

KUALITAS PELAYANAN APARATUR PEMERINTAH MELALUI PENERAPAN ELECTRONIC GOVERNMENT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG MONGONDOW

Oleh : Akim Eudwar Mokoagow

ABSTRAK

*Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow, melalui indikator pelayanan publik yang di dasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan keadilan dalam pelayanan.*

*Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif analitis. Fokus Penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparatur melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Dengan melakukan wawancara pada sejumlah informan dan pengumpulan data melalui studi pustaka.*

*Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow belum dapat menunjang implementasi *electronic government*, sehingga banyak keluhan yang berasal dari masyarakat. Di sisi lain, ketersediaan sarana dan prasarana serta Tingkat Partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan teknologi merupakan kendala dalam penerapan pelayanan publik berbasis komputer (*e-government*).*

Kata kunci: pelayanan, e-government, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kualitas pelayanan aparatur berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan, biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang dibutuhkan.

Rumusan Masalah

Dari apa yang diuraikan di atas maka rumusan masalah yang dikemukakan adalah sebagai berikut: bagaimana kualitas pelayanan Aparatur pemerintah melalui penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan aparatur pemerintah melalui penerapan *electronic government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kabupaten Bolaang Mongondow, melalui indikator pelayanan publik yang di dasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yaitu: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dan keadilan dalam pelayanan.

Manfaat Penelitian

Adapun Kegunaan atau manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan Agar kegiatan penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi kalangan akademisi dalam melakukan kajian lebih lanjut yang berhubungan dengan penerapan *electronic government* dan kontribusinya terhadap pemerintah.
2. Diharapkan agar tulisan ini dapat menjadi sumber informasi bagi pembaca dan peneliti, khususnya bagi mahasiswa yang sementara menyusun skripsi yang berkaitan dengan masalah-masalah pelayanan publik.

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui “consumer behaviour” (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya.

Kualitas harus dimulai dari konsumen dan berakhir pada konsumen. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen yang dituangkan ke dalam harapan konsumen dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen (Purnama, 2006: 39).

B. Konsep *Electronic Government*

Secara umum pengertian *electronic government* adalah sistem manajemen informasi dan layanan masyarakat berbasis Internet. Layanan ini diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya.

Inisiatif *electronic government* di Indonesia telah diperkenalkan melalui Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good governance* dan mempercepat proses demokrasi.

Tujuan *electronic government* adalah untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa pelayanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga Negara.

C. Pengertian Aparatur Pemerintah

Dalam kamus bahasa Indonesia yang disusun oleh W.L.S. Poerwadarmita (2003:17) mengemukakan bahwa: “Aparat adalah orang yang bertugas dalam suatu bagian tertentu dan melakukan pekerjaan yang tertentu pula dan biasanya berhubungan dengan kegiatan pelayanan sedangkan dalam sistem administrasi negara aparat yang merupakan penyelenggaraan administrasi negara adalah sebagai pengevaluasi, penyempurna dari perencanaan dan sekaligus sebagai pelaksana roda pemerintah dan pembangunan bangsa Indonesia secara keseluruhan, bagi seluruh perangkat administrasi negara yang merupakan objek pelaksana.

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan analisis kualitatif dengan metode deskriptif analitis (Sugiyono, 2006:14) yang memberikan gambaran tentang Penerapan *e-government* Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah kualitas pelayanan aparaturnya melalui penerapan *e-government* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

C. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data melalui studi pustaka, dokumen dan hasil-hasil penelitian yang relevan serta melalui lembaga terkait dengan masalah yang diteliti.
- b. Penelitian lapangan yaitu pengumpulan data yang langsung pada obyek penelitian. Pengumpulan data dilapangan dapat dilakukan melalui:
 - 1) Observasi yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek penelitian.
 - 2) Wawancara yaitu dengan mengadakan dialog atau komunikasi baik secara bebas maupun secara mendalam pada informan.
 - 3) Kajian Pustaka, yakni dengan mengumpulkan data-data tulisan baik itu dari dokumen maupun arsip-arsip lainnya.

D. Informan Penelitian

Narasumber yang dipilih dalam penelitian ini adalah informan-informan yang diharapkan mampu memberikan informasi utama tentang fokus kajian dari penelitian ini, yaitu antara lain:

1. Kepala Dinas
2. Kepala Bidang Pencatatan Sipil
3. Operator/Staf
4. Masyarakat

E. Teknik Analisis Data

Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan dalam menganalisa data yang ada adalah sebagai berikut:

- a. Kategorisasi
- b. Reduksi
- c. Interpretasi

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

• Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow

Berdasarkan undang undang nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah nomor 3 tahun 2009 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mempunyai tugas pokok merumuskan, membina dan mengendalikan kebijakan di bidang kependudukan dan catatan sipil sesuai ketentuan peraturan perundangundangan yang berlaku.

• Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow

Sebelum dialihkan menjadi dinas daerah, Tugas Pokok dan Fungsi dinas kependudukan dan Catatan sipil kabupaten Bolaang Mongondow diatur pada Kepmendagri Nomor 54 Tahun 1983 tentang Organisasi dan tata Kerja Kantor Catatan Sipil Kabupaten dan Kota juga dipertegas dalam Keputusan Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Bolaang Mongondow Nomor 112 Tahun 1985 tentang Pembentukan Susunan organisasi dan tata kerja kantor catatan sipil kabupaten Bolaang Mongondow. Namun setelah dialihkan menjadi Dinas Daerah, dibuatlah Keputusan Bupati Bolaang Mongondow Nomor 263 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan catatan sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow Provinsi Sulawesi Utara untuk mengetahui dan menggambarkan

kualitas pelayanan publik pada instansi tersebut dalam menjalankan tugas dan fungsinya serta faktor-faktor yang menjadi pilar terselenggaranya tugas dan fungsi tersebut dengan menerapkan pelayanan yang berbasis pada penggunaan teknologi informasi.

1. Prosedur Pelayanan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya perbedaan kesederhanaan dan kejelasan prosedur yang dikeluarkan untuk proses pelayanan, dimana terlihat bahwa pada saat sebelum adanya implementasi electronic government dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat prosedur yang dijalankan tergolong rumit. Hal ini sesuai dengan pernyataan bapak Ramli yang pernah mengurus KTP di Dinas Capil beliau mengatakan:

"sekarang perubahannya sangat pesat saya sampai kebingungan apa-apa yang harus dilakukan, padahal dulunya tidak begini, mungkin inilah perkembangan zaman modern".

2. Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Efisiensi waktu sebagai dampak dari penerapan e-government juga dirasakan oleh banyak masyarakat. Sebagai contoh dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk dimana sebelumnya membutuhkan waktu minimal tiga hari setelah adanya penerapan electronic government bisa di efisiensikan menjadi paling lama dua hari dikarenakan proses input dan pengolahan data yang semakin singkat. Hal ini berlaku pula dalam proses pembuatan Akta kelahiran, akta kematian serta Akta Lainnya seperti yang diungkapkan Suriadi dalam wawancara:

"pengurusan akta kelahiran anak saya sebelumnya bisa makan waktu tiga sampai empat hari baru kelar aktanya kalau sekarang bisa selesai satu hari. minggu lalu juga saya urus KTP lumayan cepat, dulu harus bolak-balik tiap loket yang panjang antriannya".

Penggunaan waktu pada saat sebelum adanya implementasi electronic government tergolong sangat rendah/sangat buruk, hal ini bermakna bahwa waktu yang dibutuhkan dalam melayani masyarakat lebih banyak, misalkan untuk melayani masyarakat 1 orang saja memerlukan waktu yang lama sehingga jumlah pelayanan yang mampu diberikan pun jumlahnya menjadi terbatas. Sementara setelah adanya penerapan electronic government tingkat penggunaan waktu tergolong tinggi/baik, ini berarti dalam pemberian layanan kepada masyarakat menjadi semakin cepat dan tidak memakan banyak waktu.

3. Biaya Pelayanan

Dalam lingkup Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow sendiri khususnya dalam proses pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) setiap retribusi atau pembayaran yang dibebankan kepada masyarakat telah diatur dan ditentukan besarnya dalam Peraturan WaliKabupaten Bolaang Mongondow No. 5 Tahun 2009 BAB II Pasal 8. Dalam peraturan tersebut dengan jelas disebutkan bahwa biaya pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar Rp. 30.000 perkeping untuk WNI dan Rp. 87.500 untuk WNA sedangkan Kartu Keluarga sebesar Rp. 20.000 perset untuk WNI dan Rp. 35.000 perset untuk WNA.

Berdasarkan ketentuan mengenai retribusi tersebut maka peneliti coba untuk menggambarkan respon dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap biaya yang harus mereka keluarkan dan apakah selama proses pengurusan di Dinas Kependudukan ditemukan kasus-kasus penyelewangan dalam hal ini pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai/staf Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

4. Keadilan Dalam Pelayanan

Dalam suatu wawancara waliKabupaten Bolaang Mongondow menjelaskan bahwa:
"keadilan yang merata merupakan wujud dari pelayanan publik yang berkualitas dengan mengesampingkan adanya strata dalam masyarakat. Pejabat maupun masyarakat biasa hendaknya mendapatkan keadilan yang sama baik dari pelayanan, sosialisasi, kemudahan akses sampai pada besaran beban biaya yang harus dikeluarkan"

Dalam e-government, jarak dan waktu bukanlah menjadi penghalang dalam mengakses pelayanan yang bermutu terlebih lagi dengan pemanfaatan media internet

sebagai salah satu media dalam pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa pelayanan administrasi ataupun pencatatan sipil yang dapat di akses dari jarak jauh dengan menggunakan internet. Contohnya pencatatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Secara Online dapat menjadi salah satu solusi akan keterbatasan akses informasi dan pelayanan yang tidak “pilih kasih”.

5. Kebijakan Pemerintah/Aturan tentang Pelaksanaan Electronic Government di Lingkup Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow

Dalam hal ini kebijakan yang dimaksud adalah Peraturan Kabupaten Bolaang Mongondow Nomor 36 Tahun 2009 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Bolaang Mongondow Nomor 5 Tahun 2009 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Nomor 5 Tahun 2001 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Pendudukan dan Akta Catatan Sipil. Selanjutnya dalam Pasal 1 Ayat 21 disebutkan bahwa Sistem Informasi Administrasi Kependudukan yang selanjutnya disingkat SIAK, adalah sistem informasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana sebagai satu kesatuan.

6. Sumber daya manusia

Peningkatan sumberdaya manusia PNS untuk implementasi electronic government perlu penanganan yang serius dan dilakukan bersama oleh pemerintah, Perguruan Tinggi, dan pihak swasta. Di dalam pelatihan dan peningkatan sumberdaya manusia, perlu mengubah pandangan tentang teknologi informasi dan komunikasi; bukan sekadar alat untuk mengelola informasi, melainkan ia memiliki aspek budaya. Teknologi bukan hanya menuntut penguasaan atas perangkat kerasnya, melainkan mengubah diri kita berinteraksi dengan masyarakat melalui teknologi informasi dan komunikasi.

7. Sarana dan Prasarana

Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai daerah di Indonesia masih belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini namun dalam hal ini tergantung dari kesiapan yang dimiliki oleh tiap daerah.

8. Tingkat Partisipasi dan Pemahaman Masyarakat terhadap Teknologi dan Informasi

Dengan persentase 58,67% masyarakat yang mempunyai pendidikan SMA keatas menjadi peluang baik bagi pengembangan e-government di Kabupaten Bolaang Mongondow tersebut apalagi mengingat banyaknya tempat mengakses internet yang tersebar di setiap kelurahan dengan biaya yang dapat di akses oleh seluruh lapisan masyarakat serta computer yang sudah bukan menjadi barang baru lagi mampu menguatkan posisi electronic government sebagai salah satu tonggak pelayanan publik yang berkualitas dengan catatan adanya upaya yang lebih intensif dalam sosialisasi prosedur dan petunjuk serta pelatihan yang nyata di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dinilai dari banyaknya keluhan yang berasal dari masyarakat, hal ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan publik yang dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow belum memuaskan para pengguna layanan sehingga belum dapat mendorong minat masyarakat untuk mengurus perizinan dan surat-surat lainnya.
2. Sumber daya manusia di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow belum dapat menunjang implementasi electronic government, sebab kemampuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow tergolong belum baik hal ini terlihat dari kurangnya aparatur yang mengetahui mengoperasikan perangkat e-government.

3. Ketersediaan sarana dan prasarana yang mencukupi peningkatan kualitas pelayanan publik baik sarana dan prasarana internal seperti ketersediaan hardware dan software serta tersedianya sarana akses internet serta kemudahan dalam menjangkaunya.
4. Tingkat Partisipasi dan pemahaman masyarakat terhadap informasi dan teknologi atau masyarakat yang dianggap mampu untuk mengakses internet serta kemampuan mempelajari teknologi modern berbasis computer.

B. Saran

1. Perlu adanya upaya untuk mengikuti laju perkembangan tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga terutama untuk memastikan agar sumber daya aparatur senantiasa mempunyai kapasitas yang memadai dalam mengontrol perkembangan teknologi tersebut.
2. Perlunya komitmen untuk mengimplementasikan electronic government di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow untuk mewujudkan pemberian pelayanan sampai dengan pelayanan elektronik secara penuh berupa pengambilan keputusan dan full-electronic delivery service sehingga tidak hanya terbatas pada tingkatan penyediaan informasi dan layanan fasilitas mendownload formulir yang dibutuhkan.
3. Hendaknya data-data yang ada di situs Pemkab senantiasa untuk selalu diperbaharui. Demi peningkatan terhadap pemberian informasi kepada masyarakat, pemerintah maupun swasta.
4. Perlunya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dan dinas terkait untuk lebih intensif dalam mengadakan kampanye sosialisasi kepada masyarakat untuk lebih mengenal, mengetahui dan memanfaatkan fasilitas dari sistem informasi yang tersedia melalui jaringan internet.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, H. Zainal, 2002, Sistem Informasi Layanan Publik (Praktek Electronic Government Di Takalar), PT Yayasan Lagaligo Dotnet, Jakarta.
- Bungin, Burhan, 2001, Metodologi Penelitian Sosial: Format-Format Kualitatif dan Kuantitatif, Airlangga University Press, Surabaya.
- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Faisal, Sanapiah, 2003, Format-Format Penelitian Sosial, P.T. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Gibson, Ivancevich dan Donnelly, 1996, Organisasi Perilaku, Struktur dan Proses, Bina Rupa Aksara, Jakarta.
- Gaspersz, Vincent. 2006. Tatal Quality Management: untuk Praktisi Bisnis dan Industri. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Handyaningrat, Soewarno, 1988, Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen, CV. Hajimas Agung, Jakarta.
- Hendarto, Agung, 2002, Good Governance dan Penguatan Institusi Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia, AusAID, Jakarta.
- Indrajit, Rhicardus Eko, 2002, Electronic Government; Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Johansyah, Mansyur, 2005, Pelatihan Pemanfaatan dan Penggunaan Teknologi Informasi Bagi pengembangan Usaha Masyarakat Se-Sulawesi selatan, Yayasan Indonesiaku, Makassar
- Kountar, Ronny, 1996, Dasar-dasar Sistem Informasi Manajemen, Dinastindo, Jakarta.
- Moenir, H.A.S, 1995, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, H. Hadari. 2001. Metode Penelitian Bidang Sosial. Gajah Mada University Press, Yogyakarta.
- Ndraha, Talidziduhu, 2003, Kybernology 1 (Ilmu Pemerintahan Baru), PT. Asdi Mahasatya, Jakarta.
- Purnama, Nursya'bani. 2006. Manajemen Kualitas: Perspektif Global. Yogyakarta: Ekonisia.

- Rohman, Ahmad Ainur dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Program Sekolah Demokrasi.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sedarmayanti, 2004, Good Governance (Kepemerintahan Yang baik) Dalam Kerangka Otonomi Daerah, Mandar Maju, Bandung.
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Administrasi dengan Metode R&D, Bandung: CV. Alfabeta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2001, Pengantar Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi), Refika Aditama, Bandung.
- Tjiptono, F. 2004. Prinsip-prinsip Total Quality Service. Yogyakarta: Andi. Tjiptono, F. 2002. Pemasaran Jasa. Malang: Bayu Media Publishing.
- Zoelton, Andy dan Faizah Rozy, 2004, Electronic Government Menuju Good Governance, Warta Eko bekerja sama dengan Spora Communications, Jakarta.

Sumber Lainnya

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Undang Undang No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.
- Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2008 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil