

# UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN AKTA KELAHIRAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN SIDOARJO

**Laili Septaria Puspitasari, Mochamad Makmur, Abdul Wachid**

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang.  
e-mail : [laili.septaria@yahoo.co.id](mailto:laili.septaria@yahoo.co.id)

**Abstract:** *Birth certificate service has become one compulsory under the authority of regional government in regency. However, birth certificate service has own its poor reputation. This study has the objectives to describe and analyze improvement effort in birth certificate service and all factors that affecting in improving service at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. This study use descriptive study with qualitative approach. Focus of this study were: (1) effort in improving of birth certificate service at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, (2) factors that affecting improvement of service related with birth certificate service. result of this research is that there were efforts to improve service of birth certificate service at Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo by enabling and inhibiting factors. The advice given is the Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo should be more active to improve service of birth certificate service.*

**Keywords:** *Public services, birth certificate, population.*

**Abstrak:** Pelayanan akta kelahiran merupakan salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah kabupaten. Namun, selama ini pelayanan akta kelahiran mendapat citra yang buruk dimata masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran dan faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian antara lain : (1) upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran. Hasil penelitian ini adalah sudah terdapat upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dengan faktor pendukung dan penghambat. Saran yang diberikan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus lebih aktif meningkatkan pelayanan akta kelahiran.

**Kata Kunci :** Pelayanan publik, akta kelahiran, kependudukan

---

## Pendahuluan

Pemerintah pusat memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah dalam rangka peningkatan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat melalui penyelenggaraan otonomi daerah. Fungsi utama pemerintah daerah menurut Undang-undang Nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah yakni sebagai pelayanan masyarakat.

Dengan adanya UU No. 32 Tahun 2004 terjadi penyerahan sebagian wewenang dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme dalam rangka menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja, hal ini dimaksudkan untuk menghindari ketidakpastian dalam pelayanan publik. Dalam rangka membangun kualitas pelayanan diperlukan

kinerja pemerintah yang efektif dan efisien serta memikirkan bagaimana mencapai satu kesatuan kerjasama yang mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat. Untuk itu, diperlukan otonomi serta kebebasan dalam mengambil keputusan mengalokasikan sumber daya, membuat pedoman pelayanan, anggaran, tujuan serta target pelayanan dengan jelas dan terukur.

Idealnya dengan otonomi daerah, kualitas pelayanan publik akan semakin baik, karena regulasi dan kebijakan terhadap pelayanan berada ditangan daerah. Namun, realitasnya menunjukkan bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik saat ini masih belum memadai, karena masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung dengan melalui media massa seperti : prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, tidak jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah dan pemerintah daerah (Hardiyansyah, 2011,h.86).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah yang dipimpin oleh kepala dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai organisasi yang telah mengimplementasikan manajemen berbasis kinerja (*Performance Based Management*) yang memfokuskan aktivitasnya pada pelayanan prima (*service excellence*) dalam menjalankan tugas di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 1 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Sidoarjo. Jenis pelayanan yang dilayani yaitu administrasi kependudukan dan pelayanan pencatatan sipil.

Dalam pelayanan pencatatan sipil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terutama kepengurusan akta kelahiran masih terjadi permasalahan

terhadap waktu penyelesaian permohonan akta kelahiran. Hal ini dikarenakan masih sering terjadi kesalahan nama pemohon yang tidak sesuai dengan penetapan pengadilan, Kartu Keluarga (KK), Surat Nikah. Selain itu, juga ketidakseimbangan Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dengan permohonan akta kelahiran yang masuk. Hal tersebut dapat menghambat proses penyelesaian dan terjadinya penumpukan berkas. Akibatnya proses penerbitan yang seharusnya selesai selama 3 hari menjadi 2-3 minggu. Penumpukan berkas ini tidak boleh terjadi secara terus-menerus dan harus segera diatasi, mengingat pemohon pembuatan akta kelahiran yang terus bertambah setiap tahun.

Pertambahan penerbitan akta kelahiran ini bisa dilihat dari data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang direkap sampai Mei 2011, dimana akta kelahiran pada tahun 2009 sebanyak 42.242 lembar meningkat sebanyak 6.454 lembar sehingga menjadi 48.696 lembar pada tahun 2010. Pertambahan ini disebabkan karena angka kelahiran di Kabupaten Sidoarjo bertambah, selain itu adanya kepengurusan paspor yang mengharuskan mempunyai akta kelahiran dan adanya kebijakan pelayanan akta kelahiran.

Adanya permasalahan tersebut di atas menunjukkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus melakukan upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran.

### **Tinjauan pustaka Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintah dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini diperjelas pada UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Bab I Ketentuan Umum Pasal 1 dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang berhasil mencapai standar pelayanan yang ditetapkan. Hal ini sesuai dengan pendapat (Moenir, 2008, h.47), pelayanan publik yang secara umum didambakan oleh masyarakat adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat.
2. Memperoleh pelayanan yang wajar tanpa gerutuan, sindiran atau dengan kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik untuk alasan dinas atau untuk kesejahteraan.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang.

Organisasi publik yang idealnya memperhatikan kriteria-kriteria pelayanan publik yang mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang menyebutkan beberapa indikator pelayanan yang baik, sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlakukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan

### **Standar Pelayanan Publik**

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya harus memiliki standar pelayanan, hal ini bertujuan agar adanya kepastian bagi pemberi pelayanan didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, sementara bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Menurut (Hardiyansyah, 2011, h.28), Standar Pelayanan merupakan ukuran yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pan nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan;
- 2) Waktu penyelesaian;
- 3) Biaya Pelayanan;
- 4) Produk Pelayanan;
- 5) Sarana dan prasarana;
- 6) Kompetensi Petugas pelayanan;

### **Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan yang sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi.

Sistem administrasi kependudukan menurut (Rahmawati, 2010, h.56) merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan ketiga pengelolaan informasinya. Ketiga sub sistem tersebut masing-masing memiliki pengertian dan definisi yang mampu memberikan gambaran tentang seluruh kegiatannya.

## Metode penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus permasalahan penelitian ini adalah (1) Upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo, dan (2) Faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Lokasi penelitian adalah di Kabupaten Sidoarjo dan situs penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan *interactive model of analysis* yang dikembangkan oleh Miles dan Hubberman (Sugiyono, 2008, h.247) melalui tiga tahap yaitu reduksi data, penyajian data, dan verifikasi.

## Pembahasan

### Upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo merupakan suatu instansi yang memberikan pelayanan di bidang Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan hal tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanannya yang dalam penelitian ini peneliti mengkhususkan pada pelayanan akta kelahiran yang merupakan salah satu pelayanan pencatatan sipil yang dapat diselesaikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil itu sendiri. Dengan adanya upaya peningkatan pelayanan diharapkan dapat mendorong dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Maka, pemberi layanan harus lebih proaktif agar pelayanan yang diberikan mampu mempunyai daya saing yang tinggi dalam berbagai aktivitas publik terutama di bidang pencatatan sipil.

Untuk menguatkan analisis peneliti tentang peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo maka terdapat beberapa upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo antara lain :

**a. Prosedur pelayanan.** Agar pelayanan dapat berjalan lancar, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus mengerti akan prosedur pelayanan, persyaratan yang dibutuhkan, dan waktu penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, pegawai dan masyarakat akan lebih memahami prosedur pelayanan sehingga proses pelayanan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar.

**b. Biaya yang jelas dan transparan.** Penetapan biaya pelayanan akta kelahiran yang relatif murah membuat masyarakat pengguna layanan merasa tidak terbebani yaitu dengan ketentuan WNI tanpa biaya dan WNA dikenai biaya Rp 40.000. Tetapi bukan berarti dengan biaya yang murah pelayanan yang diberikan sembarangan.

**c. Dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai kondisi sebenarnya.** Agar pelayanan akta kelahiran dapat dimaksimalkan sangat dibutuhkan dukungan data yang valid terhadap potensi sasaran pelayanan yang riil sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Oleh karena itu, diperlukan kegiatan konkrit dengan mengadakan pendataan kependudukan dengan cara serentak di Kabupaten Sidoarjo. Untuk menjamin kevalidan data kependudukan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil diperlukan :

1. Pembangunan sistem database yang memadai, bahwa adanya upaya untuk membangun sistem database agar sesuai dengan kemajuan teknologi sehingga dapat mengakses semua kebutuhan data kependudukan yang diperlukan.
2. Penyediaan sistem online dan offline, sistem online dan offline ini berkaitan dengan jenis pelayanan persyaratan teknis, mekanisme, penulisan posisi dokumen pada

setiap proses, serta biaya dan waktu pengurusan dokumen.

**d. Penyuluhan dan Pengaduan.** Penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitas, yaitu: a) melakukan seleksi personil dengan baik; b) melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa di seluruh organisasi; c) memantau kepuasan pelanggan melalui sistem saran dan keluhan, survey pelanggan, *ghost shopping*, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat diketahui dan kemudian diperbaiki (Soeprapto, 2002,h.18). Kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo dalam melakukan penyuluhan dan pengaduan :

1. Sosialisasi Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kegiatan ini dilakukan bertujuan untuk menyampaikan informasi yang seluas-luasnya kepada masyarakat dari berbagai lapisan..
2. Pelayanan pengaduan, pelayanan ini bertujuan untuk mewedahi aspirasi masyarakat khususnya mengenai pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan pengaduan disini tersedia melalui P3M (Pusat Pelayanan Pengaduan Masyarakat).

**Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo**

**a)Faktor Pendukung**

1. *Faktor Finansial.* Pelayanan akta kelahiran akan bisa meningkat apabila didukung dengan upaya-upaya peningkatan kualitas layanan yang tepat. Dukungan penuh pembiayaan dari Pemerintah dan dari berbagai sumber menjadi pendorong yang besar bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran karena mendapat sokongan dana dari pemerintah sehingga tidak perlu kesulitan dalam membiayai

segala kegiatan yang dilakukan dalam pelayanan akta kelahiran seperti kegiatan pelayanan jemput bola akta kelahiran di kelurahan dan desa.

2. *Konsistensi sikap pelayanan.* Tingkat kedisiplinan yang tinggi bisa menciptakan konsistensi sikap dalam pemberian pelayanan yang efektif. Diharapkan semua petugas memiliki konsistensi berdasarkan standar pelayanan yang berlaku. Sehingga pengguna layanan akan merasa dihargai sebagai pengguna jasa layanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo.
3. *Lingkungan organisasi.* Faktor pendukung lainnya dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo tidak lepas dari lingkungan organisasi yang baik dan mendukung. Lingkungan kerja yang aman, profesional dan kondusif adalah pemicu individu di dalamnya untuk selalu lebih produktif. Suatu organisasi akan berjalan efektif apabila dijalankan dengan tingkat disiplin yang tinggi.

**b) Faktor Penghambat**

1. *Keterbatasan jumlah tenaga SDM.* Untuk meningkatkan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo harus didukung dengan SDM yang memadai, baik dari segi kuantitas maupun kualitas. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo masih kekurangan pegawai untuk membantu proses penyelesaian pelayanan akta kelahiran. Hal ini bisa mengakibatkan penyelesaian yang sedikit terlambat dari ketentuan yang berlaku karena jumlah permohonan akta kelahiran yang masuk tidak seimbang dengan jumlah SDM yang tersedia.

2. *Sarana dan Prasarana.* Yang dimaksud sarana dan prasarana menurut (Moenir,2008,h.119) adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo terdapat kendala dalam hal sarana dan prasarana. Salah satunya adalah masih adanya komputer yang masih dalam kondisi rusak maupun spesifikasi yang kurang modern. Hal ini tentunya akan menghambat proses pengerjaan akta kelahiran.
3. *Kesadaran Masyarakat.* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai penyedia layanan akta kelahiran selalu berupaya memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat pengguna layanan. Namun hal itu masih kurang mendapat dukungan dari masyarakat karena kesadaran masyarakat akan pentingnya tertib administrasi kependudukan masih rendah.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa sudah ada upaya yang dilakukan dalam peningkatan pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Sidoarjo meskipun dalam pelaksanaannya terdapat faktor pendukung dan penghambat. Upaya-upaya yang dilakukan adalah adanya kejelasan persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya yang harus dipenuhi dalam mengurus akta kelahiran, prosedur yang mudah dan jelas, waktu penyelesaian pelayanan akta yang sesuai dengan standar pelayanan, pembangunan sistem database yang memadai dan penyediaan sistem online dan offline dalam pelayanannya, adanya sosialisasi secara rutin dan terprogram, dan adanya penanganan pengaduan. Sementara faktor pendukungnya terdiri dari faktor financial, konsistensi sikap pelayanan, dan lingkungan organisasi. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat adalah keterbatasan jumlah tenaga SDM, sarana dan prasaran yang kurang memadai, kesadaran masyarakat yang masih cenderung rendah.

Melihat masih adanya faktor penghambat dalam upaya peningkatan pelayanan akta kelahiran, maka dapat diambil saran antara lain terkait sarana dan prasarana komputer dan printer yang dalam kondisi rusak dan spesifikasi yang kurang modern perlu diadakan perbaikan dan pembaharuan agar tidak menghambat proses pelayanan akta kelahiran. Mengembangkan program-program unggulan yang telah dimiliki.

---

### **Daftar Pustaka**

- Hardiyansyah. (2011). **Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya.** Yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.** [internet] Available from <[www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan/rb?strats=50](http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan/rb?strats=50)> (accessed 13 Desember 2012).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.**

Available from <[www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan/rb?strats=30](http://www.menpan.go.id/jdih/permen-kepmen/kepmenpan/rb?strats=30)> (accessed 13 Desember 2012).

- Moenir, H.A.S. (2008). **Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia**. Jakarta: Bumi Aksara
- Rahmawati, Ria. (2010). **Kinerja Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**. Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.
- Soeprapto, Riyadi. (2002). **Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik**. Program Pascasarjana. Malang: Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2008). **Metode penelitian Kualitatif dan Kuantitatif**. Bandung: PT. Alfabeta.
- Undang-undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik**. Available from <[www.esdm.go.id/963-undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html](http://www.esdm.go.id/963-undang-undang-nomor-25-tahun-2009.html)> (accessed 13 Desember 2012)