitalisasi ini mampu meningkatkan pelayanan pemerintah desa kepada masyarakat sehingga bisa mewujudkan Visi Misi kami sebagai pemerintah desa.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Desa Lakahang Utama, Kecamatan Tabulahan, Kabupaten Mamasa selama dua bulan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode ini dipilih untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dan informan. Variabel penelitian terdiri dari variabel terikat, yaitu pengaruh komunikasi politik, dan variabel bebas, yaitu peningkatan pelayanan publik terhadap pemilih pemula.

Subjek penelitian mencakup seluruh stakeholder desa, seperti aparat pemerintah desa, BPD, lembaga sosial kemasyarakatan, serta masyarakat sebagai penerima layanan publik. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling agar data yang diperoleh benar-benar relevan dan mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, yang terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil dari proses ini diharapkan memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana komunikasi politik berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik di desa.

Mengingat penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, maka tidak menggunakan sampel tetapi menggunakan informan penelitian. Dalam menentukan informan ini dipakai dengan dua cara yaitu Informan awal dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling sebagai suatu usaha untuk menggali informasi dari pihak tertentu secara seleksi dengan mempertimbangkan konsep teori yang digunakan, keingintahuan pribadi, karakteristik empiris dan lain sebagainya (Sutopo,1998). Teknik ini cenderung memilih informan yang dianggap tahu dan dapat dipercaya menjadi sumber data yang mantap dan mengetahui masalahnya secara mendalam. Informan selanjutnya didasarkan atas Snowball sampling yaitu peneliti pertama-tama datang pada seseorang yang menurut pengetahuannya dapat dipakai sebagai key informan, tetapi setelah berbicara secara lengkap, informan tersebut menunjukkan subyek lain yang dipandang mengetahui lebih banyak masalahnya sehingga peneliti menunjuknya sebagai informasi baru, demikian seterusnya sampai berakhir pada suatu tingkat kejenuhan dari informasi, dimana sudah tidak ada lagi variasi informasi yang diberikan dalam informasi. Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu teknik pengumpulan data. Dalam hal ini teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan, studi kepustakaan merupakan pengumpulan data atau informasi yang menyangkut masalah yang akan diteliti dengan mempelajari dan menelaah buku, jurnal, karya ilmiah dan bentuk-bentuk tulisan lainnya yang ada relevasinya dengan masalah yang akan diteliti.
2. Studi Lapangan, studi lapangan merupakan pengumpulan data atau informasi lapangan dari lokasi penelitian dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode Interview, dimana penelitian mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab oleh masyarakat tersebut. Atau Teknik wawancara, adalah melakukan wawancara langsung terhadap responden dan informan, yang dilakukan dengan Tanya jawab langsung ke pegawai dan masyarakat.

b. Dokumentasi

Dokumentasi, adalah cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip-arsip atau dokumen daftar table statistic dan hal-hal lain yang berhubungan dengan penelitian.

c. Observasi

Observasi adalah Peneliti melakukan kegiatan pengamatan secara langsung di lapangan yang menjadi objek peneliti. Observasi yang dilakukan oleh peneliti di bantu dengan pencacatan fenomena yang ditemukan di lapangan.

Teknik observasi, adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap objek penelitian yang terkait dengan masalah penelitian, teknik observasi yang dilakukan dengan cara, pertama : mencari informasi selengkap-lengkapny tentang apa yang hendak diobservasi, kedua : memahami tujuan khusus dan tujuan umum dari penelitian yang sedang dilaksanakan, ketiga : menentukan materi atau objek yang hendak diobservasi, keempat : membatasi ruang lingkup materi atau objek yang ingin diobservasi, kelima : mencatat hasil observasi sedetaildetailnya.

### **Hasil dan Pembahasan**

Penelitian ini dilaksanakan di Desa Lakahang Utama, Kecamatan Tabulahan, Kabupaten Mamasa, selama dua bulan dengan menggunakan metode kualitatif. Metode ini dipilih untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dan objek penelitian. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan data.

Variabel penelitian terdiri atas variabel terikat, yaitu pengaruh komunikasi politik, dan variabel bebas, yaitu peningkatan pelayanan publik. Subjek penelitian meliputi seluruh stakeholder desa, seperti aparat pemerintah desa, BPD, lembaga sosial kemasyarakatan, serta masyarakat penerima layanan publik. Informan ditentukan dengan teknik purposive sampling dan snowball sampling untuk mendapatkan data yang relevan dan mendalam.

Pengumpulan data dilakukan melalui studi kepustakaan dan studi lapangan, yang mencakup wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tahapan ini dilakukan secara berkesinambungan untuk memastikan keabsahan dan kedalaman informasi.

Dalam aspek budaya, masyarakat Desa Lakahang Utama masih menjaga nilai-nilai kearifan lokal seperti gotong royong, musyawarah desa, dan berbagai bentuk upacara adat yang menggambarkan hubungan manusia dengan alam dan leluhur. Budaya gotong royong terutama terlihat pada saat pelaksanaan kegiatan masyarakat seperti pembangunan rumah, panen, atau perayaan adat. Tradisi ini juga menjadi kekuatan sosial yang mempererat solidaritas dan rasa saling memiliki di antara warga desa.

Dari sisi pendidikan, Desa Lakahang Utama telah menunjukkan komitmennya dalam membangun sumber daya manusia melalui keberadaan lembaga pendidikan formal. Terdapat beberapa sekolah yang melayani kebutuhan pendidikan dasar hingga menengah bagi anak-anak di desa ini, di antaranya adalah SD Negeri 011 Lakahang dan UPTD SMAN 1 Tabulahan. Keberadaan kedua institusi ini sangat penting dalam memberikan akses pendidikan yang merata kepada masyarakat pedesaan, yang sebelumnya mungkin harus menempuh jarak yang jauh untuk bersekolah. Selain pendidikan formal, nilai-nilai pendidikan informal berbasis adat dan agama juga menjadi bagian penting dalam kehidupan sosial masyarakat.

Walaupun begitu, tantangan dalam hal kualitas dan sarana pendidikan masih menjadi perhatian penting. Sebagian fasilitas sekolah masih membutuhkan peningkatan, termasuk dalam hal jumlah tenaga pendidik dan ketersediaan alat belajar. Pemerintah daerah dan pusat diharapkan dapat terus memberikan perhatian khusus dalam mendukung kemajuan pendidikan di wilayah pedalaman seperti Desa Lakahang Utama.

Selain pendidikan, bidang kesehatan juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kualitas hidup masyarakat. Akses terhadap layanan kesehatan dasar seperti Puskesmas atau Posyandu menjadi sangat penting, terutama bagi ibu hamil, balita, dan lansia. Meskipun belum ada informasi spesifik mengenai fasilitas kesehatan yang tersedia di desa ini, namun secara umum, desa-desa di wilayah Tabulahan masih menghadapi keterbatasan dalam akses layanan kesehatan yang optimal. Hal ini menjadi tantangan bersama bagi pemerintah daerah dan masyarakat untuk meningkatkan sarana dan tenaga medis di desa.

Untuk memahami kondisi pembangunan manusia di Desa Lakahang Utama, dapat merujuk pada capaian Indeks Pembangunan Manusia (IPM) Kabupaten Mamasa, di mana desa ini termasuk di dalamnya. Menurut data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Mamasa tahun 2023, nilai IPM Kabupaten Mamasa adalah 66,63, yang masuk dalam kategori sedang. Nilai ini menunjukkan bahwa masih terdapat ruang besar untuk perbaikan dalam hal kesehatan, pendidikan, dan ekonomi masyarakat. Dalam konteks lokal, nilai IPM yang sedang ini mencerminkan tantangan yang dihadapi oleh desa-

desa seperti Lakahang Utama, termasuk keterbatasan dalam layanan dasar dan akses terhadap pekerjaan layak.

Meskipun demikian, potensi Desa Lakahang Utama sangat besar untuk berkembang. Potensi alam berupa lahan pertanian, kehutanan, dan sumber daya air yang melimpah menjadi modal penting dalam pengembangan ekonomi lokal. Produk-produk pertanian seperti kopi, kakao, dan hasil hutan non-kayu bisa dikembangkan untuk memperkuat ekonomi desa. Di samping itu, potensi pengembangan pariwisata berbasis budaya dan alam juga sangat terbuka. Keaslian budaya, keindahan panorama alam, dan keramahan masyarakat lokal merupakan daya tarik tersendiri yang belum banyak dijelajahi.

### **Kesimpulan**

penelitian menyimpulkan bahwa komunikasi politik berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Lakahang Utama. Komunikasi yang terbuka, partisipatif, dan humanis mampu membangun kepercayaan, memperkuat hubungan pemerintah desa dengan masyarakat, serta meningkatkan efektivitas pelayanan.

Ditinjau dari lima dimensi pelayanan publik, pengaruh komunikasi politik dapat dirinci sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti Fisik): Komunikasi yang aktif mendorong masyarakat mengetahui dan terlibat dalam pengawasan pembangunan sarana pelayanan. Hal ini berkontribusi terhadap perbaikan fasilitas fisik pelayanan publik yang lebih memadai dan layak.

2. *Reliability* (Keandalan): Komunikasi politik membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja perangkat desa. Konsistensi dalam menyampaikan informasi dan merealisasikan program-program pelayanan mencerminkan keandalan pemerintah desa.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Pemerintah desa menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat melalui komunikasi yang terbuka, baik secara langsung maupun melalui media informal.
4. *Assurance* (Jaminan/Kepastian): Komunikasi yang jelas dan transparan memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai hak dan prosedur dalam mengakses layanan, serta menumbuhkan rasa aman dalam menerima pelayanan.
5. *Empathy* (Empati): Komunikasi yang dilakukan dengan pendekatan humanis menunjukkan adanya kepedulian dari pemerintah desa terhadap kondisi dan kebutuhan warga, khususnya kelompok yang membutuhkan perhatian lebih.

Secara keseluruhan, komunikasi politik yang dijalankan secara baik tidak hanya memperlancar proses pelayanan publik, tetapi juga memperkuat partisipasi, kepercayaan, dan hubungan sosial antara pemerintah desa dan masyarakat.

### **Saran**

Berdasarkan temuan penelitian, berikut beberapa saran yang dapat disampaikan:

1. Bagi Pemerintah Desa: Diharapkan terus mengembangkan pola komunikasi politik yang lebih inklusif dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, termasuk di wilayah dusun yang jauh dari pusat desa. Perlu adanya inovasi

2. dalam media komunikasi yang digunakan agar informasi dapat diterima lebih cepat dan merata.
3. Bagi Masyarakat: Perlu meningkatkan partisipasi aktif dalam forum-forum desa dan menyampaikan aspirasi secara konstruktif agar pelayanan publik benar-benar sesuai dengan kebutuhan warga.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat dikembangkan lebih lanjut dengan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antar desa untuk melihat sejauh mana pola komunikasi politik memengaruhi pelayanan publik dalam konteks sosial dan geografis yang berbeda.

Pengaruh komunikasi politik tercermin dalam lima dimensi pelayanan publik:

- **Tangible:** Masyarakat lebih terlibat dalam pengawasan fasilitas sehingga sarana pelayanan makin baik.
- **Reliability:** Pemerintah desa dinilai lebih dapat dipercaya karena informasi dan program disampaikan secara konsisten.
- **Responsiveness:** Respons pemerintah terhadap kebutuhan dan keluhan warga meningkat.
- **Assurance:** Transparansi komunikasi memberi kepastian prosedur layanan dan rasa aman bagi masyarakat.
- **Empathy:** Pemerintah menunjukkan kepedulian melalui komunikasi yang humanis.
- Saran penelitian menekankan pentingnya peningkatan pola komunikasi yang inklusif dari pemerintah desa, peningkatan partisipasi masyarakat dalam forum

desa, serta pengembangan penelitian lanjutan dengan metode berbeda atau perbandingan antar desa.

### **Daftar Pustaka**

Bungin Burhan, Metodologi Penelitian Kualitatif, (Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada,2010), 21

Cholid Narbuko dan H. Abu Achmadi, "Metodologi penelitian"(Jakarta: Bumi Aksara, 2009), hlm 44

Hafied Cangara, "Komunikasi Politik: Konsep, Teori, dan Stratergi", (Jakarta: Rajawali Pers,2009),hlm 32

Hayat,Manajemen Pelayanan Publik, (Jakarta:Pt Raja Grafindo Persada,2017)

Lailul Mursyidah dan Ilmi Usrotin Choiriyah, Manajemen Pelayanan Publik(Sidoarjo: UMSIDA Press,2020), hlm 46

Moenir, Manajemen Pelayanan Umum Indonesia, (Jakarta:Bumi Aksara,2005)  
Muhammad, Arni,Komunikasi Organisasi,(Jakarta:Bumi Aksara,2009)  
Robbins, Perilaku Organisasi, (Jakarta:Pren Halindo,2008).

