

# **Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten**

Oleh :

Dina Aprita Sari, Nina Widowati, Aloysius Rengga\*)

**Jurusan Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Diponegoro**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman : <http://www.fisip.undip.ac.id> email : [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

## **ABSTRACT**

*In deal with a public demand of an excellent public service, it becomes a challenge for the Department of Population and Civil Registry of District Klaten in order to create a service quality in accordance with public expectations. Through this study, the researcher wanted to analyze the quality of free birth certificate services that available in Department of Population and Civil Registry of District Klaten. The dimensions of service quality that will be investigated are tangible dimension, reliability dimension, responsiveness dimension, assurance dimension, and empathy dimension. Based on the research that has been done, it can be seen that the service quality of free birth certificate in the Department of Population and Civil Registry of District Klaten is not optimal or unsatisfactory. The problems are found in the dimensions of reliability, responsiveness, and assurance. In connection with the service quality that has not been optimal, it is necessary to do improvement to the problems that found in every dimension.*

*Key words : excellent public services, birth certificate, service quality dimensions.*

## **ABSTRAKSI**

Dalam menghadapi tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima, menjadi tantangan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten untuk dapat menciptakan kualitas pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat. Melalui penelitian ini, peneliti ingin menganalisis kualitas pelayanan akta kelahiran gratis yang ada di Disdukcapil Kabupaten Klaten. Dimensi kualitas pelayanan yang akan diteliti yaitu dimensi *tangible* (berwujud), dimensi *reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/daya tanggap), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati). Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan akta kelahiran gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum optimal atau kurang memuaskan. Permasalahan tersebut ditemukan pada dimensi *reliability*, dimensi *responsiveness*, dan dimensi *assurance*. Sehubungan dengan kualitas pelayanan yang belum optimal, maka perlu untuk dilakukan perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan dalam setiap dimensi.

Kata kunci : pelayanan publik prima, akta kelahiran, dimensi kualitas pelayanan.

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Kebutuhan masyarakat merupakan suatu hal yang kompleks karena menyangkut kepentingan orang banyak, yang pemenuhannya harus segera dilaksanakan agar tidak menimbulkan permasalahan yang dapat memicu disintegrasi bangsa. Negara mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Di tengah kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia yang sampai saat ini masih belum maksimal dan belum memenuhi standar, terdapat berbagai macam bentuk pelayanan yang berusaha diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Salah satu diantara bentuk pelayanan itu adalah pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan, hal ini menjadi penting karena menyangkut hak-hak individu dalam eksistensinya sebagai warga negara yang merupakan anggota bagian dari suatu negara.

Di dalam penelitian ini, peneliti akan memfokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan khususnya akta kelahiran karena akta kelahiran merupakan produk administrasi kependudukan pertama yang dimiliki seseorang sejak lahir. Dalam website resmi Komisi Perlindungan Anak Indonesia disebutkan bahwa sampai saat ini lebih dari setengah dari jumlah anak di Indonesia belum memiliki akta kelahiran. Terkait dengan hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Klaten menerbitkan peraturan daerah terkait pemberian akta kelahiran gratis kepada masyarakat agar angka capaian kepemilikan akta kelahiran dapat meningkat, yaitu dengan terbitnya Perda Nomor 18 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Umum. Pemerintah Kabupaten Klaten pada tahun 2012 yang lalu memperoleh penghargaan dari Menteri Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Republik Indonesia terkait upaya pemerintah daerah dalam memberikan akta kelahiran gratis, namun ditemukan beberapa permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut. Adanya keluhan masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan tersebut belum berjalan dengan optimal, karena masyarakat merupakan obyek utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga penilaian kualitas pelayanan publik ditentukan oleh masyarakat penerima pelayanan.

## B. TUJUAN

Tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.
2. untuk mengetahui dimensi-dimensi yang menghambat pelayanan pembuatan akta kelahiran gratis di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten.

## C. TEORI

- Paradigma *New Public Service* dalam Administrasi Publik

Konsep paradigma yang diungkapkan oleh Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart yaitu paradigma *New Public Service*. Paradigma *New Public Service* (NPS) mengutamakan keterlibatan warga masyarakat yang harus dilihat sebagai investasi yang signifikan. Paradigma ini sesuai dengan kondisi pelayanan publik karena para administrator harus melibatkan warga masyarakat, mereka harus melihat masyarakat sebagai warga negara, bukan sebagai pelanggan.

