

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNTUK KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN PELAWAN KABUPATEN SAROLANGUN

SULASTRI

Prodi Manajemen Pemerintahan Universitas Jambi

Email :

Abstract

This study aims to determine the quality of services provided by the Pelawan District Office to the community and to determine the level of community satisfaction for the services provided by the Pelawan District Office. The qualitative descriptive research design is a mixed qualitative and quantitative one to determine the community satisfaction index from services in Pelawan District, Sarolangun Regency. The results of the study concluded that there are still many dimensions and indicators of customer satisfaction in the unfavorable category so that it can be said that service quality in Pelawan District is also in the unfavorable category, there are 2 dimensions whose categories are not good, namely fairness in getting service and certainty of service costs. Overall, the performance value of IKM service units is categorized as unfavorable.

Keywords: *community satisfaction index, quality of public services*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Kecamatan Pelawan kepada masyarakat dan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat untuk pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Pelawan. Desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa masih banyaknya dimensi dan indikator kepuasan pelanggan dalam kategori **kurang baik** sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Pelawan juga dalam kategori **kurang baik**, ada 2 dimensi yang kategorinya tidak bagus adalah keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Secara keseluruhan nilai IKM unit pelayanan kinerjanya dikategorikan dalam kondisi yang **kurang baik**.

Kata kunci : indeks kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik

PENDAHULUAN

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. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu system pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 pun secara tegas menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikan Negara Republik Indonesia adalah untuk memajukan kesejahteraan publik dan mencerdaskan kehidupan bangsa.

Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada system pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber

daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap citra pemerintah. Untuk mengatasi kondisi tersebut perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan demi mewujudkan pelayanan publik yang prima. Upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan melalui pembenahan system pelayanan publik secara menyeluruh dan terintegrasi (Men PAN, 2004 : 5).

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan/ pegawai dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Menurut Triguno (1997:78) pelayanan yang terbaik, yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu”. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (instansi) yang bersangkutan.

Dengan demikian, fungsi pemerintah bukan hanya terbatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi harus juga menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut betul-betul berkualitas. Berdasarkan sendi-sendi kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum sendi-sendi tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*) (Gazperzs, 1997:12).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan sektor publik masih cukup rendah hal ini dibuktikan dari beberapa penelitian empiris terhadap kualitas pelayanan di birokrasi pemerintahan daerah. Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga Negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahannya.

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001).

Tingkat jumlah pengunjung dalam lima tahun terakhir. Dari tahun ketahun dapat dilihat terjadinya peningkatan pengunjung dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Pelawan. Kecamatan Pelawan yang berfungsi sebagai garda depan pelayanan sipil maupun pelayanan publik di Kecamatan Pelawan. Kenaikan jumlah pengunjung ini adalah salah satu indikator bila kualitas pelayanan di Kecamatan Pelawan mengalami kemajuan. Dengan kualitas pelayanan yang baik masyarakat yang selama ini melakukan pelayanan di Kantor Capil langsung menuju ke Kantor Kecamatan Pelawan untuk beralih melakukan pelayanan.

Pengunjung Kecamatan Pelawan mengalami peningkatan dari tahun ketahun. Dan pengunjung dari kategori pelayanan pembuatan akte kelahiran sangat besar kontribusinya

dibandingkan dengan kategori yang lain baik itu peserta Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan peserta Kartu Keluarga (KK). Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Kecamatan Pelawan memiliki perkembangan kualitas pelayanan yang baik.

Namun menurut wawancara awal (pra-survei) dengan beberapa pengunjung di Kantor Kecamatan Pelawan menunjukkan hal yang berbeda dengan beberapa indikator tersebut diatas. Salah satu pengunjung mengatakan bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan cepat tidak semudah yang dibayangkannya, hal ini dibuktikan dengan adanya perbedaan atau perlakuan pegawai Kecamatan kepada masyarakat yang akan melakukan pelayanan.

Pengunjung yang lain menceritakan pengalamannya sewaktu melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Pelawan, kesiapan tenaga maupun administrasi sangat kurang sehingga tidak jarang masyarakat harus rela menunggu untuk mendapatkan pelayanan. Disamping itu fasilitas yang tersedia seperti ruang tunggu yang kurang nyaman menyebabkan sering kali masyarakat merasa ditelantarkan.

Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengkoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau bertambah buruk. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh setiap aparat petugas dalam memberikan pelayanan, dengan kata lain pelayanan yang dapat memuaskan adalah pelayanan yang dilakukan berdasarkan ketentuan yang berlaku dan dapat memahami apa yang diminta masyarakat dari jurusan pelayanan itu sendiri.

Dengan melihat data statistik memang menunjukkan peningkatan kinerja yang bagus bagi Kecamatan Pelawan hal ini dilihat dari peningkatan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun, namun bila dilihat dari keluhan-keluhan masyarakat mengenai kekurangan akan pelayanan serta sarana dan prasarana yang terjadi di Kantor Kecamatan Pelawan maka dapat dikatakan terdapat masalah dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

METODELOGI PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu mixed antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan di Kecamatan Pelawan Kabupaten Sarolangun.

Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer dan data sekunder, yang berbentuk kuantitatif dan kualitatif. Data kuantitatif berupa angka-angka, skala-skala, tabel-tabel, formula dan sebagainya yang menggunakan perhitungan matematis.

Sumber data yang mendukung jawaban permasalahan dalam penelitian dengan cara sebagai berikut :

a. Sumber Data Primer

Yaitu sumber data yang diperoleh dari sumber primer, diperoleh melalui responden yaitu masyarakat yang memberikan data berupa kata-kata atau kalimat pernyataan atau memberikan jawaban dalam kuesioner di Kecamatan Pelawan yang dijadikan sampel.

b. Sumber Data Sekunder

Yaitu data yang diperoleh dari catatan-catatan, buku, makalah, jurnal online dan lain-lain terutama yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. Data yang lain juga didapat dari

arsip, sebagai sumber data dalam bentuk dokumen, data statistik dan naskah-naskah yang telah tersedia dalam lembaga atau instansi yang berhubungan dengan penelitian ini.

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah dengan wawancara, kuesioner, dokumentasi dan observasi.

Populasi dan Teknik Penarikan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan layanan pembuatan KK, KTP serta akte kelahiran ke Kecamatan Pelawan sebanyak 6567 sepanjang pelayanan tahun 2013.

Sedangkan sampel diambil secara *accidental sampling*, yaitu masyarakat yang datang untuk melakukan layanan ke Kecamatan saat ditemui oleh peneliti. Populasi yang dijadikan sampel dalam penelitian ini sebanyak 150 responden. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks berdasarkan Kepmen PAN No. 25/KEP/M.PAN/2/2004, responden terpilih ditetapkan minimal 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{Jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

Teknik Analisis Data/Informasi

Dalam penelitian ini teknik analisis datanya dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran kualitas pelayanan di Kecamatan Pelawan ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan yang diterimanya. Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah diberikan kepadanya. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan kantor Kecamatan apakah sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing unsur yang telah ditentukan, adapun unsur/dimensi kepuasan masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan lingkungan sebagaimana rekapitulasinya sebagai berikut :

Tabel 1.
Nilai Rata-rata Unsur Dari Masing-masing Unit Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pelawan

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Unsur	Nilai Rata-Rata Unsur	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	377	2,51	Baik

2	Persyaratan Pelayanan	357,5	2,38	Kurang Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	324	2,16	Kurang Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	316	2,10	Kurang Baik
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	307,5	2,05	Kurang Baik
6	Kemampuan petugas pelayanan	418	2,79	Baik
7	Kecepatan pelayanan	283,5	1,89	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	232,5	1,55	Tidak Baik
9	Kesopanan & keramahan petugas	328	2,19	Kurang Baik
10	Kewajaran biaya pelayanan	349,5	2,33	Kurang Baik
11	Kepastian biaya pelayanan	256	1,70	Tidak baik
12	Kepastian jadwal pelayanan	299,5	1,99	Kurang Baik
13	Kenyamanan lingkungan	346	2,30	Kurang Baik
14	Keamanan lingkungan	401	2,67	Baik

Dalam table 5.33 merupakan gambaran hasil penilaian seluruh dimensi yang diteliti dalam penelitian ini. dari keempat belas dimensi penelitian tersebut terdapat tiga dimensi yang dapat dikatakan dalam kategori yang baik. Sementara terdapat dua dimensi yang menurut responden kategorinya tidak baik dan Sembilan dimensi yang menurut responden kategorinya kurang baik.

Setelah mendeskripsikan dimensi-dimensi diatas, berikut ini akan mendiskripsikan indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan di Kecamatan Pelawan secara keseluruhan. Diskripsi ini dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan penimbang yang sama.

Berdasarkan data nilai rata-rata unsur maka nilai indeks secara keseluruhan adalah :

$$\text{Nilai Indeks} = (2,51 \times 0,071) + (2,38 \times 0,071) + (2,16 \times 0,071) + (2,10 \times 0,071) + (2,05 \times 0,071) + (2,79 \times 0,071) + (1,89 \times 0,071) + (1,55 \times 0,071) + (2,19 \times 0,071) + (2,33 \times 0,071) + (1,70 \times 0,071) + (1,99 \times 0,071) + (2,30 \times 0,071) + (2,67 \times 0,071) = 2,169$$

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. **Nilai IKM** setelah dikonversi = **Nilai Indeks x Nilai Penimbang** = $2,169 \times 25 = 54,22$
- b. Mutu pelayanan **C**
- c. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan kinerja unit pelayanan dikatakan kurang baik, hal ini berarti kinerja pelayanan bagi masyarakat harus ditingkatkan karena masih banyak dimensi maupun indikator yang kerjanya masih tidak bagus. Apabila dilihat dari jumlah dimensi, hanya ada tiga (3) dimensi yang tergolong baik sedangkan Sembilan (9) dimensi tergolong kurang baik dan dua (2) dimensi tergolong tidak baik seperti dapat dilihat pada table 5.33.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Pengukuran kualitas pelayanan masyarakat di Kecamatan Pelawan didasarkan pada pengukuran kinerja pelayanan. Bila dilihat berdasarkan komposisi pengunjung yang ingin mendapatkan pelayanan tidak hanya masyarakat yang berasal dari kelompok masyarakat yang tidak mampu, namun juga masyarakat yang sudah mapan. Selain itu

juga masyarakat yang berusia 17 tahun keatas datang ke Kantor Kecamatan Pelawan untuk mendapatkan pelayanan dengan kategori pelayanan yang berbeda-beda. Peningkatan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan seharusnya menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan di Kecamatan Pelawan namun ditemukan kenyataan bahwa masih banyaknya dimensi dan indikator kepuasan pelanggan dalam kategori **kurang baik** sehingga dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan di Kecamatan Pelawan juga dalam kategori **kurang baik**.

2. Adapun kinerja pelayanan di Kecamatan Pelawan didasarkan atas 14 unsur/dimensi yang dirinci dalam 28 indikator. Temuan hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 dimensi yang ada, 3 dimensi berada dalam posisi yang bagus, 9 dimensi berada dalam posisi kurang bagus dan 2 dimensi berada dalam posisi tidak bagus. Dimensi yang berada dalam posisi bagus adalah prosedur pelayanan, kemampuan petugas pelayanan dan keamanan pelayanan. Sedangkan 9 dimensi yang kategorinya kurang bagus adalah persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan. Kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan. Selain itu juga ada 2 dimensi yang kategorinya tidak bagus adalah keadilan mendapatkan pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Secara keseluruhan nilai IKM unit pelayanan kerjanya dikategorikan dalam kondisi yang **kurang baik**

Saran-saran

Dalam upaya dalam memperbaiki kinerja pelayanan kepada masyarakat maka Kecamatan pelawan sudah selayaknya perlu memperhatikan penilaian masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Aspek-aspek yang harus dijadikan prioritas utama dalam peraikan pelayanan disesuaikan dengan hasil temuan penelitian ini, beberapa aspek tersebut adalah :

Tingkat kepastian tanggung jawab petugas pelayanan, Petugas yang menangani bagian pelayanan tertentu sering tidak berada di tempat yang pada akhirnya masyarakat harus menunggu.

Tingkat kehandalan jadwal pelayanan, Ketepatan jadwal pelayanan sering kali menjadi kendala yang dialami masyarakat yang hendak melakukan pelayanan, kondisi ini terjadi dikarenakan jadwal waktu pelayanan yang seharusnya masih ada tetapi kadang kala tidak ada petugas yang melayani. Untuk itu disiplin terhadap waktu sebagai upaya agar jadwal pelayanan tidak terganggu perlu diteapkan.

Tingkat kesamaan perlakuan dan keadilan mendapatkan pelayanan, Petugas sebaiknya memberikan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat yang akan melakukan pelayanan tanpa membedakan status sosial ataupun hal lain yang membuat masyarakat berfikir bahwa ada perbedaan perlakuan untuk mendapatkan pelayanan.

Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan, Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung lebih dikarenakan minimnya fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan kursi yang memadai.

Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan, Lingkungan yang sehat adalah lingkungan yang bersih, sehingga lingkungan yang bersih bisa menimbulkan rasa nyaman bagi masyarakat yang menunggu untuk mendapatkan pelayanan.

Tingkat keamanan lingkungan pelayanan, Jaminan keamanan dilingkungan Kecamatan Pelawan dirasakan kurang karena tidak adanya petugas keamanan internal. Melihat lokasi yang berada persis dipinggir jalan raya sudah tentu kemungkinan adanya gangguan keamanan juga cukup besar, terutama kerawanan terhadap tindak pencurian

kendaraan di lahan parkir. Untuk itu bila memungkinkan diperlukan satuan pengamanan tersendiri sehingga ada jaminan keamanan bagi masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Moenir, H. A. S. 1998, *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta, Bumi, Aksara
- Thoha, Miftatah, 1995, *Birokrasi Dalam Era Globalisasi*, Pd. Batang, Gadis, Jakarta.
- _____, 2001, *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT. Grafindo Persada, Jakarta.
- Triguno, 1997, *Budaya Kerja (Falsafah, Tantangan, Lingkungan Yang Kondusif, Kualitas dan Pemecahan Masalah)*, Cetakan Kelima, PT Golden Trayon, Press Jakarta.
- Gaspersz, Vincent, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Suprihanto, John, 2001, *Penilaian Kerja Dan Penembangan Karyawan*, BPFE, Edisi Pertama, Yogyakarta.
- Gerson, Richard F., 2002, *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, Terjemahan, PPM, Jakarta.
- Tjiptono, F. 1996. *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima: Yogyakarta*.
- _____, 1997, *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS) Yogyakarta: Penerbit ANDI*.
- Gaspersz, 1997. *Total Quality Management*, PT. Gramedia Pustaka. Jakarta.
- Kotler, Philip and Armstrong Gary . 2001. *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. Indek. Jakarta.
- Anonim, 1993, *Kebijaksanaan Nasional Penyelenggaraan Penyuluhan Pertanian*, Deptan RI, Jakarta.
- Lukman, Sampara, 1999, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN.
- Sinambela, Lajian Poltak dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Suratno, *Konsep Pelayanan Umum Journal*.
- Surjadi, 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, PT. Refika Aditama.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- Kepmen PAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kepmen PAN No. 25/ KEP/ M.PAN/ 2/ 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- SK Menpan No. 61/1993 Tentang Pedoman Dasar Tatalaksana Pelayanan Umum.