

**PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH
DI NAGARI GARAGAHAN KABUPATEN AGAM**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Sosial Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Sebagai Salah Satu Persyaratan
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Negara*



Oleh :

**IRVAN OKTAVERRY CANDRA
NIM 2008/05209**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU SOSIAL POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2013**

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

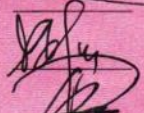
Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Sosial Politik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang
Pada hari Kamis, 17 Januari 2013 Pukul 10.00 s/d 11.00 WIB

**Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan
Kabupaten Agam**

Nama : Irvan Oktaverry Candra
BP/NIM : 2008/05209
Jurusan : Ilmu Sosial Politik
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 17 Januari 2013

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Drs. Yasril Yunus, M.Si	
Sekretaris	: Dr. H. Helmi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Drs. H. Muhardi Hasan, M.Pd	
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP. MA	

Mengesahkan:


Dekan FIS UNP
Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
Nip. 19621001 198903 1 002

ABSTRAK

**Irvan Oktaverry Candra : 2008/05209. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
Skripsi. Jurusan Ilmu Sosial Politik, Fakultas Ilmu Sosial,
Universitas Negeri Padang.**

Penelitian ini dilatar belakangi oleh tidak efektifnya pelayanan administrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan nagari, dimana masyarakat masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan perangkat nagari seperti lambatnya waktu penyelesaian pelayanan, tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan, sarana dan prasarana belum memadai serta kurangnya tanggungjawab perangkat nagari dalam mengerjakan tugasnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan administrasi, mengidentifikasi kendala yang ditemui dan mendeskripsikan upaya mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Yang menjadi informan disini adalah Wali Nagari beserta perangkatnya, niniak mamak, alim ulama, bundo kanduang, cadiak pandai, pemuda/i yang pernah berurusan di Kantor Wali Nagari mengenai pelayanan administrasi. Teknik dan alat pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi.

Berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi masih ditemui kendala seperti tidak tepat waktunya penyelesaian pelayanan, tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan, tidak memadainya sarana dan prasarana yang dimiliki pemerintahan nagari Garagahan serta kurangnya tanggungjawab petugas pemberi pelayanan dalam mengerjakan tugasnya. Dengan menyediakan sarana prasarana, menetapkan biaya pelayanan dan menciptakan perangkat nagari yang bertanggungjawab akan tugasnya dengan pembinaan, pendidikan dan pelatihan merupakan upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelayanan administrasi. Rekomendasi dengan adanya penelitian ini diharapkan adanya usaha pemerintah nagari untuk melengkapi sarana dan prasarana agar kinerja perangkat nagari dalam memberikan pelayanan menjadi efektif dan pemerintah Kabupaten Agam hendaknya melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perangkat nagari yang sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan nagari, khususnya bidang pelayanan agar tercipta pelayanan administrasi yang prima kepada masyarakat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi, Pembatasan dan Perumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN	8
A. Kajian Teoritis	8
1. Konsep Pelayanan Publik	8
2. Pelayanan Administrasi Pemerintahan Nagari	21
B. Penelitian yang Relevan.....	25
C. Kerangka Konseptual	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Informan Penelitian.....	28
D. Jenis, Sumber, Teknik dan Alat Pengumpul Data.....	29
E. Uji Keabsahan Data.....	31
F. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
A. Hasil Penelitian.....	34
1. Gambaran Umum Nagari Garagahan.....	34
2. Temuan Penelitian.....	41
a. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan.....	41
b. Kendala Yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah di Nagari Garagahan.....	51
c. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan.....	57
B. Pembahasan.....	62
1. Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan.....	62
2. Kendala Yang Dihadapi dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah di Nagari Garagahan.....	68
3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Kendala Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan.....	72
BAB V PENUTUP.....	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	78
LAMPIRAN.....	80

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Komposisi Jumlah Penduduk Nagari berdasarkan Penyebarannya di Jorong Tahun 2012.....	35
2. Komposisi Penduduk berdasarkan Pekerjaan Tahun 2012.....	36
3. Maksimal Jumlah Penduduk Nagari dengan Tingkat Pendidikannya Tahun 2012.....	37
4. Potensi Pertanian berdasarkan Jenis Tanaman dan Luasnya Tahun 2012.....	38
5. Perangkat Nagari Garagahan berdasarkan Jabatan serta Tingkat Pendidikan Tahun 2012.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Pedoman Wawancara.
2. Surat Pengantar Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial.
3. Surat Izin Penelitian dari Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Agam.
4. Data Informan Penelitian.
5. Surat Keterangan Wawancara.
6. Surat Keterangan selesai meneliti dari Kantor Wali Nagari Garagahan.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor 2 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Nagari menyatakan bahwa pemerintahan nagari adalah pemerintah terendah dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus kepentingan serta memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Pemerintahan nagari diharapkan dapat menjadi sumber inovasi (pembaharu) dalam hal urusan pemerintahan dan urusan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan pedoman yaitu Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Hal ini dimaksudkan agar tujuan dari pelayanan dapat tercapai yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan prima. Hakikat dari pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Menurut L.P. Sinambela (2010:3) pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia itu sendiri seperti seorang bayi yang selalu menginginkan pelayanan dari seorang ibu. Dalam kehidupan bernegara, setiap warga negara juga membutuhkan pelayanan dari pemerintah atau birokrat sebagai

pengendali kekuasaan yang dinamakan pelayanan publik. Dengan kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah mereka berharap semua keinginan dalam segala segi dapat terpenuhi dan terpuaskan.

Ratminto dan Atik (2005:28) menyatakan bahwa ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan, sedangkan kepuasan penerima pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Menurut Widjaja (2005:71) Aparatur pemerintah yang efektif adalah aparatur yang sungguh sadar akan kepentingan pencapaian sasaran yang telah ditentukan.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, ada 3 kelompok yang diberikan yaitu: (1) Pelayanan administratif berkaitan dengan pemberian layanan atas dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, (2) Pelayanan barang yang berkaitan dengan berbagai jenis barang yang dibutuhkan masyarakat, (3) Pelayanan jasa berkaitan dengan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengelompokan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, tentunya tidak semua jenis pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan, terutama pada pemerintahan nagari. Pelayanan administrasi merupakan jenis pelayanan yang sering dilayani pada pemerintahan nagari. Terkadang dalam proses pelaksanaannya, pelayanan administrasi itu dirasa belum efektif.

Berkaitan dengan pelayanan administrasi yang diselenggarakan kantor Wali Nagari Garagahan Kabupaten Agam terdiri dari: Surat Pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu/Miskin, Surat Izin Nikah, Surat Keterangan Usaha (SHU), Surat Jual Beli Ternak, Surat Izin Keramaian, Surat Keterangan Izin Jalan, Surat Keterangan Berkelakuan Baik, Surat Keterangan Pindah atau Mutasi Penduduk, Surat Keterangan Meninggal Dunia.

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 3 Mei 2012 selama di kantor Wali Nagari penulis mengamati masih belum memadainya sarana dan prasarana penunjang layanan pada Pemerintahan Nagari Garagahan, seperti komputer dan mesin Tik hanya 1 unit sehingga pelayanan administrasi yang seharusnya dapat diselesaikan satu hari menjadi tertunda. Penyelesaian pekerjaan yang tidak tepat waktu menyebabkan masyarakat mengeluh dan merasa tidak puas karena pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Pada akhirnya itu akan menyebabkan pemberian pelayanan administrasi kepada masyarakat menjadi tidak efektif.

Berdasarkan wawancara tanggal 16 Mei 2012 dengan bapak Amiruddin salah seorang niniak mamak nagari Garagahan, mengatakan bahwa perangkat nagari tidak menjelaskan biaya untuk setiap jenis pelayanan administrasi yang diberikan, sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa besar biaya yang akan mereka bayarkan untuk pelayanan administrasi yang dibutuhkannya. Selain keluhan di atas penulis juga memperoleh keluhan dari Dinda selaku pemudi nagari

Garagahan yang tidak puas karena tidak konsistennya akan waktu pelayanan yang dijanjikan oleh perangkat nagari Garagahan.

Dari wawancara terhadap beberapa masyarakat yang pernah berurusan mengenai pelayanan di Kantor Wali Nagari ternyata masih ada keluhan lain yang muncul dari masyarakat seperti adanya pegawai yang sering datang terlambat, tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan oleh pemerintahan nagari serta kurangnya tanggungjawab perangkat nagari akan tugasnya dalam memberikan pelayanan. Merujuk pada kenyataan tersebut dapat dirumuskan masalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah nagari belum efektif.

