

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI KECAMATAN COLOMADU KABUPATEN KARANGANYAR**

**Oleh
Povie Nur Rahayu**

Abstract

This research aims to know the quality of service of making Electronic Population Sign Cards (KTP-el) in the Colomadu subdistrict of Karanganyar Regency refers to a decision of the Minister of State for Administrative Reform (PAN) number: 64/KEP/URM.PAN/7/2003 about the guidelines of the Organization of the public service. The research results of each quality of service indicators are: the procedure of service (-8.7) in the category of content, the terms of service (-8.7) in kaegori is SATISFIED, the clarity of the officer's service (-9.7) in the category of less satisfied, discipline officer service (-8.7) in the category are satisfied, the responsibility of the officer's service (-8.7) in the category are satisfied, the ability of the officer's service (-8.7) in the category are satisfied, speed of service (-9.7) in the category of less satisfied, Justice Ministry officials (-5.2) within the category of very satisfied , civility and friendliness of service officers (-9) in the category of less satisfied, the certainty of the schedule service (-5.2) within the category of very satisfied, the comfort of the Environment Ministry (-8) within the category of very satisfied, and security services (-8,4) in the category of very satisfied.

Key words: Quality of service, Public Policy, the population Sign Card Electronic

Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik bagi setiap warga negara yang berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif sesuai dengan perundang-undangan. Salah satu pelayanan publik yang diatur dalam perundang-undangan yaitu pelayanan di bidang administrasi kependudukan, diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan yang menyebutkan pada pasal 1 bahwa Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui program pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Unit Pelaksana Teknis Instansi Pelaksana, selanjutnya disebut UPT Instansi Pelaksana, adalah satuan kerja di tingkat kecamatan yang bertanggung jawab kepada Instansi Pelaksana, yaitu Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. UPT

Kecamatan Colomadu merupakan instansi yang melayani administrasi kependudukan, salah satunya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang saat ini menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Sebelumnya Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dulu dikenal dengan nama *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP). Pada tahun 2013 ditetapkan Undang-Undang No.24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Dalam Undang-Undang No.24 Tahun 2013 *electronic* Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) diubah nama menjadi Kartu Tanda Penduduk Elektronik yang disingkat KTP-el mengacu pada Ejaan yang disesuaikan (EYD) dalam Bahasa Indonesia. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) untuk warga Indonesia berlaku seumur hidup sedangkan untuk warga negara asing masa berlakunya disesuaikan dengan masa

ijin tinggal, selanjutnya KTP-el yang sudah diterbitkan sebelum Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 yang dikenal dengan e-KTP ditetapkan berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang meskipun telah habis masa berlakunya.

Menteri Dalam Negeri Tjahjo Kumolo menargetkan batas akhir waktu perekaman data Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) sampai dengan bulan September 2016, sehingga UPT Kecamatan Colomadu didatangi puluhan hingga ratusan pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) setiap harinya. Meskipun saat ini pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) mulai berkurang namun keadaan di lapangan menjelaskan masih ada beberapa pemohon yang mengeluhkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang cukup lama. Selain itu, adapula beberapa pemohon yang mengeluhkan mengenai ketersediaan blangko yang sejak bulan September 2016 habis.

Dengan adanya permasalahan tersebut, UPT Kecamatan Colomadu dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik, pelayanan yang efektif dan efisien demi kenyamanan publik. Kualitas pelayanan menurut J.Supranto (2006:226) adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Kualitas pelayanan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan dapat dilihat dari 14 unsur menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai standar dalam melakukan penilaian dan evaluasi kinerja unit pelayanan publik pada instansi pemerintah, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang "*relevan*", "*valid*", dan "*reliable*", antara lain : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan pelayanan, dan keamanan pelayanan. Namun pada penelitian ini

peneliti hanya menggunakan 12 unsur atau indikator, dimana indikator kewajaran biaya pelayanan dan kepastian biaya pelayanan dihilangkan karena program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) tidak dipungut biaya atau gratis.

Yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pengertian metode deskriptif menurut Sugiyono (2007: 21), adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode kuantitatif menurut Sugiyono (2007 :13), dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Agar penelitian ini dapat dilakukan secara terfokus maka ditentukan lokasi penelitian, yaitu di UPT Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar. Alasan pemilihan lokasi tersebut karena adanya keluhan dari beberapa pemohon Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan untuk mencari data-data lebih mudah.

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian (Suharsini Arikunto, 2006: 115). Menurut Nana Syaodih Sukmadinata (2007: 250-251) populasi dapat dibedakan antara populasi secara umum, populasi target dan populasi terukur. Populasi umum adalah seluruh subjek penelitian. Sebagai populasi umum dalam penelitian ini adalah seluruh penduduk Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang berusia lebih dari 17 tahun adalah sebanyak 59.809 orang.

Populasi target adalah populasi yang menjadi sasaran keberlakuan kesimpulan penelitian. Populasi targetnya adalah pemohon KTP-el di Kecamatan

Colomadu Kabupaten Karanganyar pada bulan Desember 2016 sampai dengan bulan Februari 2017, yaitu sebanyak 232 pemohon.

Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti (Suharsini Arikunto, 2006: 117). Pengambilan sampel dalam penelitian ini mengacu pada pendapat Suharsini Arikunto “sebagai pedoman pengambilan sampel, apabila subyeknya kurang dari 100 orang lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitian merupakan sampel total, akan tetapi jika jumlah subyeknya lebih besar, dapat diambil antara 10% sampai dengan 15% atau 20% sampai dengan 25 % atau lebih (Suharsini Arikunto, 2006: 120). Berdasarkan pendapat diatas, maka besar sampel ditentukan sebanyak 20%, atau 46 orang.

Teknik sampling dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *non probability sampling*, yaitu semua elemen dalam populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih menjadi sampel (Ferdinand, 2006:231). Hal ini dilakukan karena mengingat keterbatasan waktu yang ada. Metode pengambilan sampelnya menggunakan *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa yang kebetulan bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel jika dipandang cocok.

Uji validitas adalah kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Instrumen dapat dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan (Arikunto, 2010: 211). Reliabilitas adalah indeks yang mempengaruhi sejauh mana alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Hal ini berarti menunjukkan hasil pengukuran itu tetap konsisten atau tetap asal bisa dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Arikunto, 2010: 221).

Dalam penelitian ini peneliti tidak melakukan uji validitas dan reliabilitas data, hal ini dikarenakan peneliti menggunakan pengukuran indikator berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PAN) Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai standar dalam melakukan penilaian dan evaluasi kinerja unit pelayanan publik pada instansi

pemerintah, dimana pertanyaan peneliti sudah *relevan, valid* dan *reliable*.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis *ServQual (Service Quality)* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman, Berry dan Zenthaml (dalam Lupiyoadi 2006: 181). *Service quality* adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Survei harapan dan kenyataan dilakukan dengan metode gap yang menghitung kesenjangan antara nilai harapan dan kenyataan dari kriteria 12 pertanyaan yang diajukan kepada 46 responden.

Hasil dan Pembahasan

Hasil analisis gap dari 12 indikator kualitas pelayanan dapat dilihat pada tabel dibawah ini. Analisis tersebut terdiri dari skor persepsi, skor harapan, skor gap, dan klasifikasi kualitas pelayanan atau klasifikasi tingkat kepuasan terhadap pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar yang diterima pemohon.

Prosedur Pelayanan Indikator prosedur pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi 31 dan skor harapan 39,7, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori “PUAS”. Ini artinya pemohon pembuatan KTP-el sudah merasa puas terhadap kemudahan prosedur pelayanan di UPT Kecamatan Colomadu.

Persyaratan Pelayanan. Pada indikator persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 30,3 dibandingkan skor harapan 39, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori “PUAS”. Artinya persyaratan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan

Colomadu sudah jelas dan mudah dipenuhi oleh pemohon.

Kejelasan Pelayanan. Indikator kejelasan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31 dibandingkan skor harapan 40,7, sehingga menghasilkan gap sebesar -9,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "KURANG PUAS". Artinya pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu masih belum memahami atau mengerti terhadap keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).

Kedisiplinan Petugas. Indikator kedisiplinan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31,3 dibandingkan skor harapan 40, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "PUAS". Ini artinya pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah merasa puas dengan kedisiplinan dari petugas yang melayani.

Tanggung jawab Petugas. Indikator tanggung jawab petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31,3 dibandingkan skor harapan 40, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "PUAS". Artinya petugas yang melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah memenuhi tanggung jawabnya dalam melayani pemohon yang datang.

Kemampuan Petugas. Indikator kemampuan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31,3 dibandingkan skor harapan 40, sehingga menghasilkan gap

sebesar -8,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "PUAS". Artinya kemampuan petugas yang melayani sudah mampu memenuhi harapan dari pemohon.

Kecepatan Pelayanan. Indikator kecepatan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 29,3 dibandingkan skor harapan 39, sehingga menghasilkan gap sebesar -9,7 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "KURANG PUAS". Artinya petugas yang melayani masih kurang cepat dalam melayani, sehingga pemohon merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keadilan Pelayanan. Indikator keadilan petugas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31 dibandingkan skor harapan 39,3, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,3 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "SANGAT PUAS". Artinya pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar sudah merasakan keadilan yang diberikan oleh petugas sangat memuaskan.

Kesopanan dan Keramahan Petugas. Indikator kesopanan dan keramahan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 30,7 dibandingkan skor harapan 39,7, sehingga menghasilkan gap sebesar -9 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori "KURANG PUAS". Artinya pemohon pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar menganggap kesopanan dan keramahan dari petugas masih kurang.

Kepastian Jadwal Pelayanan. Indikator kepastian atau kejelasan jadwal pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31 dibandingkan skor harapan

39,9, sehingga menghasilkan gap sebesar -8,3 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori “SANGAT PUAS”. Artinya petugas yang melayani sudah melaksanakan pelayanan sesuai dengan waktu ketentuan yang telah ditetapkan.

Kenyamanan Lingkungan. Indikator kenyamanan lingkungan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31,3 dibandingkan skor harapan 39,3, sehingga menghasilkan gap sebesar -8 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori “SANGAT PUAS”. Artinya lingkungan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar seperti kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada pemohon.. Indikator keamanan petugas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Kecamatan Colomadu Kabupaten Karanganyar memiliki skor persepsi lebih rendah yaitu 31,3 dibandingkan skor harapan 39,7 sehingga menghasilkan gap sebesar -8,4 yang berada pada klasifikasi penilaian kualitas pelayanan dalam kategori “SANGAT PUAS”. Artinya pemohon sudah merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayananan.

Tabel 1 Analisis gab indicator kualitas pelayanan

NO	INDIKATOR	SKOR			KLASIFIKASI KUALITAS PELAYANAN
		PERSEPSI	HARAPAN	GAP	
1.	Prosedur pelayanan	31	39,7	-8,7	PUAS
2.	Persyaratan pengurusan pelayanan	30,3	39	-8,7	PUAS
3.	Kejelasan petugas pelayanan	31	40,7	-9,7	KURANG PUAS
4.	Kedisiplinan petugas	31,3	40	-8,7	PUAS
5.	Tanggung jawab petugas	31,3	40	-8,7	PUAS
6.	Kemampuan petugas pelayanan	31,3	40	-8,7	PUAS
7.	Kecepatan pelayanan	29,3	39	-9,7	KURANG PUAS
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	31	39,3	-8,3	SANGAT PUAS
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	30,7	39,7	-9	KURANG PUAS
10.	Kepastian jadwal pelayanan	31	39,3	-8,3	SANGAT PUAS
11.	Kenyamanan lingkungan	31,3	39,3	-8	SANGAT PUAS
12.	Keamanan pelayanan	31,3	39,7	-8,4	SANGAT PUAS

Sumber Data : Pengolahan Data Primer

Penutup

Nilai gap didapatkan dari skor persepsi dikurangi dengan skor harapan, hasil gap dari setiap indikator kualitas pelayanan adalah : prosedur pelayanan (-8,7) dalam kategori “PUAS”, persyaratan pelayanan (-8,7) dalam kategori “PUAS”, kejelasan petugas pelayanan (-9,7) dalam kategori “KURANG PUAS”, kedisiplinan petugas pelayanan (-8,7) dalam kategori “

PUAS”, tanggung jawab petugas pelayanan (-8,7) dalam kategori “PUAS”, kemampuan petugas pelayanan (-8,7) dalam kategori “PUAS, kecepatan pelayanan (-9,7) dalam kategori “ KURANG PUAS”, keadilan petugas pelayanan (-8,3) dalam kategori “SANGAT PUAS”, kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (-9) dalam kategori “KURANG PUAS”, kepastian jadwal pelayanan (-8,3) dalam kategori “

SANGAT PUAS”, kenyamanan lingkungan pelayanan (-8) dalam kategori “SANGAT PUAS”, dan keamanan pelayanan (-8,4) dalam kategori “SANGAT PUAS”.

Dengan demikian, maka kualitas pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) berada dalam kategori baik

<https://m.tempo.co/read/news/2016/09/12/078803625/batas-akhir-perekaman-data-e-ktp-diundur-pertengahan-2017?>, diakses tanggal 29 Oktober 2016 diakses tanggal 30 Januari 2017

Daftar Pustaka

- Arikunto Suharsini, 2006, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, Rineka Cipta, Jakarta.
- Arikunto Suhasini, 2010, *Evaluasi Program Pendidikan : Pedoman Teoritis Praktis bagi Mahasiswa dan Praktisi Pendidikan*, Edisi kedua, PT. Bumi Aksaa, Jakarta.
- Augusty Ferdinand, 2006, *Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Rambat Lupiyoadi, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Pratek*, PT salemba Empat, Jakarta.
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sukmadinata, Nana Syaodih, 2007, *Metode Penelitian Pendidikan*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Supranto, 2006, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sebagai Standar Dalam Melakukan Penilaian dan Evaluasi Kinerja Unit Pelayanan Publik Pada Instansi Pemerintah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.