

# **ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DINAS PEMADAM KEBAKARAN KOTA SURABAYA**

Oleh : Mertilinda Adelberty  
Fisip, Untag Surabaya

## **Abstract**

Creating Good Governance is the role of the Government to improve the welfare of the community. For the essence of government is public service. The Fire Department is an agency of local government office which is engaged in the social community services, particularly services in the handling of the fire hazard. The purpose of this study was to determine the quality of service in the fire department of Surabaya in accordance with service quality dimensions of Agus Dwiyanto namely: the attitude of the officer, the procedures, time, facilities and services. Informants were taken are the people who never get the services and Surabaya City Firefighters. In the method of data collection, the researchers used primary data by using a questionnaire to the informant. The results showed that the quality of service at the Fire Department in Surabaya based on five dimensions of service quality in general has not been fulfilled optimally. Particularly on indicators of responsiveness officer, indicators ease of the procedure, according to SOP service indicator and service satisfaction indicators get low grades. Therefore, the Government Office of fires are expected soon as possible to fix the procedures and services as well as the attitude of officers to serve the community with optimal namely by providing training and education to the intense fire officials that the ability and insight to grow.

Keywords: quality, service

## **Latar Belakang**

Menciptakan Good Government atau tata pemerintahan yang baik merupakan perananan Pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sebab Intisari dari pemerintah adalah melayani masyarakat, karena Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998:139. Untuk menunjang dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemerintah di bidang pemadam kebakaran, maka pemerintah sebagai penyedia layanan harus tanggap dan mampu mengatasi berbagai tantangan dan permasalahan serta tuntutan masyarakat yang semakin tinggi, baik kualitas maupun kuantitas.

Berdasarkan pada kasus yang pernah terjadi di Surabaya pada tahun 2012 yaitu terbakarnya Pasar Turi yang melahap kurang lebih 2.300 stan, yang menimbulkan kerugian yang sangat besar bagi para pedagang. Dengan adanya peristiwa ini membuat masyarakat kecewa terhadap petugas pemadam kebakaran, karena pada saat terjadi kebakaran petugas pemadam kebakaran terlambat datang ke lokasi yang menyebabkan api tersebut merambat cepat semakin membesar dan melahap semua stan-stan yang ada di pasar turi, padahal pos

pemadam kebakarannya tidak terlalu jauh dari lokasi kejadian. Tapi tak bisa di pungkiri bahwa kendala yang menyebabkan petugas pemadam kebakaran terlambat ke lokasi disebabkan oleh sesaknya kendaraan-kendaraan di seputaran pasar turi karena di area pasar turi masih ada dalam proyek pembangunan dan juga gedung pasar turi tersebut tidak memiliki alat proteksi kebakaran, setidaknya untuk mengantisipasi jika petugas pemadam terlambat sampai ke lokasi, karena hydrant yang ada sudah tidak berfungsi.

Hal inilah yang menyebabkan angka kebakaran di Indonesia masih sangat tinggi, di banding tingkat kebakaran yang terjadi di luar negeri. Penyebabnya dari segi fasilitas dan infrastruktur yang kurang memadai, serta kurangnya kemampuan personil pemadam kebakaran. Hal ini dapat mempengaruhi terhambatnya proses pelayanan yang berdampak pada mutu pelayanan dan akan menimbulkan ketidakpuasan dari masyarakat. Menurut Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik” ada beberapa dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan tersebut yaitu dari Sikap Petugas: kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, dan tanggap, Prosedur: bagaimana petugas membuat aturan atau tata cara dalam pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit, Waktu: standar waktu yang di butuhkan untuk melayani masyarakat, Fasilitas: fasilitas atau sarana dan prasarana yang mendukung petugas dalam memberikan pelayanan, Pelayanan: apakah pelayanan yang di berikan sudah sesuai dengan tujuan serta keinginan masyarakat. Berdasarkan dari uraian latar belakang dan permasalahan yang ada di kemukakan penulis di rumuskan masalah yaitu “ Bagaimana kualitas pelayanan Dinas Pemadam Kebakaran di Kota Surabaya ?

