

## **Analisis Gerakan *One Agency One Innovation* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Wajo**

Yusran<sup>1</sup>, Iwan Mamminanga<sup>2</sup>, Muh. Hasbi Abbas<sup>✉3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Program Studi Administrasi Publik, Universitas Puangrimaggalatung

### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan bentuk inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Wajo, serta menganalisis dan mendeskripsikan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta telah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan telah di evaluasi menjadi pelayanan keliling yang lebih efektif walaupun pelayanan yang diberikan belum dirasakan secara merata oleh masyarakat Kabupaten Wajo. Inovasi ini telah memenuhi seluruh kriteria yang meningkatkan kualitas pelayanan publik diantaranya kebaruan (novelty), efektif (effectiveness), bermanfaat (significance), dapat di transfer (transferability), dan berkelanjutan (sustainability). Kesimpulan ini didapatkan dari hasil observasi, studi dokumentasi dan wawancara bersama 7 informan yaitu Innovator, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 2 orang Teknisi Pelayanan Keliling, 3 masyarakat dari Kecamatan Tanasitoko Kabupaten Wajo. Saran yang bisa diberikan dalam pelaksanaan inovasi ini adalah sebaiknya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bisa melakukan pelayanan keliling secara lebih merata agar manfaatnya dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat pelosok Kabupaten Wajo.

**Kata kunci :** *Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan*

Copyright (c) 2022 Muh. Hasbi Abbas

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [m.hasby.abbas@gmail.com](mailto:m.hasby.abbas@gmail.com)

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sendiri berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun ruang lingkup dalam pelayanan publik antara lain adalah pengadaan dan penyaluran barang publik, peyediaan jasa serta pelayanan administratif. Kemudian yang menjadi penyelenggara pelayanan publik sendiri adalah Instansi penyelenggara Negara, Korporasi (BUMN, BUMD), Lembaga Independen, Swasta/Organisasi Masyarakat yang melaksanakan misi negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Salah satu upaya dalam mempercepat peningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menciptakan dan mendorong inovasi. Inovasi sendiri mempunyai arti yaitu sebuah gagasan atau ide baru yang diterapkan untuk memperbaiki suatu produk dan jasa yang difokuskan pada gagasan, produk dan jasa serta upaya perbaikan (Stephen Robbins).

Dalam mewujudkan inovasi tersebut pemerintah telah membuat program “Inovasi Pelayanan Publik” atau disebut juga Gerakan *One Agency One Innovation* yang telah dilaksanakan oleh beberapa Provinsi, Kabupaten/Kota di Indonesia. Gerakan *One Agency One Innovation* ini diwujudkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik yang telah dicanangkan sejak tahun 2013. Gerakan ini mengacu pada kebijakan PBB yang berfokus pada perbaikan pemberian pelayanan publik melalui penetapan Hari Pelayanan Publik Dunia setiap tanggal 23 Juni dan penyelenggaraan forum tahunan *United Nation Public Service Forum* (UNPSF) sejak tahun 2003. Dan salah satu agenda dalam UNPSF yaitu *UNPS Awards* (UNPSA) yang diikuti di Indonesia sejak tahun 2014.

Di Kabupaten Wajo sendiri, telah melaksanakan Gerakan *One Agency One Innovation* sejak tahun 2017. Dimana terdapat beberapa perangkat daerah yang mengikuti kompetisi tersebut, diantaranya adalah program akselerasi pelayanan kepegawaian dengan Mobile Si-Cakep oleh BKPSDM, Program Gerak Posyandu oleh Dinas Kesehatan, Program *one day service* oleh Disduk capil, Program sejuta kantong air oleh PSDA, Program sistem online penerimaan siswa baru, dan layanan E-Hospital Dinas Kesehatan.

Program-program ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan publik di Kabupaten Wajo tersendiri, karena pada kenyataannya pelayanan publik di beberapa instansi pemerintahan masih mengalami berbagai kendala, salah satunya adalah kesibukan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari untuk memenuhi kebutuhan mereka menyebabkan mereka terburu-buru dan bahkan tidak sempat untuk mengurus administrasi yang dibutuhkan di instansi setempat. Setelah timbul beberapa masalah terkait pelayanan publik, maka sudah seharusnya pemerintah sekarang ini berinovasi untuk mempermudah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta’ (PERMATA) oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, merupakan sebuah bentuk inovasi teknis pelaksanaan untuk memudahkan dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan dengan menggunakan sistem jemput bola. Dari Hal pengamatan tersebut sehingga peneliti mengangkat Analisis Gerakan *One Agency One Innovation* yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta’ (PERMATA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo

## METODOLOGI

Penelitian ini mengenai analisis gerakan *one agency one innovation* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten wajo (Studi Kasus: Inovasi Pelayanan Administrasi Masuk Kampung Ta’ [PERMATA] Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo)

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo, Provinsi Sulawesi Selatan yang telah mengikuti program *Gerakan One Agency One Innovation* untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya di Kecamatan Tanasitolo.

Penelitian ini merupakan sebuah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bogdan dan Taylor dalam Moloeng (2007:4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati dari fenomena yang terjadi. Lebih lanjut Moleong (2007:11) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif menekankan pada data berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif.

### Deskripsi Fokus

- a. Fokus Gerakan *One Agency One Innovation* yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

Masuk Kampung Ta' (PERMATA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Sub fokus :

- 1) Bukti langsung (*tangibles*), yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- 2) Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.
- 4) Jaminan (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- 5) Empati (*empaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

b. Fokus Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta' (PERMATA) di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo.

Sumber data penelitian ini sumber data yang menjadi informan pada penelitian ini berjumlah 7 orang (1 orang Inovator, 1 orang Kabid Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, 2 orang Tim Teknis Penyelenggara, , dan 3 orang dari masyarakat).

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi.

#### 1. Observasi

Observasi adalah pengamatan meliputi kegiatan pemusatan perhatian terhadap sesuatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera seperti penglihatan, pendengaran, penciuman, peraba, dan pengecap (Arikunto, 1998:146). Hasil observasi harus member kemungkinan untuk menafsirkan secara ilmiah (Nasution,1995:7).

#### 2. Wawancara

Teknik wawancara adalah suatu cara untuk mendapatkan keterangan dan informasi dengan bertanya langsung dengan subjek.).

#### 3. Studi Dokumentasi

Teknik pengumpulan data berikutnya adalah teknik dokumentasi, yaitu teknik mencari data yang berkenaan dengan hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah prasasti, notulen rapat, agenda, foto, dan sebagainya (Arikunto, 1998:188).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Teknik Analisis Data

Analisis data penelitian ini dilakukan secara deskriptif kualitatif, dengan tahap sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya, dan membuang data yang tidak digunakan

Langkah pertama peneliti mengumpulkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan cara mencatat semua yang didapatkan dari hasil *survey* di lapangan. Langkah kedua peneliti menyeleksi data-data yang sudah terkumpul kemudian dikelompokkan. Langkah ketiga peneliti melakukan pemfokusan dengan memilih data-data yang dibutuhkan. Langkah keempat peneliti melakukan penyederhanaan dengan cara menguraikan data sesuai fokus penelitian kedalam pembahasan. Langkah kelima yaitu abstraksi, data kasar dipilih sesuai

dengan pembahasan masalah, kemudian dianalisis sehingga diperoleh data yang *valid* dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

## 2. Klasifikasi Data

Klasifikasi Data adalah usaha merangkum inti dari seluruh data, proses, dan pernyataan-pernyataan tentang kaitan inovasi “Pelayanan Administrasi Masuk Kampung Ta’ (PERMATA)” dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Wajo, kemudian mengkategorikannya kedalam satuan-satuan atau memilih-milih data tersebut dalam bagian-bagian yang memiliki kesamaan.

## 3. Displai Data

Usaha memperoleh data secara menyeluruh mengenai inovasi “Pelayanan Administrasi Masuk Kampung Ta’ (PERMATA)” yang telah diteliti kemudian mencari kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Wajo, dan disusun secara berurutan sesuai topik yaitu mengenai motivasi inovator melakukan inovasi di Disdukcapil, hasil yang didapat setelah melakukan inovasi, progress inovasi yang diterapkan pada masyarakat di Kecamatan Tanasitolo, dampak inovasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta segala faktor penghambat inovasi ini.

## 4. Penarikan Kesimpulan (*Concluting Drawing*)

Penarikan Kesimpulan yaitu melakukan verifikasi secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung, yaitu selama proses pengumpulan data. Peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal-hal yang sering timbul, hipotesis dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang tentatif. Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi dan wawancara.

### **Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (*validitas*) atas kehandalan (*reabilitas*). Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Menurut Moleong (2007:324), terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain:

#### 1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep *validitas* internal dan nonkualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, Pertama, penemuannya dapat dicapai; Kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil penemuan dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan beberapa teknik pemeriksaan, yaitu :

##### a. Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan dan dengan metode yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori. Untuk itu, maka peneliti dapat melakukan dengan cara:

- 1) Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- 2) Membandingkan data hasil pengamatan (*observasi*) dengan wawancara
- 3) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- 4) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan.

Berdasarkan hasil triangulasi tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya mengungkapkan gambaran yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti.

b. Kecukupan *Referensial*

Mengumpulkan berbagai bahan-bahan, catatan-catatan, atau rekaman-rekaman yang dapat digunakan sebagai referensi dan patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data.

2. Keteralihan (*Transferability*)

Keteralihan sebagai persoalan empiris bergantung pada pengamatan antara konteks pengirim dan penerima. Untuk melakukan pengalihan tersebut, seorang peneliti perlu mencari dan mengumpulkan data kejadian dalam konteks yang sama.

3. Kebergantungan (*Dependability*)

Kebergantungan merupakan substitusi reabilitas dalam penelitian nonkualitatif. Dalam penelitian kualitatif, uji kebergantungan dilakukan dengan melakukan pemeriksaan terhadap keseluruhan proses penelitian.

4. Kepastian (*Confirmability*)

Dalam penelitian kualitatif, uji kepastian mirip dengan uji kebergantungan, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji kepastian berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada tetapi hasilnya ada. Kepastian yang dimaksud berasal dari konsep objektivitas, sehinggadengan disepakati hasil penelitian tidak lagi subjektif tetapi sudah objektif.

Untuk menjamin kepastian bahwa penelitian ini objektif, peneliti dalam hal ini melakukan pemeriksaan secara cermat bersama dengan pembimbing terhadap kepastian asal-usul data, logika penarikan kesimpulan dari data dan derajat ketelitian serta telaah terhadap kegiatan peneliti tentang keabsahan data.

## Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian diatas yang difokuskan pada Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta' dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan TanasitoloKabupaten Wajo dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik
  - a. Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dilihat dari kriteria kebaruan (*novelty*) didasari adanya sistem Jemput bola melalui program pelayanan administrasi kependudukan masuk kampung'ta (permata) yang memudahkan masyarakat dalam hal pengurusan Admnistrasi kependudukan.
  - b. Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dilihat dari kriteria efektif (*effectiveness*) terbukti mempermudah danmempercepat. Jadi inovasi ini telah memenuhi kriteria efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
  - c. Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dilihat dari kriteria bermanfaat (*significance*) beberapa masyarakat dan juga menjadi salah satu pemecahan dalam permasalahan publik, hanya saja manfaat yang dirasakan belum merata, namun Disdukcapil tetap mengutamakan masyarakat yang sangat membutuhkan pelayanan untuk pengurusan berkas penting.
  - d. Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dilihat dari kriteria dapat di

transfer (*transferability*) Disdukcapil telah menciptakan inovasi ini telah mengalami *scaling-up* yaitu perubahan menjadi pelayanan keliling yang lebih efektif.

- e. Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta dilihat dari kriteria berkelanjutan (*sustainability*) Program yang Baru dengan nama PERMATA PLUS yang mana program ini melanjutkan ide-ide inovatif dari program permata dengan penambahan ide baru didalamnya sehingga program dapat selalu berkelanjutan.

Faktor penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta. Dari beberapa hal yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi ini faktor penghambat adalah anggaran dana yang sulit didapatkan untuk menyelenggarakan inovasi ini.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian Analisis Gerakan *One Agency One Innovation* yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wajo terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta' (PERMATA) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tanasitolo Kabupaten Wajo berupa pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta jika dilihat dari 5 kriteria inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu kebaruan (*novelty*), efektif (*effectiveness*), bermanfaat (*significance*), dapat di transfer (*transferability*), berkelanjutan (*sustainability*) sudah memenuhi kriteria dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik walaupun jangkauannya belum merata. Selanjutnya faktor penghambat yaitu segala hal yang menghambat pelaksanaan inovasi ini, seperti anggaran.

Berdasarkan hasil kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, maka dapat disarankan Sebaiknya jangkauan masyarakat yang menjadi target lebih merata dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Masuk Kampung Ta oleh Disdukcapil dan usahakan lebih mengoptimalkan sosialisasi kepada masyarakat agar mereka tidak minim pengetahuan tentang kebijakan baru yang diciptakan.

## Referensi

- Hardiansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.  
Diakses pada : Tanggal 2 Januari 2022, Pukul 19.35 WITA
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayan Publik*. Jakarta : PT. Bumi Aksara, Hlm 57. Diakses pada : Tanggal 2 Januari 2022, Pukul 20.04 WITA
- Lattimore, D., Baskin, O., Heiman, S. T., Toth, E. L. et. al.2012. *Public Relations The Proffesion and The Practice*. New York : McGraw-Hill. Diakses pada : Tanggal 2 Januari 2022, Pukul 20.35 WITA
- Dwiyanto, Agus. 2006. "*Transparansi Pelayanan Publik*", dalam Agus Dwiyanto,ed .2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press. Diakses pada : Tanggal 3 Januari 2022, Pukul 21.00
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar*.Yogyakarta. Diakses pada : Tanggal 3 Januari 2022, Pukul 21.22
- Ridwan. 2009. *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta. Diakses pada : Tanggal 12 Januari 2022, Pukul 19.00 WITA
- Pasolong,Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Polta Sinambella, Litjan dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implimentasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Rakhmat. 2009. Teori Administrasi dan Manajemen Publik. Jakarta : Pustaka Arif.

Ratminto & Winarsih Septi Atik. 2013. Manajemen Pelayanan “Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Rewansyah, Asmawi. 2011. Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik. Jakarta: STIA-LAN Jakarta.

Rohman Ainur Ahmad, Sa’id Mas’ud, Arif Saiful, Purnomo. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang : Program Sekolah Demokrasi Bekerja Sama Dengan AVERROES PRESS.

Savitri. 2014. Analisis Kualitas Layanan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Studi Kasus di BKD Provinsi, Kabupaten/Kota Se-NTB.

Pascasarjana Universitas Gajah Mada. Yogyakarta Siagian, P. ,Sondang. 2011. FILSAFAT ADMINISTRASI. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Siti Makmuroh. 2016 Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Purworejo. Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Yogyakarta.

Sugiyono. 2013. METODE PENELITIAN KUANTITATIF DAN KUALITATIF, DAN R&D. Bandung : ALFABETA.

Undang-undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

MENPAN No. 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik

PERMENPAN RB No.30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.