

**PENGARUH DISIPLIN KERJA PEGAWAI TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
STUDI DI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

Salfina Ewi Agho, Willy Tri Hardianto

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: selvinunitri@gmail.com

Abstract: *Reducing public assumptions and bad perceptions of the public service system is a huge responsibility for the government in this era of globalization. One way to overcome this is to improve employee work discipline. This is because with high work discipline, it will automatically arouse the public's attractiveness towards the government because of the excellent government system. This type of research uses quantitative descriptive method. This research was conducted in Junrejo sub-district, Batu City. Research data consists of primary data and secondary data. Data collection uses questionnaires and documentation. While the data in the data analysis is testing the validity and reliability of the instrument, determine the value of the correlation coefficient and test the hypothesis using Spearman correlation analysis Rank. (84.8%) and 0.00 respectively. So that it can be said that there is a very strong positive relationship between employee work discipline towards public services in Junrejo sub-district, Batu City. This result automatically accepts H1 and rejects H0 where the Rxy table for 20 respondents is 0.444. The final conclusion is that there is a positive and significant relationship between employee work discipline and public service in the Junrejo sub-district of Batu City. Or in other words, employee work discipline can improve public services in Junrejo sub-district, Batu City, ideally at 84.8%.*

Keywords: *Discipline of Employee, Public Service*

Abstrak: Mengurangi asumsi dan persepsi buruk masyarakat akan sistem pelayanan publik menjadi tanggung jawab yang sangat besar bagi pemerintah di era globalisasi ini. Salah satu cara mengatasi hal tersebut adalah dengan meningkatkan kedisiplinan kerja pegawai. Hal ini karena dengan kedisiplinan kerja yang tinggi akan secara otomatis membangkitkan daya tarik masyarakat terhadap pemerintah karena sistem pemerintahan yang prima Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik. Jenis penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Penelitian ini dilaksanakan di kecamatan Junrejo Kota Batu. Data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan kuisioner dan dokumentasi. Sedangkan data yang dianalisis datanya yaitu uji validitas dan reliabilitas instrumen, menentukan nilai koefisien korelasi dan uji hipotesis menggunakan analisis korelasi *Spearman Rank*) berdasarkan analisis korelasi *Spearman Rank* menggunakan SPSS Versi 16 masing-masing adalah 0,848 (84,8%) dan 0,00. Sehingga dapat dikatakan terdapat hubungan positif sangat kuat antara disiplin kerja pegawai terhadap pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu. Hasil ini secara otomatis menerima H1 dan menolak H0 dimana Rxy tabel untuk 20 responden yaitu 0,444. Kesimpulan akhirnya adalah ada hubungan positif dan signifikan antara disiplin kerja pegawai dan pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu. Atau dengan kata lain kedisiplinan kerja pegawai mampu meningkatkan pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu secara ideal sebesar 84,8 %.

Kata Kunci: *Kedisiplinan Kerja, Pelayanan Publik*

PENDAHULUAN

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur dalam hal ini dititik beratkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik – baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian barang dan jasa. Disiplin merupakan suatu hal yang sangat penting bagi suatu organisasi dan mempertahankan atau melangsungkan kehidupannya. Hal ini disebabkan hanya dengan

disiplin yang tinggi suatu organisasi dapat berprestasi tinggi. Kedisiplinan juga diartikan sebagai kesadaran dan kesediaan seseorang menaati semua peraturan dan norma – norma yang berlaku. Peraturan sangat diperlukan untuk memberikan bimbingan dan penyuluhan bagi pegawai dalam menciptakan tata tertib yang baik dalam pelayanan.

Dengan tata tertib yang baik, semangat kerja, moral kerja, efisiensi dan efektivitas kerja pegawai akan meningkat. Penjatuhan hukuman disiplin dimaksudkan untuk membina pegawai yang telah melakukan pelanggaran, agar yang bersangkutan mempunyai sikap menyesal dan berusaha tidak mengulangi dan memperbaiki diri pada masa yang akan datang. Dalam rangka mewujudkan pegawai yang handal, profesional, dan bermoral sebagai penyelenggara pemerintahan yang menerapkan prinsip – prinsip pemerintahan yang baik (*good governance*) maka pegawai sebagai unsur aparatur negara dituntut untuk setia kepada Pancasila. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih tergolong kurang efektif dan efisien serta kualitas SDM aparatur Negara yang kurang memadai, sehingga banyak keluhan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial seperti prosedur yang tidak berbelit – belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian dan biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang responsif. Hal ini dapat menimbulkan persepsi buruk dari masyarakat terhadap citra pemerintah. Jika hal ini terus berlangsung dan dibiarkan begitu saja maka akan menimbulkan pandangan buruk terhadap kinerja pemerintah. Penerapan kedisiplinan yang baik, serta aturan dan sanksi yang tegas dari pimpinan akan membuat para pegawai merasa jera dengan apa yang dilakukannya. Dengan penerapan hal tersebut maka tingkat pelayanan kepada masyarakat akan semakin membaik, sehingga tidak ada keluhan – keluhan dari masyarakat atas ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan .

Kedisiplinan merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Disiplin ditumbuhkan agar terjadi kepatuhan terhadap aturan dan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Moenir dalam Irawati (2012:3). Tentunya kedisiplinan harus ditunjukkan oleh seorang pemimpin atau pegawai. Hal ini menjadi cerminan rasa tanggung jawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang diberikan. Mewujudkan kedisiplinan dalam bekerja atau bertugas bukanlah hal yang mudah. Semuanya dibutuhkan niat dan tekad yang tulus dari dalam seorang pemimpin atau pegawai. Dengan disiplin kerja yang tinggi maka akan berpengaruh secara otomatis terhadap pelayanannya terhadap masyarakat. Tidak bisa dipungkiri bahwa di era globalisasi ini, masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang tepat, adil, cepat dan terpercaya. Sehingga hal ini dibutuhkan seorang pimpinan yang peka terhadap setiap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Dengan kata lain, pendisiplinan pegawai adalah suatu bentuk pelatihan yang berusaha memperbaiki dan membentuk pengetahuan, sikap dan perilaku karyawan sehingga para karyawannya tersebut secara sukarela berusaha bekerja secara kooperatif dengan para karyawan yang lain serta meningkatkan prestasi kerjanya”. Jadi dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja adalah suatu keadaan yang dimana menuntut karyawan untuk menaati dan melakukan perintah atau peraturan tata tertib yang diberlakukan oleh perusahaan, baik peraturan yang bersifat tertulis ataupun peraturan bersifat lisan. Disiplin kerja dibuat oleh perusahaan atau instansi pemerintah untuk menertibkan para pegawai dan disiplin kerja itu dibuat sesuai dengan persetujuan para pegawai dan pihak perusahaan untuk ditaati.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya bukan untuk kepentingan pemerintah, tetapi malah mengikat pemerintah untuk selalu memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, dan apabila dilaksanakan, maka akan memperoleh sanksi. Setiap aparatur negara wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus memberikan penyadaran bahwa mereka mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah serta masyarakat bertanggung jawab untuk selalu mengawasi kinerja para aparatur negara di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Prinsip - prinsip pelayanan publik sebagai berikut: Kesederhanaan, Kejelasan, Kepastian Waktu, Akurasi, Keamanan, Tanggung jawab, Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Kemudahan Akses, Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, Pemberi Pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, Kenyamanan. Hasibuan (2016:194) pada dasarnya banyak indikator yang mempengaruhi tingkat kedisiplinan pegawai atau karyawan dalam suatu organisasi, diantaranya adalah : Tujuan dan kemampuan, Teladan pimpinan, Balas jasa, Keadilan, WASKAT (Pengawasan melekat), Sanksi Hukuman, Ketegasan dan Hubungan kemanusiaan. Disiplin yang baik adalah disiplin yang timbul karena keinsafan, kesadaran bukan karena terpaksa, sehingga diperlukan adanya usaha untuk meningkatkan sikap disiplin.

Menurut pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan public adalah ; 1) kepentingan umum, 2) kepastian hukum, 3) kesamaan hak, 4) keseimbangan hak dan kewajiban , 5) keprofesionalan, 6) partisipatif, 7) persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, 8) keterbukaan, 9) akuntabilitas, 10) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, 11) ketepatan waktu, 12) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Menurut Sugiyono (2015:207). “Penelitian deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum dan generalisasi. Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data yang di peroleh. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung dari peneliti dari jawaban pada responden. Dimana peneliti menyebarkan angket kepada masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Junrejo Kota Batu. Data Sekunder Data yang diperoleh dari catatan atau literatur yang mendukung adanya penelitian ini.

Teknik pengumpulan data merupakan alat – alat ukur yang perlu dalam melaksanakan suatu penelitian. Data yang akan dikumpulkan data berupa angka- angka, keterangan tertulis, informasi lisan, dan beragam fakta yang berpengaruh dengan fokus penelitian yang diteliti. Teknik pengambilan sampel *Purposive sampling*. Teknik dan instrumen pengambilan data yaitu kuesioner dan dokumentasi. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel yaitu variabel Bebas (Disiplin Kerja Pegawai) dan variabel terikat (Pelayanan Publik). Analisis data dalam penelitian kuantitatif merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. kegiatan. Beberapa tahap yang dilakukan dalam analisis data pada penelitian ini adalah 1) uji validitas dan reliabilitas instrumen, 2) uji hipotesis penelitian, 3) penentuan koefisien korelasi dengan analisis korelasi *Spearman*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kedisiplinan merupakan suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Disiplin ditumbuhkan agar terjadi kepatuhan terhadap aturan dan juga tumbuhnya ketertiban dan efisiensi. Moenir dalam Irawati (2012: 3). Tentunya kedisiplinan harus ditunjukkan oleh seorang pemimpin ataupun pegawai. Hal ini menjadi cerminan dari rasa tanggung jawab yang dimiliki dalam melaksanakan tugas yang diberikan.

Mewujudkan kedisiplinan dalam bekerja atau bertugas bukanlah hal yang mudah. Semuanya dibutuhkan niat dan tekad yang tulus dari dalam seorang pemimpin ataupun pegawai. Dengan disiplin kerja yang tinggi maka akan berpengaruh secara otomatis terhadap pelayanannya terhadap masyarakat. Tidak bisa dipungkiri bahwa di era globalisasi ini, masyarakat sangat mendambakan pelayanan yang cepat, tepat, adil, dan terpercaya. Sehingga hal ini dibutuhkan seorang pimpinan yang peka terhadap setiap kebutuhan dan keluhan masyarakat.

Seorang pimpinan harus bisa menggerakkan serta mengarahkan pegawainya untuk bisa membendung setiap pandangan masyarakat tentang sistem pemerintahan yang terlalu berbelit-belit dan lamban dalam mengambil kebijakan. Dalam mewujudkan sistem pemerintahan yang prima (*good governance*), hal pertama yang harus dilakukan adalah memantapkan tingkat kedisiplinan pegawai. Karena dengan disiplin kerja yang baik akan membangkitkan prestasi kerja yang tinggi, membendung pandangan buruk masyarakat tentang pemerintah, serta bisa memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang tinggi.

Hal serupa seperti yang terjadi di kecamatan Junrejo Kota Batu melalui hasil rekapan peneliti dari lembar angket yang disebar kepada 20 responden. Responden penelitian ini diambil sangat terbatas yakni hanya 20 responden. Hal ini karena pertimbangan waktu, tingkat kesibukan masyarakat, serta pemahaman masyarakat dalam mencermati isi dari pertanyaan angket tersebut. Kecamatan Junrejo Kota Batu memiliki 7 kelurahan atau desa dengan jumlah penduduk 42.779 jiwa yang tersebar dalam 10.932 kepala keluarga. Tentunya masyarakat sangat menginginkan pelayanan cepat, adil dan terpercaya dari pegawai baik ditingkat kelurahan/desa maupun tingkat kecamatan.

Responden yang diambil adalah masyarakat yang berdomisili tetap di dua kelurahan atau desa yang berada di sekitar kantor camat Junrejo Kota Batu yakni kelurahan Junrejo dan Kelurahan Tlekung. Penilaian yang diberikan tentunya berdasarkan apa yang pernah diamati dan dialami dalam kesehariannya. Terutama ketika masyarakat membutuhkan pelayanan di kantor kecamatan Junrejo. Untuk menilai kedisiplinan kerja pegawai, peneliti menetapkan 12 indikator yakni ketepatan waktu, kesetiaan dan kepatuhan pada peraturan yang berlaku, penggunaan perlengkapan dan peralatan kantor, motivasi, tujuan dan kemampuan, teladan pimpinan, balas jasa, keadilan, pengawasan melekat, ketegasan, sanksi hukuman, dan hubungan kemanusiaan. Dari hasil analisis angket untuk kategori kedisiplinan kerja pegawai, semuanya menunjukkan hasil yang positif dan baik.

Namun yang menariknya yang terjadi di kecamatan Junrejo Kota Batu adalah sikap kesetiaan dan kepatuhan pegawai pada peraturan yang berlaku, serta sikap seorang pimpinan kecamatan dalam hal ini camat Junrejo Kota Batu. Penilaian masyarakat tentang kinerja pimpinan kecamatan sangat baik atau mendominasi. Hal tersebut terutama dalam memberikan teladan kepada para pegawai dan masyarakat, ketegasan, keadilan serta memberikan sanksi kepada pegawai jika berbuat ulang atau curang terhadap masyarakat. Untuk pelayanan publik, peneliti menetapkan beberapa indikator seperti responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas, keadaptasian, kelangsungan hidup, transparansi, empati, efektivitas, produktivitas, efisiensi, kepuasan dan keadilan.

Rekapan peneliti dari hasil angket yang dibagikan, menunjukkan hasil yang dikategorikan “Baik” sehingga masyarakat merasa puas dengan kinerja pemerintah kecamatan Junrejo Kota Batu. Namun peneliti mengapresiasi dengan penilaian masyarakat tentang pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu. di mana ada beberapa responden menuliskan kata “Gratis” pada pertanyaan biaya pelayanan walaupun tidak sempat ditanyakan besarnya biaya pelayanan. Hal tersebut seperti yang dituliskan oleh responden XIV, responden XV, responden XVIII, dan responden XX. Hal ini membuktikan bahwa kecamatan Junrejo Kota Batu sudah menerapkan biaya pelayanan yang gratis, sehingga memudahkan masyarakat yang terbentur masalah finansial atau ekonominya lemah.

Hasil uji validitas dan reliabilitas angket menunjukkan bahwa, untuk uji validitas instrumen yang mengukur kedisiplinan kerja pegawai ada 6 butir soal angket dengan persentase 38 % dikatakan “Tidak Valid”. Sedangkan 10 butir soal dengan persentase 62 % dikatakan “Valid”. Ketidakvalidan ini merupakan kelemahan dan kekurangan dari penelitian ini karena tidak dilakukan uji instrumen sebelum melakukan penelitian. Walaupun demikian karena angka validitas lebih dari 50 % (> 50%) maka angket tersebut bisa dikatakan layak mengukur kedisiplinan kerja pegawai. Sedangkan untuk uji reliabilitas instrumen, dari 16 butir soal angket semuanya di kategorikan “reliabel”. Artinya angket tersebut konsisten dalam mengukur. Rujukan uji reliabilitas adalah nilai *Cronbach's Alpha* yang diperoleh dari SPSS Versi 16 yakni 0,753. Hasil ini lebih besar dari nilai *Rtabel* pada taraf signifikansi 5% yakni 0,444.

Uji validitas dan reliabilitas untuk variabel terikat (pelayanan publik) menunjukkan bahwa, untuk uji validitas instrumen ada 3 butir soal dengan persentase 18 % yang dikategorikan “Tidak Valid”. Sedangkan 14 butir soal dengan persentase 82 % dikategorikan “Valid”. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut maka dapat disimpulkan bahwa angket tersebut bisa digunakan untuk mengukur pelayanan publik. Uji reliabilitas angket, berdasarkan hasil yang tertera pada nilai *Cronbach's Alpha* yakni 0,814. Sehingga angket tersebut dikatakan reliabel atau konsisten karena nilai *Rhitung* lebih besar dari *Rtabel* yakni 0,444.

Nilai koefisien korelasi (R_{xy}) dihitung melalui 2 cara yakni menggunakan bantuan *Microsoft Excel* dan SPSS Versi 16. Kedua metode ini mengacu pada persamaan analisis korelasi *Spearman Rank*. Menggunakan analisis korelasi *Spearman Rank* memiliki keunggulan karena tidak membutuhkan uji normalitas data, uji homogenitas dan linearitas seperti analisis regresi. Nilai koefisien yang diperoleh melalui perhitungan *Microsoft Excel* adalah 0,860 atau 86% (R_{xy} ideal). Sedangkan nilai dari perhitungan SPSS dengan taraf signifikansi 5 % adalah 0,848 atau 84,8% (R_{xy} ideal). Kedua hasil koefisien korelasi menunjukkan nilai yang sedikit berbeda. Hal ini disebabkan oleh tingkat ketelitian dari kedua perangkat lunak berbeda. Sehingga dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang sangat kuat dan positif antara kedisiplinan kerja pegawai dan pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu sebesar 86% atau 84,8%.

Pembuktian hipotesis penelitian (H_0 dan H_1) mengacu pada nilai koefisien korelasi dan taraf signifikansi yang diperoleh dari SPSS Versi 16. Koefisien korelasi yang diperoleh yakni 0,848 dengan taraf signifikansi 0,000. Karena nilai R_{xy} hitung lebih besar dari R_{xy} tabel (0,444) maka disimpulkan H_1 diterima dan H_0 ditolak. Selanjutnya karena nilai ρ (ρ Value) kecil 0,05 (ρ Value < 0,05 atau 5 %) maka H_1 diterima dan H_0 ditolak dan dikategorikan “Signifikan”. Sehingga kesimpulannya adalah “Ada Hubungan Positif dan Signifikan antara Kedisiplinan Kerja Pegawai dan Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo Kota Batu”. Hasil ini disebabkan karena meningkatnya kedisiplinan kerja pegawai seiring dengan meningkatnya pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu. Kedua variabel tersebut mempunyai hubungan yang saling terkait satu dengan yang lain atau linear.

Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah pelayanan prima (*good governance*) sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja pegawai yang tinggi ataupun sebaliknya. Beberapa standar pelayanan prima yang tertera pada KEPMENPAN Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004 seperti prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah terealisasi dengan baik oleh pemerintah kecamatan Junrejo Kota Batu. Hal ini tentu merupakan panutan serta sebuah apresiasi besar terhadap kinerja pemerintahan. Ditambah lagi dengan memberlakukan biaya gratis untuk pelayanan administratif tanpa adanya kepentingan lain dibalik itu. Mendapatkan simpati dan penilaian baik dari masyarakat secara khusus tentang pelayanan publik bukan hal yang mudah untuk diperoleh. Pemerintah seharusnya meningkatkan kedisiplinan yang baik bagi para pegawai atau bawahannya

sehinga terciptanya sistem pemerintahan yang kreatif, inovatif, dan terpercaya dalam mewujudkan segala tuntutan dan dambaan masyarakat sistem pelayanan yang prima (*good governance*).

KESIMPULAN

Kesimpulan akhir dari penelitian ini adalah pelayanan prima (*good governance*) sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan kerja pegawai yang tinggi ataupun sebaliknya. Beberapa standar atau prinsip - prinsip pelayanan pada prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah terealisasi dengan baik oleh pemerintah kecamatan Junrejo Kota Batu. Hal ini tentu merupakan panutan serta sebuah apresiasi besar terhadap kinerja pemerintahan. Ditambah lagi dengan memberlakukan biaya gratis untuk pelayanan administratif tanpa adanya kepentingan lain dibalik itu. Mendapatkan simpati dan penilaian baik dari masyarakat secara khusus tentang pelayanan publik bukan hal yang mudah untuk diperoleh. Pemerintah seharusnya meningkatkan kedisiplinan yang baik bagi para pegawai atau bawahannya sehinga terciptanya sistem pemerintahan yang kreatif, inovatif, dan terpercaya dalam mewujudkan segala tuntutan dan dambaan masyarakat akan sistem pelayanan yang prima (*good governance*). ada hubungan positif dan sangat kuat antara disiplin kerja pegawai dan pelayanan publik di kecamatan Junrejo Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, Malayu S P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irawati, Dwi. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum*. Majalah Ekonomi Edisi 22 No. 1 Bulan April. Purworejo: Universitas Muhammadiyah Purworejo
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. CV. Bandung: Alfabeta..
- Undang-Undang Pasal 4 No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan MENPAN-RB Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2004.