

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik



**Oleh :**

**MUHAMMAD AFFAN MUTHAHARI**

**NIM.07011381924192**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN  
SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**

**Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh  
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik**

**Oleh :**

**Muhammad Affan Muthahari**

**Nim : 07011381924192**

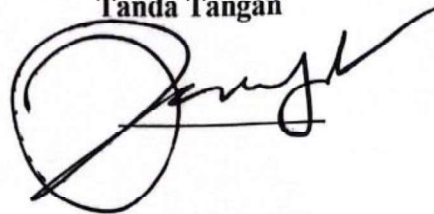
**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Februari 2024**

**Pembimbing I**

**Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si**

**NIP.196311061990031001**

**Tanda Tangan**



**Mengetahui,  
Ketua Jurusan,**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**

**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**  
**ANALISIS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU**  
**KECAMATAN (PATEN)**  
**DI KECAMATAN SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG**  
**(Studi Pada Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang)**  
**SKRIPSI**

Oleh :  
**Muhammad Affan Muthahari**  
07011381924192

Telah dipertahankan di depan penguji  
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat  
Pada tanggal 4 Agustus 2023

Pembimbing :

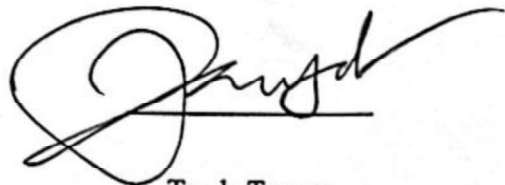
**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., MSI**  
NIP. 198801272019031005

Penguji :

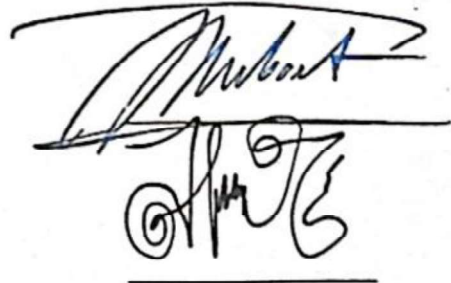
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., M.PA**  
NIP. 196911101994011001

**Anang Dwi Santoso, S.AP., M.PA.**  
NIP. 199310072019031012

Tanda Tangan



Tanda Tangan

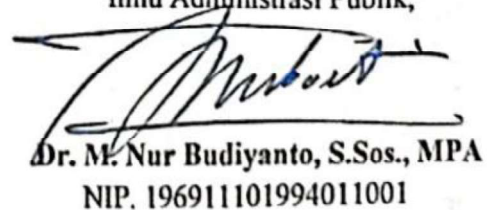


Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik,



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP. 196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Affan Muthahari  
NIM : 07011381924192  
Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi Saya yang berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang” ini adalah benar-benar hasil karya Saya sendiri dan Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau terdapat pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, Saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada Saya.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan pihak manapun.

Yang Membuat Pernyataan

Pa  
2024  
  
METERAI  
TEMPEL  
5B293ALX067177672

Muhammad Affan Muthahari

NIM. 07011381924192

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Kupersembahkan skripsi ini untuk Ayah, Bunda, Adek Cika, Para Sahabat, Saudara Andinie Destria yang selalu bersedia untuk mendengarkan cerita tentang keluhan Peneliti.

## **MOTTO**

- “ Tidak ada yang melukaimu kau terluka oleh ekspetasiimu sendiri”  
    “Manusia tidak akan pernah paham,  
    sampai dia berada di situasi yang sama”  
“ Tetaplah bermanfaat walaupun kerap disalahgunakan. Karena setiap perbuatan akan mendapatkan balasan.”

