

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Gusti Muhammad Hidayatullah¹, Nasripani², Lily Misliani³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
e-mail: gustimh95@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengunjung perpustakaan oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pengunjung perpustakaan oleh pegawai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dinilai sudah cukup baik. hal ini berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti menggunakan (Sinambela dkk, 2006:6): Pertama dari transparansi, bahwa pegawai pelayanan perpustakaan sudah terbuka mudah diakses karena terletak ditengah Kota Amuntai dan pelayanan yang diberikan mudah dimengerti karena ada pengarahan atau penjelasan dan pelayanannya tidak berbelit-belit. Kedua, Akuntabilitas, bahwa pegawai pelayanan sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya, kedisiplinan pegawai bekerja sudah baik, sedangkan disiplin tepat waktu masuk kerja sudah lumayan baik. Ketiga, Kondisional, fasilitas masih kurang memadai seperti fasilitas komputer, kelengkapan buku, dan jaringan internet atau wifi yang masih lemah sehingga masih kurang efektif dan efisien dalam penggunaannya. Kemampuan pegawainya sudah mampu dalam menumbuhkan rasa percaya pengunjung dan sebisa mungkin untuk menumbuhkan rasa percaya pengunjung. Keempat partisipatif, bahwa penyaluran aspirasi pegawai terhadap kebutuhan pengunjung sudah berusaha sebisa mungkin agar pelayanan yang diberikan prima dan aspirasi pegawainya sudah baik. Harapan pegawai dan masyarakat berbeda, pegawai berharap pelayanan ditingkatkan dengan mengikuti perkembangan zaman, sedangkan pengunjung mengharapkan pegawai lebih ramah dan fasilitasnya diperbanyak lagi. Kelima Kesamaan Hak, bahwa pegawai pelayanan tidak memandang status sosial terhadap semua pengunjung yang datang ke perpustakaan. Keenam Keseimbangan Hak dan Kewajiban, bahwa keadilan dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan pengunjungpun berkata sama serta tidak mengeluhkan ketidakadilan dalam pelayanan. Faktor penghambat, seperti rendahnya minat baca masyarakat dapat di ketahui bahwa minat baca menjadi faktor banyak atau tidaknya jumlah pengunjung perpustakaan, fasilitas komputer dan koleksi buku referensi dan buku terbaru yang masih kurang, serta fasilitas pembuatan kartu keanggotaan online masih dalam pembenahan, dan Sumber Daya Manusia (SDM) disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan masih kurang.

Kata Kunci: Kualitasi, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The purpose of this research is to assess the quality of services provided to the public/library visitors by the employees of the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Department of Libraries and Archives of North Hulu Sungai Regency). The study adopts a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The research findings indicate that the quality of services provided to the public/library visitors by the employees of the Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara is considered quite good. Theory of Sinambela dkk, 2006:6 Transparency: The library service staff are transparent and easily accessible because the library is centrally located in Kota Amuntai. The services provided are straightforward, with clear guidance and explanations, avoiding unnecessary complexity. Accountability: The service staff demonstrate responsibility in providing services. Their work discipline is commendable, although punctuality could be further improved. Condition: The library facilities are still inadequate. Insufficient computer facilities, book collections, and weak internet or Wi-Fi connectivity hinder effective and efficient usage. However, the staff's ability to instill trust in visitors is commendable. Participatory Approach: The staff actively seek feedback from visitors to enhance service quality. Both staff and visitors have different expectations: staff hope for modernization, while visitors desire friendlier interactions and increased facilities. Equal Rights: The library

service staff treat all visitors equally, regardless of social status. Balance of Rights and Responsibilities: Fairness in service provision is evident, and visitors express satisfaction without complaints about injustice. Challenges: Low community reading interest affects visitor numbers. Improvements are needed in computer facilities, book collections, online membership card issuance, and human resources

Keywords: *Quality, Public Service*

PENDAHULUAN

Pendidikan sekarang telah menjadi kebutuhan pokok yang harus dimiliki setiap orang agar bisa menjawab tantangan kehidupan. Untuk memperoleh pendidikan, banyak cara yang dapat kita capai. Diantaranya melalui perpustakaan. Karena di perpustakaan berbagai sumber informasi bisa kita peroleh, selain itu banyak juga manfaat lain yang dapat kita peroleh melalui perpustakaan. Ketika kita mendengar kata perpustakaan, dalam benak kita langsung terbayang sederetan buku-buku yang tersusun rapi di dalam rak sebuah ruangan. Pendapat ini kelihatannya benar, tetapi kalau kita mau memperhatikan lebih lanjut, Hal itu belumlah lengkap. Karena setumpuk buku yang diatur di rak sebuah toko buku tidak dapat disebut sebagai sebuah perpustakaan.