Prinsip-prinsip dalam *New Public Service* yaitu sebagai berikut :

1. Melayani daripada mengendalikan (*service rather than steer*);
  2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*);
  3. Lebih menghargai warga negara dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*);
  4. Berpikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*);
  5. Melayani warga masyarakat, bukan pelanggan (*serve citizen not customer*);
  6. Menyadari akuntabilitas bukan merupakan hal mudah (*recognize that accountability is not simple*);
  7. Menghargai orang, bukan hanya produktivitas (*value people, not just productivity*).
- Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (dalam Hardiansyah 2011: 40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan, dapat dilakukan melalui survei yang didasarkan pada

dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Zeithaml (dalam Hardiansyah, 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu :

1. *Tangibel* (Berwujud) yang terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan), merupakan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), merupakan kemauan dari aparatur untuk membantu masyarakat bertanggungjawab terhadap mutu pelayanan yang diberikan.
4. *Assurance* (Jaminan), mencakup pengetahuan, kemampuan, dan bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empathy* (Empati), merupakan bentuk perhatian aparatur kepada setiap pemohon layanan.

#### D. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tipe penelitian deskriptif agar dapat menggambarkan secara terperinci mengenai suatu aspek fenomena sosial.

Subyek penelitian yang dipilih yaitu masyarakat pemohon layanan akta kelahiran. Peneliti juga melakukan wawancara kepada aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten sebagai *crosscheck*. Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling*.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder, merupakan semua informasi yang mendukung baik berupa kata-kata, tindakan maupun sumber tertulis. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan tiga metode atau triangulasi, yaitu metode observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi.

## ISI MAKALAH

### A. Hasil

Dimensi yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten antara lain dimensi *tangible* (berwujud), dimensi

*reliability* (kehandalan), dimensi *responsiveness* (respon/ketanggapan), dimensi *assurance* (jaminan), dan dimensi *empathy* (empati). Dari kelima dimensi tersebut, sebagian besar masih mendapatkan penilaian yang kurang baik dari masyarakat pemohon layanan akta kelahiran, karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelayanan yang diberikan, sehingga masyarakat belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten.

1. Dimensi *Tangible* (berwujud)

Dimensi *tangible* sudah berjalan dengan cukup baik. Hal tersebut dibuktikan dengan sebagian besar aspek telah mendukung terciptanya kualitas pelayanan akta kelahiran yang baik. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam dimensi ini yaitu kenyamanan ruang tunggu pelayanan, pemberian prosedur dan syarat pelayanan yang lebih jelas kepada masyarakat, serta peningkatan kedisiplinan dari semua aparatur.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Dimensi *reliability* (kehandalan) dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten belum berjalan dengan baik atau kurang memuaskan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk aspek kemampuan dan keahlian aparatur dalam menggunakan alat bantu pelayanan, masyarakat percaya akan kompetensi dan kredibilitas yang dimiliki oleh para pegawai. Permasalahan yang ditemukan dalam dimensi ini yaitu aparatur kurang cermat dalam melayani masyarakat dan tidak adanya standar pelayanan yang jelas dalam proses pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten.

3. Dimensi *Responsiveness* (respon/ketanggapan)

Dimensi *responsiveness* dalam pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten belum berjalan dengan baik atau kurang memuaskan. Permasalahan yang ditemukan antara lain pelayanan akta kelahiran yang diberikan pegawai belum tepat sesuai dengan keinginan masyarakat, proses pelayanan yang cukup lama pada pengambilan akta kelahiran, pegawai kurang cermat karena kurang tertib dalam penyimpanan berkas pengajuan akta kelahiran, proses penyelesaian pembuatan akta kelahiran yang tidak tepat waktu, dan respon yang kurang memuaskan terhadap keluhan masyarakat. Untuk aspek yang lain yaitu respon aparatur kepada masyarakat pemohon layanan sudah berjalan dengan baik, karena pegawai merespon setiap masyarakat yang ingin memperoleh pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten.

#### 4. Dimensi *Assurance* (jaminan)

Dimensi *assurance* dalam pelayanan akta kelahiran gratis (bebas bea) di Disdukcapil Kabupaten Klaten belum berjalan dengan baik. Hal tersebut disebabkan karena masih ada permasalahan pada aspek jaminan tepat waktu dan kepastian biaya dalam proses pelayanan akta kelahiran. Pada aspek yang lain, yaitu jaminan bebas biaya dan legalitas, Disdukcapil Kabupaten Klaten sudah memberikan jaminan kepada masyarakat.

#### 5. Dimensi *Empathy* (Empati)

Sebagian besar aspek dalam dimensi *empathy* sudah mendukung dimensi *empathy* berjalan dengan cukup baik. Hanya saja masih terdapat permasalahan yang ditemukan, yaitu adanya diskriminasi dalam proses penyelesaian pelayanan antara biro jasa yang memberikan imbalan kepada pegawai dengan masyarakat lain yang tidak memberi imbalan.

### B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa masih terdapat permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam proses pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Permasalahan tersebut dapat menghambat terciptanya kualitas pelayanan publik yang prima bagi masyarakat, terutama masyarakat pemohon layanan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan identitas diri yang harus diberikan kepada anak sejak kelahirannya. Pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan akta kelahiran kepada setiap anak sebagai wujud perlindungan terhadap hak-hak anak, seperti yang tertuang dalam Pasal 28 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2002 tentang Perlindungan Anak yang menyebutkan bahwa "Pembuatan akta kelahiran menjadi tanggung jawab pemerintah yang dalam pelaksanaannya diselenggarakan serendah-rendahnya pada tingkat kelurahan/desa". Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sesuai dengan salah satu paradigma administrasi publik yaitu *New Public Service* dimana pemerintah harus melayani masyarakat sebagai warga negara, sebagai manusia yang mempunyai hak dan kewajiban publik yang sama. Dengan adanya pelayanan akta kelahiran yang berkualitas tentu akan menciptakan kepuasan bagi masyarakat penerima layanan. Ibrahim mendefinisikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya

ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (dalam Hardiansyah 2011: 40). Harapan dan kebutuhan masyarakat harus diutamakan dalam pelayanan publik dengan memperhatikan faktor-faktor yang terkait dengan sistem pelayanan yang diberikan, sehingga dapat menciptakan suatu pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (*public satisfaction*).

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik salah satunya disebabkan karena aparatur pelayanan publik responsif terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat. Setiap pegawai dalam suatu dinas/instansi penyelenggara pelayanan publik hendaknya memiliki kesadaran atas pentingnya memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Endang Larasati mengungkapkan bahwa sistem pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan *customer*. Hal ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan *customers* dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. (2007: 42-43)

Sebagai instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten harus mampu menciptakan pelayanan prima yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan prima merupakan kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya (Atep Adya Barata, 2004: 27). Ketepatan dalam pelayanan publik harus disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan. Aparatur harus mampu memberikan pelayanan dengan tepat kepada masyarakat, karena setiap masyarakat sebagai penerima pelayanan pasti menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten belum tepat sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Pelayanan tersebut belum sesuai dengan harapan masyarakat karena masih banyak penilaian yang kurang memuaskan dari masyarakat penerima layanan terkait dengan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten. Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang ditemukan, dapat diketahui bahwa aspek yang menghambat dimensi kualitas pelayanan belum berjalan dengan optimal antara lain :

- Terbatasnya sumber daya aparatur dan sarana prasarana yang ada di Disdukcapil Kabupaten Klaten, terutama di bidang pencatatan sipil yang melayani proses pembuatan akta kelahiran. Dengan banyaknya jumlah permohonan masyarakat akan akta kelahiran, menyebabkan tidak seimbang antara volume kerja

dengan sumber daya yang tersedia. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya tumpukan-tumpukan pekerjaan yang tidak dapat segera terselesaikan.

- Kurangnya komitmen dari pimpinan untuk segera membentuk SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam penyelenggaraan pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Klaten. Dengan tidak adanya SOP tersebut, proses pelayanan akta kelahiran menjadi tidak memiliki kepastian dan kejelasan, sehingga akan berdampak buruk pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.
- Kurang tertibnya penyimpanan berkas di bidang pencatatan sipil, sehingga hal tersebut mengakibatkan ada beberapa berkas pengajuan persyaratan akta kelahiran yang tidak ditemukan dan pegawai juga kesulitan ketika mencari kutipan akta kelahiran yang akan diberikan kepada masyarakat.
- Praktik percaloan yang dianggap merupakan hal biasa dan seolah-olah dilegalkan di Disdukcapil Kabupaten Klaten.
- Kurangnya pemberian informasi secara jelas mengenai proses pelayanan akta kelahiran di area kantor Disdukcapil Kabupaten Klaten

## **PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Gratis (Bebas Bea) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan akta kelahiran yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Klaten kepada masyarakat masih kurang baik atau kurang memuaskan. Dari kelima dimensi kualitas pelayanan, sebagian besar masih mendapatkan penilaian yang kurang baik dari masyarakat pemohon layanan akta kelahiran sehingga masyarakat belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten. Dari kelima dimensi tersebut, dapat diketahui bahwa dimensi *tangible* dan *empathy* sudah berjalan dengan cukup baik, namun tiga dimensi lain yaitu *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* belum berjalan dengan baik atau kurang memuaskan.

Dengan adanya permasalahan-permasalahan yang ditemukan dalam dimensi kualitas pelayanan, dapat disimpulkan bahwa aspek yang menghambat kualitas pelayanan akta kelahiran berjalan dengan optimal antara lain :

- Terbatasnya sumber daya aparatur dan sarana prasarana di Disdukcapil Kabupaten Klaten.
- Kurangnya komitmen dari pimpinan atau pihak Disdukcapil Kabupaten Klaten untuk segera membentuk SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Kurang tertibnya penyimpanan berkas di bidang pencatatan sipil.
- Praktik percaloan yang dianggap merupakan hal biasa di Disdukcapil Kabupaten Klaten.
- Kurangnya pemberian informasi secara jelas mengenai proses pelayanan akta kelahiran di area kantor Disdukcapil Kabupaten Klaten.

## B. Rekomendasi

Peneliti memberikan rekomendasi yaitu dengan peningkatan kualitas pelayanan akta kelahiran melalui perbaikan dimensi-dimensi kualitas pelayanan. Rekomendasi yang dapat diberikan peneliti terkait dengan permasalahan dalam dimensi kualitas pelayanan akta kelahiran di Disdukcapil Kabupaten Klaten yaitu sebagai berikut :

### 1. Dimensi *reliability* (kehandalan)

- memberikan arahan kepada pegawai untuk lebih teliti dalam melaksanakan tugasnya, dan peningkatan koordinasi yang baik antar pegawai agar dapat meningkatkan kecermatan pegawai dalam menyelesaikan setiap pekerjaan.
- menyelenggarakan pelatihan resmi berupa bimbingan teknis (bimtek) ataupun pendidikan dan pelatihan (diklat) bagi pegawai, terutama operator dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.
- komitmen dan ketegasan Kepala Disdukcapil Kabupaten Klaten untuk segera menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP).

### 2. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan)

- perlu dibentuk Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, yang merupakan satuan kerja di tingkat kecamatan yang melaksanakan pelayanan pencatatan sipil dengan kewenangan menerbitkan akta.
- setiap pengajuan akta kelahiran dari masyarakat, harus disertai dengan nomor kontak masyarakat yang dapat dihubungi, sehingga apabila terjadi kekurangan persyaratan, pihak Disdukcapil Kabupaten Klaten dapat segera menghubungi masyarakat yang bersangkutan.
- menyediakan media untuk penyampaian keluhan, kritik, maupun saran masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

- penyimpanan berkas di bidang pencatatan sipil harus lebih rapi dan tertata dengan baik
3. Dimensi *assurance* (Jaminan)
- Jaminan tepat waktu dalam pelayanan akta kelahiran dapat diberikan dengan adanya SOP (*Standard Operating Procedure*)
  - Informasi mengenai pelayanan penting untuk dipublikasikan secara luas dan jelas kepada masyarakat

Selain rekomendasi di atas, peneliti juga memberikan rekomendasi untuk dimensi lain agar kualitas pelayanan akta kelahiran dapat lebih ditingkatkan sebagai berikut :

- peningkatan kenyamanan ruang tunggu pelayanan dengan memberikan nomor urut antrian dan pengeras suara.
- peningkatan kedisiplinan dari semua aparatur, yaitu dengan pemberian *reward* dan *punishment*.
- pemberian nomor urut antrian kepada masyarakat pemohon layanan terutama pada saat proses pengambilan akta kelahiran
- menciptakan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat, sehingga dapat menciptakan proses pelayanan yang tidak diskriminatif.
- komitmen pemimpin dan pegawai untuk melarang dengan tegas setiap bentuk praktik percaloan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Klaten

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media
- Larasati, Endang. 2007. *Pelayanan Publik dalam Dimensi Hukum dan Administrasi Publik*. Semarang : Universitas Diponegoro.