## **Landasan Teori**

### **Konsep Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia, Sinambela (2010, hal : 3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Inu dan kawan-kawan mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap atau tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 mendefinisikan pelayanan umum sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik

Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Ratminto, 2005: 5)

Berdasarkan dalam UU No.25 Tahun 2009 pasal 1, 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 administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kualitas dapat dibedakan menjadi 2 jenis yaitu kualitas jasa dan kualitas produk. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas jasa berbeda dengan penilaian terhadap kualitas produk, terutama karena sifatnya yang tidak nyata (*intangible*). Selain itu juga konsep kualitas banyak dibahas dalam studi-studi manajemen seperti yang telah dijelaskan sebelumnya..

Namun menurut Elliot (Ariani, 2005:3) Kualitas adalah sesuatu yang berbeda untuk orang yang berbeda dan tergantung pada waktu dan tempat, atau dikatakan sesuai dengan tujuan.

Sedangkan Goetsch & Davis (dalam Tjiptono 2012:152), kualitas dapat di rumuskan sebagai kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi,atau melebihi harapan.

Kualitas dinilai dari kemampuannya untuk memenuhi harapan-harapan pelanggan dan juga merupakan suatu ciri-ciri dan karakteristik yang berkaitan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memiliki persepsi di dalam memenuhi atau melebihi harapannya. Kualitas yang tinggi memungkinkan suatu perusahaan untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, meningkatkan nilai penjualan, dapat bersaing dengan pesaing, dan meningkatkan pangsa pasarnya.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **Dimensi-dimensi Pelayanan Publik**

Pembahasan tentang dimensi-dimensi dapat disebut juga sebagai suatu konsep yang berkaitan dengan upaya melakukan pengukuran terhadap konsep tersebut. beberapa ahli telah mencoba mengembangkan dimensi-dimensi yang dapat dijadikan kerangka kerja untuk mengukur kualitas pelayanan atau jasa suatu perusahaan.

Menurut Agus Dwiyanto (2008:343-344) dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik” ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu: Sikap Petugas, Proses, Waktu, Fasilitas, Pelayanan.

Demikian pentingnya kualitas dalam pelayanan publik ini pemerintah Indonesia sebenarnya telah menyadari akan pentingnya penerapan konsep kualitas dalam pelayanan kepada masyarakat. Kepriimaan dalam pemberian layanan pada gilirannya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat/pelanggan.

## **Kerangka Pemikiran**

Pelayanan merupakan tugas utama dari aparaturnya pemerintah, di harapkan dapat terwujud dalam pemberian berbagai jenis pelayanan bagi masyarakat. Pemerintah daerah dinas pemadam kebakaran yang bertugas mengatasi bencana kebakaran yang ada di Indonesia harus melakukana tugas dan fungsinya sebaik mungkin, agar dapat meningkatkan mutu dan kualitas pelayanannya. Proses pelayanan yang baik harus sesuai dengan kriteria kualitas pelayanan yang telah di tetapkan sesuai dengan teori yang di kemukakan oleh Agus Dwiyanto dalam bukunya yang berjudul “Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik” ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu:

1. **Sikap Petugas**, Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan melihat kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang, akurat dan memuaskan. Dengan mengutamakan sikap sigap, cepat, dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan rasa percaya dari pelayanan yang diberikan.
2. **Prosedur**, Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan bagaimana petugas dinas pemadam kebakaran menerapkan aturan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
3. **Waktu**, Merupakan dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan Dinas Pemadam Kebakaran dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu atas kedatangannya ke TKP.
4. **Fasilitas**, Merupakan komponen utama dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik, terutama dalam dinas pemadam kebakaran, fasilitas yang digunakan oleh pengguna jasa sesuai dengan SOP Dinas Pemadam Kebakaran.
5. **Pelayanan**, Merupakan salah satu dimensi yang digunakan untuk kesesuaian pelayanan jasa yang di berikan kepada masyarakat. Ini merupakan kewajiban dari pemerintah dinas pemadam kebakaran sebagai penyedia jasa pelayanan publik untuk menjalankan visi dan misi.

## **Metode Penelitian**

### **Jenis penelitian**

Penelitian ini di lakukan dengan menggunakan tipe deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Taylor dan Bogdan adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif mengenai kata-kata lisan maupun tertulis, dan tingkah laku yang di amati orang-orang yang di teliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Burhan Bungin (2003: 42), menjelaskan metode pengumpulan data adalah “dengan cara apa dan bagaimana data yang diperlukan dapat dikumpulkan sehingga hasil akhir penelitian mampu menyajikan informasi yang valid dan reliable”. Metode/pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Angket / kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

2. Wawancara adalah cara menghimpun bahan keterangan yang dilakukan dengan Tanya jawab secara lisan secara sepihak berhadapan muka, dan dengan arah serta tujuan yang telah ditetapkan. Anas Sudijono (1996: 82).
3. Metode Dokumentasi, mencari data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, arsip. di sini arsip-arsip yang di maksud harus sesuai atau berkaitan dengan pelayanan di Dinas Pemadam kebakaran di Kota Surabaya

### **Teknik Analisis Data**

Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data secara kuantitatif dan kualitatif dengan menggunakan model analisa data interaktif. :

1. Reduksi Data : Merupakan proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan dan abstraksi data (kasar) yang ada dalam fieldnote (catatan lapangan) yang dilaksanakan selama berlangsungnya proses penelitian dan mengatur data sedemikian sehingga dapat ditarik kesimpulan akhir.
2. Sajian Data : Merupakan suatu rakitan organisasi informasi, deskripsi dalam bentuk narasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dapat dilakukan. Sajian data harus mengacu pada rumusan masalah sehingga dapat menjawab permasalahan permasalahan yang akan diteliti.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi : Dari awal pengumpulan data, peneliti harus sudah memahami apa arti dari berbagai hal yang ia temui dengan melakukan pencatatan peraturan-peraturan dan pola pola, pernyataan-pernyataan dan konfigurasi yang mungkin, arahan, sebab akibat dan berbagai proporsi, kesimpulan diverifikasi agar cukup mantap dan benar benar bisa dipertahankan.
4. Statistik deskriptif : Merupakan statistik yang di gunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul, dengan penyajian datanya melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram perhitungan modus, median, mean, perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran data melalui perhitungan rata-rata dan standar deviasi, dan perhitungan persentase.

### **Penyajian Data dan Pembahasan Sejarah Dinas Kebakaran**

Korps Pemadam di Indonesia sudah ada sejak zaman Hindia Belanda. Pemerintah Hindia Belanda mulai membentuk satuan pemadam pada 1873. Korps ini semula bernama Brandweer. Buat menangani masalah kebakaran di Jakarta, secara hukum dibentuk oleh Resident op Batavia melalui ketentuan Reglement op de Brandweer in de Afdeeling stand Vorstenden Van Batavia. Kebakaran besar di kampung Kramat-Kwitang yang menimbulkan kerugian besar itu mendorong pemerintah memberi perhatian lebih besar terhadap masalah pemadaman kebakaran, sebagai penyebab munculnya beleid ini. Persoalan tak lantas selesai.

Masalah bagaimana mendapatkan air dengan cepat menjadi masalah selanjutnya. Seringkali kebakaran terjadi di kawasan yang jauh dari sumber air, sungai, misalnya dan saluran air yang mungkin ada di dekat lokasi kebakaran seringkali kering di musim kemarau dan berlumpur pula. Untuk mengatasi masalah itu lahirlah sumur kebakaran yang dibikin di beberapa tempat. Air sumur bor dialirkan ke sumur kebakaran.

Api merupakan kebutuhan manusia sehari-hari. Kebutuhan terhadap api itu tak bisa dihindari, karena ketika malam hari manusia memerlukan penerangan. Tentunya manusia menghadapi masalah sebelum mampu menciptakan api. Keadaan ini mendorong manusia untuk berpikir agar dapat mengontrol api, sehingga api dapat bermanfaat bagi kehidupannya. Dalam perkembangan selanjutnya, penggunaan api di masa itu memberi pengaruh dalam mengakhiri masa nomaden.

Sedangkan berdirinya organisasi *de Brandweer* Surabaya Jauh sebelum perang Diponegoro meletus tahun 1825-1830, apalagi berdirinya *de Brandweer* atau Pasukan Pemadam Kebakaran *Batavia* baru diorganisir pada tahun 1873. Di kota Surabaya urusan *de Brandweer* mulai diorganisir pada tanggal 4 September 1810 (Von Faber, G.N. *Oud Sorabaia. Uitgegeven Doorde Gemeente Soerabaia*. 1931 : 106). Sebelum urusan *de Brandweer* Surabaya diorganisir, saat terjadi kebakaran penanganannya masih menggunakan ember, panci hingga wajan dapur. Tentu saja penanganan yang sederhana ini tidak sebanding dengan kebakaran yang cukup besar melanda bangunan di Surabaya. Melihat kondisi tersebut, ketika Gubernur Jendral Daendels yang diangkat Napoleon itu berkunjung ke Surabaya pada tahun 1810. dengan segera memerintahkan didirikan *de Brandweer*. Dari peristiwa tersebut dapat dipahami bahwa Perancis sebagai pendiri *de Brandweer* Surabaya tidak meninggalkan dokumen *de Jure* apapun namun hanya meninggalkan bukti *de facto*, selepas itu perjalanan *de Brandweer* Surabaya berjalan sebagaimana biasanya (dengan menggunakan alat pompa manual yang ada) tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat sampai akhirnya bertemu dengan penguasa baru tanah Hindia Belanda, sebagai babak baru perkembangan *de Brandweer* di bawah kendali Pemerintah Kerajaan Belanda.

### **3.5 Visi, Misi dan Motto Dinas Pemadam Kebakaran**

#### **▪ Visi**

Menjadikan Dinas Kebakaran kota Surabaya sebagai Dinas atau lembaga yang professional cepat dalam setiap pelayanan pemadaman, pencegahan dan penanggulangan bahaya serta bencana lain secara cepat dan tanggap dengan senantiasa mengutamakan keselamatan Jiwa Dan Harta-Benda Penderita/Korban Musibah setiap saat dalam mendukung terwujudnya Surabaya yang cerdas dan peduli.

#### **▪ Misi**

Untuk mendukung perwujudan visi, maka misi yang akan di laksanakan Dinas Kebakaran Kota Surabaya adalah :

1. Pencegahan Penanggulangan Bahaya Kebakaran
2. Pengawasan Dan Pengendalian

#### **▪ Motto**

“ Pantang Pulang Sebelum Padam Walaupun Nyawa Taruhannya”

## **Kualitas pelayanan**

Kualitas pelayanan yang baik bukan hanya berdasarkan sudut pandang pihak penyedia jasa pelayanan, melainkan berdasarkan sudut pandang masyarakat yang menikmati dan merasakan pelayanannya. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan fokus penelitian pada kualitas pelayanan pada dinas pemadam kebakaran. Untuk mengukurnya peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan yang mengacu pada pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yaitu :

1. Sikap Petugas meliputi :
  - Sikap Petugas
  - Kemampuan Petugas
  - Daya Tanggap petugas
2. Prosedur meliputi :
  - Kemudahan Prosedur Pelayanan
3. Waktu meliputi :
  - Ketepatan Waktu
4. Fasilitas meliputi :
  - Kelengkapan Fasilitas-Fasilitas (mobil/armada, sumber daya manusia, peralatan/kelengkapan kebakaran)
  - Kelengkapan fasilitas sesuai Standar Operasional Prosedur
5. Pelayanan meliputi :
  - Pelayanan
  - Kepuasan Pelayanan
  - Kesesuaian Pelayanan dengan Visi dan Misi

Berdasarkan indikator di atas penulis menyimpulkan bahwa dari sepuluh indikator di atas di temukan beberapa indikator yakni : indikator daya tanggap, indikator kemudahan prosedur, indikator pelayanan sesuai SOP dan indikator kepuasan pelayanan mendapatkan nilai rendah, di lihat dari data primer yaitu jawaban kisoner dari informan.

## **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan dan hasil analisis seperti yang telah diuraikan penulis mengambil suatu kesimpulan yaitu kualitas pelayanan pada Dinas Pemadam Kebakaran di Surabaya berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan pada umumnya belum terpenuhi secara optimal.

Terutama pada indikator sikap petugas, kemudahan prosedur, pelayanan sesuai SOP dan kepuasan pelayanan mendapatkan nilai rendah.. Patut diakui bahwa dalam pelaksanaan memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya tidaklah selalu sesuai dengan aturan, program, bahkan keinginan yang diharapkan oleh masyarakat. ketidaksesuai ini tidak semata-mata hanya berasal dari Dinas terkait namun juga dipengaruhi oleh faktor luar eksternal yaitu terkait dengan kurangnya partisipasi dan kesadaran masyarakat, faktor kemacetan lalu lintas, adanya informasi yang tidak benar, terhalang oleh kerumunan warga yang menonton peristiwa kebakaran, dan pengaruh infrastruktur meliputi akses masuk yang sulit ke lokasi-lokasi tempat kejadian kebakaran seperti : adanya gang masuk yang sempit, banyaknya portal, gapura yang tidak sesuai

dengan standarisasi, dan banyaknya polisi tidur, serta padatnya bangunan-bangunan di area kebakaran

### **Saran**

Berdasarkan uraian simpulan yang sudah penulis kemukakkan, maka penulis menyampaikan beberapa alternatif saran sebagai berikut:

1. Diberikan suatu pelatihan bagi para petugas pemadam kebakaran dalam menangani bencana kebakaran, dimaksudkan para petugas damkar dapat dengan sigap, cepat dan tanggap terhadap penanggulangan kebakaran.
2. Pemerintsh harus terus memperhatikan Dana Operasional yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan publik, khususnya di Dinas pemadaman kebakaran.
3. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Pemadam kebakaran segera mungkin membenahi sarana dan prasarana serta meningkatkan koordinasi dengan Dinas atau instansi lain yang berhubungan. Misalnya koordinasi dengan DLLAJR, PDAM, PT Telkom guna menunjang pelayanan pemadam kebakaran kepada masyarakat.
4. Pemerintah Dinas Kebakaran juga harus meningkatkan kesadaran masyarakat dengan cara memberikan penyuluhan yang berkelanjutan dan intes kepada masyarakat akan bahaya kebakaran baik melalui media cetak ataupun media elektronik.

### **Daftar Pustaka**

- Drs.H. Sujardi, M. (2012). Pengembangan Kinerja pelayanan Publik. Bandung: PT Refika Aditama.
- Dwiyanto, A. (2005). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Fandy Tjiptono, P. (2012). Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET.
- Fitriani, N. I., Purwaka, D., & Putra, G. A. (2013). Kualitas Dinas Pemadam Kebakaran di Kabupaten Garut.
- Sugiyono, P. D. (2014). Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung: CV. ALFABETA.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Negara P.U. No. 11/KPTS/2000 tanggal 1 Maret 2000 tentang Ketentuan Teknis Manajemen Penanggulan Kebakaran.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pelayanan Umum
- Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.