

## **Pengaturan Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah**

Mag'fira Sari<sup>1</sup>, Mustamin Mustamin<sup>2</sup>, Moch Andry Wikra Wardhana Mamonto<sup>3</sup>

Fakultas Hukum, Universitas Muslim Indonesia, Indonesia

Koresponden: [akufadhiln@gmail.com](mailto:akufadhiln@gmail.com)

### **Abstrak:**

Penelitian Ini bertujuan untuk mengetahui pengaturan pemenuhan hak pelayanan publik oleh pemerintah daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak pelayanan publik oleh pemerintah daerah di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif-empiris atau jenis penelitian yang menggabungkan dua jenis penelitian sekaligus. penelitian hukum normatif yang berfungsi untuk memperoleh data sekunder. Penelitian hukum empiris yaitu suatu metode penelitian hukum yang berfungsi untuk melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana cara hukum bekerja di suatu lingkungan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peranan pemerintah daerah terhadap pengaturan pemenuhan hak pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berusaha mengoptimalkan proses pemenuhan hak pelayanan publik dengan berupaya semaksimal mungkin mewujudkan tercapainya pemenuhan hak pelayanan publik sesuai dengan pengaturannya dan sejalan dengan norma atau pengaturan yang ada di Indonesia. Akan tetapi, pemerintah daerah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan belum bisa melaksanakan pengaturan khusus untuk melaksanakan pemenuhan pelayanan publiknya terutama di daerah-daerah kepulauannya yang terpisah jauh dari daratan utama Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Adapun, yang menjadi faktor-faktor yang mempengaruhi pemenuhan hak pelayanan publik yang sesuai dengan pengaturan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Selain itu, rendahnya kesadaran masyarakat akan hak dan kewajibannya terhadap pengaturan juga memengaruhi pemenuhan pelayanan publik di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan. Rekomendasi Penelitian ini sebagai suatu catatan penting dalam pelaksanaan penerapan pengaturan pemenuhan pelayanan publik oleh pemerintah daerah sesuai dengan pengaturannya yang berlaku demi terciptanya pengaturan yang sesuai dan terlaksana.

**Kata Kunci:** Pengaturan, Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah.

### **Abstract:**

This research aims to find out the regulation of the fulfilment of public service rights by the regional government of Pangkajene and Islands Regency and to find out the factors that influence the fulfilment of public service rights by the regional government in Pangkajene and Islands Regency. This study uses a normative-empirical legal research method, which combines two types of research. Normative legal research is used to obtain secondary data. Empirical legal research is a legal research method used to examine the law in a practical

sense and to study how the law works in a particular community. The results of this study indicate that the role of the local government in regulating the fulfilment of public service rights in Pangkajene and Kepulauan Regency has sought to optimise the process of fulfilling public service rights by striving to the utmost to achieve the fulfilment of public service rights in accordance with its regulations and in line with existing norms or regulations in Indonesia. However, the local government of Pangkajene and Islands Regency has not been able to implement specific regulations to carry out the fulfilment of public services, especially in the island areas that are far from the mainland of Pangkajene and Islands Regency. The factors influencing the fulfilment of public service rights in accordance with the regulations of Law Number 25 of 2009 on public services are as follows. Additionally, the low level of public awareness regarding their rights and obligations under the regulations also affects the provision of public services in Pangkajene and Islands Regency. This research recommendation serves as an important note in the implementation of regulations for the provision of public services by the local government in accordance with the applicable regulations, aiming to establish appropriate and effective regulations.

**Keywords:** Regulations, Public Services, Local Government.

## **A. PENDAHULUAN**

Pemenuhan layanan publik menjadi salah satu fokus kebijakan dalam era reformasi birokrasi saat ini. Hal ini sangat krusial karena meskipun telah terjadi kemajuan sejak dimulainya reformasi birokrasi, peningkatannya belum terlalu signifikan. Secara umum, kinerja birokrasi pemerintah dapat dinilai dari sejauh mana kualitas layanan publik yang diberikan. Evaluasi kinerja layanan publik menjadi faktor penting untuk mengukur seberapa baik pelayanan tersebut dilaksanakan bagi masyarakat. Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, salah satunya melalui perbaikan layanan publik sebagai tanggung jawab pemerintah.<sup>1</sup>

Pelayanan publik dapat dikatakan telah memenuhi prinsip-prinsip administrasi umum karena penyelenggaranya berpedoman pada peraturan perundang-undangan serta menjamin perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Layanan yang berkualitas harus mengutamakan kepentingan publik, di mana pemerintah sebagai penyedia layanan tidak boleh mementingkan kepentingan pribadi, mengingat perannya sebagai abdi negara. Selain itu, pelayanan harus selaras dengan peraturan yang berlaku. Kualitas

---

<sup>1</sup> Anis Ibrahim. (2016). Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah .Malang: Setara Press, hlm. 33

sumber daya manusia turut memengaruhi penyelenggaraan layanan publik apabila SDM pemerintah kompeten, maka pelayanan yang diberikan pun akan lebih baik.<sup>2</sup> Tingkat keberhasilan pelayanan publik diukur berdasarkan kriteria yang tertuang dalam Pasal 1 ayat (7) UU yang sama. Pelayanan yang ideal harus memenuhi standar kualitas, kemudahan akses, keterjangkauan, serta didukung oleh SDM profesional dan sarana prasarana yang memadai.<sup>3</sup> Salah satu daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik berupa administrasi pelayanan publik yaitu pelayanan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang penyelenggaraannya dalam pemerintahannya. Secara geografis, area Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tersusun dari berbagai pulau, sehingga keberadaan pulau-pulau lebih mendominasi dibandingkan dengan daratan. Dengan karakteristik kepulauan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai peraturan pemenuhan hak layanan publik di kawasan ini. Tujuannya adalah untuk mengevaluasi apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan dapat melaksanakan tugasnya secara efektif dalam memberikan layanan publik di wilayah yang mayoritas terdiri dari pulau-pulau.

Sebagai referensi dan untuk memperkuat data, penulis melaksanakan studi awal dengan mengumpulkan jurnal-jurnal terdahulu yang membahas aturan tentang pemenuhan hak layanan publik di daerah yang memiliki karakteristik geografi serupa dengan Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, yang sebagian merupakan kepulauan. Pendekatan yang diambil oleh Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah dinilai cukup baik, seperti yang terungkap melalui adanya berbagai program dari Dinas Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah.<sup>4</sup>

Akan tetapi, Kondisi pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Buton Tengah, yang berkaitan dengan pemenuhan hak-hak masyarakat dan kebutuhan dasar warga, masih tidak sepenuhnya memuaskan harapan masyarakat. Hal

---

<sup>2</sup> Muchlisin Riadi. (2021). Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan Publik. Kajian Pustaka. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2024, Pukul 19.05 Wita

<sup>3</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

<sup>4</sup> Ruslan Zainu., et al. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. Pameranda: Public Administration and Government Journal vol. 3 No. 3, hlm 360

ini terlihat dari berbagai keluhan dan ketidakpuasan yang disampaikan oleh warga. Penyebabnya adalah adanya kendala seperti gangguan pada jaringan dan server pusat yang sulit dijangkau, serta permasalahan dalam akses informasi, waktu pelayanan, dan penerapan layanan yang kurang teratur, yang mengakibatkan kebingungan di kalangan penduduk.<sup>5</sup> Dengan demikian, penulis ingin memahami apakah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan juga melaksanakan strategi dan program yang mengedepankan serta mendukung pelayanan yang berkualitas sesuai hukum dan regulasi yang ada.

## **B. METODE**

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian hukum normatif-empiris. Penelitian empiris merupakan Metode penelitian hukum yang menggabungkan metode dari memperoleh data dari aspek teori, filosofi, peran, struktur/komposisi, konsistensi, penjelasan umum dan penjelasan setiap pasal, formalitas dan peraturan perundang-undangan serta digunakan bahasa hukum dengan memperoleh dari melihat hukum dalam artian nyata serta meneliti bagaimana cara hukum bekerja di suatu lingkungan masyarakat baik dari wawancara ataupun questioner.

## **C. PEMBAHASAN**

### **1. Pengaturan pemenuhan hak pelayanan publik oleh pemerintah daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.**

Pemenuhan hak pelayanan publik merupakan aspek fundamental dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan keadilan sosial. Pelayanan publik yang baik dan memadai merupakan cerminan dari tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak

---

<sup>5</sup> *Ibid.*, hlm. 364

dasar warga negaranya. Setiap warga negara memiliki akses yang setara terhadap layanan publik, tanpa diskriminasi berdasarkan status sosial, ekonomi, atau latar belakang lainnya. Pemenuhannya merupakan bagian dari hak asasi manusia yang harus dijamin oleh negara serta peran pemerintah dalam menyediakan infrastruktur dan mekanisme yang memadai untuk memastikan bahwa layanan publik dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.<sup>6</sup>

Pemenuhan hak pelayanan publik oleh pemerintah daerah di Indonesia merupakan salah satu bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi hak-hak dasar warga negara, maka dalam pemenuhannya pemerintah telah mengatur pemenuhan tersebut semestinya dalam beberapa peraturan yang berlaku di Indonesia: Menurut Ginandjar Kartasasmita seorang ahli kebijakan publik dan pembangunan menegaskan bahwa wilayah kepulauan, seperti Indonesia, memiliki karakteristik geografis yang sangat berbeda dengan wilayah daratan utama. Kondisi ini menuntut pendekatan yang lebih spesifik dalam merancang dan mengimplementasikan pelayanan publik dan menyarankan perlunya peraturan khusus yang mempertimbangkan kondisi geografis, sosial, dan ekonomi wilayah kepulauan, juga menekankan pentingnya desentralisasi kebijakan untuk memastikan bahwa pemerintah daerah memiliki kewenangan yang cukup untuk mengelola pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan lokal.<sup>7</sup>

Akan tetapi, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak H. Ilmuddin, S.IP., M.SI. selaku kepala bidang pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data di kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa “Pelayanan Publik di Dukcapil Kabupaten Pangkep melakukan pelayanan sesuai dengan standar yang arahkan oleh daerah dan pusat. Walaupun Kabupaten Pangkep memiliki kata kepulauan tetapi Kabupaten Pangkep masuk kategori Kabupaten umum seperti lainnya, disini tidak ada arahan ataupun peraturan-peraturan yang mengatakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan itu memiliki wewenang sendiri untuk mengurus

---

<sup>6</sup> Sedarmayanti. (2009). Good Governance dan Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama. Hlm 78

<sup>7</sup> Ginandjar Kartasasmita (2010). Pembangunan untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan. Jakarta: Pustaka LP3ES. hlm. 245

wilayahnya yang berada di kepulauan. Meskipun begitu, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan juga tidak mengabaikan masyarakat yang berada di pulau-pulau, karena ada juga program dari pemerintah pusat yang mengatur hal tersebut seperti pelayanan online atau jemput bola serta melakukan kerja sama dengan Korduk (Kordinasi Urusan Dusun dan Kelurahan) desa sehingga memaksimalkan pelayanan dari jauh”.

Dari wawancara di atas, dipastikan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan tersebut tidak memiliki peraturan tersendiri untuk mengurus pelayanan publik di daerah pulaunya tetapi memiliki program-program untuk melakukan pelayanan yang maksimal hingga ke pulau-pulaunya.

