



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

**(Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota
Malang)**

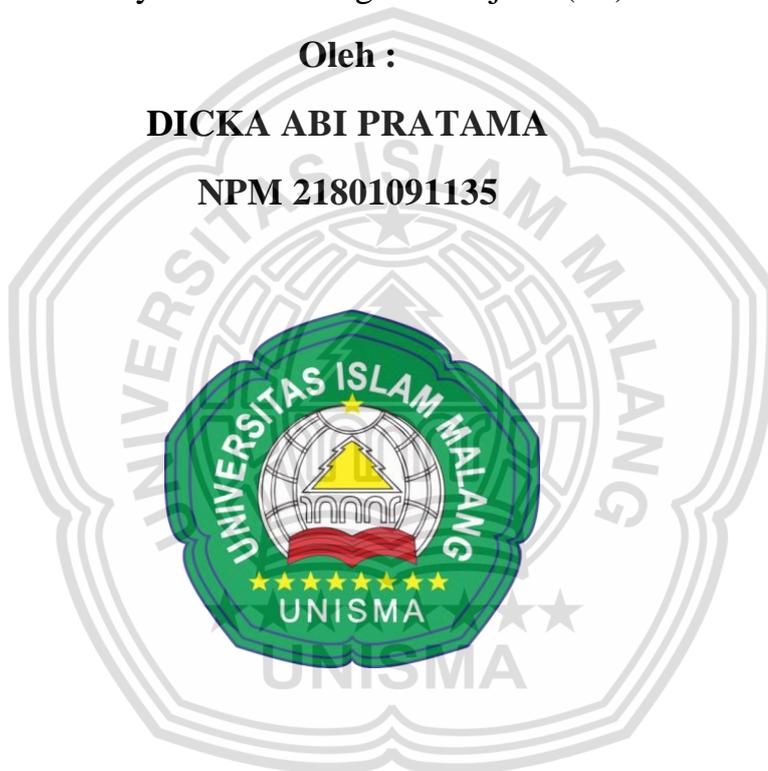
SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Prasyarat Dalam
Menyelesaikan Program Sarjana (S1)

Oleh :

DICKA ABI PRATAMA

NPM 21801091135



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG**

2022

RINGKASAN

Dicka Abi Pratama, 2022, NPM 21801091135, Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil kota Malang). Dosen Pembimbing I: Prof. Yaqub Cikusin. M.Si, Dosen Pembimbing II: Taufiq Rahman Ilyas S.AP,M.AP

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DINDUKCAPIL) Kota Malang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dan snowball sampling. Narasumber dalam penelitian ini adalah Sekertaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai informan utama, serta 1 orang pegawai bidang pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil, dan 3 orang masyarakat pengguna layanan sebagai informan pendukung. Teknik analisis data yang digunakan dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (Data Reduction), penyajian data (Data Display), dan penarikan kesimpulan (Conclusion Drawing). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber.

Penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Malang dinilai dari dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Berdasarkan (1) dimensi bukti fisik (tangible), fasilitas pendukung pelayanan di Dindukcapil Kota Malang sudah cukup memadai dan memuaskan masyarakat. Hal ini dikarenakan sudah adanya kipas angin maupun AC di ruang tunggu, sudah adanya pengeras suara untuk memanggil antrian, serta sudah adanya buku bacaan atau koran yang dapat dibaca selama menunggu antrian proses layanan, (2) dimensi kehandalan (reliability), pegawai melakukan pemrosesan produk layanan dengan tepat waktu, selain itu biaya yang dibebankan kepada masyarakat terperinci secara jelas, (3) daya tanggap (responsiveness), pegawai merespon hal-hal yang ditanyakan masyarakat dan memberi pengarahannya terkait dengan pertanyaan tersebut, (4) jaminan (assurance) berupa kemudahan layanan dan jaminan keamanan kepada masyarakat yang mengajukan permohonan layanan, dan (5) empati (empathy) sikap petugas yang ramah dalam menghadapi permintaan, kritik, dan saran yang diberikan oleh masyarakat.

SUMMARY

Dicka Abi Pratama, 2022, NPM 21801091135, Study Program of State Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, Quality of Public Service in Population Administration (Case Study of the Department of Population and Civil Registration of Malang City). Advisor I: Prof. Yaqub Cikusin. M.Si, Advisor II: Taufiq Rahman Ilyas S.AP,M.AP

This study aims to describe the quality of public services in the Department of Population and Civil Registration (DINDUKCAPIL) Malang City. This research is a descriptive research using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out by observation, interview, and documentation techniques. Research sources were determined using purposive sampling and snowball sampling. The resource persons in this study were the Secretary of the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency as the main informant, as well as 1 employee in the field of population registration and civil registration services, and 3 community service users as supporting informants. The data analysis technique used is divided into several stages, namely data reduction (Data Reduction), data presentation (Data Display), and drawing conclusions (Conclusion Drawing). While checking the validity of the data is done by triangulation of sources.

This study shows the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration in Malang City assessed from the dimensions of physical evidence (tangible), reliability (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy). Based on (1) the dimensions of physical evidence (tangible), the service support facilities at the Dindukcapil Malang City are sufficient and satisfying the community. This is because there are fans and air conditioners in the waiting room, there are loudspeakers to call the queue, and there are reading books or newspapers that can be read while waiting for the service process queue, (2) the dimension of reliability (reliability), employees carry out product processing services in a timely manner, in addition to the costs charged to the community in clear detail, (3) responsiveness, employees respond to things that are asked by the community and provide direction related to these questions, (4) assurance in the form of ease of service and security guarantees for people who apply for services, and (5) empathy (empathy) friendly attitude of officers in dealing with requests, criticisms, and suggestions given by the community.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan mempunyai peran untuk menyediakan Pelayanan Publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik disebut pergantian pelayanan publik sebagai berikut :

Pelayanan Publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu bidang administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Keputusan Menteri APPN (Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2009). Mengatakan Definisi Pelayanan Publik segala kegiatan Pelayanan yang dilaksanakan oleh Pemerintah penyelenggara Pelayanan Publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima Pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Penyelenggaraan

Pelayanan Publik ialah unit kerja pada instansi pemerintahan secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.

“Berdasarkan Hasil wawancara Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan sipil Kota Malang semua pelayanan dilaksanakan berdasarkan aturan atau legurasi dan sudah di atur untuk pelayanannya mulai persyaratan, standart pelayanan, SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga harus komit menjalankan itu sesuai arahan pak Dirjen” (Wawancara, 05 Mei 2022).

Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat dipenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator. Pelayanan yang baik berdasarkan teori yang di kemukakan oleh Gasperz dalam Aziz Sanapiah (2000: 15) bahwa kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan dan kemudahan mendapatkan pelayanan. Jika pelayanan yang di berikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik seharusnya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan azas-azas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik dijelaskan bahwa segera bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk dalam jajaran pemerintah kecamatan, dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan seperti: pembuatan surat pengantar untuk membuat KTP, Kartu Keluarga, surat keterangan, dan lain-lain.

Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar. Tujuan Standar Operasional Prosedur ialah menciptakan komitmen mengenai pekerjaan yang dilakukan oleh satuan unit kerja instansi pemerintah untuk mewujudkan good governance. Dalam pemerintahan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP)

merupakan sebuah keharusan dengan dikeluarkannya peraturan menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara menyatakan bahwa :

“Iya ada SOPnya disini dan prosedurnya itu ada 2 pelayanan disini ada pelayanan dari desa dan kelurahan pelayanan yang konsul dan itu melalui kelurahan dan desa harus lengkap persyaratannya, lengkap dokumennya istilahnya pelayanan online dari desa ke capil. Pelayanan itu harus lengkap dokumen administrasinya ada pengangkatan dari desa dan kelurahan setempat ada 2 pelayanan disini pelayanan langsung dan pelayanan online” (Wawancara, 05 Mei 2022).

Suatu hal yang sering diperhatikan adalah dalam bidang publik servis (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas ataupun mutu pelayanan aparatur pemerintah terhadap masyarakat. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) oleh masyarakat di tuntutan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. apalagi dalam era otonomi daerah saat ini. kualitas atas pelayanan aparatur pemerintah yang akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu merespon semua tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat.

Kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang baik akan menjamin keberhasilan pelayanan tersebut, sebaliknya kualitas yang rendah dapat berpengaruh terhadap pelayanan yang kurang memuaskan di masyarakat. Keadaan pelayanan seperti ini dapat mengakibatkan pelayanan yang kurang baik sehingga masyarakat tidak mendapatkan kepuasan dari pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

“Berdasarkan hasil wawancara Salah satu pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang juga dituntut untuk memberikan suatu pelayanan yang berkualitas sesuai dengan harapan dan keinginan bagi masyarakat Kota Malang. Dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan terkait dengan lima dimensi kualitas pelayanan terdiri dari bukti fisik, kehandalan, Daya tanggap, jaminan, Empati”. (Wawancara, 05 Mei 2022).

“Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak dinas Bukti fisik, kehandalan, Empati, Daya tanggap dan Jaminan ke 5 indikator tersebut pelayanannya diantaranya bukti fisik sarananya sudah baik dan sering mendapatkan penghargaan dari pemerintahan dan sesuai dengan prosedur sehingga masyarakat nyaman ketika melakukan pelayanan, kehandalan, pegawai melakukan pelayanan sesuai prosedur yang ada di Disdukcapil, Empati pegawai sudah memberikan pelayanan tulus dan penuh perhatian kepada masyarakat serta tidak membedakan antar masyarakat Dan terdapat 2 diantaranya yang menjadi permasalahan yang sering di kritik

masyarakat dalam pelayanan Disdukcapil Kota Malang antara lain: Daya tanggap pegawai kadang kurang merespon dengan baik dan cepat terkait masalah yang ada serta susah di mengerti dan terkadang responnya yang diberikan tidak terlalu baik terhadap keluhan masyarakat serta pelayanannya terkadang cuek, yang kedua Jaminan pegawai Disdukcapil tidak mampu memberikan jaminan kepastian waktu penyelesaian berkas apabila masyarakat yang ingin dilayani dalam jumlah yang banyak maka proses penyelesaiannya tidak bisa tepat waktu sedangkan jika masyarakat yang dilayani hanya beberapa orang saja maka berkas yang diajukan mampu diselesaikan pegawai sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dan juga masyarakat mengeluhkan sistem pelayanan yang kurang memuaskan juga membutuhkan waktu yang lama” (Wawancara, 05 Mei 2022).

Suatu keberhasilan pelayanan dapat dilihat dari bentuk pemerintahannya dan kebutuhan masyarakatnya yang selalu memerlukan yang namanya Pelayanan Publik. Pelayanan Publik yaitu suatu keharusan kepada negara maupun pemerintahan untuk melayani warga negaranya. Pelayanan bukan hal mudah untuk dilakukan, serta banyak masyarakat yang gagal dalam menerima pelayanan Kegagalan dan keberhasilan suatu pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil bisa ditentukan melalui suatu pelayanan yang telah diberikan dan bagaimana proses pelayanan yang telah diberikan.

Berdasarkan Hasil wawancara ditemukan faktor-faktor pendukung dalam pelaksanaan kinerja pegawai untuk melaksanakan pelayanan publik

salah satu faktor pendukung tersebut adalah Knowledge dan kecekatan pegawai dalam memberikan pelayanan ke masyarakat sudah baik (Wawancara, 05 Mei 2022).

Sedangkan faktor-faktor penghambat yang di temukan dalam penelitian ini salah satunya adalah pola pikir masarakat terhadap memperbarui data terkait peristiwa penting kependudukan maih rendah (Wawancara, 05 Mei 2022).

Dari paparan diatas sebagai alasan penulis untuk melakukan penelitian dan menyusunnya sebagai Skripsi dengan judul : **“Kualitas Pelayanan publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)”** dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan penjelasan proses Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukaan Dan Pencatatan Sipil khususnya peranan kinerja pegawai terhadap Pelayanan Publik.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas maka fokus pada penelitian ini adalah mengetahui apa saja problematika kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, maka penulis merumuskan masalah yang akan di teliti dalam beberapa rumusan :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

2. Apa faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik.

D. Manfaat Penelitian

Sebagaimana mestinya dalam suatu penelitian tentu mempunyai manfaat atau kegunaan, adapun kegunaannya yaitu :

a. Secara Teoritis

Dari penulisan skripsi ini diharapkan dapat memberikan sedikit masukan positif dan dapat memberikan sumbangsi pemikiran untuk peneliti-peneliti yang ingin meneliti selanjutnya, meneliti penelitian yang hampir sama dengan yang dilakukan penulis skripsi ini.

b. Secara Praktis

- a. Memberikan sumbangan pemikiran kepada para pihak yang berkepentingan dan memberikan jawaban terhadap permasalahan yang di teliti.
- b. Hasil Penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kualitas pelayanan bidang administrasi kependudukan.
- c. Untuk mengetahui adanya penelitian akan menambah ilmu pengetahuan bagi penulis khususnya dan institusi pendidikan pada umumnya tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.
- d. Sebagai bahan referensi tambahan bagi mahasiswa yang berminat meneliti tentang kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan.
- e. Untuk memenuhi salah satu syarat dan menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Administrasi Publik guna memperoleh kelulusan gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti mengenai kualitas pelayanan public di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terdiri dari 5 indikator yaitu terkait dimensi *tangible* (bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), Dan yang terakhir *Empahaty* (Empati) maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

Tangible (bukti fisik), fasilitas pendukung pelayanan sudah memadai seperti adanya pendinginan ruangan/AC, kursi untuk menunggu antrian sudah cukup banyak. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) pegawai merespon keluhan masyarakat dan menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan SOP yang ada di Dispendukcapil. Dimensi *Empahaty* (Empati) yaitu pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan dengan baik yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, serta peduli memberi perhatian kepada masyarakat dan tidak membedakan satu sama yang lain sehingga dapat memberi kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan. Dari ketiga indikator tersebut dinilai sudah memberikan pelayanan yang baik sehingga memberikan kepuasan dan kenyamanan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Responsiveness daya tanggap) bahwa pegawai sudah menunjukkan sikap yang cukup baik kepada masyarakat namun ketanggapan pegawai

terhadap masyarakat masih perlu di perbaiki. Lalu dari dimensi *Assurance* (jaminan) pegawai dalam melayani masyarakat terkait dengan jaminan tepat waktu perlu di perbaiki agar masyarakat bisa mengambil berkas yang di urus sesuai dengan waktu yang ditentukan.

B. SARAN

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota Malang maka peneliti memberi saran :

1. Dimensi *Tangible* (Bukti fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Empahaty* (Empati) ketiga indikator tersebut seperti yang sudah di jelaskan dan disimpulkan bahwa pelayanannya sudah baik dilihat dari hasil wawancara dengan masyarakat, dan petugas sudah member pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat. sebaiknya memasang Standar Operasional Procedure (SOP) agar masyarakat mengetahui standar pelayanan yang ada di kantor tersebut.
2. Terkait dimensi *Responsiveness* (Daya tanggap) Respon pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu untuk ditingkatkan lagi agar menumbuhkan kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan dimensi *Assurance* (Jamnian) Agar pegawai meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan jaminan tepat waktu kepada masyarakat. saling mengingatkan arti pentingnya keramahan terhadap pengguna layanan dalam proses pelayanan agar

pegawai pelayanan memberikan respon yang baik terhadap pengguna layanan.

3. Mempromosikan laman web resmi Dindukcapil Kota Malang kepada masyarakat, misalnya dengan mengadakan sosialisasi layanan web ke setiap kecamatan dan kelurahan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku dan Jurnal :

- Arikunto, Suharsimi. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Azis, Sanapiah. (2000). *Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat* jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.
- Batinggi, Achmat. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- H.A.S Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kusdarini, Eny. (2011). *Dasar – Dasar Hukum Administrasi Negara dan Asas – Asas Umum Pemerintahan yang Baik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Moleong, Lexy J. (2007). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Saefullah. (1999). *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*, dalam *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: FISIP UNPAD.
- Sinambela, Litjan Poltak. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. (1999). *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2005). *Service, Quality and Saticfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.

Sumber Internet :

Badan Pusat Statistik Kota Malang, 2020 <https://malangkota.bps.go.id/> Akses Mei 2022

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Malang 2022, Visi Misi <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/visi/> Akses Mei 2022

Struktur Organisasi dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang 2019-2022 <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/struktur-organisasi/>Akses Mei 2022

Standart Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang 2021 <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/index.php/standar-pelayanan-2021/> Akses Mei 2022

Perundang-undangan :

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Menteri pemerintahan dan Aparatur Negara Nomor 35 Tahun 2012. Standar Operasional Prosedur bermanfaat sebagai pedoman kerja serta untuk membantu kinerja pemerintah untuk lebih efektif dan efisien dalam kegiatan pelayanan terhadap masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik

