

**ANALISIS ETIKA PELAYANAN PUBLIK DAN KESADARAN
LINGKUNGAN PELAKU USAHA DALAM MENDUKUNG EKOWISATA
BERKELANJUTAN DI KAWASAN WISATA DERMAGA KERENG
BANGKIRAI**

Jhon Ferry Antho¹, Fuji Aprilia Lestari², Cyntia Lupita Sari³

Email: jhonfa182@gmail.com¹, fujiaprilialestari@gmail.com²,
cyntia.lupitasari@fisip.upr.ac.id³

Universitas Palangka Raya

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika pelayanan publik dan kesadaran lingkungan pelaku usaha dalam mendukung ekowisata berkelanjutan di Kawasan Wisata Dermaga Kereng Bangkirai. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada aspek etika pelayanan publik, pelaku usaha telah berupaya menerapkan hospitalitas inklusif dan transparansi harga jual guna menghindari praktik getok harga. Namun, ditemukan celah (gap) tata kelola berupa lemahnya ketegasan sanksi operasional oleh pihak pengelola, serta pada aspek kesadaran lingkungan, pemahaman ekologis pelaku usaha telah mewujudkan dalam tindakan nyata (behavior) melalui penyediaan fasilitas pembuangan sampah mandiri di area warung serentak dengan pengadaan tenaga kebersihan honorer oleh Dinas Pariwisata Kota. Keterpaduan antara tindakan mandiri pelaku usaha dan fasilitasi pemerintah daerah ini mengonfirmasi bahwa kelestarian ekosistem pariwisata telah diupayakan secara integratif sesuai koridor hukum, meskipun penegakan sanksi formal masih memerlukan penguatan berkelanjutan.

Kata Kunci: Etika Pelayanan Publik, Kesadaran Lingkungan, Ekowisata Berkelanjutan.

Abstract: This study aims to analyze public service ethics and environmental awareness among business actors in supporting sustainable ecotourism at the Kereng Bangkirai Pier Tourism Area. The study employs a qualitative method with a descriptive approach. The results indicate that regarding public service ethics, business actors have endeavored to implement inclusive hospitality and price transparency to prevent price-gouging practices. However, a governance gap remains in the form of weak enforcement of operational sanctions by the management. Furthermore, in terms of environmental awareness, the ecological comprehension of business actors has manifested into tangible behavior through the provision of independent waste disposal facilities in shop areas, synchronized with the deployment of honorary cleaning personnel by the City Tourism Office. The integration between the independent initiatives of business actors and local government facilitation confirms that the preservation of the tourism ecosystem has been pursued in an integrative manner within legal frameworks, although the enforcement of formal sanctions still requires continuous reinforcement.

Keywords : Public Service Ethics, Environmental Awareness, Sustainable Ecotourism.

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis yang berperan dalam mendorong pembangunan daerah melalui peningkatan pendapatan masyarakat, penciptaan lapangan kerja, serta pengembangan potensi lokal. Selain pada aspek ekonomi, pariwisata juga memiliki pengaruh terhadap aspek sosial dan lingkungan sehingga pengelolaannya perlu memperhatikan prinsip keberlanjutan. Konsep pariwisata berkelanjutan menekankan keseimbangan antara kepentingan ekonomi, sosial budaya, dan lingkungan agar manfaat pariwisata dapat dirasakan oleh generasi

saat ini maupun generasi mendatang (Wibowo & Belia, 2023). Berdasarkan konsep tersebut, pengembangan destinasi wisata tidak hanya berorientasi pada peningkatan jumlah kunjungan wisatawan, tetapi juga pada upaya menjaga kelestarian lingkungan dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat lokal. Salah satu destinasi wisata yang menerapkan konsep ekowisata di Kota Palangka Raya adalah Dermaga Kereng Bangkirai. Kawasan ini merupakan pintu masuk menuju Taman Nasional Sebangau yang memiliki daya tarik berupa ekosistem rawa gambut dan perairan air hitam yang khas. Keberadaan kawasan wisata tersebut tidak hanya menjadi daya tarik bagi wisatawan, tetapi juga memberikan peluang ekonomi bagi masyarakat lokal melalui usaha jasa transportasi sungai, penyewaan wahana wisata, perdagangan makanan dan minuman, serta jasa pemandu wisata (Sabtuti & Kristiana, 2020). Aktivitas wisata pada kawasan Dermaga Kereng Bangkirai menunjukkan bahwa pariwisata memiliki kontribusi terhadap peningkatan pendapatan masyarakat sekaligus mendorong tumbuhnya berbagai usaha berbasis wisata.

Pelaku usaha memiliki peran yang penting dalam pengembangan pariwisata karena menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan wisatawan. Interaksi antara pelaku usaha dan wisatawan tidak hanya berkaitan dengan transaksi ekonomi, tetapi juga menyangkut kualitas pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang beretika menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Etika pelayanan publik mengacu pada nilai dan norma yang menjadi pedoman perilaku dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang didasarkan pada integritas, kejujuran, tanggung jawab, dan penghormatan terhadap pengguna layanan. Salah satu bentuk implementasinya adalah hospitalitas atau keramahtamahan. Meskipun konsep etika pelayanan publik secara konvensional melekat pada aparatur birokrasi, penerepannya terhadap pelaku usaha sektor privat dalam konteks pariwisata sangatlah relevan berdasarkan beberapa argumentasi ilmiah. Pertama, dalam tata kelola kawasan pariwisata, standar pelayanan dan etika berinteraksi tidak lagi hanya bertumpu pada penyedia layanan formal, melainkan turut melibatkan komunitas pelaku usaha lokal sebagai penunjang utama kualitas pelayanan publik di destinasi tersebut (Farel, 2025). Kedua, berdasarkan perspektif New Public Service, tata kelola pelayanan yang baik mensyaratkan adanya kesadaran multi-aktor untuk mengutamakan kepentingan publik dan nilai-nilai kewargaan di atas kepentingan bisnis atau ekonomi semata (*seek the public interest and value citizenship above entrepreneurship*) (Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt, 2015). Dalam hal ini, pelaku usaha ekowisata secara moral menanggung tanggung jawab untuk menyesuaikan aktivitas bisnis privat mereka dengan standar pelayanan publik yang berintegritas guna menjaga citra destinasi daerah. Oleh karena itu, kegagalan moral seperti praktik kecurangan harga (*getok harga*) oleh oknum privat di lapangan dinilai sebagai kegagalan pemenuhan standar etika pelayanan publik (Nugroho et al., 2026). Sebagai tambahan, kejujuran dalam pemberian informasi dan penetapan harga juga menjadi bagian penting dari etika pelayanan karena dapat meningkatkan kepercayaan wisatawan terhadap destinasi yang dikunjungi. Menurut (Lashley & Lashley, 2017) hospitalitas merupakan bentuk hubungan antara penyedia layanan dan tamu yang diwujudkan melalui keramahan, penghormatan, dan upaya menciptakan kenyamanan bagi pengunjung.

Selain etika pelayanan, keberhasilan pengembangan ekowisata juga ditentukan oleh tingkat kesadaran lingkungan para pelaku usaha. Sebagai kawasan wisata yang mengandalkan keunikan ekosistem gambut dan perairan air hitam sebagai daya tarik

utama, Dermaga Kereng Bangkirai memerlukan upaya pelestarian lingkungan yang berkelanjutan. Kesadaran lingkungan mencerminkan tingkat pemahaman, kepedulian, dan perilaku individu terhadap lingkungan. (Ramsey & Rickson, 2013) menjelaskan bahwa kesadaran lingkungan dapat dilihat melalui tiga aspek utama, yaitu pengetahuan (knowledge), sikap (attitude), dan tindakan (behavior). Ketiga aspek tersebut juga implementasikan dalam pariwisata melalui perilaku menjaga kebersihan kawasan, mengelola sampah secara bertanggung jawab, serta mengajak wisatawan untuk turut menjaga kelestarian lingkungan.