Said, M. Majud, Birokrasi Di Negara Birokratis. (Malamh. UMM Press. 2007)

Suharisimi Arikunto , Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis, (Jakarta: Rineka Cipta,2006),231

Debby Salasih," Pengaruh Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Publik Internal Terhadap Kepuasan Karyawan Di Kantor Dinas Kebudayaan Dan Pariwisata Surakarta", Skripsi Universitas Muhammadiyah Surakarta, S1 Ilmu Komunikasi, (Surakarta:2019)

Yusriani, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kabupaten Enkerang, Skripsi Universitas Muhammadiyah Makasar, S1  
Administrasi ,(Makassar:2020),hlm 1

Adjeng Putri Koapaha, Desie Warouw, Max Rembang, Peranan Komunikasi  
Pemerintah Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat  
(Studi Pada Pemerintah Kelurahan Bengkol Kecamatan Mapanget),  
Jurnal ACTA DIURNA KOMUNIKASI, Vol.7 No.3 (2018) : 2.

AR Sulfira,Arni Rizqiani Rusyidi, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap  
Motivasi Kerja Perawat Pada RSUD Batara Guru, Jurnal Window Of  
Public Health, Vol.2 No.3 (2021).

Arip Rahman Sudrajat,Muhamad Dony Ardiansyah,Yayat, Pengaruh  
Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pdam Tirta  
Medal Sumedang, Jurnal Of Regional Public Administration (JRPA),  
Vol.4 No.2 (2019).

M. Suwandi, Dessy Suryani, Faif Yusuf, Pengaruh Komunikasi Organisasi  
Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Pada Pt Sejahtera Buana Trada  
Jakarta.,

Managerial – Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen, Vol.2 No.1 (2019).

Nindy Natalia, Elfie Mingkid, Ridwan Papatungan, Pengaruh Komunikasi  
Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Whiz Prime Hotel  
Megamas Manado, Jurnal Acta Diurna Komunikasi, Vol.7 No.4 (2018).

Riska Renistianah,” Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi  
Kerja Karyawan PT. PLN Mojokerto”, Skripsi Universitas Brawijaya  
Malang, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, (Malang:2014)

Slamet Bambang Riono,Muhammad Syaifulloh dan Suci Nur Utami, Pengaruh  
Komunikasi Organisasi, Budaya Organisasi, dan Komitmen Organisasi  
Terhadap Kinerja Pegawai di Rumah Sakit Dr. Soeselo Kabupaten  
Tegal, Jurnal Syntax Idea, Vol.2 No.4 (2020).

Suci Amal, Abdul Mahsyar, Hafiz Efliansya Parawu, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. , Jurnal Unismuh, Vol.1 No.3 (2020).

Triono Prakoso, Yuliani Rachma Putri, Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan Kantor Wilayah Kementrian Hukum Dan Ham Jawa Barat , Jurnal e-Proceeding of Management, Vol.4 No.2 (2017).

“Bangsal Aceh Sungai Sembilan Dumai - Wikipedia bahasa Indonesia ensiklopediabebas” diakses 18 Juni 2024 Jam 3:19 Wib  
<http://perkotaan.bpiw.pu.go.id/v2/kota-sedang/68> diakses pada Kamis 14 Juli 2022 jam 17:33 Wib

<https://web.dumaikota.g> diakses pada Kamis 14 Juli 2024 jam 23:22 Wib

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38685/uu-no-23-tahun-2014>,  
diakses pada 25 Juni 2024 13:22 WIB

Undang-Undang No.25 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik.  
<https://www.jogloabang.com/pustaka/uu-25-2009-pelayanan-publik>,  
diakses ada 25 juni 2024, 13:22 WIB.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 pasal 1 ayat 17, diakses pada tanggal 10 Juni 2024 Jam 13:40 WIB