Berdasarkan uraian di atas bahwa pelayanan merupakan salah satu fungsi pemerintah yang masih belum efektif dilaksanakan maka penulis tertarik meneliti tentang **“Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Pemerintah Di Nagari Garagahan Kabupaten Agam”**.

B. Identifikasi, Pembatasan, dan Perumusan Masalah

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan administrasi yang diberikan oleh perangkat Pemerintahan Nagari Garagahan Kabupaten Agam belum efektif.
- b. Tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan administrasi oleh pemerintahan nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- c. Tidak tepatnya waktu penyelesaian pelayanan administrasi oleh perangkat nagari Garagahan Kabupaten Agam.

- d. Belum memadainya sarana dan prasarana pelayanan administrasi yang dimiliki oleh Pemerintahan Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- e. Kurangnya tanggungjawab perangkat nagari akan tugasnya dalam memberikan pelayanan administrasi.

2. Pembatasan masalah

Pembatasan masalah bertujuan agar tidak melebar dan meluasnya penelitian, sehingga diperoleh hasil yang memuaskan sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian, maka peneliti membatasi penelitian ini yaitu:

- a. Pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- b. Kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- c. Upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.

3. Perumusan masalah

Berdasarkan pembatasan masalah di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam?
- b. Kendala apa yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam?
- c. Bagaimana upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam?

C. Tujuan penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan adalah:

- a. Mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- b. Mengidentifikasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.
- c. Mendeskripsikan upaya untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di Nagari Garagahan Kabupaten Agam.

D. Manfaat penelitian

Selain untuk mencapai tujuan di atas, penelitian ini juga diharapkan memberi manfaat sebagai berikut:

a. Secara teoritis :

Sebagai masukan dan sumbangan pemikiran terhadap khazanah ilmu pengetahuan terutama terkait dengan mata kuliah pemerintahan nagari dan manajemen pelayanan publik

b. Manfaat praktis :

- 1) Memberikan kontribusi pada pemerintah daerah khususnya pemerintahan nagari Garagahan Kabupaten Agam tentang berbagai permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah, sehingga dapat merencanakan pelaksanaan tugas dan tanggungjawab pemerintahan nagari yang lebih efektif dan efisien sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat yang akan dilayani.

- 2) Sebagai bahan referensi bagi daerah untuk dapat dijadikan acuan guna memahami berbagai permasalahan yang muncul dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi peneliti lanjutan yang berhubungan dengan pelayanan publik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan penelitian dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan nagari Garagahan ada yang sudah terlaksana dan ada yang belum terlaksana dengan baik sesuai dengan standar pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya berdasarkan 6 standar pelayanan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik dari temuan penelitian menunjukkan bahwa 2 standar pelayanan sudah terlaksana diantaranya prosedur pelayanan dan produk pelayanan. Kemudian dapat diidentifikasi 4 standar pelayanan yang belum terlaksana dengan baik yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Jadi 4 standar pelayanan yang belum terlaksana tersebut menjadi kendala yang peneliti temukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di nagari Garagahan.
2. Kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintah di nagari Garagahan adalah : (1) tidak tepatnya waktu penyelesaian pelayanan karena faktor kurang lengkapnya fasilitas penunjang pelayanan seperti komputer, (2) tidak adanya kejelasan mengenai biaya pelayanan administrasi, (3) kurang memadainya sarana dan prasarana yang

dimiliki Kantor Wali Nagari Garagahan, (4) kurangnya tanggungjawab petugas pemberi pelayanan dalam melaksanakan tugasnya.

3. Untuk mengatasi kendala yang ditemui dalam pelaksanaan pelayanan administrasi, pemerintahan nagari Garagahan telah mengupayakan solusi untuk mengatasi kendala tersebut seperti: (1) menyediakan sarana dan prasarana yang memadai seperti penambahan komputer agar perangkat nagari tidak lagi terlambat dalam menyelesaikan tugas dan menjadikan proses pelayanan administrasi yang efektif, (2) menjelaskan biaya pelayanan administrasi, agar masyarakat mengetahui seberapa besar biaya yang akan mereka keluarkan untuk jenis pelayanan administrasi yang mereka butuhkan, (3) menciptakan perangkat nagari yang bertanggungjawab akan tugasnya dengan memberikan pemahaman, pendidikan dan pelatihan kepada perangkat nagari guna mengembangkan dan meningkatkan kemampuan perangkat nagari untuk menyelesaikan tugasnya dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif.

B. Saran

Adapun saran-saran yang dapat diberikan pada pelaksanaan pelayanan administrasi pemerintahan nagari Garagahan sebagai berikut :

1. Diharapkan adanya usaha pemerintah nagari Garagahan untuk melengkapi sarana dan prasarana kerja untuk mendukung kinerja perangkat nagari dalam memberikan pelayanan administrasi.

2. Pemerintah Kabupaten Agam hendaknya dapat melakukan pendidikan dan pelatihan kepada perangkat nagari yang bersifat teknis dan operasional sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintahan nagari, khususnya bidang pelayanan agar tercipta pelayanan administrasi yang prima kepada masyarakat.
3. Diharapkan pemerintahan nagari Garagahan menjelaskan biaya untuk setiap jenis pelayanan administrasi yang diberikan, agar masyarakat mengetahui seberapa besar biaya yang akan mereka keluarkan untuk jenis pelayanan administrasi yang mereka butuhkan.

DAFTAR PUSTAKA

Rujukan Buku :

- Harbani Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*, Bandung : Alfabeta
- Latief, CH.N, Dt. Bandaro. 2004. *Minangkabau Yang Gelisah*, cv Lubuk Agung. Bandung
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Jakarta : *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*
- Lexy. J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi. Bandung : PT Remaja Rosdakarya Ofeeset
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN
- Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: Bumi Aksara
- Musaneff. 1985. *System Pemerintahan*. Jakarja : Gunung Agung
- Poltak Sinambela dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori Kebijakan, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka belajar
- Riawan Tjandra W. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintahan Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaharuan
- Sadu Wasistiono. 2003. *Manajemen Pemerintahan Daerah*. Bandung. CV. Fokus Media.
- Sjahmunir. 2006. *Pemerintahan Nagari dan Tanah Ulayat*. Padang : Andalas University Press
- Soekidjo Notoatmodjo. 2005. *Pendidikan dan Prilaku Kesehatan*. Jakarta: PT Rineka Cipta
- Soewarno Handyaningrat, 1996. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta : Gunung Agung
- Sondang P.1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R & D. Bandung: Alfabeta.

Sutopo & Adi Suryanto. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta : LAN press

Sutopo & Adi Suryanto. 2006. *pelayanan Prima*. Jakarta : LAN

Widjaja. 2005. *Administrasi Kepegawaian Suatu Pengantar*. Jakarta: CV. Rajawali

Penelitian Yang Relevan :

Skripsi Sri Megawati, 2010, Analisis Kinerja Birokrasi Pemerintahan dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pesisir Selatan, Universitas Negeri Padang.

Skripsi Yosi Puspita Sari, 2011, Efektifitas Penyelenggaraan Pemerintahan Nagari bidang Pelayanan di Nagari Lansek Kadok Kecamatan Rao Selatan Kabupaten Pasaman, Universitas Negeri Padang.

Tesis Prasetyaningsih, 2009, Pengaruh Struktur Organisasi, Kepemimpinan dan Kemampuan SDM Terhadap Efektifitas Pelayanan Persertifikatan Hak Atas Tanah Pada Kantor Pertanahan Kabupaten Kendal.

KEPMEN dan Peraturan Daerah :

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Kabupaten Agam No. 12 Tahun 2007 tentang Pemerintahan Nagari

Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat No. 2 Tahun 2007 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan Nagari

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Website :

http://id.Wikipedia.org/wiki/Pelayanan_Publik

[http://Silahuddin66.blogspot.com/2010/05/Standar Pelayanan Publik.html](http://Silahuddin66.blogspot.com/2010/05/Standar_Pelayanan_Publik.html)

[http://stdln.blogspot.com/2010/12/Permasalahan-Pelayanan Publik.html](http://stdln.blogspot.com/2010/12/Permasalahan-Pelayanan_Publik.html)