



Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik  
Fakultas ISIP, Universitas Garut  
ISSN: 2087-1511

## PENGARUH BUDAYA KERJATERHADAP KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN CIKAJANG KABUPATEN GARUT

Sinta Riani<sup>1</sup> Yusuf Hermawan<sup>2</sup>

Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut<sup>1</sup>

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Garut<sup>2</sup>

### Abstrak

Adanya fenomena kualitas pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut belum optimal, ini disebabkan oleh Budaya Kerja yang belum berjalan dengan baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, budaya kerja, kualitas Pelayan E-KTP, dan pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode *survey deskriptif*, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan penyebaran angket, sedangkan sampel dalam penelitian ini berjumlah 19 orang dengan menggunakan teknik sensus atau sampling jenuh.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah, pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayan E-KTP Di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut secara keseluruhan dari hasil penghitungan statistika korelasi dengan menggunakan Korelasi *Rank Spearman* diperoleh korelasi sebesar 0,5084 dan koefisien determinasinya yaitu 23,787% dengan demikian antara kedua variabel tersebut ada pengaruh yang berdasarkan interpretasi korelasi tergolong rendah. Dengan tingkat signifikansi  $t_{hitung}$  sebesar 2,3035 dan setelah dikonsultasikan atau dikonfirmasi dengan  $t_{tabel}$  sebesar 2,1098 dengan demikian bahwa hipotesis  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima karena  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ .

**Kata Kunci :** Budaya Kerja, Kualitas Pelayanan.

### A. Pendahuluan

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan.

Nilai kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan organisasi dan stafnya dalam memenuhi harapan masyarakat secara konsisten. Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Kalau ini dilakukan paling tidak organisasi atau instansi

yang bersangkutan sudah punya “concern” pada masyarakat. Pada akhirnya, bisa jadi berusaha maksimal untuk memenuhi kepuasan masyarakat yang dilayani.

Salah satu tugas umum dari Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut adalah memberikan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk berbasis Elektronik (E-KTP). Kartu Tanda Penduduk elektronik atau *electronic-KTP (E-KTP)* adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi

Masih banyaknya jumlah penduduk yang belum memiliki KTP di karenakan masyarakat masih merasa berbelit-belit dalam proses pembuatan E-KTP dimana tidak semua masyarakat mengetahui dan memahami beberapa tahap proses pembuatan E-KTP, seperti perekaman retina mata, sidik jari, tanda tangan di kecamatan dan pencetakan yang hanya bisa dilakukan di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil. Kenyamanan di lingkungan kantor pun masih kurang dengan tidak dilengkapi fasilitas fisik seperti adanya TV, ruang tunggu pelayanan yang kurang memadai. Waktu pelayanan yang diberikan pun belum sesuai dengan waktu pelayanan yang seharusnya.

Berdasarkan pengamatan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Cikajang ditemukan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Ketidak tepatan waktu pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) yang seharusnya 15 menit selesai bisa sampai berjam-jam bahkan berhari-hari.
2. Signal yang jelek, kadang ada kadang tidak, gangguan ini pun bahkan sampai berhari-hari. Signal merupakan faktor pendukung dalam pelayanan e-ktip, karena pelayanan dilakukan secara online.
3. Ketersediaan sarana dan prasarana sebagai pendukung pelayanan terutama komputer yang digunakan untuk perekaman e-ktip masih kurang hanya ada 3 komputer dan itupun terkadang sudah mengalami kerusakan.

Salah satu faktor yang menyebabkan kualitas pelayanan belum berjalan dengan baik di sinyalir karena budaya kerja pegawai yang masih lemah. Budaya kerja adalah cara kerja sehari-hari yang bermutu dan selalu mendasari nilai-nilai yang penuh makna, sehingga menjadi motivasi, memberi inspirasi, untuk senantiasa bekerja lebih baik, dan memuaskan bagi masyarakat yang dilayani

Budaya kerja yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku anggota organisasi, oleh karena itu budaya kerja dapat mempengaruhi setiap anggota organisasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab sehingga dengan potensi yang dimilikinya tujuan organisasi akan tercapai.

Berdasarkan pengamatan bahwa Budaya Kerja di Kantor Kecamatan Cikajang ditemukan beberapa permasalahan, antara lain:

1. Masih adanya pegawai yang telah datang ke kantor dan mengikuti Apel namun tidak seluruhnya pegawai langsung berada di ruangan kerja dan melakukan tugasnya, mereka malah mengisi jam kerja dengan bersantai dengan duduk-duduk dan mengobrol di halaman depan kantor dan seolah tidak ada tanggung jawab.
2. Ketelitian pegawai dalam melakukan pekerjaannya sebagai pelayanan masyarakat pun masih lemah, dimana masih ditemukan kesalahan identitas masyarakat dalam e-ktip.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka pernyataan masalah (*problem statement*) dirumuskan sebagai berikut kualitas pelayanan E-KTP di kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut belum optimal, ini disebabkan oleh Budaya Kerja yang belum berjalan dengan baik. Pertanyaan masalah (*problem question*) sebagai berikut, bagaimana

pengaruh Budaya Kerja terhadap kualitas pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut.

Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Budaya Kerja terhadap kualitas pelayanan di kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut

## **B. Landasan Teori**

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Agung kurniawan (dalam Pasolong 2014:128) mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan di Kecamatan Cikajang adalah pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (EKTP). Kartu Tanda Penduduk elektronik atau electronic-KTP (e-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang dibuat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya berfungsi secara komputerisasi. Dalam pelayanan E-KTP ditemukan persoalan, salah satunya adalah budaya kerja pegawai.

Budaya kerja merupakan suatu keyakinan yang dianut oleh semua anggota dalam suatu organisasi. Budaya kerja yang kuat dan positif sangat berpengaruh terhadap perilaku anggota organisasi, oleh karena itu budaya kerja dapat mempengaruhi setiap anggota organisasi untuk melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab sehingga dengan potensi yang dimilikinya tujuan organisasi akan tercapai.

Sedangkan menurut Ndraha (2003:80), budaya kerja merupakan sekelompok pikiran dasar atau program mental yang dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan efisiensi kerja dan kerjasama manusia yang dimiliki oleh suatu golongan masyarakat.

Menurut Ndraha (2007:138), budaya kerja dapat dibagi menjadi dua unsur, yaitu:

1. Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya.
2. Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama pegawai, atau sebaliknya.

Budaya kerja akan berpengaruh kepada kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat. Budaya kerja berkaitan dengan kualitas pelayanan karena budaya kerja berarti sikap pegawai terhadap pekerjaan dan perilaku pegawai pada waktu bekerja. Bagaimana sikap pegawai dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2010:5) “Kualitas pelayanan adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik

Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas.

Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. Tangible (Berwujud), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.
2. Reliability (Kehandalan), kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
3. Responsiviness (Ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat.
4. Assurance (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri, dari pemberi layanan serta respek terhadap masyarakat.
5. Empathy (Empati), kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dari kebutuhan masyarakat.

Lima dimensi kualitas pelayanan di atas, memberikan kejelasan dalam pelayanan yang berkualitas, memiliki kemauan yang kuat guna apa yang diberikan tersebut tepat dan benar terhadap masyarakat. Jika kelima dimensi diatas diperhatikan dan dijalankan oleh aparatur pemerintahan bukan tidak mungkin kualitas pelayanan prima bagi masyarakat akan terwujud.

Hubungan budaya kerja dengan Kualitas Pelayanan adalah budaya kerja yang kuat akan menumbuhkembangkan rasa tanggung jawab yang besar dalam diri pegawai sehingga mampu memotivasi untuk menampilkan kinerja yang memuaskan dan mencapai tujuan dari organisasi yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat.

Kualitas pelayanan adalah hasil dari budaya kerja, jika budaya kerja di Kantor Kecamatan berjalan dengan baik maka kualitas pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat pun akan optimal, sesuai dengan harapan masyarakat.

### **C. Metode Penelitian**

Metode yang digunakan oleh peneliti adalah metode survey deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui penelitian kelapangan yang meliputi observasi, wawancara dan angket. Sedangkan dalam alat ukur penelitian, penulis menggunakan berupa koesioner yang sudah disusun secara terstruktur yang memuat sejumlah item pertanyaan yang bersifat tertutup berikut alternative jawaban yang telah disediakan sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Pengukuran kuisisioner dalam penelitian menggunakan model *Skala Likert*.

Pengujian uji validitas menggunakan pendekatan Statistik Non-Parametrik dengan rumus *Spearman Rank Correlation Coefisients*. Sedangkan Pengujian reliabilitas instrument dapat dilakukan dengan teknik belah dua (*Split Half*) dari *Spearman Brown* (Sugiyono, 2006:138). Dan setelah dilakukan peneitian hasilnya Valid.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai yang bertugas memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut yang berjumlah 19 orang. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik sensus atau sampling jenuh yaitu teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Sehingga jumlah sampel penelitian seluruhnya berjumlah 19 orang. Sugiyono (2006:96).

Agar hasil perhitungan koefisiensi korelasi *rank spearman* dapat digunakan untuk pengambilan keputusan, maka dilakukan pengujian signifikansi  $\alpha = 0,05$  dengan menggunakan derajat kebebasan  $(d_f) = n - 2$

#### **D. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

##### **1. Budaya Kerja di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut**

Pada umumnya budaya kerja memiliki tujuan untuk mengubah sikap dan juga perilaku SDM (sumber daya manusia) yang ada agar dapat meningkatkan eektivitas kerja untuk menghadapi berbagai tantangan di masa yang akan datang. Hal ini sudah cukup baik namun masih banyak kekurangan dan hambatan yang menimpa yang merupakan suatu hal yang harus diperbaiki. Misalnya kurang ketelitian pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, serta minat pegawai terhadap pekerjaannya. Menurut Ndraha (2007:138), budaya kerja dapat dibagi menjadi dua unsur, yaitu: (1) Sikap terhadap pekerjaan, yakni kesukaan akan kerja dibandingkan dengan kegiatan lain, seperti bersantai, atau semata-mata memperoleh kepuasan dari kesibukan pekerjaannya sendiri, atau merasa terpaksa melakukan sesuatu hanya untuk kelangsungan hidupnya, (2) Perilaku pada waktu bekerja, seperti rajin, berdedikasi, bertanggung jawab, berhati-hati, teliti, cermat, kemauan yang kuat untuk mempelajari tugas dan kewajibannya, suka membantu sesama pegawai, atau sebaliknya.

Untuk mengetahui kondisi Variabel budaya kerja di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut, maka dilakukan pengukuran dengan menggunakan angket yang terdiri dari 12 pertanyaan yang masing-masing disertai 5 kemungkinan jawaban yang harus dipilih dan yang dianggap sesuai dengan menurut responden.

##### **2. Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut**

Kualitas pelayanan E-KTP bisa dikatakan adalah hasil dari budaya kerja pegawai di lingkungan kantornya. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintahan, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak berkualitas.

Seperti halnya menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011:46), kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: (1) *Tangible* (Berwujud), penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan, (2) *Reliability* (Kehandalan), kemauan untuk memberikan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat, (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), kesadaran atau keinginan untuk membantu masyarakat dengan memberikan pelayanan yang cepat, (4) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopanan santunan, kepercayaan diri, dari pemberi layanan serta respek terhadap masyarakat, (5) *Empathy* (Empati), kemampuan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dari kebutuhan masyarakat.

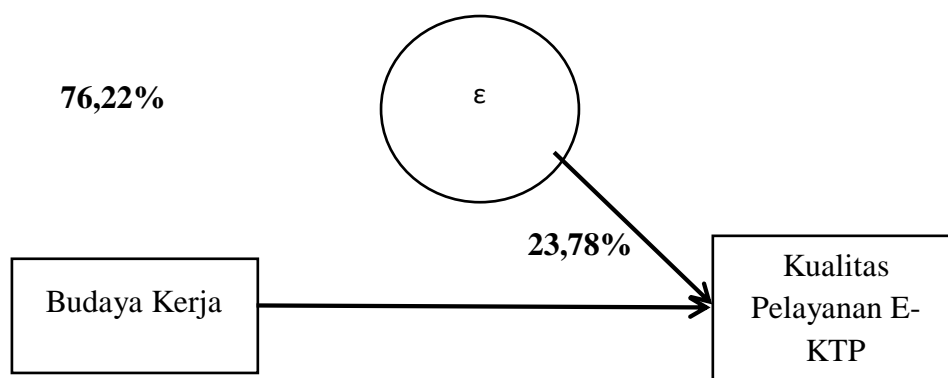
Untuk mengukur Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut, maka penulis menggunakan angket sebagai alat ukur penelitian yang terdiri dari 13 pernyataan yang masing-masing disertai 5 jawaban yang harus dipilih dan dianggap sesuai dengan responden.

### 3. Bagaimana Pengaruh Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut

Berdasarkan pemaparan kondisi budaya kerja sebagai mana diuraikan sebelumnya, tampak bahwa budaya kerja berada pada kriteria yang baik yaitu dengan *presentase* 80,2%, sementara itu kualitas pelayanan E-KTP pun berada pada tataran yang baik pula dengan *presentase* 82,6. Hasilnya kemudian dihitung dengan menggunakan metode uji satatistika dengan menggunakan program *Microsoft excel* 2010 untuk mendapatkan hubungan pengaruh antara kedua variabel.

Dari uraian tersebut di atas dapat penulis gambarkan besarnya pengaruh variabel (X) budaya kerja (Y) kualitas pelayanan E-KTP adalah sebagai berikut sebagai berikut:

**Gambar 1**  
**Gambaran Besarnya Pengaruh Variabel (X) Budaya Kerja Terhadap Variabel (Y) Kualitas Pelayanan E-KTP**



Berdasarkan uraian pada gambar di atas maka dapat di simpulkan besarnya pengaruh budaya kerja terhadap kualitas pelayanan E-KTP sudah baik, dengan besaran pengaruh 23,78% dengan berdasarkan interpretasi korelasi tergolong rendah, sedangkan 76,22% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak penulis teliti. Dengan demikian untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-KTP di Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut maka budaya kerja harus dilaksanakan dengan baik. Faktor lain yang tidak penulis teliti diantaranya pendidikan dan pelatihan, pengawasan, dan efektivitas kerja pegawai.

### E. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, maka disimpulkan sebagai berikut :

1. Budaya kerja pegawai petugas pelayanan E-ktip di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut baik. Tanggapan responden yang mempunyai nilai tertinggi adalah indikator adanya kemauan dalam mempelajari tugas dan kewajibannya dengan hasil persentase 87,37%, sedangkan untuk nilai terendah adalah indikator berdedikasi dengan hasil persentase 73,7%. Yang berarti budaya kerja pegawai



petugas pelayanan dalam hal berdedikasi harus lebih ditingkatkan, agar hasil kinerja pegawai dalam pekerjaannya lebih baik lagi.

2. Kualitas pelayanan E-ktip di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut baik. Tanggapan responden yang mempunyai nilai tertinggi adalah indikator keamanan dalam memberikan pelayanan dengan hasil persentase 90,5%, sedangkan untuk nilai terendah adalah indikator pelayanan tepat dan teliti dengan hasil persentase 75,8%. Yang berarti kualitas pelayanan e-ktip harus ditingkatkan, dengan ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan.
3. Hasil Uji Hipotesis Menunjukkan terdapat pengaruh variabel (X) budaya kerja terhadap variabel (Y) kualitas pelayanan e-ktip. Terdapat hubungan antara variabel X terhadap Y yang ditunjukkan oleh besarnya nilai korelasi sebesar 0,48772. Dengan tingkat hubungannya yaitu rendah. Sedangkan untuk besarnya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) dengan ketentuan tingkat kesalahan  $\alpha = 0,05$  diperoleh  $t_{hitung} = 2,303456 \geq t_{tabel} = 2,109816$  sehingga kaidah keputusannya adalah  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$  artinya ada pengaruh antara variabel Budaya Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan E-KTP di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut.

#### F. Rekomendasi

1. Sesuai dengan tanggapan responden pada variabel (X), indikator dengan persentasi terendah 73,07% yaitu berdedikasi. Diharapkan pegawai di Kantor Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut memiliki rasa berdedikasi terhadap pekerjaannya, agar menghasilkan kinerja pegawai yang maksimal.
2. Sesuai dengan tanggapan responden pada variabel (Y), indikator dengan persentasi terendah 75,8% yaitu pelayanan tepat dan teliti. Agar pelayanan yang diberikan lebih berkualitas, diharapkan pegawai petugas pelayanan lebih teliti lagi dalam membuat E-KTP masyarakat, agar tidak terjadi lagi kesalahan-kesalahan dalam identitas E-KTP.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hasibuan, Malayu. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Ndraha, Taliziduhu. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Osborn dan Plastrik. (2007). *Budaya Organisasi*. Jakarta : PPM
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Riduwan. (2006). *Dasar-dasar Statistik Edisi ke Tiga*. Bandung : Alfabeta.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Siegel, Sidney (1992) *Statistik Nonparametrik Untuk Ilmu Sosial* (terjemahan Zanzawi Suyuti dan Landung Simatupang). Jakarta : PT.Gramedia.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. (2010). *Budaya Organisasi*. Kencana: Surabaya

Thoha, Miftah. (2014). *Perilaku Organisasi: Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta : PT. Raja Grafindo

**Rujukan Elektronik:**

Kamus Besar Bahasa Indonesia. Melalui : <http://kbbi.web.id/kualitas>

**Dokumen:**

Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (2003)

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2002 Tentang Pedoman Pengembangan Budaya Kerja Aparatur Negara

Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan

Peraturan Bupati Garut No 248 Tahun 2014 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan

Peraturan Daerah Kabupaten Garut No. 4 Tahun 2000 Tentang Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil

Profil Kecamatan Cikajang Kabupaten Garut