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji kawasan Kereng Bangkirai dari berbagai perspektif. (Nugroho et al., 2026) meneliti pengelolaan pariwisata berkelanjutan di Kawasan Wisata Kereng Bangkirai dan menemukan bahwa aspek lingkungan serta tata kelola telah berjalan cukup baik, meskipun masih terdapat kendala pada aspek sumber daya manusia dan pengawasan kebersihan lingkungan. Sementara itu, (Wibowo & Belia, 2023) menekankan pentingnya partisipasi masyarakat dalam mendukung pembangunan pariwisata berkelanjutan melalui keterlibatan dalam proses perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi kegiatan pariwisata. Penelitian lain yang dilakukan oleh (Sabtuti & Kristiana, 2020) menunjukkan bahwa aktivitas pariwisata di kawasan Kereng Bangkirai telah memberikan dampak ekonomi bagi masyarakat melalui berbagai usaha wisata dan ekonomi kreatif yang berkembang di sekitar kawasan wisata. Akan tetapi, penelitian terdahulu masih lebih banyak berfokus pada aspek pengelolaan destinasi, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan ekonomi masyarakat lokal. Kajian yang secara khusus membahas etika pelayanan publik pelaku usaha wisata, terutama dari aspek hospitalitas dan kejujuran harga, serta kesadaran lingkungan yang meliputi pengetahuan, sikap, dan tindakan pelaku usaha dalam mendukung ekowisata berkelanjutan masih relatif terbatas. Padahal, kedua aspek tersebut memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pengalaman wisatawan sekaligus mendukung pelestarian lingkungan destinasi wisata. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis etika pelayanan publik dan kesadaran lingkungan pelaku usaha dalam mendukung ekowisata berkelanjutan di Dermaga Kereng Bangkirai. Fokus penelitian diarahkan pada penerapan hospitalitas dan kejujuran harga sebagai indikator etika pelayanan publik, serta pengetahuan, sikap, dan tindakan sebagai indikator kesadaran lingkungan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian pariwisata berkelanjutan, khususnya yang berkaitan dengan peran pelaku usaha lokal dalam menciptakan destinasi wisata yang berkualitas, berdaya saing, dan tetap menjaga kelestarian lingkungan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode ini digunakan untuk memahami dan mendeskripsikan fenomena etika pelayanan publik dan kesadaran lingkungan pelaku usaha di Kawasan Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai. Menurut (Sugiyono, 2017), penelitian kualitatif digunakan untuk memahami makna suatu peristiwa dan mengkonstruksikan fenomena yang terjadi dalam konteks alamiah. Lokasi penelitian berada di Kawasan Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai, Kota Palangka Raya. Informan penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, adapun informan dalam penelitian ini berjumlah 2 orang, yang terdiri atas 1 orang pelaku usaha pedagang

kuliner/cenderamata dan 1 orang petugas lapangan dari pihak pengelola kawasan ekowisata. Data dari kedua informan tersebut dikumpulkan melalui wawancara mendalam. Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Meskipun pengumpulan data utama dalam penelitian ini bertumpu pada dua kategori informan (1 pelaku usaha pedagang dan 1 petugas lapangan pengelola), proses penggalian informasi melalui wawancara mendalam telah mencapai titik kejenuhan data (data saturation). Hal ini berarti bahwa informasi yang digali dari kedua pihak tersebut sudah saling mengonfirmasi, mendalam, dan tidak lagi memunculkan variasi informasi baru terkait variabel etika pelayanan maupun kesadaran lingkungan di Kawasan Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai. Oleh karena itu, jumlah informan yang ada dinilai telah memadai untuk memberikan validasi yang kuat terhadap fenomena kualitatif yang diteliti.

1. Etika Pelayanan Publik Pelaku Usaha di Dermaga Kereng Bangkirai

a) Hospitalitas (Keramahtamahan)

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, pelaku usaha di Dermaga Kereng Bangkirai menunjukkan sikap yang terbuka terhadap seluruh wisatawan tanpa membedakan asal daerah maupun negara. Informan menyatakan bahwa wisatawan diperlakukan sama seperti pengunjung lainnya. Bahkan ketika menerima wisatawan mancanegara, pelaku usaha berupaya berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris sederhana atau bahasa isyarat.

“Kalau bisa pakai bahasa Inggris, pakai bahasa Inggris. Kalau enggak bisa bahasa isyarat pakai tangan”

“Biasa aja, enggak ada perlakuan spesial. Sama kayak wisatawan lain saja”

Temuan tersebut menunjukkan bahwa pelaku usaha berusaha memberikan pelayanan yang setara kepada seluruh wisatawan. Kondisi ini sejalan dengan konsep hospitalitas menurut (Lashley & Lashley, 2017) yang menekankan keramahan, penghormatan, dan upaya menciptakan kenyamanan bagi pengunjung. Dalam perspektif pariwisata berkelanjutan, pelayanan yang ramah dapat meningkatkan pengalaman wisatawan sekaligus membangun citra positif destinasi.

b) Kejujuran Harga

Hasil wawancara menunjukkan bahwa para pelaku usaha memiliki komitmen untuk menjaga keterbukaan harga kepada wisatawan. Berdasarkan wawancara, terdapat kesepakatan antar pedagang agar harga yang ditawarkan tidak berbeda jauh dan tidak merugikan pengunjung.

“Pasti ada, biar enggak jomplang harga jualannya.”

Kondisi ini diperkuat oleh pengawasan berkala yang diupayakan oleh pihak pengelola untuk menjaga kualitas pelayanan, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemukan kendala penegakan aturan secara tegas di lapangan. Sebagaimana disampaikan oleh petugas lapangan pengelola kawasan wisata, “...kalau untuk pengawasan dari dinas pariwisata, setiap ada hari-hari libur, mereka selalu memantau ke daerah wisata. Cuma kalau untuk sanksi tertulis

memang belum ada... sanksinya tuh masih belum ada, memang ada sanksinya, cuma ketua Pokdarwis itu kan enggak tegak yang sebenarnya melaksanakan sanksi yang dibikin mereka itu... mereka kan merasa kasihan juga.” Secara sekunder, temuan wawancara ini divalidasi dan dianalisis menggunakan regulasi daerah, yaitu Perda Kota Palangka Raya No. 11 Tahun 2017 tentang Rencana Induk Pembangunan Kepariwisata Daerah ditegaskan bahwa pembangunan pariwisata daerah wajib mengutamakan perlindungan, kenyamanan, dan akuntabilitas tata kelola bagi wisatawan. Meskipun kesepakatan informal mengenai stabilitas harga sudah berjalan baik di tingkat pedagang demi menjaga citra destinasi, namun lemahnya ketegasan sanksi dan pengawasan formal dari pengelola sebagaimana yang terungkap dalam wawancara menunjukkan adanya celah (gap) dalam penegakan perintah Perda pariwisata tersebut secara optimal. Kejujuran harga merupakan bagian dari integritas dalam etika pelayanan publik karena memberikan kepastian dan rasa aman bagi wisatawan serta mencegah munculnya persepsi negatif terhadap destinasi wisata akibat penetapan harga yang tidak wajar. Temuan mengenai komitmen pelaku usaha dalam menjaga stabilitas harga ini secara teoretis sejalan dengan (Farel, 2025) menekankan bahwa kualitas pelayanan publik di kawasan wisata modern tidak lagi hanya bertumpu pada penyedia layanan formal (birokrasi), melainkan ditentukan oleh keterlibatan aktif komunitas pelaku usaha lokal sebagai pilar utama pelayanan. Selain itu, kesadaran pedagang untuk menghindari praktik penipuan harga (getok harga) di Dermaga Kereng Bangkirai berhasil meminimalisasi hambatan moral pariwisata, yang oleh (Nugroho et al., 2026) diidentifikasi sebagai salah satu kendala utama yang sering merusak akuntabilitas tata kelola destinasi pariwisata berkelanjutan.

2. Kesadaran Lingkungan Pelaku Usaha di Dermaga Kereng Bangkirai

a) Pengetahuan Lingkungan

Berdasarkan hasil temuan di lapangan, pelaku usaha memiliki pemahaman mengenai dampak aktivitas pariwisata terhadap lingkungan. Informan menyadari bahwa meningkatnya jumlah wisatawan dapat menyebabkan peningkatan volume sampah dan berpotensi memengaruhi kondisi lingkungan kawasan wisata apabila tidak dikelola dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelaku usaha telah memiliki pengetahuan dasar mengenai pentingnya menjaga lingkungan sebagai aset utama kawasan ekowisata.