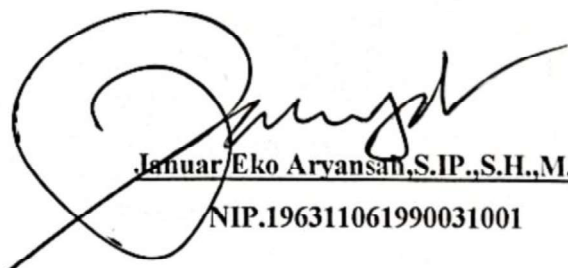


## ABSTRAK

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hasil observasi awal peneliti menunjukkan bahwa ada masalah dengan rekomendasi izin tempat usaha. Pelayanan Kecamatan masih berlangsung lebih lama dari yang diharapkan dan belum memenuhi kebutuhan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Serta mengetahui Faktor-faktor yang menjadi Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. Penelitian ini menggunakan teori peningkatan kualitas pelayanan publik menurut Tangkilisan yang memiliki lima dimensi yaitu wujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati. Metode dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Petugas di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang telah menunjukkan respons yang baik, cepat, dan konsisten dalam hal memberikan layanan yang dijanjikan. Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki pengetahuan, keterampilan, dan rasa percaya diri yang memadai mendukung keberhasilan ini. Hasil tersebut juga didukung oleh perspektif tanggung jawab sosial yang mempertimbangkan keadaan pengguna layanan.

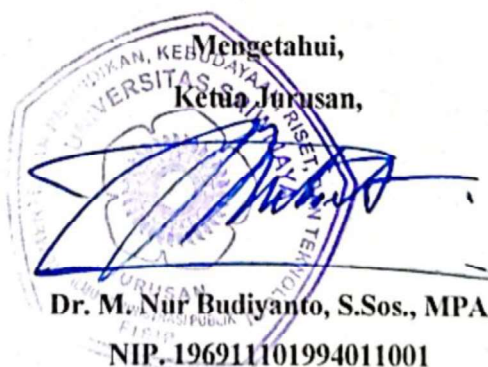
**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, PATEN, Kualitas.

### Pembimbing I



**Januar Eko Arvansan, S.IP., S.H., M.Si**  
NIP.196311061990031001

Mengetahui,  
Ketua Jurusan,



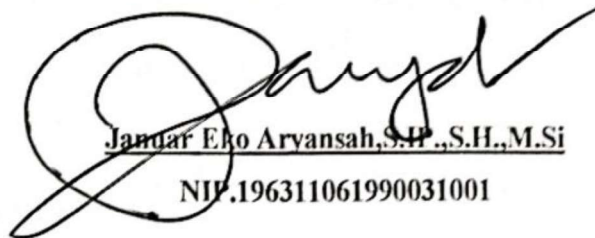
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP.196911101994011001

## ABSTRACT

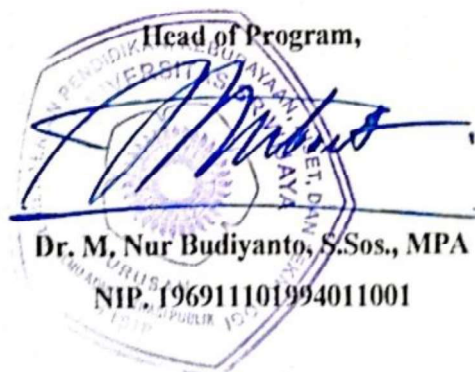
Public services are all service activities provided by public service providers with the aim of meeting the needs of service recipients and in accordance with applicable laws and regulations. The results of the researcher's initial observations showed that there was a problem with the recommendation for business premises permits. Sub-district services are still taking longer than expected and have not met community needs. This research aims to analyze the Quality of District Integrated Administrative Services (PATEN) in Seberang Ulu II District, Palembang City. As well as knowing the factors that inhibit District Integrated Administrative Services (PATEN) in Seberang Ulu II District, Palembang City. This research uses the theory of improving the quality of public services according to Tangkilisan which has five dimensions, namely form, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The method in this research is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation and documentation. The results of this research show that officers at the Seberang Ulu II District Office, Palembang City have shown a good, fast and consistent response in providing the promised services. Human resources (HR) who have adequate knowledge, skills and self-confidence support this success. These results are also supported by a social responsibility perspective which considers the circumstances of service users.

**Keywords: Public Services, PATEN, Quality.**

### Advisor I



**Jandar Ebo Aryansah, S.P., S.H., M.Si**  
NIP.196311061990031001



**Head of Program,**  
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
NIP.196911101994011001

## KATA PENGANTAR

Penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan syukur yang setulus-tulusnya kepada Allah SWT yang telah memberikan bimbingan dan dukungannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, serta memberikan bantuan lahir dan batin secara keseluruhan. Skripsi kali ini yang berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG”. Penulis ingin mengucapkan sholawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW, yang selalu menjadi inspirasi dan teladan bagi semua orang.

Guna memenuhi persyaratan akhir akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Palembang, penulis menyusun skripsi ini.

Selama penyusunan skripsi ini, penulis mengakui betapa besarnya bantuan dan dukungan yang diberikan oleh banyak individu dan kolektif. Oleh karena itu, penulis merasa berkewajiban untuk menyampaikan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada Ayah, Bunda, Adik Cika, dan seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam berbagai bentuk, baik berupa materi maupun dorongan emosional. Penulis ingin menyampaikan rasa syukur dan do'a yang setulus-tulusnya semoga Allah SWT melimpahkan hasil yang sebaik-baiknya kepada mereka.

1. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Unsri
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Unsri
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S,Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri
4. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing I
5. Terkhusus untuk Adinda Andinie Destria, yang telah memberikan support



maupun semangat baik moril maupun materil yang tak terhingga.

#### 6. Sahabat-Sahabat RUBANG

Penulis ingin meminta maaf atas kesalahan yang mungkin terjadi dalam penulisan ini karena mereka menyadari bahwa menjadi sempurna mungkin sulit.

Penulis berharap pembaca mendapatkan manfaat dari skripsi ini dan menjadi referensi yang berguna untuk perbaikan masa depan. Penulis berdoa agar Allah SWT selalu memberi kita rahmat dan ridho.

Palembang, Februari 2023

Penulis

Muhammad Affan Muthahari

NIM. 07011381294192

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI.....	i
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	11
PENDAHULUAN .....	11
1.1 Latar Belakang Masalah .....	11
1.2 Rumusan Masalah .....	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	15
BAB II .....	16
TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Pelayanan Publik .....	16
2.2 Pemerintahan dalam Konteks Good Governance .....	24
2.3 Dasar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).....	27
2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	33
2.6 Kerangka Berfikir.....	37
BAB III .....	38
METODE PENELITIAN.....	38
3.1 Jenis Penelitian.....	38
3.2 Definisi Konsep.....	38
3.3 Fokus Penelitian .....	39
3.4 Jenis Data .....	39
3.5 Informan Penelitian .....	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.7 Analisis Data .....	42
3.8 Sistematika Penulisan .....	42

BAB IV .....	44
GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN.....	44
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Seberang Ulu II .....	44
4.2 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang .....	46
4.3 Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang	49
BAB V .....	57
PENUTUP .....	57
5.1 Kesimpulan .....	57
5.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA .....	59
Lampiran.....	61

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan adalah tindakan yang diberikan oleh perusahaan atau individu kepada konsumen tanpa bentuk kepemilikan fisik. Konsumen dalam hal ini adalah kelompok orang yang mendapatkan manfaat dari tindakan yang dilakukan oleh perusahaan yang menyediakan layanan (Moenir, 2002:6). Agustino (2008) mengungkapkan bahwa terdapat pandangan dan anggapan negatif dari masyarakat umum terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, termasuk tanggapan yang lambat, prosedur yang rumit dan terlalu birokratis, kurangnya efisiensi, dan kurangnya koordinasi antar instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik. Semua ini menyebabkan persepsi masyarakat terhadap birokrasi yang buruk dan kurangnya komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik.

Tanggung jawab, otoritas, dan standar pelayanan minimal diberikan kepada pemerintah Indonesia oleh UU tentang Pemerintahan Daerah, yang menetapkan kebijakan desentralisasi dan otonomi daerah. Akibatnya, setiap daerah di Indonesia (Kotamadya atau Kabupaten) harus memberikan pelayanan publik terbaik sesuai dengan standar minimal.

Salah satu indikator paling nyata untuk mengukur kinerja pemerintah adalah layanan publik. Kualitas layanan yang diterima oleh masyarakat dapat langsung menentukan penilaian terhadap kinerja pemerintah, karena berbagai bagian masyarakat dapat merasakan kualitas layanan tersebut.

Saat ini, pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah masih mengalami banyak kelemahan, yang menyebabkan masyarakat tidak memenuhi

harapan kualitas. Banyak keluhan masyarakat masih diberitakan di media massa, menciptakan gambaran yang buruk tentang pemerintah. Mengingat peran penting pemerintah sebagai pelayan masyarakat, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kecamatan memainkan peran strategis yang signifikan dalam manajemen dan penyediaan layanan untuk berbagai kebutuhan masyarakat (Batinggi, 2005). Pembangunan, urusan kemasyarakatan, dan pemerintahan umum adalah tanggung jawab utama kecamatan. Ini termasuk memberikan layanan masyarakat dan melaksanakan tugas yang diberikan oleh bupati atau walikota.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, Pasal 11 mengatur bahwa camat disertai tanggung jawab tertentu dan diberi wewenang oleh bupati atau walikota untuk melaksanakan berbagai kewajiban pemerintahan di wilayah hukum kabupaten atau kota. Tujuan dari pelimpahan wewenang ini adalah untuk meningkatkan pelayanan masyarakat dan mengefektifkan birokrasi. Dibandingkan dengan sistem desentralisasi dengan pengaturan yang cenderung sentralistik, kualitas pelayanan di kecamatan diharapkan akan meningkat secara signifikan dengan menjadi perangkat daerah.

Kecamatan Plaju adalah bagian dari pemerintahan yang melaksanakan kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang. PATEN menyediakan beberapa bentuk pelayanan, seperti:

Karena masyarakat adalah pelanggan pelayanan publik dan memiliki peran penting dalam mencapai kesejahteraan mereka dan untuk memenuhi harapan masyarakat yang mengandalkan layanan tersebut.



Sumber daya manusia adalah komponen yang mempengaruhi kualitas pelayanan, menurut Kasmir (2016:3). Ini berarti bahwa, karena pegawai berinteraksi langsung dengan masyarakat, pelayanan yang baik dan berkualitas tinggi memerlukan dukungan dari sumber daya manusia yang handal, mahir, dan siap. PATEN memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang lebih cepat dan dapat diukur dibandingkan sebelumnya.

Pengertian PATEN diperkenalkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Daerah. PATEN yang tergolong dalam pelayanan publik menurut ayat 4 pasal 1 peraturan tersebut, terdiri dari beberapa tahapan mulai dari penerbitan dokumen hingga permohonan yang disampaikan dari satu lokasi. Melalui PATEN, tujuannya adalah untuk menyederhanakan administrasi berbagai layanan baik terkait izin maupun non-izin dan memungkinkan masyarakat memperoleh informasi dengan lebih efisien, tanpa perlu mengunjungi kantor secara fisik.

PATEN meningkatkan layanan di kecamatan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat. Tujuannya adalah untuk mengubah kinerja pemerintah dan memberikan dampak yang signifikan bagi masyarakat. Perubahan yang dihasilkan oleh PATEN mencakup penerapan standar baru untuk layanan, penerapan sistem yang lebih canggih, dan penyediaan fasilitas yang lebih baik.

Sebelum ini, ketika seseorang datang ke kantor kecamatan untuk mengurus surat atau rekomendasi, prosesnya memakan waktu antara tiga hingga empat hari hingga satu minggu karena camat atau petugas yang berwenang kadang-kadang tidak dapat hadir. Namun, PATEN menjamin bahwa penduduk diberikan bantuan yang tepat waktu dan terukur sesuai dengan standar layanan yang telah ditetapkan.

Apabila petugas yang ditunjuk tidak hadir, tanggung jawab dialihkan kepada petugas alternatif yang ditunjuk untuk memastikan masyarakat terus menerima layanan yang konsisten.

Observasi awal yang dilakukan peneliti mengungkap kekhawatiran terkait usulan izin tempat usaha. Layanan selanjutnya sering kali mengalami penundaan yang melampaui perkiraan awal, sehingga gagal memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, petugas kantor memiliki sikap yang tidak ramah saat memberikan layanan. Selama memberikan layanan, petugas tidak senyum atau salam kepada pelanggan.

Berdasarkan uraian diatas terdapat fenomena-fenomena di antaranya adalah:

1. Pegawai masih kurang ramah.
2. Sarana dan prasarana belum dimanfaatkan secara optimal.
3. Petugas belum tanggap dan memberikan perhatian.
4. Pelayanan di kecamatan masih lama dari yang diharapkan dan belum mampu memberikan kepuasan masyarakat.

Mengacu pada gambaran awal situasi, penulis merasa tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KECAMATAN SEBERANG ULU II KOTA PALEMBANG”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Penulis penelitian ini menemukan masalah berikut berdasarkan konteks yang diuraikan dalam latar belakang:

1. Bagaimana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

2. Apa sajakah faktor-faktor yang Menghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Setelah memberikan penjelasan tentang masalah sebelumnya, penulis penelitian menetapkan tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk menganalisa Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi Penghambat Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Seberang Ulu II Kota Palembang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Berikut adalah beberapa manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini:

#### **A. Secara Teoritis**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengaitkan teori-teori penulis dengan situasi nyata di lapangan dan menerapkannya.

#### **B. Secara Praktis**

Diharapkan penelitian ini akan memberikan informasi dan saran kepada kecamatan untuk melakukan evaluasi yang lebih baik dan meningkatkan pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Jurnal dan Buku

- Abdul Latif B. 2023. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Studi Pada Tim Pelaksana PATEN di Kecamatan Sindue Kabupaten Donggala.*
- Anisa Fitri Amalia. 2018. *Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat.*
- Dede Mohammad Jajuli. 2022. *Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Rancakalong Kabupaten Sumedang. Skripsi Administrasi Negara. Unpas.*
- Buku Pedoman Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan
- Eni Tri Rahayu. 2021. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sentajo Raya Kabupaten Kuantan Singingi.*
- Eva Cahayana. 2020. *Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Terhadap Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Jelutung Kota Jambi .*
- Febyola Amnurita. 2021. *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tampan Kota Pekanbaru.*
- Furqon Habib. 2021. *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Mandau Kabupaten Bengkalis.*
- Lisdawati. 2020. *Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin. Skripsi Administrasi Negara.*
- Nurazizah. 2020. *Kualitas di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten Pidie*
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik.* Bandung: Alfabeta
- Pulukadang, Ishak. 2002. *Makalah.* Manado:FISIP Unsrat.

Qory, Ganang Alfana. 2017. *Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang.*

Siti Nur Izzatul Mahmudah. 2022. *Analisis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak*

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Administrasi.* Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.* Bandung Alfabeta

Tangkilisan. 2005. *Teori Kualitas Pelayanan Publik*

Zulkarnain. 2002. *Kendala Terwujudnya Good Governance.* Bone: Artikel.

### **Peraturan Undang-Undang**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010.

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 19 tentang Kecamatan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Walikota Palembang Nomor 58 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan