

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG

Oleh: Ahmad Kevin Maulana, Endang Larasati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang kantor Kotak Pos 1269

**Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405 Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id>
email: fisip@undip.ac.id**

**Services Quality Analysis of Population Administration at Klari Subdistrict Karawang
Regency**

ABSTRACT

This research was compiled to find out and analyze the services quality of population administration at Klari Subdistrict Karawang Regency. This research is a descriptive qualitative research. It means researcher collected the data through interviews, observation, and literature. The data information was taken from the Secretary and staff of Klari Subdistrict. In this study, researcher used the dimensions of transparency, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence to see the Services Quality of population administration at Klari Subdistrict Karawang Regency.

Based on observations and interview, the services quality of population administration at Klari Subdistrict is considered to be good enough. Based on ten indicators of five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy, only some indicators are still considered low. Disadvantages include, the absence of air conditioning like fan and AC, which affects the comfort of the community, and then lack of physical facilities like a bench around the counters and waiting room and lacking discipline of some employees. Overall public services in Klari are considered to be good, although there are still some things that need to be repaired and optimized.

Keywords: quality of service, population administration, subdistrict

Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang

ABSTRAK

Penelitian ini disusun untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan administrasi kependudukan publik di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian diskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Informan yang diambil oleh peneliti adalah Sekretaris, pegawai Kecamatan Klari, dan masyarakat penerima layanan di Kecamatan Klari. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan dimensi transparansi, dimensi daya tanggap, dimensi jaminan, dimensi empati dan dimensi bukti langsung untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Emphaty (Empati), hanya beberapa indikator saja yang dinilai masih kurang. Kekurangan-kekurangan tersebut antara lain, tidak adanya pendingin ruangan baik kipas maupun ac yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat, kurangnya fasilitas fisik seperti bangku di sekitar loket dan ruang tunggu serta sikap kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan publik di Kecamatan klari dinilai sudah baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan.

Kata kunci : kualitas pelayanan, administrasi kependudukan,kecamatan

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Secara umum setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak bisa dipisahkan dari kehidupan manusia. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik pasti memiliki harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pemerintah. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah petugas pelayanan publik baik Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Sedangkan penerima layanan publik adalah perseorangan atau kelompok masyarakat dan badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Buruknya sistem birokrasi di Indonesia dan masih ditemukannya praktek-praktek KKN menjadi kendala dalam mewujudkan perbaikan kualitas pelayanan. Paparan KPK menunjukkan temuan terbanyak masalah pelayanan publik tersebut ada di kantor-kantor kecamatan, dinas kependudukan dan catatan sipil, diantaranya dalam pembuatan KTP, kartu keluarga, serta berbagai akta catatan sipil maupun pencatatan mutasi dan pengelolaan

data penduduk. Dalam hal pelayanan publik, pemerintah belum dapat menyediakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan global yang semakin ketat.

Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Kecamatan Klari merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Karawang yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Klari meliputi pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Surat Tinggal Sementara (SKTS), pembuatan akte kelahiran, akta pernikahan, akta tanah, ijin usaha (HO), pengantar pembuatan SKCK dan sebagainya.

Pemberian pelayanan-pelayanan yang terdapat di Kecamatan tentunya dimaksudkan sebagai upaya menghadirkan pemerintahan ditengah masyarakat yang memerlukan perluasan jangkauan pelayanan atau dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, dengan kata lain kewenangan tersebut membawa konsekwensi menjadikan kecamatan sebagai unit pemerintahan otonom terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik secara ideal dalam rangka mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun pada pelaksanaannya berdasarkan observasi di lapangan pelayanan-pelayanan yang diberikan oleh kecamatan Klari masih ditemukan beberapa kekurangan dan dapat dikatakan

kurang maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya :

1. Kedisiplinan pegawai, masalah yang ditemukan di lapangan yaitu dari segi kedisiplinan, dari observasi di lapangan ditemukan permasalahan diantaranya kedatangan dan kehadiran camat yang kurang maksimal, selain itu ditemukan juga kurangnya kedisiplinan pegawai dalam waktu masuk dan keluar kantor yang tidak sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan.
2. Ketepatan waktu dalam penyelesaian pelayanan, dari segi ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kecamatan Klari kepada masyarakat tergolong kurang tepat dan melebihi standar waktu yang telah ditetapkan, adapun dari jenis pelayanan administrasi yang ada di kecamatan klari dan waktu penyelesaiannya.
3. Respon pegawai, kurangnya respon pegawai sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat menjadi permasalahan yang di temukan di kecamatan. Kurangnya perhatian para petugas pemberi pelayanan membuat masyarakat terkadang sulit untuk mengetahui prosedur-prosedur yang ada di kecamatan tersebut, selain itu terdapat perbedaan perlakuan oleh pegawai terhadap masyarakat, dimana masyarakat yang tergolong menengah kebawah dan tidak memiliki relasi di kecamatan Klari, mendapatkan kesulitan, sedangkan untuk masyarakat golongan atas dan memiliki relasi di kecamatan mendapat pelayanan yang cepat dan dipermudah.
4. Sarana dan prasarana, dari hasil observasi dan kondisi fisik di kecamatan Klari, sarana dan prasarana yang ada di kecamatan Klari dinilai kurang memadai baik dari segi fasilitas fisik, sarana operasional

serta prasana pendukung lainnya. Contohnya dapat dilihat dari ruang tunggu atau loket yang hanya memiliki beberapa bangku yang kurang memadai untuk masyarakat, sehingga masyarakat yang sedang menunggu terkesan terlantar.

Bertolak dari paparan diatas, menarik untuk dicermati keberadaan kecamatan sebagai instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik, dimana kecamatan dinilai lebih dekat kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani dan diberdayakan dibandingkan pemerintahan yang ada di daerah. Asumsinya semakin dekat jarak antara pelayan dan yang dilayani maka pelayanan akan sesuai dengan harapan masyarakat. Atas dasar fenomena tersebut mendorong penulis untuk mengadakan penelitian, tentang “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN KLARI KABUPATEN KARAWANG”.

RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari?

TUJUAN

Adapun yang menjadi tujuan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah, untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang

KERANGKA TEORI

Moenir dalam Hardiyansyah (2011:18) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Selain itu Menurut Kurniawan Pelayanan publik adalah

pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Kurniawan, 2005 : 5). Berdasarkan kedua definisi tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki prosedur dan aturan-aturan tertentu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

Menurut Fandy Tjiptono (Harbani Pasolong, 2010:132) kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, adanya kecocokan pemakaian, ada perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, adanya pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal, dan merupakan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Berdasarkan teori tersebut dapat diketahui bahwa kualitas merupakan kesesuaian terhadap peraturan, diaman dalam memberikan pelayanan haruslah dilakukan sesuai dengan persyaratan dan peraturan yang telah ditetapkan di dalam peraturan perundang-undangan sehingga kebutuhan masyarakat terpenuhi

Lima dimensi menurut Zeithaml dkk dalam Boediono (2003:114), yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti Langsung (Tangibles), yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana yang menunjang. Fasilitas fisik yang dimaksud disini adalah seperti:
 - a) Gedung perkantoran dan kelengkapan sarana-prasarana

- b) Kenyamanan dan kebersihan ruang pelayanan
2. Daya tanggap (Responsiveness), suatu karakteristik kecocokan dalam pelayanan manusia , yaitu keinginan para staf untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan tanggapan . Daya tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan disini dapat dilihat dari:
 - a) Respon pegawai terhadap keluhan
 - b) Kecepatan pegawai dalam melayani
3. Keandalan (Reliability) , yaitu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan menyajikan secara cepat dan memuaskan, serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Keandalan pegawai dapat dilihat dari:
 - a) Penerapan ketepatan jam kerja kantor
 - b) Ketepatan waktu dalam penyelesaian layanan.
4. Jaminan (Assurance) , yaitu mencakup kemampuan , kesopanan , dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keraguan. Jaminan yang dimaksud disini dapat berupa:
 - a) Dasar hukum pelayanan
 - b) Kepastian biaya pelayanan publik
5. Empati (Emphaty) , yaitu meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pelanggan, tanpa bersifat diskriminatif. Empati dalam hal ini meliputi:
 - a) Keramahan Pegawai
 - b) Tidak diskriminatif

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dan jenis penelitian ini adalah deskriptif. Penelitian dengan metode kualitatif dan jenis deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai latar dan interaksi yang kompleks dari partisipan serta fenomena-fenomena menurut pandangan dan definisi partisipan. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari, sehingga lokus yang diambil berdasarkan wilayah kerja administrasi yang dalam hal ini dilakukan di kantor Kecamatan Klari, Kabupaten Karawang, Jawa Barat. Dalam pelaksanaannya menggunakan alat bantu seperti daftar pertanyaan wawancara, buku catatan, serta dokumen-dokumen. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka.

HASIL PEMBAHASAN

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Dengan kata lain jika layanan yang diberikan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan apa yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan tersebut kurang baik. Menurut Goetsch dan Davis dalam Ibrahim (2008:22) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan melebihi harapan. Dengan kata lain Goetsch dan Davis beranggapan bahwa kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan

terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan (masyarakat), dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dalam menganalisis kualitas pelayanan di Kecamatan Klari, penulis menggunakan 5 dimensi menurut Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Emphaty (Empati). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari dinilai sudah cukup baik. Berdasarkan sepuluh indikator dari lima dimensi yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurancce (Jaminan), Emphaty (Empati), hanya beberapa indikator saja yang dinilai masih kurang. Kekurangan-kekurangan tersebut antara lain, tidak adanya pendingin udara baik kipas maupun ac yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat, kurangnya fasilitas fisik seperti bangku di sekitar loket dan ruang tunggu serta sikap kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Secara keseluruhan pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan klari dinilai sudah baik meskipun masih terdapat beberapa hal yang perlu diperbaiki dan dioptimalkan. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari saat ini bisa dikatakan sudah baik dan mengalami banyak kemajuan dibandingkan dengan beberapa tahun sebelumnya, hal ini terjadi semenjak di renovasinya gedung Kecamatan Klari dan penerapan PATEN pada Kecamatan-Kecamatan di Kabupaten Karawang, PATEN sendiri memiliki tujuan untuk merubah pelayanan ke arah yang lebih baik dengan menanamkan kepribadian bahwa menjadi penyelenggara aparatur pemerintah saat ini tidak bertindak sebagai penguasa yang minta dilayani melainkan

menjadi aparatur yang memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakatnya, sehingga diharapkan peningkatan etos kerja dan cara berpikir sebagai inti dari pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik kesimpulan sebagai bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Klari Kabupaten Karawang dapat dinilai dari lima dimensi yaitu Tangible, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty. Berikut ini Kesimpulan dari ke lima dimensi tersebut:

1. Dimensi Berwujud (Tangible), indikator yang pertama yaitu Gedung Perkantoran dan Sarana Prasarana. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, gedung perkantoran di kecamatan Klari sudah bisa dikatakan baik karena baru dilakukan renovasi dan pembangunan, tetapi untuk sarana prasarana masih kurang baik sebab masih kurang memadainya sarana prasarana di Kecamatan Klari. Indikator yang kedua yaitu Kenyamanan dan Kebersihan Ruang Pelayanan. Dari hasil observasi dan wawancara dapat disimpulkan untuk kenyamanan dinilai masih kurang baik karena tidak adanya pendingin ruangan di sekitar loket dan ruang tunggu, membuat pelanggan kurang nyaman. Untuk Kebersihan bisa dikatakan baik karena selalu dibersihkan secara rutin.
2. Dimensi Daya Tanggap (Responsiveness), indikator yang pertama dari dimensi ini, yaitu Respon Pegawai Terhadap Keluhan. Indikator ini dinilai sudah baik karena pegawai Kecamatan Klari sudah mau mendengarkan keluhan dari masyarakat dan juga kesabaran petugas dalam menghadapi keluhan-keluhan dari masyarakat. Indikator yang kedua yaitu Kecepatan pegawai dalam melayani.

Pelayanan dibagian front office yang terbilang cepat dan tanggap, serta tambahan bantuan dari siswa-siswi magang membuat Indikator ini dinilai sudah baik .

3. Dimensi Keandalan (Reliability), Indikator yang pertama dalam dimensi ini adalah Penerapan Ketepatan Jam Kerja Kantor, dimana indikator ini dinilai kurang baik karena sikap beberapa pegawai yang kurang disiplin dalam memberikan pelayanan, seperti waktu istirahat yang disalahgunakan dan keterlambatan, membuat indikator ini dinilai kurang baik. Indikator yang kedua yaitu Ketepatan Waktu dalam Penyelesaian Pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, indikator ini dinilai sudah cukup baik, karena permasalahan terjadi pada proses pencetakan dokumen, dan tugas tersebut bukan merupakan tugas kecamatan.
4. Dimensi Jaminan (Assurance), Indikator yang pertama dalam dimensi ini yaitu Dasar Hukum Pelayanan. Indikator ini dinilai sudah baik karena kecamatan Klari sudah memiliki dasar hukum pelayanan yang jelas. Indikator yang kedua yaitu Kepastian Biaya Pelayanan Publik indikator ini dinilai sudah baik karena pihak Kecamatan sudah memberikan kepastian biaya kepada masyarakat, tidak ada pemungutan sama sekali terkait dengan pembuatan dokumen kependudukan, sesuai dengan UU no 24 tahun 2013.
5. Dimensi Empati (Emphaty), Indikator pertama yang digunakan dalam dimensi ini adalah Keramahan Pegawai. Indikator ini dinilai cukup baik karena menurut hasil observasi sebagian besar pegawai sudah bersikap ramah. Indikator yang kedua Tidak Diskriminatif, dimana indikator tersebut dinilai sudah baik sebab di Kecamatan Klari masyarakat dilayani dengan adil ,

mendapatkan perlakuan yang sama tanpa membedakan status sosial.

Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

Kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Klari masih memiliki beberapa kekurangan yaitu: tidak adanya pendingin udara baik kipas maupun ac yang mempengaruhi kenyamanan masyarakat, kurangnya bangku di sekitar ruang tunggu, minimnya alat perekaman dan sikap kurang disiplin beberapa pegawai kecamatan. Oleh sebab itu Kecamatan Klari sebagai penyelenggara pelayanan publik sebaiknya mampu memperbaiki dan mengoptimalkan kekurangan tersebut seperti menambahkan pendingin udara, menambah bangku di ruang tunggu, melakukan koordinasi dengan dinas kependudukan dan catatan sipil untuk memecahkan permasalahan pencetakan dokumen yang terbilang lama, selain itu memberikan sanksi yang tegas bagi pegawai yang kurang disiplin dalam bekerja khususnya bagi mereka yang tidak tepat waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainur, Ahmad. (2008). Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Averroes Press.
- Boediono,B. (2003). Pelayanan Prima Perpajakan. Jakarta: Rineka Cipta
- Hardiyansyah. (2010). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gavamedia
- Ibrahim, Amin. (2008). Pokok-Pokok Administrasi Publik & Implementasinya. Bandung: Refika Aditama.
- Juliantara, Dadang. (2005). Peningkatan Kapasitas Daerah Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan
- Kurniawan, Agung. (2005). Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaruan.
- Moenir. (2010). Manajemen Pelayanan Umum. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2007). Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Pasolong, Harbani. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto; Winarsih, Atik Septi. (2005). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Ridwan dan Sudrajat. 2009. Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik. Bandung : Nuansa.
- Sinambela , Lijan Poltak,dkk. (2006). Reformasi Pelayanan Publik: Teori , Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singaribun, Masri. (1989). Metode Penelitian Survey. Jakarta: Pustaka LP3ES.
- Keputusan Bupati Karawang Nomor 067/382-HUK/2014 tentang penetapan Kecamatan Penyelenggara PATEN
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Perpres No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan pelayanan satu pintu
- Perbup Karawang Nomor : 57 Tahun 2008 Tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Kecamatan pada Daerah Kabupaten Karawang
- Surat Mendagri RI dengan surat bernomor 503/506/SJ Tanggal 28 Januari 2015 Perihal Optimalisasi Penyelenggaraan Pelayanan

SK Menpan No.81 Tahun 1993 tentang
Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014
Tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013
Tentang Perubahan Atas Undang-Undang
Nomor 23 Tahun 2006

Sumber Internet :

<http://www.jabarprov.go.id/>

<https://karawangkab.bps.go.id/>

<http://www.karawangkab.go.id/>

Sumber Lain:

Jurnal “Kualitas Pelayanan Publik
Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan
dan Fungsi Camat sebagai Perangkat
Daerah”, oleh Rozy Afrial J, vol 16, nomor
2 tahun 2009