b) Sikap dan Tindakan Lingkungan

Pada temuan di lapangan pelaku usaha menunjukkan sikap peduli terhadap kebersihan lingkungan. Beberapa informan menyatakan bahwa mereka akan menegur wisatawan maupun masyarakat yang membuang sampah sembarangan, khususnya ke area perairan. Sikap tersebut menunjukkan adanya kepedulian terhadap keberlangsungan lingkungan kawasan wisata. Dalam teori kesadaran lingkungan, sikap mencerminkan kecenderungan individu untuk mendukung upaya pelestarian lingkungan dan menolak perilaku yang berpotensi merusak lingkungan. Kecenderungan sikap peduli yang ditunjukkan oleh pelaku usaha di kawasan dermaga ini memperkuat basis teori kesadaran lingkungan dari (Ramsey & Rickson, 2013). Dalam konteks ini, pengetahuan mendasar yang dimiliki oleh pelaku usaha mengenai dampak buruk ekologis secara linier berhasil membentuk elemen sikap peduli (attitude), yang mendorong munculnya norma lokal untuk menjaga keasrian lingkungan perairan air hitam dari ancaman

kerusakan. Selain memiliki pengetahuan dan sikap yang positif, pelaku usaha juga menunjukkan tindakan nyata (behavior) dalam menjaga lingkungan. Tindakan nyata para pelaku usaha dalam menjaga kebersihan lingkungan di tempat penelitian yang saya teliti tercermin dari komitmen mereka untuk menyediakan fasilitas pembuangan mandiri di area jualan. Pelaku usaha pedagang di kawasan Dermaga menuturkan, "...kalau untuk sampah di tempat jualan saya, saya selalu menyediakan tempat sampah tersendiri di warung, jadi pembeli tidak langsung membuang sampah ke area Dermaga atau air rawa.". Kesadaran pelaku usaha ini juga didukung secara operasional oleh kebijakan pengadaan tenaga kebersihan khusus oleh instansi terkait demi menjaga keasrian destinasi, seperti yang dijelaskan oleh petugas lapangan "...bagian kebersihannya ada tiga orang honorer digaji khusus untuk mengambil sampah di seluruh daerah wisata.". Tindakan nyata ini memperkuat temuan empiris (Nugroho et al., 2026) yang memetakan bahwa pengawasan kebersihan lingkungan masih menjadi tantangan di kawasan wisata. Adanya pengelolaan sampah terpadu tingkat lokal ini membuktikan adanya upaya mandiri komunitas untuk mengatasi kendala operasional tersebut. Sebagai bentuk triangulasi data sekunder, kesadaran lokal pedagang dalam mengelola sampah jualan yang disinergikan dengan adanya petugas kebersihan honorer dinas berjalan beriringan dengan kebijakan formal Perda Kota Palangka Raya No. 11 Tahun 2017 mengenai prinsip kepariwisataan berkelanjutan. Aturan ini memandatkan bahwa pengelolaan destinasi wisata alam wajib meminimalkan dampak kerusakan lingkungan khususnya air hitam ikon wisata Dermaga serta menjaga kelestarian ekosistem makro. Adanya perpaduan antara tindakan mandiri pelaku usaha dan penyediaan fasilitas kebersihan oleh dinas memberikan validasi kuat bahwa ekosistem air hitam di Dermaga Kereng Bangkirai telah diupayakan kelestariannya sesuai dengan landasan hukum yang berlaku.

3. Kendala dalam Penerapan Etika Pelayanan dan Kesadaran Lingkungan

Meskipun hasil temuan menunjukkan bahwa pelaku usaha telah menerapkan etika pelayanan publik dan memiliki kesadaran lingkungan yang cukup baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas lapangan, diketahui bahwa kelompok pelaku usaha telah memiliki aturan dan kesepakatan bersama terkait aktivitas usaha di kawasan wisata. Namun, implementasi aturan tersebut belum berjalan secara optimal karena penegakan sanksi masih lemah. Petugas lapangan menjelaskan bahwa meskipun telah disepakati berbagai aturan dalam rapat kelompok, masih terdapat pelaku usaha yang kurang mematuhi ketentuan yang telah dibuat. Selain itu, sanksi yang telah disepakati belum diterapkan secara konsisten oleh pihak yang berwenang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan ekowisata tidak hanya ditentukan oleh adanya aturan, tetapi juga memerlukan pengawasan dan komitmen bersama dalam pelaksanaannya. Padahal, kepatuhan terhadap aturan menjadi faktor penting untuk menjaga kualitas pelayanan dan kelestarian lingkungan secara berkelanjutan. Apabila pengawasan dan penegakan aturan tidak berjalan optimal, maka berpotensi mengurangi efektivitas upaya yang telah dilakukan dalam menjaga kualitas destinasi wisata. Meskipun demikian, upaya pengelolaan lingkungan masih terus dilakukan melalui keberadaan petugas kebersihan yang bertugas membersihkan kawasan wisata secara rutin serta adanya sosialisasi dan imbauan dari dinas terkait mengenai pentingnya menjaga lingkungan kawasan wisata. Hal ini menunjukkan bahwa

dukungan kelembagaan tetap diperlukan untuk memperkuat kesadaran dan perilaku pelaku usaha dalam mendukung keberlanjutan kawasan Ekowisata Dermaga Kereng Bangkirai.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaku usaha telah berupaya menerapkan etika pelayanan publik dan memiliki kesadaran lingkungan yang baik dalam mendukung ekowisata berkelanjutan, sesuai dengan arahan penugasan Perda Kota Palangka Raya No. 11 Tahun 2017. Pada aspek etika pelayanan publik, komitmen lokal diwujudkan melalui hospitalitas yang inklusif serta transparansi harga jualan guna menghindari praktik kecurangan harga (getok harga). Namun, dalam dimensi tata kelola formal, masih ditemukan celah (gap) berupa lemahnya ketegasan sanksi operasional oleh pihak pengelola (Pokdarwis) terhadap oknum yang melanggar aturan bersama. Sementara itu, pada aspek kesadaran lingkungan, pemahaman ekologis pelaku usaha telah berada pada tahap tindakan nyata (behavior), yang dibuktikan dengan penyediaan fasilitas pembuangan sampah mandiri di area warung guna mencegah pencemaran ekosistem air hitam. Tindakan partisipasi masyarakat ini bersinergi secara operasional dengan kebijakan Dinas Pariwisata Kota melalui pengadaan tenaga kebersihan honorer khusus. Sinergi operasional antara pengelolaan mandiri pelaku usaha dan fasilitasi pemerintah daerah ini menjadi konfirmasi lapangan bahwa kelestarian lingkungan ekowisata di tempat wisata telah diupayakan secara integratif, meskipun penegakan sanksi formal dan pengawasan pelayanan masih memerlukan penguatan yang lebih konsisten di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Farel, M. (2025). Analisis komparatif pelayanan publik dan pengelolaan lingkungan pada kawasan wisata gunung bromo dan wisata pusat laut kota palu. 4(2), 125–137.
- Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt. (2015). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. Routledge (Taylor & Francis Group).
- Lashley, C., & Lashley, C. (2017). Research in Hospitality Management Hospitality and hospitableness Hospitality and hospitableness. 3534(2015). <https://doi.org/10.1080/22243534.2015.11828322>
- Nugroho, C. V., Kristiana, R., & Marcela, P. (2026). Analisis Pengelolaan Pariwisata Berkelanjutan Ditinjau Dari Aspek Sumber Daya Manusia , Lingkungan , Dan Tata Kelola Di Kawasan. 23(01), 168–176.
- Ramsey, C. E., & Rickson, R. E. (2013). Attitudes. September, 37–41. <https://doi.org/10.1080/00958964.1976.9941552>
- Sabtuti, L., & Kristiana, T. (2020). Pemberdayaan Ekonomi Masyarakat disekitar Obyek Wisata Taman Nasional Sebangau Kelurahan Kereng Bangkirai Kota Palangka Raya. September 2012.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian & Pengembangan Research and Development* (25th ed.). ALFABETA.
- Wibowo, M. S., & Belia, L. A. (2023). Partisipasi Masyarakat dalam Pengembangan Pariwisata Berkelanjutan. 6(1), 25–32.