Ada dua unsur utama dalam perpustakaan, yaitu buku dan ruangan. Namun, di zaman sekarang, koleksi sebuah perpustakaan tidak hanya terbatas berupa buku-buku, tetapi bisa berupa film, slide, atau lainnya, yang dapat diterima di perpustakaan sebagai sumber informasi. Kemudian semua sumber informasi itu diorganisir, disusun teratur, sehingga ketika kita membutuhkan suatu informasi, kita dengan mudah dapat menemukannya.

Maksud dan tujuan pendirian perpustakaan adalah menyediakan sarana atau tempat untuk menghimpun berbagai sumber informasi untuk dikoleksi secara terus menerus, diolah dan diproses. Sebagai sarana atau wahana untuk melestarikan hasil budaya manusia (ilmu pengetahuan, teknologi dan budaya) melalui aktifitas pemeliharaan dan pengawetan koleksi. Sebagai agen perubahan (*Agent of changes*) dan agen kebudayaan serta pusat informasi dan sumber belajar mengenai masa lalu, sekarang, dan masa akan datang. Selain itu, juga dapat menjadi pusat penelitian, rekreasi dan aktifitas ilmiah lainnya. Tujuan pendirian perpustakaan untuk menciptakan masyarakat terpelajar dan terdidik, terbiasa membaca, berbudaya tinggi serta mendorong terciptanya pendidikan sepanjang hayat (*Long life education*).

Sebagai upaya dalam mengantisipasi tuntutan ke depan menuju kondisi yang di inginkan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara memiliki tujuan yaitu meningkatkan pengelolaan dan pengaturan (*Governence*) manajemen layanan perpustakaan dan dokumen kearsipan yang efisien. efektif. transparan dan akuntable. Oleh karena itu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara menjadi sangat penting untuk mengevaluasi sejauh mana pegawai tersebut telah melaksanakan tugas tugasnya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama di bidang pengelolaan perpustakaan. Keberadaan perpustakaan merupakan salah satu kebijakan pemerintah dalam mendorong masyarakat untuk dapat meningkatkan minat baca. Selain itu fasilitas yang di temukan oleh penulis yaitu pembuatan kartu anggota perpustakaan yang masih memakan waktu berhari-hari untuk membuatnya sehingga pengunjung perpustakaan tidak dapat meminjam buku yang ingin dipinjam dari perpustakaan.

Semakin tinggi kualitas pelayanan yang dirasakan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pengunjung perpustakaan, akan berdampak positif, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi akan semakin positif di mata masyarakat pada umumnya dan pengunjung pada khususnya. Oleh karena itu, perlunya memahami nilai-nilai yang diharapkan pelanggan ataupun pengunjung, dan atas dasar itu kemudian

berusaha memenuhi harapan tersebut semaksimal mungkin. Dimana pelanggan umumnya mengharapkan produk berupa barang atau jasa yang dikonsumsi dapat diterima dan dinikmatinya dengan pelayanan yang baik atau memuaskan. Oleh karena itu, suatu lembaga jasa pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kinerjanya, dimulai dengan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan.

Perpustakaan yang baik dapat diukur dari keberhasilannya dalam menyajikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat. Semakin baik pelayanannya, semakin tinggi penghargaan yang diberikan kepada perpustakaan. Sebagai lembaga yang bergerak dibidang jasa dan berorientasi pada konsumen, maka Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara dituntut untuk memajukan kualitas jasanya dengan terus melakukan perbaikan kinerjanya. Upaya perbaikan atau penyempurnaan terhadap faktor-faktor layanan akan dapat membantu memberikan kepuasan dan nilai tambah serta membawa citra baik bagi perpustakaan. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai administrasi dianggap kurang bagus karena kurang ramahnya pegawai terhadap pengunjung perpustakaan sehingga citra perpustakaan daerah kurang baik dilihat oleh pengunjung yang datang ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara tersebut. Oleh karena itu aspek persepsi dan harapan pelanggan harus dapat ditangkap secara cermat oleh pihak perpustakaan agar dapat menampilkan kinerja sebagai salah satu upaya memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Materi tentang pelayanan publik juga termasuk dalam salah satu disiplin ilmu administrasi negara atau administrasi publik, sehingga apabila mengkaji materi tentang pelayanan publik berarti selain mengkaji dari sisi terapan atau implementasi juga dapat mengkaji dari sisi ilmu pengetahuan. Materi tentang pelayanan publik telah memberikan daya tarik tersendiri bagi peneliti untuk dijadikan obyek penelitian. Pelayanan pada saat ini masih belum begitu memuaskan, karena pelayanan yang diharapkan masyarakat atau pengunjung belum begitu sesuai dengan yang harapan yang diinginkan seperti kurang ramahnya beberapa penjaga perpustakaan terhadap pengunjung yang ingin ada keperluan. Contohnya, meminjam buku, mengambil paket internet, dan lain sebagainya. Adapun pembuatan kartu perpustakaan pinjam buku atau kartu internet yang terlalu lama dalam pembuatannya sehingga membuat pengunjung atau calon peserta perpustakaan harus bersabar menunggu selesainya pembuatan kartu tersebut. Karena masih banyak para aparatur pelayanan belum begitu menguasai tata cara pelayanan yang baik, dengan demikian juga karena kurangnya pengetahuan aparatur terhadap pelayanan tersebut, maka pelayanan yang baik terdapat dari diri seorang aparatur yang memiliki kemampuan yang lebih dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Oleh karenanya peneliti dapat memilih salah satu organisasi pelayanan sebagai obyek penelitian, dan organisasi pelayanan tersebut menurut pandangan peneliti harus diambilkan dari unsur pemerintah dikarenakan pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan prima bagi masyarakatnya. Terkait dengan penelitian ini, peneliti berkeinginan menyoroti pada aspek kualitas pelayanan perpustakaan yang dilakukan pemberi layanan bagi pelajar, maupun masyarakat biasa. Sehingga judul yang diangkat adalah: **“KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**.

METODE

Lokasi Penelitian yang akan dilakukan terletak di Jalan Jendral A. Yani, No 02, Kelurahan Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan, Kode Pos: 71414. Pendekatan penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan kualitatif. Dimana peneliti mencoba memahami secara mendalam fenomena-fenomena yang diteliti guna mendapatkan

pemecahan masalah yang sesuai dengan keadaan sebenarnya. Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang sifatnya hanya melakukan uraian dan penafsiran tentang data dan informasi yang diperoleh di lapangan. Pendekatan ini dilakukan terhadap masalah penelitian dengan mengumpulkan data dan informasi dengan cara mendalami fenomena yang didapat di lapangan. Adapun jenis data yang diambil dalam penelitian ini berasal dari dua macam sumber yakni sumber data yang bersifat primer dan sumber data yang bersifat sekunder. Data Primer, yaitu keseluruhan data yang didapat berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh melalui interview (wawancara) dan observasi (pengamatan) langsung di lapangan. Jadi data utama yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terhadap Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data Sekunder, yaitu data yang mampu menunjang data-data yang sifatnya primer yang diperoleh dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara.

PEMBAHASAN

Penelitian ini menggunakan (Sinambela dkk, 2006:6) sebagai pisau analisis dari penelitian dengan variabel dan sub variable berupa :

1. **Transparan**

Bahwa pegawai pelayanan perpustakaan sudah terbuka, perpustakaan daerah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara memang mudah diakses karena terletak ditengah Kota Amuntai. Sedangkan pelayanan yang diberikan mudah dimengerti karena ada pengarahan atau penjelasan dan pelayanannya tidak berbelit-belit.

2. **Akuntabilitas**

Pegawai pelayanan sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanannya, kedisiplinan pegawai bekerja sudah baik, sedangkan disiplin tepat waktu masuk kerja sudah lumayan baik. Dan pelayanan yang diberikan sudah tepat tapi masih kurang cepat seperti peminjaman buku yang lambat terbaca oleh alat laser peminjam buku. Jadi bisa dikatakan sudah cukup baik dalam pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat Tata cara yang harus di tempuh.

3. **Kondisional**

Fasilitas masih kurang memadai seperti fasilitas komputer, kelengkapan buku, dan jaringan internet atau wifi yang masih lemah sehingga masih kurang efektif dan efisien dalam penggunaannya. Kemampuan pegawainya sudah mampu dalam menumbuhkan rasa percaya pengunjung dan sebisa mungkin untuk menumbuhkan rasa percaya pengunjung. Kesopanan dan keramahan masih kurang dan pegawai pelayananpun sudah berusaha bersikap ramah dan sopan kepada pengunjung.

4. **Partisipatif**

Penyaluran aspirasi pegawai terhadap kebutuhan pengunjung sudah berusaha sebisa mungkin agar pelayanan yang diberikan prima dan aspirasi pegawainya sudah baik. Harapan pegawai dan masyarakat berbeda, pegawai berharap pelayanan ditingkatkan dengan mengikuti perkembangan zaman, sedangkan pengunjung mengharapkan pegawai lebih ramah, dan fasilitasnya diperbanyak lagi. Serta kebutuhan pengunjung sudah dilayani dengan baik.

5. **Kesamaan hak**

Pelayanan tidak memandang status sosial terhadap semua pengunjung yang datang ke perpustakaan. Semua masyarakat yang meminta pelayanan mendapat pelayanan, jadi semua memiliki kesamaan hak.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Keadilan dalam memberikan pelayanan sudah baik, dan pengunjungpun berkata sama serta tidak mengeluhkan ketidakadilan dalam pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut. Pertama transparan sudah cukup baik. Kedua terkait akuntabilitas cukup baik akan tetapi pada pelayanan yang diberikan masih kurang cepat diberikan oleh petugas. Ketiga kondisional, dalam hal ini masih kurang baik dikarenakan fasilitas kantor yang diberikan seperti wifi masih kurang cepat sehingga akses internet yang diberikan kepada pengunjung tidak optimal. Keempat partisipatif, pelayanan yang diberikan dalam hal ini sudah cukup baik karena kebutuhan pengunjung sudah dilayani dengan baik. Kelima kesamaan hak, dalam hal ini pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dikarenakan petugas tidak memandang status sosial terhadap pengunjung yang datang. Keenam keseimbangan hak dan kewajiban, dalam hal ini pelayanan yang diberikan sudah cukup baik karena pengunjung tidak ada mengeluhkan ketidakadilan dalam pemberian pelayanan oleh petugas terhadap pengunjung. Faktor yang menghambat pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Hulu Sungai Utara seperti rendahnya minat baca masyarakat dapat diketahui bahwa minat baca menjadi faktor banyak atau tidaknya jumlah pengunjung perpustakaan, fasilitas komputer dan koleksi buku referensi dan buku terbaru yang masih kurang, serta fasilitas pembuatan kartu keanggotaan online masih dalam pembenahan, dan Sumber Daya Manusia (SDM) disimpulkan bahwa pegawai perpustakaan masih kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- Afifudin. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung :CV. Pustaka Setia
- Afifuddin, B. A. S., & Saebani, B. A. (2009). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puskesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong'.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.

- Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.
- Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.
- Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384>.
- Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.
- Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.
- Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.
- Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.
- Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).
- Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.
- Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.
- Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.
- Sugiyono. 2015. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Moloeng, Ilexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta
- Fitriyani, Aan. 2015. Makalah Pelayanan Prima. (online). Tersedia: <http://aannfitriyani.blogspot.co.id/2015/01/makalah-pelayanan-prima.html>
- Harbani Pasolong. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta CV
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Serta Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hutasoit, CS. 2000. *Pelayanan Publik Teori Dan Aplikasi*, Jakarta: Magnascript
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Bandung: Cv Mandar Maju
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik