

## **ANALISIS MODEL INOVASI KUTIPAN AKTA KELAHIRAN MELALUI ALAT KOMUNIKASI DENGAN MENGGUNAKAN WHATSAPP DI KAMPUNG DISTRIK KABUPATEN KAIMANA**

**Andy Herlina Arsyad<sup>1)</sup>, Amirul Mustofa<sup>2)</sup>**

<sup>1)2)</sup> Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: andi.herlina6276@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan online melalui layanan aplikasi WhatsApp dapat memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran serta pelayanan dapat terus berjalan tanpa harus bertatap muka. Apalagi di masa pandemi ini masyarakat cenderung tidak ingin berkunjung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan. Dalam penyelenggaraan pelayanan dokumen kependudukan melalui program WhatsApp aparatur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil perlu melakukan pengawasan agar tidak terjadi kecurangan dari petugas yang memanfaatkan kesempatan, sehingga terciptanya rasa kepercayaan dari masyarakat untuk melakukan pelayanan melalui program WhatsApp, dan untuk cetaknya bisa dilakukan dikampung dibantu oleh petugas pelayanan kampung. Tujuan penelitian yaitu untuk Menganalisis Inovasi pelayanan Kutipan Akta lahir melalui Whatsapp di Dispendukcapil Kabupaten Kaimana serta Menganalisis Faktor-faktor apa saja yang menjadi inovasi pelayanan Kutipan Akta lahir melalui Whatsapp di Dispendukcapil Kabupaten Kaimana.

Jenis penelitian yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik triangulasi yakni kombinasi antara teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada inovasi pelayanan Paket Hemat 1 sudah memiliki faktor-faktor keberhasilan inovasi (*Innovation Success Factors*) menurut Cook, Matthews, dan Irwin (Grisna dan Wawan, 2013) di analisis menggunakan teori pemikiran Parasuraman et al., (1988) seperti dikutip Christina (2011) yang terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Empathy (Empati), Tangible (Bukti langsung), dan *Technology*, sehingga dapat dikatakan berhasil walaupun masih memiliki kendala pelaksanaannya. Saran yang dapat diberikan yaitu dengan terus berusaha semaksimal mungkin meningkatkan kualitas pada Inovasi pelayanan Kutipan Akta lahir melalui Whatsapp di Dispendukcapil Kabupaten Kaimana.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi, Aplikasi Whatsapp**

### **ABSTRACT**

Online services through the WhatsApp application service can make it easier for the public to take care of making birth certificates and services can continue without having to meet face to face. Especially during this pandemic, people tend not to want to visit the Office of Population and Civil Registration to take care of population administration documents. In administering population document services through the WhatsApp program, the Population and Civil Registry Service apparatus needs to supervise so that there is no fraud from officials who take advantage of the opportunity, so that a sense of trust is created from the community to provide services through the WhatsApp program, and for printing it can be done in the village assisted by service officers village. The aim of the study was to analyze the innovation of the birth certificate quotation service via Whatsapp at the Kaimana Regency Dispendukcapil and to analyze the factors that became the innovation of the birth certificate quotation service via WhatsApp at the Kaimana Regency Dispendukcapil.

This type of research is descriptive with a qualitative approach. Data collection techniques using triangulation techniques, namely a combination of observation, interview, and documentation techniques. Data analysis techniques were carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions.

The results of the study show that the innovation of the Savings Package 1 service already has innovation success factors (*Innovation Success Factors*) according to Cook, Matthews, and Irwin (Grisna and Wawan,

2013) analyzed using the theory of thought of Parasuraman et al., (1988) as quoted by Christina (2011) which consists of Reliability, Responsiveness, Empathy, Tangible, and Technology, so that it can be said to be successful even though it still has implementation problems. The advice that can be given is to continue to try as much as possible to improve the quality of the Birth Certificate Quotation service innovation through Whatsapp at the Dispendukcapil, Kaimana Regency.

**Keywords: Public Service, Innovation, Whatsapp Application**

## **A. LATAR BELAKANG**

Pemendagri Nomor 9 tahun 2016, tentang percepatan sebagai dasar Inovasi sebagai peningkatan cakupan kerja akta kelahiran, Sehingga Inovasi, yang digagas oleh Dispendukcapil Kabupaten Kaimana adalah inovasi pelayanan kutipan akta kelahiran berbasis whatsapp. Inovasi Penerbitan Kutipan akta kelahiran. Inovasi ini termasuk baru di Indonesia khususnya untuk melalui whatsapp, Dispendukcapil selaku instansi publik bekerjasama dengan kelurahan, Kecamatan, fasilitas kesehatan seperti Rumah Sakit, Puskesmas dan distrik serta pelayanan kampung dalam melayani masyarakat untuk mendapatkan akta kelahiran bagi pemohon. Sehingga inovasi pelayanan ini banyak digunakan oleh warga masyarakat di kampung coa distrik kaimana.

Dalam pelaksanaan inovasi pembuatan akta lahir ini tidak menutup kemungkinan menghadapi permasalahan di lapangan. Terlebih lagi inovasi pengurusan akta lahir melalui whatsapp ini memberikan kemudahan kepada masyarakat yaitu dengan melalui whatsapp akta kelahiran langsung bisa dicetak di pelayanan kampung dan pengerjaan maksimal 3 hari kerja. Tetapi berdasarkan pengaduan warga, masih terjadi keterlambatan.

Inovasi layanan kependudukan terus berkembang. Dengan mengembangkan layanan melalui pelayanan kampung. Yakni, fasilitas cetak gratis tidak harus kekecamatan apalagi kekabupaten, karena jauh disebabkan batas wilayahnya yang luas dan berbukit. Dengan layanan bisa dicetak dikampung, warga distrik kaimana tidak perlu mengambil akta di kantor kecamatan. Mereka cukup menunggu dikampung dan bisa dicetak.

Berbagai macam inovasi yang dilakukan oleh Kabupaten Kaimana dalam mengembangkan inovasi pelayanan sehingga peneliti hanya membatasi permasalahan dengan inovasi yang dijalankan selama ini diantaranya inovasi kepengurusan akta lahir melalui whatsapp. Sehingga dalam pelaksanaan inovasi ini perlu juga diketahui faktor-faktor apa saja yang menjadikan

inovasi ini berhasil dan tetap dilaksanakan hingga saat ini.

Beranjak dari uraian diatas, maka penulis mencoba membuat perumusan masalah yakni : Bagaimana analisis Inovasi pelayanan Kutipan Akta lahir melalui Whatsapp di Dispendukcapil Kabupaten Kaimana.

## **B. LANDASAN TEORITIS**

Penelitian yang dilakukan oleh Andi Sri Wahyuni Inovasi, tahun 2016 Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT PLN (Persero) Kabupaten Gresik, Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum inovasi dalam pelayanan publik PT PLN (Persero) di Kabupaten Gresik semakin baik, meskipun masih terdapat kendala yang harus bisadiatasi dan diperbaiki. Menurut hasil penelitian berdasarkan prinsip integrasi organisasi De Mayer and Garg ada beberapa kendala yang ditemukan. Di antaranya kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengoperasian teknologi, biaya administrasi, dan sosialisasi yang belum efektif.

Penelitian yang dilakukan oleh Fauzi Ahmad Abdillah tahun 2017, Inovasi Pelayanan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Sidoarjo, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara umum penerapan program inovatif pelayanan paspor di kantor imigrasi sudah berjalan dengan baik, dapat dilihat pelayanan yang berdasarkan SOP serta dampak yang positif dirasakan oleh masyarakat dan lembaga, sela in itu kemitraan yang melibatkan semua unsur Good Governance serta dukungan dari beberapa sektor sudah terpenuhi. Namun, diantara keberhasilan tersebut, pelayanan paspor online berjalan kurang baik dikarenakan mind-set calon pemohon menganggap bahwa permin taan secara offline terbilang lebih efektif dan efisien

Pengertian kualitas pelayanan jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Wyckof (2019) seperti dikutip Tjiptono (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat

keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Parasuraman et al. seperti dikutip Christina (2011) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai “refleksi persepsi evaluatif konsumen terhadap pelayanan yang diterima pada suatu waktu tertentu”.

Berdasarkan dua definisi kualitas pelayanan di atas dapat diketahui bahwa terhadap dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) konsumen dan pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) oleh konsumen atau hasil yang dirasakan.

Parasuraman et al., seperti dikutip Christina (2011) menyusun dimensi pokok yang menjadi faktor utama penentu kualitas pelayanan jasa sebagai berikut:

a. Reliability (Keandalan)

Yaitu kemampuan untuk mewujudkan pelayanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.

b. Responsiveness (Daya tanggap)

Yaitu kemauan untuk membantu para konsumen dengan menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat.

c. Assurance (Jaminan)

Yaitu meliputi pengetahuan, kemampuan, dan kesopanan atau kebaikan dari personal serta kemampuan untuk mendapatkan kepercayaan dan keinginan.

d. Empathy (Empati)

Yaitu mencakup menjaga dan memberikan tingkat perhatian secara individu atau pribadi terhadap kebutuhan-kebutuhan konsumen.

e. Tangible (Bukti langsung)

Yaitu meliputi fasilitas fisik, peralatan atau perlengkapan, harga, dan penampilan personal dan material tertulis. atau dapat dikatakan sikap atau disposisi aparat pelaksana.

### C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif bersifat terbuka atau fleksibel dan tunduk pada perubahan – perubahan bersamaan dengan proses kerja yang terjadi di lapangan, sehingga fokus penelitiannya juga kemungkinan berubah dan menyesuaikan diri dengan masalah penelitian yang berubah (Moleong,2007). Pendekatan dalam penelitian kualitatif diarahkan pada situasi dan individu secara holistik (utuh). Peneliti tidak boleh mengisolasi individu atau organisasi ke dalam

hipotesis, tetapi memandangnya fenomena tersebut sebagai bagian yang utuh. Kadang kala dalam penelitian kualitatif berusaha untuk memahami suatu fenomena dimulai dari titik utama yang kemudian dilanjutkan kepada informan kunci (*key informan*), kemudian informan kunci diminta untuk menjelaskan suatu fenomena sesuai dengan yang dialaminya.

### D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Berdasarkan pemaparan dari bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana dapat dinyatakan berhasil karena dalam pelaksanaannya telah memiliki faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah inovasi. Faktor-faktor keberhasilan inovasi tersebut terdiri dari Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Empathy (Empati), Tangible (Bukti langsung) kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi.

1. Pada faktor Reliability (Keandalan) ditunjukkan pada peran, tanggungjawab, Pegawai. kehandalan bekerja pegawai dalam pelayanan akta sangat mumpuni dan cepat, akan tetapi jumlah pemohon dengan jumlah pegawai yang hanya 18 orang tidak seimbang beban kerja yang diberikan, sehingga terjadi penundaan pekerjaan, begitu juga pada proses pengiriman akta yaitu melalui aplikasi whatsapp, begitu juga dengan entri data yang dilakukan oleh pemohon akta selama ini masih minat menggunakan e-kios dikampung layanan, dari pada menggunakan program e-lampit yang melalui media handphone.
2. Pada faktor Responsiveness (Daya tanggap) dapat dilihat melalui strategi kebijakan, pembentukan budaya organisasi melalui pembentukan kelompok kerja dan peningkatan jaringan inovasi, dan sosialisasi kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana dalam mewujudkan keberhasilan inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp. Strategi kebijakan yang diterapkan yaitu dengan memberikan kemudahan pelayanan dalam mendapatkan akta kelahiran kepada masyarakat Kabupaten Kaimana dan dilakukan secara *online*. Pembentukan kelompok kerja telah dilakukan dengan mengelompokkan staff dalam akta lahir

berbasis aplikasi whatsapp ke dalam satu ruangan yang sama walaupun berasal dari bidang yang berbeda agar proses kolaborasi antar 2 bidang menjadi lebih mudah. Peningkatan jaringan inovasi dilihat melalui kerjasama dengan Rumah Sakit Swasta, Rumah Sakit pemerintah, Puskesmas, Bidan, dan semua pihak baik profider internet dan kaartu. Sosialisasi kepada masyarakat dilakukan dengan cara menyebarkan *leaflet*, memasang *rolling banner*, melalui iklan layanan masyarakat di tv, koran, radio, *youtube*.

3. Pada Empathy (Empati) dapat ditunjukkan melalui upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten kaimana dalam menyelesaikan permasalahan yang terjadi sehingga tidak timbul masalah yang lebih besar di masa depan. Permasalahan yang terjadi yaitu terkait distribusi, pegawai yang teledor dan kurang koordinasi, pegawai yang cuti, dan masalah jaringan. Upaya yang dilakukan untuk menghadapi masalah tersebut yaitu dengan langsung menanggapi pengaduan pemohon secara cepat dan tepat, pemutusan kontrak dengan Kantor Pos dan membentuk tim dari internal, memberikan penekanan dan *briefing* secara rutin kepada para staff, dan melakukan pengecekan, perawatan, dan pemeliharaan agar jaringan tidak sering *error*.
4. Selanjutnya yaitu Tangible (Bukti langsung) kemampuan sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kompetensi atau kemampuan dari para pegawai yang menjalankan pekerjaan dalam inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp. Agar dapat melakukan pekerjaan dengan baik maka dilakukan pelatihan atau bimbingan teknis kepada seluruh operator di pihak Dispendukcapil maupun pihak fasilitas kesehatan.
5. Faktor yang terakhir ialah berkenaan dengan teknologi yang digunakan dalam melakukan pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp. Dalam inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp menggunakan aplikasi berbasis *whatsapp*, yang sebelumnya belum digunakan dalam pelayanan akta kelahiran adanya inovasi offline saja. Tidak ada perbedaan yang terlalu signifikan dalam aplikasi tersebut, namun tetap memiliki perbedaan yaitu pada tampilan untuk login bagi

para operator. Adanya perbedaan tampilan login tersebut karena operator yang diberi tugas untuk memverifikasi berkas dari pemohon, masih ada pengentrian data terganggu disebabkan oleh jaringan internet serta mungkin alat e-kios sudah terlalu lama karena pengadaan pada tahun 2018 yang ada dikelurahan, sehingga informasi yang didapat kurang maksimal

## E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 1. Kesimpulan

Faktor Pendukung inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp adalah, SDM mumpuni dan cepat dalam bekerja, Aturan yang semakin mempermudah, Sarana IT e-Kios disediakan di Kampung layanan dan Bidan, IT Program E-lampit Online, Informasi IT media web dan sarana pengaduan, Pengarsipan Register Akta baik, Anggaran tersedia

Faktor Penghambat inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp adalah Jumlah SDM yang Kurang dengan jumlah pekerjaan yang banyak, Pengadaan e-Kios tahun 2018 yang ada dikampung di kabupaten Kaimana sehingga terjadi lemot, Masyarakat banyak ditemukan tidak bisa mengentri data sendiri Jaringan dikendalikan kominfo Pengarsipan berkas pemohon jelek Penyelesaian pekerjaan tidak tepat waktu Tidak punya aplikasi sendiri tentang akta.

### 2. Rekomendasi

Berdasarkan penjabaran mengenai hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dari itu peneliti memiliki beberapa saran yang kemungkinan bisa bermanfaat agar inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana dapat lebih meningkat lagi kualitasnya. Saran yang diberikan peneliti yaitu:

- a) Terkait aplikasi untuk bisa diupgrade lebih canggih lagi, misalnya ketika terjadi penolakan berkas maka pemohon akan menerima pemberitahuan secara langsung, jadi tidak perlu membuka aplikasi terlebih dahulu. Dilakukannya penyempurnaan sistem aplikasi agar dapat terkoneksi antar bidang ataupun fasilitas kesehatan.
- b) Kepada masyarakat agar masyarakat/pemohon dapat memberikan

- alamat yang sesuai dan nomor telepon yang dapat dihubungi. Sehingga pengiriman ulang melalui aplikasi agar berhasil.
- c) Perlu dilakukan pengawasan rutin dan bimtek kepada seluruh pegawai dalam pelaksanaan pelayanan inovasi pelayanan akta lahir berbasis aplikasi whatsapp untuk meminimalisir *human error*.
- d) Bagi pemerintah Kabupaten kaimana khususnya Dispendukcapil Perlu adanya penyempurnaan e-kios dengan mengganti perangkat e-kios yang ada di kampung Layanan dengan yang baru karena e-kiosnya pengadaannya sudah dari tahun 2018.
- e) Untuk sarana inovasi kedepan diantaranya sebagai berikut: Pendaftaran online akta kelahiran bisa dilakukan melalui e-kios di Layanan Kampung atau Distrik, cetak akte lahir di Kampung layanan dan satu hari jadi bisa ditunggu.
- f) Bagi yang melakukan pendaftaran melalui Handphone melalui aplikasi whatsapp dari rumah maka dapat dilayani, pengiriman akta lahir, adapun dengan saran sebagai berikut: Pihak ketiga agar membuat aplikasi khusus, agar memudahkan pemantauan akta terkirim atau tidak melalui aplikasi jadi satu kk satu aplikasi. Pihak dispendukcapil pada aplikasi permohonan online agar dibuatkan isian untuk nomor hp whatsapp pemohon yang lengkap karena terkadang tidak aktif saat akte lahir selesai, persyaratan untuk menerima akta, agar disebutkan pada aplikasi whatsapp tersebut, supaya tidak terjadi salah alamat saat pengiriman data pemohon. Membuat laporan terkait pengiriman secara berkala untuk memudahkan evaluasi. Pemerintah Kabupaten Kaimana khususnya Dispendukcapil untuk menganggarkan dan menjadwalkan lebih awal untuk pelaksanaan kerjasama dengan perusahaan agar lebih konsisten dalam pelayanan online.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- (2015). Bahan Ajar Mata Kuliah Pelayanan Publik. Makassar
- Mustofa, Amirul, dkk. 2020. *Administrasi Pelayanan Kesehatan Masyarakat*. Jakarta: CV. Jakad Media Publishing.
- Denhardt dan Denhardt. 2013. *Pelayanan Publik Baru : Dari Manajemen Steering ke Serving*. Kreasi Wacana: Bantul
- Denhart, Jane V. and Robert B. Denhart, *The New Public Service*, M E. Sharpe, New York, 2003
- Davenport, Thomas H. 1996. *Inovasi Proses : Rekayasa-Ulang Pekerjaan melalui Teknologi Informasi*. Binaputra Aksara : Jakarta Barat
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana 2019. *Buku Demografi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kaimana*.
- Fariied Ali, Baharuddin. 2014. *Ilmu Administrasi : Dalam Pendekatan Hakikat Inti*. PT Refika Aditama : Bandung
- Fontana, Avanti, *Innovative we can : Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai Individu, organisasi, dan Masyarakat*. Cipta Inovasi Sejahtera: Jakarta
- Frederickson, H. George, *New Public Administration*, University of Alabama Press, Tuscaloosa, 1980
- Frederickson, George. 2003. *Administrasi Negara Baru*. PT Pustaka LP3ES Indonesia : Jakarta
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Huberman, A Michael dan Miles, Matthew B, 2009, *Manajemen Data dan Metode Analisis, Handbook of Qualitative Research*, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- IDeA, 2005 *Innovation in Public Service: Literatur Review*. *IdeA Knowledge*, September, Available online: <http://www.ideaknowledge.gov.uk/idk/aio/1118552>
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI); Dalam landasan dan pedoman pokok penyelenggaraan dan pengembangan sistem administrasi negara*. Jakarta.

## REFERENSI

- A.A, Anwar Prabu Mangkunegara. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : Rosda
- Ahmad, Badu. 2012. *Buku Ajar Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Makassar

- Lembaga Administrasi Negara. 2007. *Modul Manajemen Strategis dalam Proses Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta : LAN
- Miles, Matthew B. dan Huberman, A. Michael, 1992, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya, Cetakan Ke-29.
- Miller, Delbert C, 1977, *Handbook of Research Design and Social Measurement*, New York: Longman Inc. Ripley, B. Randall, 1985, *Policy Analysis in Political Science*, Nelson Hall Publisher, Chicago.
- Patton, M. Q., 1990, *Qualitative Evaluation and Research Methods* (2nd ed.). Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc.
- Strauss, A., & Corbin, J., 1990, *Basics of qualitative research: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park, CA: Sage Publications, Inc
- Wijoyo, Suparto (Ed.), *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, Forum Kajian Ambtenaar Provinsi Jawa Timur dan AUP, Surabaya, Maret, 2006.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik