

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Covid-19

Ahmad Zainullah Hasan¹ Khusnul Khotimah²
Universitas Islam Jember, Indonesia

Email: zainullah.hasan889@gmail.com

Email:
zainullah.hasan889@gmail.com

Abstract

Di Indonesia sebenarnya pemerintah tidak tinggal diam dalam upaya peningkatan pelayanan publik, apalagi pada saat masa pandemic covid-19 saat ini. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan saat ini dikarena berlakunya social distancing agar penyebaran virus corona ini terhenti. Sehingga peningkatan kualitas pelayan publik dapat dirasakan oleh masyarakat meskipun pada saat wabah virus corona ini semakin hari semakin memburuk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di tengah wabah yang sedang mengepung seluruh dunia ini. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literasi dengan mengumpulkan berbagai literasi, buku dan jurnal penelitian yang membahas berbagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa pandemic covid-19 ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah lima dimensi tentang kualitas pelayanan publik. Hasil dari penelitian ini adalah pada dimensi pertama perlunya peningktan penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil .di masa pandemic covid-19 ini. Kedua, syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan agar masyarkat merasa nyaman saat memperoleh pelayanan. Ketiga, Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya agar masyarakat puas pada pelayanan yang diberikan. Keempat, kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap harus tinggi. Kelima, pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan kepada masyarakat.

Kata Kunci

kulitas pelayanan publik , pandemic covid-19.

Abstract

In Indonesia, the government actually does not remain silent in an effort to improve public services, especially during the current covid-19 pandemic. Improving the quality of services is needed at this time due to the enactment of social distancing so that the spread of the corona virus is stopped. So that the improvement in the quality of public servants can be felt by the community even though at the time the corona virus outbreak is getting worse and worse. The purpose of this research is to see how the quality of service in the midst of the plague is besieging the entire world. The method used in this study is a qualitative research method. The data collection technique used is the study of literacy by collecting various literacies, books and research journals that discuss various innovations in improving the quality of public services during the covid-19 pandemic. The theory used in this study is five dimensions of the quality of public services. The results of this study are on the first dimension of the need to increase the appearance of physical facilities, equipment, and personnel. During the covid-19 pandemic. Second, the conditions for caring, giving personal attention to customers so that people feel comfortable when getting service. Third, the ability to carry out the promised services appropriately and reliably so that people are satisfied with the services provided. Fourth, the willingness to help customers and provide services quickly or responsively must be high. Fifth, the knowledge and courtesy of employees and their ability to generate trust and confidence in the community.

Keywords

quality of public services, pandemic covid-19.

PENDAHULUAN

Menurut UU No. 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan menyebutkan bahwa administrasi kependudukan merupakan sebuah pelayanan yang sangat penting bagi masyarakat. Administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Menurut Dwiyanto (2017:171) Pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik karena menjadi arena interaksi yang intensif antara pemerintah dan warganya serta memiliki potensi untuk secara langsung menyentuh pemenuhan kebutuhan dan penanganan permasalahan publik. Pelayanan publik yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang mudah, cepat, efektif dan efisien. Sehingga setiap urusan atau keperluan yang di butuhkan masyarakat terpenuhi dengan baik. Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna (1999:37) dalam Anggara (2012:567) bahwa masyarakat yang semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Adapun menurut Daviddow dan Uttal dalam Wiryatmi (1996:1) dalam Anggara (2012:568), pelayanan merupakan aktivitas/manfaat yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen atau dalam bisnis seiring disebut customer (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dimiliki. Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah seperti yang juga dikemukakan oleh Mahmudi dalam Ruhana (2010), diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu pelayanan kebutuhan dasar (meliputi kesehatan, pendidikan dasar dan bahan kebutuhan pokok masyarakat) dan pelayanan umum (terdiri dari pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa). Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya, untuk itu kualitas pelayanan publik adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan (Alwi, 2012; Suwari, 2014; Kurniawan, 2016). Namun, saat ini dunia tengah dilanda wabah yang cukup membuat segala bentuk kegiatan terhenti. Sejak seluruh dunia mulai waspada akan meluasnya virus yang berasal dari Wuhan ini pada Januari lalu ini, dapat kita rasakan bersama dampak secara nyata imbas mewabahnya pandemi Covid-19. Utamanya, terkait aktivitas sehari-hari seperti bekerja, sekolah, hingga aktivitas jual-beli sedikit banyak terganggu dan selain itu kegiatan yang terkena dampak dari

COVID-19 ini yakni dalam bidang pelayanan publik. Himbauan pemerintah untuk tetap berada di rumah dan pembatasan pemberian pelayanan publik ini memang membuat masyarakat menjadi kurang nyaman dalam menerima pelayanan publik, tetapi ini merupakan kebijakan yang saat ini diambil pemerintah adalah upaya untuk membatasi atau menghentikan penyebaran Virus Corona. Dalam kondisi pandemi COVID-19, maka penting untuk kemudian mengeluarkan kebijakan perubahan standar pelayanan sehingga masyarakat tetap dapat mengakses pelayanan tanpa ada alasan bahwa pelayanan tidak dapat diberikan karena alasan kondisi pandemi COVID-19. Namun, peningkatan kualitas pelayanan publik pada masa pandemic saat ini perlu dilakukan, hal ini mengingat bahwa masih terdapat instansi-instansi yang kurang profesional dan belum sepenuhnya mengerti dalam memberikan pelayanan pada masa pandemic ini. Program peningkatan kualitas pelayanan publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dari masing-masing instansi pemerintah sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat di suatu daerah bahkan di Indonesia. Untuk itu pada saat ini karena akses untuk melakukan kegiatan pelayanan mengalami keterbatasan ruang gerak dikarenakan pandemic COVID-19 ini, maka perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik di masa COVID-19 ini. Agar masyarakat masih merasakan pelayanan yang prima dan berkualitas pada masa pandemic COVID-19 ini. Untuk mendorong peningkatan pelayanan publik disahkan Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Undang-undang ini menetapkan standar pelayanan yang harus dipatuhi setiap penyelenggara pelayanan publik. Menurut Ibrahim (2008, h.22), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut. Tjiptono dalam Herdiyansyah (2011:40), ciri-ciri yang menentukan kualitas pelayanan publik antara lain ketepatan waktu pelayanan yang meliputi waktu proses dan akurasi pelayanan yang meliputi bebas dari kesalahan. Oleh karena itu, berhasil atau tidaknya pelayanan publik yang berkualitas terletak pada cara petugas memberikan pelayanan. Petugas pelayanan publik diharapkan mampu melayani secara komunikatif, ramah, profesional dan berintegritas.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi literasi dengan mengumpulkan berbagai literasi, buku dan jurnal penelitian yang membahas berbagai inovasi peningkatan kualitas pelayanan publik di masa pandemic COVID-19 ini. Penulis kemudian melakukan analisis

terhadap data-data yang diperoleh untuk kemudian menarik kesimpulan. Sesuai dengan literature review yang pernah dijelaskan oleh Cooper dalam Creswell (2013), memiliki beberapa tujuan yaitu menginformasikan kepada pembaca hasil-hasil penelitian lain yang berkaitan erat dengan penelitian yang dilakukan saat itu, menghubungkan penelitian dengan literatur-literatur yang ada. Hasil seleksi kemudian dikumpulkan dan dianalisis sesuai teori yang digunakan. Data di analisis dengan melakukan reduksi data dari literasi, buku dan jurnal penelitian yang membahas tentang pelayanan publik berbasis digital yang ada di Indonesia untuk mengetahui tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam melakukan pelayanan digital untuk melayani masyarakat menuju pelayanan yang prima sesuai harapan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah ada tiga yaitu, tipe pelayanan yang pada mulanya untuk semua masyarakat, pola pelayanan yang di sesuaikan sesuai kebutuhan masyarakat, dan yang ketiga pola pelayanan yang memiliki perbedaan pelayanan bagi setiap individu-individu.. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono (2011:174-175) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu:

1. Berwujud (*Tangible*) Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan personil.
2. Empati (*Emphaty*) Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.
3. Keandalan (*Reliability*) Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.
4. Keresponsifan (*Responsiveness*) Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap.

Keyakinan (*Assurance*) Pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

HASIL PEMBAHASAN

Pada tahun 2020 ini pula WHO menetapkan virus Corona sebagai pandemi yang memberikan gambaran setiap orang beresiko terjangkit virus Corona. Penyebaran virus Corona yang terus berlangsung, menyebabkan berbagai sektor kehidupan mengalami pergeseran. Pergeseran dalam kehidupan yang dirasakan mulai dari cara saling bersalaman hingga work from home atau stay at home yang sering digaungkan agar penyebaran virus Corona dapat segera ditangani. Pelayanan publik yang telah menjadi kebutuhan bagi masyarakat sudah seharusnya melakukan penyesuaian akibat penyebaran virus Corona yang masih menghantui.

Pemerintah Indonesia, baik pusat maupun daerah, tengah berusaha menangani pandemi Covid-19. Salah satu caranya adalah dengan refocusing anggaran. Namun, bukan berarti pelayanan publik menjadi tidak optimal. Ditengah pandemik, masyarakat tetap diajak berpartisipasi menilai kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah, salah satu caranya adalah dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Online.

1. Gambaran Umum Covid-19

Wabah ini dimulai dari daerah wuhan tepatnya setelah tahun baru cina, tepatnya dimulai setelah tahun baru cina yang bertepatan pada tanggal 25 januari 2020. Pada tanggal 7 Januari 2020, Cina mengidentifikasi pneumonia yang tidak diketahui etiologinya tersebut sebagai jenis baru virus Corona (coronavirus disease, COVID-19). Pada tanggal 30 Januari 2020 WHO telah menetapkan sebagai Public Health Emergency of International Concern (PHEIC). Badan kesehatan dunia (WHO) sebelumnya menyatakan bahwa kemungkinan, hewan menjadi sumber utama dari virus ini. Namun, beberapa penularan secara terbatas antara manusia bisa terjadi dengan kontak dekat. Korban akibat virus corona sudah mencapai 493 orang meninggal dunia dan terbanyak dari kota Hubei yakni 479 orang meninggal dunia. Kemudian sebanyak 24.551 orang mengidap virus corona di 28 negara di dunia, yang terbanyak di China yakni 24.338 orang, Rabu (5/2). Tak hanya di China, korban meninggal akibat corona terjadi di Filipina dengan 1 orang meninggal dan Hong Kong dengan 1 orang meninggal. Penambahan jumlah kasus virus Corona berlangsung cukup cepat dan sudah terjadi penyebaran ke luar wilayah Wuhan dan negara lain. Sampai dengan 16 Februari 2020, secara global dilaporkan 51.857 kasus konfirmasi di 25 negara dengan 1.669 kematian (CFR 3,2%). Tanda-tanda dan gejala klinis yang dilaporkan sebagian besar adalah demam, dengan beberapa kasus mengalami kesulitan bernapas, dan hasil rontgen menunjukkan infiltrat pneumonia luas di kedua paru.

Penyebaran virus Corona yang digambarkan mengalami penularan yang terjadi dari aktifitas manusia ke manusia membuat beberapa kegiatan sehari-hari harus mengalami perubahan. Pembatasan aktivitas, pengurangan interaksi antar manusia hingga prosedur standar sering mencuci tangan sudah digaungkan untuk menghambat penyebaran virus Corona. Namun dapat dirasakan kebijakan ini tidak dapat berbicara banyak, dan penyebaran virus Corona terus terjadi pada masyarakat. Sehingga perlu perubahan-perubahan yang lebih mengatur seluk-beluk kehidupan agar memiliki dampak kongkrit yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Perubahan yang diperlukan masyarakat seperti pelayanan publik harus dapat menjawab tantangan, agar peyediaan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tidak terhambat dan resiko tertular virus Corona akibat mengakses pelayanan publik dapat dihindarkan.

2. Dampak pandemic covid-19 terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Sejak awal Maret 2020, berbagai kebijakan telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat dan daerah. Mulai dari membatasi hubungan sosial (social distancing), menghimbau untuk bekerja di rumah (work from home) bagi sebagian besar Aparatur Sipil Negara (ASN), meniadakan kegiatan ibadah, dan meminta masyarakat untuk tetap di rumah serta mengurangi aktivitas ekonomi di luar rumah. Kebijakan tersebut bermaksud baik, namun dampak dari kebijakan tersebut memiliki resiko tinggi, hingga akhir Maret 2020 kebijakan pemerintah bukan hanya social distancing tapi dilanjutkan dengan Physical Distancing, dan juga pemerintah telah menetapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Dengan banyaknya instansi penyelenggara layanan publik yang membatasi layanan, menginisiasi layanan online bahkan sampai meniadakan pelayanan sementara, menjadi satu fenomena yang harus dilakukan. Pembatasan pelayanan publik ini mulai dilakukan oleh pemerintah sejak pertengahan bulan Maret 2020 ini, dimulai dengan meliburkan anak sekolah dengan meminta untuk belajar di rumah dan kemudian menghimbau kepada pegawai-pegawai untuk melakukan Work From Home (WFH).

Pemberlakuan WFH ini memang tidak diberlakukan kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik, dikarenakan ada beberapa bidang yang tidak dapat melakukan WFH, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terkait dengan perekaman KTP-El, mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor maupun perpanjangan STNK di Samsat, dan bidang-bidang lain yang memerlukan kedatangan masyarakat secara langsung. Walaupun tidak memberlakukan WFH, tetapi tetap memberlakukan pembatasan pelayanan publik. Pembatasan yang dilakukan yaitu seperti dengan mengurangi jumlah antrian yang masuk ke dalam ruangan dan di dalam ruangan, serta pelayanan harus mengikuti anjuran jarak aman yaitu minimal 1 meter. Dengan berlakunya WFH bagi pegawai-pegawai yang bergerak dalam pelayanan publik, menyebabkan pelayanan publik menjadi terhambat, karena pada akhirnya beberapa bidang pelayanan tidak dapat melayani masyarakat secara langsung. Akan tetapi, penyelenggara pelayanan publik kemudian membuat inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan agar pelayanan tidak terhambat seperti memberikan pelayanan melalui sistem online.

3. Tolak ukur kualitas pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari

keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik (Yayat Rukayat:2017). Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat. Erland Mou mengatakan, Dalam praktek pelayanan publik di berbagai daerah, seharusnya birokrasi selalu memberi perhatian terhadap permasalahan yang ditimbulkan dari penguasaan masyarakat. Keterlibatan birokrasi dalam pelayanan publik disamping menunjukkan manfaat dan keunggulan tertentu, sekaligus juga menunjukkan kelemahannya, yaitu terbatasnya sumber daya yang mumpuni serta ditambah dengan peraturan-peraturan yang membuat birokrat daerah bekerja dengan kaku. Endang Larasati menyatakan, bahwa reformasi kebijakan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus tetap berorientasi pada demokratisasi. Kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik harus tumbuh dan berkembang sesuai dengan potensi lokal (local wisdom, local cultural) sehingga birokrasi pelayanan publik akan mengakar kuat.

Birokrasi juga masih mendahulukan kepentingan tertentu tanpa memperhatikan konteks atau dimana birokrat bekerja atau berada dan mendahulukan orang atau suku sendiri merupakan tindakan yang biasa dilakukan dan diterapkan dalam konteks organisasi publik. Kualitas pelayanan berkaitan erat dengan kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas atau senang. Menurut Jaelan Usman, solusi mengatasi persoalan kemunduran birokrasi dalam pelayanan publik meliputi: merubah persepsi dan paradigma birokrasi mengenai konsep pelayanan; adanya kebijakan publik yang lebih mengutamakan kepentingan publik dan pelayanan publik dibandingkan dengan kepentingan penguasa atau elit tertentu; unsur pemerintah privat dan masyarakat harus merupakan all together yang sinergi; adanya peraturan daerah yang mampu menjelaskan standar minimal pelayanan publik dan sanksi yang akan diberikan; adanya mekanisme pengawasan sosial yang jelas mengenai pelayanan publik antara birokrat dan masyarakat yang dilayani; adanya kepemimpinan yang kuat dalam melaksanakan komitmen pelayanan publik; adanya pembaharuan dibidang sistem administrasi publik; dan adanya upaya untuk memberdayakan masyarakat empowerment secara terus menerus dan demokratis.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari aparat birokrasi yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Asas atau pedoman penyelenggaraan pelayanan Publik diatur dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009 terdiri dari:

- a. Kepentingan umum adalah pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum adalah jaminan ter- wujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Kesamaan hak adalah pemberian pela- yanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban ada- lah pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksa nakan, baik oleh pemberi maupun pe- nerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan adalah pelaksana pe- layanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif adalah peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelengga- raan pelayanan dengan memperhati- kan aspirasi kebutuhan dan harapan ma-syarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskrimi- natif adalah setiap warga negara ber- hak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan adalah setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah meng- akses dan memperoleh informasi me- ngenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas adalah proses penye- lenggaraan pelayanan harus dapat di- pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-un- dangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi ke- lompok rentan adalah pemberian ke- mudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pela- yanan.
- k. Ketetapan waktu adalah penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pela- yanan.
- l. Kecepatan, kemudahan dan keterjang- kauan adalah setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat mudah dan terjangkau.

Asas penyelenggaraan pelayanan publik mencakup hal-hal yang wajib dipenuhi, sebagai pedoman pembentukan sebuah peraturan yang berkaitan dengan pelayanan publik dengan tu- juan untuk mensejahterakan masyarakat. Penyelenggara wajib mengikut sertakan masyarakat sebagai pihak terkait dalam menyu sun standar pelayanan, hal ini didukung oleh Pendapat Samuel Atbar yang mengatakan, perilaku birokrasi pemerintahan harus

mengakomodasi dan menyalurkan kepentingan rakyat melalui berbagai kebijakan yang sesuai dengan kepentingan umum dan diarahkan membangun partisipasi masyarakat dalam mendukung dan mengelola kegiatan pemerintahan yaitu kegiatan pelayanan kepada masyarakat yang berpola pada hubungan keduanya. Menurut Andi Wahyudi, urgensi komunikasi dalam pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting oleh karena proses penyelenggaraan pelayanan publik dengan kelengkapan yang meliputi ketersediaan sumber daya manusia, anggaran biaya, sarana dan prasarana serta metode pemberian pelayanan perlu dikemas dalam komunikasi yang baik antara penyedia dan pengguna layanan, tanpa komunikasi yang baik maka masyarakat tidak mengetahui upaya apa yang telah dilakukan oleh unit penyedia layanan publik.

4. Peningkatan kualitas pelayanan publik di masa pandemic covid-19

Pelayanan publik sebagai kebutuhan bagi masyarakat, dipandang sebagai sesuatu yang harus dipenuhi dan tak dapat dihentikan. Namun, pada masa penyebaran pandemi virus Corona sekarang perlu diperhatikan bagaimana kualitas pelayanan publik dapat dirasakan oleh warga yang terkena dampak penyebaran wabah covid-19 ini. Oleh karena itu, penulis ingin memberikan pandangan tentang bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik di masa pandemic covid-19 ini. Mengingat bahwa pada saat ini ruang gerak untuk keluar rumah pun sangat terbatas guna memotong penyebaran virus corona ini. Meskipun kondisi saat ini masih sangat kacau akibat virus corona ini, pelayanan yang maksimal, profesional dan berkualitas layak untuk diterima masyarakat.

Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. Kualitas dalam penyelenggaraan sebuah pelayanan harus selalu dijaga dan ditingkatkan, mengingat masyarakat semakin cerdas menilai mana pelayanan yang baik dan mana yang buruk. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus kepada kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Fitzsimmons and Fitzsimmons (2001:2) adalah "customer satisfaction is customers perception that a supplier has met or exceeded their expectation. Hasbullah Malau mengatakan, untuk meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas dan bermutu, pemerintah daerah sebaiknya

merubah paradigma berfikir dan bertindak yang ada di birokrasi daerah dari paradigma dilayani, pangreh praja, memerintah dan menguasai menjadi paradigma melayani, pelayan masyarakat, penyuguhi masyarakat, memfasilitasi dan mengajak masyarakat untuk berpartisipasi dalam pelayanan publik, memberikan pelayanan prima, responsif, transparan, akuntabel, komunikatif.

Penulis ingin memberikan pandangan untuk mengetahui bagaimana layanan proaktif dapat meningkatkan kualitas layanan, layanan digunakan untuk peningkatan kualitas lima zeithamal, parasuraman dan beri, adalah bukti fisik, realibilitas, responsif, jaminan, dan empati (Achmad Dwiky Kurniawan:2015). Istiana Heriana, mengatakan Perlindungan hukum bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik oleh pemerintah melalui perlindungan hukum preventif maupun perlindungan hukum refresif memiliki makna memberikan perlindungan kepada masyarakat agar terlindungi dengan pe- rangkat-perangkat hukum. Penetapan standar pelayanan harus memuat setidaknya persyaratan dan prosedur pelayanan ,jangka waktu penyelesaian, biaya pelayanan dan jalur pengaduan bagi warga yang kurang puas sebagai masukkan perbaikan kualitas pelayanan. Namun, saat ini ditengah wabah covid-19 ini perlunya mengkaji tentang peningkatan kualiatas pelayanan. Untuk menjawab hal tersebut peneliti mencoba menganalisa fenemena yang terjadi menggunakan teori yang peneliti gunakan .Adapun 5 dimensi peningkatan kualitas pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. Berwujud (Tangible)

Tangibles adalah kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi(Napitupulu,paimin :2007). Kemampuan fisik, peralatan, personil, dan komunikasi matrial, bentuk pela- yanan fisik tersebut berupa kemampuan menggunakan dan memanfaatkan segala fasilitas alat dan perlengkapan di dalam memberikan pelayanan, sesuai dengan kemampuan penguasaan teknologi yang ditunjukkan secara fisik dan bentuk tampilan dari pemberi pelayanan sesuai dengan perilaku yang ditunjukkan. Berdasarkan penjelasan diatas bahwasannya pada dimensi pertama ini peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, dan pegawai. Dalam fasilitas fisik keadaan barang-barang dan fasilitas harus terawat dengan baik agar pelayanan yang diberikan semain prima. Perlengkapan penunjang lainnya seperti akses internet,computer,telephone dan lainnya harus dalam keadaan yang layak. Agar semua fasilitas dan perlengkapan dapat di kelola dengan baik maka perlu Sumber daya manusia dalam hal ini adalah pegawai, maka diperlukannya pegawai yang professional. Pada dasarnya sarana prasarana seperti mesin yang digunakan merupakan alat bantu untuk mempercepat

pelaksanaan pekerjaan. Peranan teknologi yang berbasis informasi dan komunikasi sangat diperlukan dalam menyediakan produk yang berupa barang dan jasa. Menurut Tjiptono (2006:70), bukti fisik (tangible) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini biasa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, keberhasilan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Kinerja pelayanan publik yang buruk dapat disebabkan oleh sistem (Hayat, 2016). Dimensi Tangible merupakan dimensi yang berfokus pada kualitas fisik suatu pelayanan. Oleh karena itu pada masa pandemic covid-19 ini kualitas fisik juga perlu kiranya di perhatikan kualitas, keamanan, kenyamanan dan kelayakannya, sehingga pelayanan yang di berikan petugas pelayanan kepada warga yang terkena wabah covid-19 ini bisa menerima pelayanan yang memuaskan.

2. Empati (Emphaty)

Emphaty yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari aparat terhadap konsumen. Dimana dalam topik pembahasan Emphaty ini dapat meliputi kemudahan dalam melakukan pelayanan publik. Menurut Tjiptono (2006:70), empati merupakan kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen. Setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung.. Oleh karenanya, empati dalam suatu organisasi kerja menjadi sangat penting dalam memberikan suatu kualitas layanan sesuai prestasi kerja yang ditunjukkan oleh seorang pegawai. Pada situasi pandemi covid-19 ini, masyarakat memang memerlukan pelayanan yang cepat, ramah, penuh perhatian namun tetap mementingkan kualitas pelayanan. Sehingga masyarakat dan petugas pelayanan mendapatkan dampaknya yakni masyarakat akan memberikan penilaian terhadap pelayanan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

Sri Suwitri yang mengatakan, untuk tercapainya pelayanan prima dalam otonomi daerah, pemerintah daerah perlu memperhatikan dimensi- dimensi kualitas pelayanan, serta penerbitan peraturan daerah yang mampu menempatkan masyarakat sehingga dapat berpartisipasi sebagai informan, korektor, dan evaluator terhadap kualitas pelayanan publik. Pemerintah/birokrasi dalam memberi pelayanan kepada publik menempatkan kepentingan umum diatas kepenti- ngan pribadi atau golongan, rela berkorban dan bekerja keras tanpa pamrih. Dengan semangat kejuangan itu seorang birokrat akan sanggup bertahan dari godaan untuk tidak berbuat yang bertentangan dengan nilai-nilai kebenaran, kebaikan keindahan, kebebasan, persamaan dan keadilan.

3. Keandalan (Reliability)

Reliabel (handal) yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan tingkat pengetahuan yang dimiliki, handal dan terampil menguasai bidang kerja yang diterapkan, sesuai pengalamannya yang ditunjukkan dalam menggunakan teknologi kerja. Keandalan dalam Rambat Lupiyoadi (2001:148) adalah 'kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Kemampuan ini berkenaan dengan pemberian prosedur pelayanan yang mampu dijangkau oleh masyarakat. Prosedur pelayanan merupakan syarat yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan untuk mengakses jasa yang diberikan oleh penyedia jasa pelayanan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Tjiptono (2006:70), keandalan (reliability) merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat semenjak saat pertama (right the first time). Selain itu juga berarti bahwa perusahaan yang bersangkutan memenuhi janjinya, misalnya menyampaikan jasanya sesuai dengan jadwal disepakati. Pandemi covid-19 ini menyebabkan pelayanan publik mengalami banyak kendala, yang mana proses pelayanan publik harus dilakukan oleh tenaga yang handal, proses pelayanan yang cepat dan tepat waktu. Hal ini dikarenakan, untuk menjaga keamanan dan keselamatan warga terhadap virus corona ini, untuk itu masyarakat membatasi waktu atau aktifitas diluar rumah. Sehingga pelayanan publik yang cepat dan tepat waktu selain mengurangi dampak penyebaran virus juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan tersebut.

4. Keresponsifan (Responsiveness)

responsiveness (pertanggung jawaban) adalah rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan dimana setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapat pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan daya tanggap dari pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan. Menurut Tjiptono (2006:70), daya tanggap (responsiveness) merupakan keinginan para staf untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap. Daya tanggap dapat berarti respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan yang

meliputi kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi. Pada saat ini daya tanggap pelayanan publik dituntut untuk cepat dan tanggap serta pemberian informasi yang jelas. Masa pandemic covid-19 ini pelayanan yang prima juga harus dieksekusi dengan baik. Membiarkan masyarakat menunggu terlalu lama menyebabkan stigma negative terhadap kualitas pelayanan. Elemen yang tidak kalah penting agar kualitas pelayan semakin meningkat ditengah wabah covid-19 ini adalah para petugas pelayanan hendaknya harus cepat tanggap dan sigap, apabila terdapat masyarakat yang memerlukan bantuan.

5. Jaminan (Assurance)

Assurance (jaminan) yaitu pegawai yang memiliki pengetahuan, prilaku dan kemampuan sehingga orang yang menerima pelayanan merasa puas dan yakin bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang dilakukan tuntas dan selesai sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran. Menurut Tjiptono (2006:70), jaminan (assurance) merupakan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf : bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Pada saat persaingan sangat kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. Faktor keamanan, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Pada tahap ini keinginan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat 3 hal yang harus di perhatikan yakni : akuntabilitas, kesopanan dan kompetensi. Citra sebuah instansi yang menangani dalam bidang pelayanan publik maka dituntut untuk memberikan jaminan atau kepercayaan terhadap masyarakat berkaitan dengan kualitas pelayanan yang di berikan. Jika dikaitkan dengan masa pandemic covid-19 saat ini, image sebuah instansi akan baik dimata masyarakat apabila penanganan pelayanan yang diberikan menjamin keamanan masyarakat agar terhindar dari penyebaran wabah covid-19. Serta menjamin dapat menanggapi pelayanan pada masa pandemic covid-19 dengan kualitas yang prima dan aman.

Berdasarkan 5 dimensi tentang peningkatan kualitas pelayanan publik diatas dapat disimpulkan bahwa Kualitas pelayanan publik ditentukan oleh seberapa baik sikap dan perlakuan penyelenggara negara/instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya kepada masyarakat serta tingkat kepuasan masyarakat yang ditandai dengan membaiknya kesejahteraan masyarakat dari waktu ke waktu. proses peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut, memerlukan adanya komitmen terhadap asas-asas pemerintahan yang baik sesuai asas-asas umum pemerintahan yang baik (AUPB) diamanatkan oleh UU

Administrasi Pemerintahan Nomor 30 tahun 2014, pada Pasal 10 menyatakan bahwa AUPB meliputi asas : kepastian hukum, kemanfaatan, ketidak berpihakan, kecermatan, tidak menyalahgunakan kewenangan, keterbukaan, kepentingan umum, dan pelayanan yang baik. Apabila penyelenggara negara/instansi pemerintah berkomitmen kuat dalam menjalankan tugas dan fungsinya, sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan mengutamakan aspek pelayanan dan keadilan, maka visi dan tujuan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik prima tahun-tahun berikutnya semoga dapat terwujud.

SIMPULAN

Dari analisis dan interpretasi yang telah di sampaikan diatas mengenai peningkatan kualitas pelayanan di masa pandemi covid-19 ini dapat tarik kesimpulannya berdasarkan 5 dimensi yang di jelaskan di atas bahwa :

1. Kualitas pelayanan yang dinilai dari indikator bukti langsung atau bukti secara fisik (*tangibles*), termasuk fasilitas, sarana dan prasarana serta sumberdaya manusia pada masa pandemic covid-19 ini . peningkatan fasilitas, sarana dan prasarana dan sumberdaya manusia menjadi perhatian khusus guna tercapainya peningkatan pelayanan yang primadi masa pandemi covid-19.
2. Kualitas pelayanan dinilai dari indikator empati (*emphaty*), pada indikator ini juga dapat dikategorikan pelayanan yang membantu peningkatan kualitas pelayanan. Dengan pelayanan yang ramah, penuh perhatian dan cepat yang di nilai oleh masyarakat khususnya pada masa pandemic saat ini dapat meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.
3. Kualitas pelayanan dinilai dari indikator kehandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam menyajikan layanan secara akurat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan dalam melayani masyarakat yang terkena dampak dari masa pandemic covid-19.
4. Kualitas pelayanan dinilai dari indikator daya tanggap (*responsiveness*) terhadap harapan dan keinginan dari masyarakat yang menginginkan para pemberi jasa layanan publik agar cepat tanggap dan cekatan dalam penanganan pelayanan untuk warga yang menjadi korban dari masa pandemic covid-19 ini. Jika penanganan pelayanan semakin cepat dan sigap maka kualitas pelayanan semakin meningkat.

5. Kualitas pelayanan dinilai dari indikator jaminan (*assurance*), dimana pada indikator ini petugas pelayanan harus bekerja sesuai dengan prosedur yang berlaku, dan tidak berbelit-belit. Sehingga pelayanan ditengah wabah covid-19 berjalan sesuai dengan alur yang telah di tetapkan.

DAFTAR REFERENSI

Achmad Dwiky Kurniawan(2015). INOVASI PELAYANAN PUBLIK (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanama Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga Kebijakan dan Manajemen Publik Volume 3, Nomor 3, September - Desember 2015.

Agus Dwiyanto. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. 2017.

Alwi. (2012). Network Implementation Analysis on Democratic Public Service, International Journal of Administrative Science & Organization, 19 (2), 94-109.

Andi Wahyudi, “Urgensi Komunikasi dalam Menunjang Efektivitas Pelayanan Publik”, Jurnal Borneo Adminis- trator, Vol. 6 No. 3 Edisi 2010, Samarinda: PKP2A III LAN. hlm. 21-38.

Anggara, Sahya. 2012. Ilmu Administrasu Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Arya, Farras Alfino, (2018). “AJEP”: Strategi Inovasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadudan Perindustrian Kabupaten Padang Pariaman Dalam Pelayanan Publik, (JAKP) Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 3 (3), 239-249.

Creswell, W.J. (2013). Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed) Edisi Revisi. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Dwimawanti, Ida Hayu. (2004). Kualitas Pelayanan Publik (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah), “Dialogue” JIAKP, 1 (1), 109-116.

Endang Larasati, “Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik”, Dialogue, Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik, Vol.5 No.2 Edisi 2008, Semarang: Universitas Diponegoro, hlm. 264.

Erland Mou, “Kualitas Pelayanan Publik di Daerah Se- buah Kajian Teoritis”, Jurnal UNIERA, Vol. 2 No. 2 Edisi 2013, Halmahera: Universitas Halmahera, hlm. 92.

Fitzsimmons, James A and Mona J. Fitzsimmons. 2001. Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology. Third Edition. Singapore: McGraw-Hill Book Co.

Hardiyansyah. (2011) Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta, Gava Media

Hasbullah Malau, “Menyoal Pelayanan Publik yang Ber- kualitas di Era Otonomi Daerah”, Jurnal Ilmiah Politik Kenegaraan, Vol. VIII No.1 Edisi Oktober 2009, Univer- sitas Negeri Padang, hlm.14.

Hasjimzum, Yusnani, MODEL DEMOKRASI DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK(Studi Otonomi Daerah dalam Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Pasca Reformasi), Fakultas Hukum Universitas Lampung.

Hasnih, Gunawan, Hasmin,2016, Pengaruh Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Ompo Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, Jurnal Mirai Management, Volume 1 Nomor 2, Oktober 2016 STIE Amkop, Makassar

Hayat. (2016). Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik, (JSP) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 20 (2), 175-188

Ibrahim, Amin. (2008) Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya. Bandung, Mandar Maju.

Istiana Heriana, “Perlindungan Hukum Terhadap Hak Masyarakat dalam memperoleh pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah”, Jurnal Ilmu-ilmu Social Socio- scientia, Vol. 5 No. 1 Edisi Februari 2013, Kalimantan: Uniska Muhammad Arsyad Al-Banjary, hlm. 49.

Jati, Wasisto Raharjo. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta, (JSP) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,15 (1), 68-78.

Jaelan Usman, “Manajemen Birokrasi Profesional dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”, Jurnal Otoritas Ilmu Pemerintahan, Vol. 1 No. 2 Edisi Oktober 2011, Makas- sar: Universitas Muhammadiyah, hlm. 109

Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah, Fiat Justisia Journal of Law, 10 (3), 569-586.

Lupiyoadi , Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa. PT. Salemba Empat. Jakarta

Napitupulu,paimin ,2007, Pelayanan Publik dan Custome Satisfaction, PT. Alumni, Bandung. hal : 172

Ruhana, Faria. (2010). Kualitas Pelayanan Dan Alternatif Model Pelayanan Penyuluhan Pertanian Di Era Otonomi Daerah, Sosiohumaniora, 12 (1), 39-56.

Rukayat, Yayat (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA) No.2 Tahun XI Juni 2017.

Samuel Atbar, "Pengaruh Perilaku Birokrasi terhadap Kualitas Layanan Publik pada Distrik Semangga", Jurnal Societas Fisip, No. 1 Jilid. 1 Edisi April 2012, Merauke/ Papua: Universitas MUSAMUS, hlm 1-19.

Sanapiah Azis. 2000. Pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat jurnal Administrasi Negara Vol 6 Nomor 1.

Sri Suwitri, "Pelayanan publik dan kebijakan Otonomi Daerah di Indonesia", Jurnal Dialogue Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik (JIAKP). Vol. 1 No. 1 Edisi Januari 2004, Semarang: Universitas Diponegoro, hlm. 76-85.

Suwari Akhmaddhian. (2014). Reformasi Birokrasi Bidang Perizinan Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Studi Di Kabupaten Bogor), Sosiohumaniora, 16 (2), 206-214.

Tjiptono. Fandi. 2001. Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Rineka Cipta. Jakarta. 2002. Strategi Pemasaran. Penerbit andi. Yogyakarta 2006. Pemasaran Jasa, Bayumedia Pubhlishing, Malang. 2007. Pemasaran Jasa, edisi revisi. Bayumedia, Malang.

Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang asas atau pedoman penyelenggaraan pelayanan Publik