## **2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pengaturan Pemenuhan Hak Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Daerah pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan.**

Pelayanan publik yang optimal pada hakikatnya bukan sekadar kewajiban administratif pemerintah, melainkan merupakan manifestasi nyata dari kontrak sosial antara negara dan warga negara. Dalam praktik penyelenggaraannya, upaya untuk mewujudkan pelayanan publik yang ideal seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan kompleks yang bersifat struktural maupun kultural. Mulai dari keterbatasan sumber daya, disparitas geografis, hingga masalah birokrasi yang berbelit-belit. Kondisi ini diperparah dengan masih adanya kesenjangan antara regulasi yang ada dengan implementasi di lapangan, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam proses pengawasan.<sup>8</sup>

Untuk mengetahui faktor-faktor pengaturan pemenuhan hak pelayanan tersebut, perlu dilakukan pengidentifikasi sesuai dengan undang-undang yang terkait dengan

---

<sup>8</sup> Savitri, A. (2020). "Good Governance and Public Service Reform in Indonesia". *Journal of Public Administration*, 12(3), hlm. 46.

pemenuhan hak pelayanan publik, yakni pada undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut: Pada penelitian ini, pasal tersebut menjelaskan pemenuhan standar kualitas pelayanan pada ketentuan umum adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tanggapan responden berdasarkan pemenuhan standar kualitas pelayanan pada ketentuan umum dapat dilihat pada tabel berikut. Berdasarkan tabel 1, diketahui bahwa dari total 20 responden, sebanyak 15 orang (75%) menjawab terpenuhi, 5 orang (25%) menjawab kurang terpenuhi dan 0 orang (0%) menjawab tidak terpenuhi. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner pada mayoritas responden menjawab terpenuhinya pemenuhan standar kualitas pelayanan pada ketentuan umum, sehingga dapat dikatakan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah mencapai kriteria standar/indikator dari pasal 1 ayat (7) UU. No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana pelayanan kepada masyarakat harus berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau, serta terukur, yang didukung oleh praktik layanan yang sangat baik dan peralatan yang kompeten dan berkualitas tinggi.

Adapun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Khalil, usia 35 tahun, seorang nelayan yang berasal dari Pulau Pamantauang yang sedang melakukan pengurusan KTP-el baru di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa “Pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sebenarnya cukup baik, mudah dimengerti dan nyaman kecuali pengurusannya kadang di infokan lama, jika pengurusannya tambah lambat saya belum bisa pulang, ditambah saya yang berasal dari pulau pawantauang yang jauh dari kantor ini sehingga dirasa cukup menyulitkan untuk dijangkau. Mungkin jika pelayanannya di tambah efisiensi waktunya akan sangat membantu masyarakat seperti saya yang berasal dari pulau-pulau”

Dari wawancara di atas, masih ditemukan beberapa kendala bagi masyarakat yang ingin melakukan pengurusan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten

Pangkajene dan Kepulauan. Hal ini menunjukkan, walaupun pemerintah telah berupaya melakukan pemenuhan semaksimal mungkin untuk melakukan pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan standar kualitas pelayanan, tetapi tetap saja pada beberapa masyarakat tentu belum bisa merasakan terpenuhinya pelayanan sepenuhnya. Dalam penelitian ini, penyelenggara pelayanan publik dalam menjamin kualitas dan akuntabilitas layanannya diwajibkan memenuhi hak-hak masyarakat dengan penjamin berupa pemenuhan hak bagi masyarakat yang tertuang dalam pasal 18 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa masyarakat berhak mengetahui dan mengawasi kebenaran isi standar pelayanan, mendapat tanggapan, advokasi, perlindungan dan pemenuhan pelayanan, memberitahukan dan mengadukan yang tidak sesuai kepada pembina penyelenggara dan ombudsman serta mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tanggapan responden berdasarkan pemenuhan hak bagi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut. Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa dari total 20 responden, sebanyak 12 orang (60%) menjawab mengetahui, 6 orang (30%) menjawab kurang mengetahui dan 2 orang (10%) menjawab tidak mengetahui. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner pada mayoritas responden menjawab terpenuhinya pemenuhan hak bagi masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah memenuhi kriteria standar/indikator dari pasal 18 UU No. 25 tahun 2009 tentang pemenuhan hak bagi masyarakat.

Adapun, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hasnawati, Amd. Kom. Selaku pengawas yang bertugas sekaligus verifikator pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan bahwa "Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan sudah memberikan pelayanan sesuai standar yang transparan, mudah diakses, dan responsif terhadap kebutuhan serta keluhan masyarakat tanpa membedakan. Jika ada yang dibedakan itu adalah penyandang disabilitas atau orang-orang yang termasuk dalam kelompok rentan, mereka perlu diperlakukan khusus. Adapun mengenai hak-hak masyarakat, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil sudah berupaya memenuhi hak-hak mereka semaksimal mungkin. Akan tetapi, masih banyak

masyarakat Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan yang belum mengetahui hal tersebut walaupun telah dipaparkan kepada masyarakat luas”.

Dari wawancara di atas, penyelenggara pelayanan publik yakni Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah berupaya memenuhi hak-hak masyarakat sesuai dengan standarnya juga telah berupaya memaparkan yang menjadi hak-hak masyarakat, akan tetapi sering dijumpai masyarakat tersebut yang terlebih dahulu abai serta rendahnya kesadaran masyarakat akan hal tersebut. Dalam penelitian ini, masyarakat yang menjadi objek dari pelayanan publik memiliki peran aktif dalam memastikan akuntabilitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Pada pasal 19 UU No. 25 Tahun 2009, masyarakat berkewajiban ikut serta mematuhi serta memenuhi ketentuan yang berlaku, menjaga terpeliharanya sarana dan prasarana juga berpartisipasi aktif dalam mematuhi aturan yang berlaku terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Tanggapan responden berdasarkan pemenuhan hak bagi masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut. Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa dari total 20 responden, sebanyak 17 orang (85%) menjawab mengetahui, 2 orang (10%) menjawab kurang mengetahui dan 1 orang (5%) menjawab tidak mengetahui. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa hasil kuesioner pada mayoritas responden menjawab terpenuhinya pemenuhan kewajiban bagi masyarakat, sehingga dapat dikatakan bahwa Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan telah memenuhi kriteria standar/indikator dari pasal 19 UU No. 25 tahun 2009 tentang pemenuhan kewajiban bagi masyarakat.

#### **D. KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian di atas penulis, maka dapat diambil kesimpulan bahwa dasar pertimbangan hukum oleh hakim dalam penyelesaian sengketa hak milik atas tanah terhadap sertifikat ganda telah sesuai dengan fakta dan bukti di dalam persidangan dan pertimbangannya telah disesuaikan menurut KUH Perdata dengan hasil pertimbangan berdasarkan bukti surat yang diakui oleh pemerintah serta keterangan pengakuan oleh

saksi. upaya yang dilakukan oleh para pihak dalam hal ini bentuk pemenuhan hak serta pertanggung jawaban pihak tergugat telah dipenuhi oleh pihak tergugat dengan itikad baik dari proses persidangan hingga terbitnya keputusan dan Dengan ini putusan pengadilan terhadap perkara telah diputus seadil-adilnya dalam persidangan.

#### **E. REFERENSI**

AlQosbah. (2022). Al-Qur'an Hafalan Perkata 8 Blok Transliterasi Latin. Bandung: PT. Alqosbah Karya Indonesia, hlm. 87

Anis Ibrahim. (2016). Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah .Malang: Setara Press, hlm. 33

Ginandjar Kartasasmita (2010). Pembangunan untuk Rakyat: Memadukan Pertumbuhan dan Pemerataan. Jakarta: Pustaka LP3ES. hlm. 245

Muchlisin Riadi. (2021). Asas, Prinsip, Standar dan Jenis Pelayanan Publik. Kajian Pustaka. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2024, Pukul 19.05 Wita

Ruslan Zainu., et al. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Tengah. Pameranda: Public Administration and Government Journal vol. 3 No. 3, hlm 360

Savitri, A. (2020). "Good Governance and Public Service Reform in Indonesia". Journal of Public Administration, 12(3), hlm. 46.

Sedarmayanti. (2009). Good Governance dan Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama. Hlm 78

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.