

MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK PADA MASA NON-TAHAPAN PEMILIHAN

UMUM DI BAWASLU KABUPATEN PASURUAN

Chintya Lolita¹⁾, Roro Merry Chornelia Wulandary²⁾,

Firman Firdausi³⁾

¹⁾²⁾³⁾ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi,

Indonesia

¹⁾chintyalolita9@gmail.com ²⁾merry.chornelia@yahoo.com, ³⁾firman.firdausi.88@gmail.com

Abstrak

Pelayanan publik merupakan indikator penting dalam menilai kinerja institusi, termasuk Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) yang tetap menjalankan fungsi kelembagaan pada masa non-tahapan pemilu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Pasuruan pada masa non-tahapan pemilu. Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*, sedangkan analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus penelitian mencakup fungsi-fungsi manajemen, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa pengelolaan pelayanan publik telah dilaksanakan secara konsisten dan terencana, terutama dalam pengawasan pemutakhiran data pemilih, pelayanan informasi publik, serta pelibatan partisipasi masyarakat. Namun, efektivitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa anggaran, kapasitas apparatur, serta rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan inovasi pelayanan dan optimalisasi media digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kepercayaan masyarakat.

Kata kunci: *Manajemen Pelayanan Publik; Masa Non-Tahapan Pemilu; Bawaslu; Fungsi Manajemen; Partisipasi Masyarakat*

Abstract

Public service is an important indicator in assessing institutional performance, including the Election Supervisory Body (Bawaslu), which continues to carry out its institutional functions during the non-election period. This study aims to analyze the management of public services at Bawaslu of Pasuruan Regency during the non-election period. This research employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through interviews, observations, and documentation, with informants selected using purposive sampling techniques. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The research focused on management functions, namely planning, organizing, implementation, supervision, and evaluation. The results indicate that public service management has been implemented consistently and in a planned manner, particularly in supervising voter data updating, providing public information services, and encouraging community participation. However, the effectiveness of public services still faces several constraints, including budget limitations, apparatus capacity, and low levels of public participation. Therefore, service innovation and optimization of digital media are needed to improve the quality of public services and enhance public trust.

Keywords: *Public Service Management; Non-Election Period; Bawaslu; Management Functions; Public Participation*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan demokrasi yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pelaksanaan tahapan pemilihan umum, tetapi juga oleh keberlanjutan fungsi pengawasan dan pelayanan publik pada masa *non-tahapan*. Dalam konteks ini, Badan Pengawas Pemilihan Umum (Bawaslu) memiliki peran strategis sebagai lembaga negara yang bertugas menjaga integritas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemilu secara berkelanjutan (Asshiddiqie, 2016). Namun demikian, kajian akademik dan perhatian publik masih cenderung berfokus pada peran Bawaslu saat tahapan pemilu berlangsung, sementara pelaksanaan fungsi pelayanan publik pada masa *non-tahapan* relatif kurang mendapatkan perhatian.

Bawaslu, menurut UU Pemilu, memiliki tugas melakukan Pengawasan, Pencegahan, Penindakan, dan Penyelesaian Sengketa pemilu dan pemilihan. Meskipun secara normatif tidak disebutkan pengawasan secara khusus pada masa *non-tahapan*, tetapi pengawasan dan pencegahan merupakan kegiatan yang berkelanjutan. Lebih lanjut, pada Pasal 104 UU Pemilu mengamanatkan bahwa Bawaslu Kabupaten/Kota berkewajiban mengawasi pemutakhiran data pemilih secara berkelanjutan, mengembangkan pengawasan pemilu partisipatif, serta melaksanakan kewajiban lain sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 tentang Pemilihan Umum).

Pelaksanaan tugas tersebut menempatkan pelayanan publik sebagai bagian penting dari kinerja kelembagaan Bawaslu, termasuk pada masa *non-tahapan* pemilu. Pelayanan publik yang dimaksud mencakup keterbukaan informasi, pendidikan politik masyarakat, serta penguatan partisipasi publik dalam pengawasan pemilu dan pemilihan. Hal ini selaras dengan prinsip *good governance* yang menitikberatkan pada aspek transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelaksanaan administrasi publik (Dwiyanto, 2018). Di samping itu, upaya peningkatan mutu pelayanan publik juga diwujudkan melalui

penerapan reformasi birokrasi sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi Tahun 2010–2025.

Untuk keterbukaan informasi, masyarakat memperoleh layanan informasi publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik. Regulasi ini menegaskan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) untuk memberikan pelayanan informasi yang transparan, cepat, dan akuntabel (Bawaslu, 2022). Dengan demikian, pelayanan publik yang dilakukan Bawaslu pada masa *non-tahapan* pemilu memiliki peran yang sama pentingnya dengan pelayanan pada saat tahapan pemilu berlangsung. Pelayanan ini tidak boleh dianggap sebagai kegiatan pelengkap semata, karena justru melalui aktivitas di luar masa pemilu, Bawaslu dapat menunjukkan konsistensi kinerja, profesionalisme, dan komitmennya kepada masyarakat.

Kabupaten Pasuruan sebagai wilayah dengan jumlah penduduk yang besar dan dinamika sosial politik yang kompleks menuntut penyelenggaraan pelayanan publik yang responsif dan berkelanjutan. Berdasarkan data, jumlah penduduk Kabupaten Pasuruan pada tahun 2023 mencapai sekitar 1,64 juta jiwa, yang sebagian besar berada pada usia produktif dan berpotensi menjadi pemilih (BPS Kabupaten Pasuruan, 2023). Kondisi ini menempatkan Bawaslu Kabupaten Pasuruan pada posisi strategis dalam menyediakan layanan informasi dan pendidikan politik, tidak hanya saat pemilu berlangsung tetapi juga pada masa *non-tahapan*.

Namun, dalam praktiknya, manajemen pelayanan publik Bawaslu pada masa *non-tahapan* menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan anggaran, minimnya perhatian publik, serta rendahnya partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang tersedia. Persepsi bahwa Bawaslu hanya aktif pada saat tahapan pemilu berpotensi melemahkan efektivitas fungsi pelayanan publik dan pengawasan partisipatif. Oleh karena itu, kajian mengenai manajemen pelayanan publik Bawaslu pada masa *non-tahapan* menjadi penting untuk memahami sejauh mana fungsi tersebut dijalankan serta strategi

yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas dan keberlanjutannya.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Manajemen Pelayanan Publik pada Masa *Non-Tahapan Pemilihan Umum* di Bawaslu Kabupaten Pasuruan, dengan fokus pada praktik pelaksanaan, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan dan inovasi yang dapat memperkuat peran Bawaslu dalam mendukung penyelenggaraan demokrasi yang berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini bersifat deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Bawaslu Kabupaten Pasuruan pada periode di luar tahap pemilihan umum. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan individu terkait dan dokumen yang tersedia. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari artikel jurnal dan sumber berita yang terpercaya. Pemilihan informan dilakukan dengan cara purposive sampling. Proses pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini melibatkan beberapa langkah, yakni reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Fokus dari penelitian ini adalah pada teori fungsi manajemen yang mencakup 5 (lima) fokus penelitian yaitu: *Planning* (perencanaan), *Organizing* (Pengorganisasian), *Actuating* (Pelaksanaan), *Controlling* (Pengawasan), dan *Evaluating* (Evaluasi/Penilaian).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Manajemen Pelayanan Publik pada Masa *Non-Tahapan Pemilihan Umum* di Bawaslu Kabupaten Pasuruan

Manajemen pelayanan publik pada masa *non-tahapan pemilihan umum* di Bawaslu Kabupaten Pasuruan menunjukkan bahwa fungsi kelembagaan Bawaslu tidak berhenti setelah tahapan pemilu selesai. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama masa magang, praktik manajemen pelayanan publik dijalankan secara berkelanjutan melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Kelima fungsi tersebut saling berkaitan dan membentuk satu siklus manajemen pelayanan publik yang adaptif terhadap

kondisi *non-tahapan*.

1. **Planning (Perencanaan)**

Pada fungsi perencanaan, Bawaslu Kabupaten Pasuruan menyusun program kerja *non-tahapan* yang tetap berorientasi pada pelayanan publik dan pencegahan pelanggaran pemilu. Perencanaan dilakukan melalui rapat pleno pimpinan dan koordinasi lintas divisi yang mengacu pada rencana strategis Bawaslu serta arahan Bawaslu Provinsi dan Bawaslu RI. Fokus perencanaan pada masa *non-tahapan* diarahkan pada pengawasan pemutakhiran data pemilih berkelanjutan, penguatan pengawasan partisipatif, serta pengelolaan dan pelayanan informasi publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan pelayanan publik *non-tahapan* bersifat realistik dan menyesuaikan dengan ketersediaan sumber daya, khususnya anggaran dan personel. Program-program yang disusun tidak berskala besar seperti pada masa tahapan pemilu, namun lebih menekankan pada kesinambungan fungsi kelembagaan dan pemeliharaan kepercayaan publik. Temuan ini sesuai dengan pendapat Dwiyanto (2018) yaitu bahwa perencanaan pelayanan publik harus adaptif terhadap konteks dan kebutuhan masyarakat, termasuk dalam situasi keterbatasan sumber daya.

2. **Organizing (Pengorganisasian)**

Pengorganisasian pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Pasuruan pada masa *non-tahapan* dilaksanakan melalui pembagian tugas yang jelas berdasarkan struktur organisasi dan divisi. Tidak terdapat perubahan struktur organisasi antara masa tahapan dan *non-tahapan*, namun terjadi penyesuaian penekanan kerja pada masing-masing divisi. Divisi Hubungan Masyarakat serta Divisi Data dan Informasi memiliki peran dominan dalam pelayanan informasi kepada publik di masa *non-tahapan*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengorganisasian berjalan cukup efektif karena adanya koordinasi yang intens antara pimpinan, sekretariat, dan staf pelaksana. Meskipun jumlah personel terbatas, pembagian kerja dilakukan secara fleksibel dengan sistem saling mendukung antardivisi. Kondisi ini mencerminkan praktik pengorganisasian yang menitikberatkan pada kerja tim dan kolaborasi, sebagaimana dikemukakan oleh Terry (1964) bahwa pengorganisasian tidak hanya menyangkut struktur formal, tetapi juga pengaturan kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi.

3. *Actuating (Pelaksanaan)*

Pelaksanaan pelayanan publik pada masa *non-tahapan* diwujudkan dalam berbagai aktivitas, seperti pelayanan informasi publik melalui PPID, pengawasan pemutakhiran data pemilih berkelanjutan, sosialisasi dan pendidikan politik. Berdasarkan hasil observasi, pelayanan informasi tetap berjalan baik melalui kantor Bawaslu maupun secara digital seperti website dan media sosial resmi. Namun demikian, pelaksanaan pelayanan publik *non-tahapan* menghadapi tantangan berupa rendahnya intensitas partisipasi masyarakat dan persepsi publik bahwa Bawaslu kurang aktif di luar masa pemilu. Hal ini menyebabkan sebagian layanan tidak dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan pelayanan publik bukan hanya berdasarkan dari kesiapan internal organisasi, namun juga oleh tingkat kesadaran dan partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan (Moenir, 2002). Meskipun demikian, upaya Bawaslu Kabupaten Pasuruan dalam mempertahankan keberlanjutan pelayanan publik menunjukkan komitmen kelembagaan untuk tetap hadir di tengah masyarakat, meskipun pada masa *non-tahapan*.

4. *Controlling (Pengawasan)*

Pengawasan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Bawaslu Kabupaten Pasuruan pada masa *non-tahapan* pemilu menunjukkan pelaksanaan yang terstruktur, berjenjang, dan menitikberatkan pada upaya pencegahan. Pengawasan dilakukan melalui mekanisme pengawasan melekat dengan pendampingan terhadap KPU, terutama pada kegiatan Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan (PDPB) serta pemutakhiran data partai politik. Walaupun berada di luar tahapan pemilu, Bawaslu tetap melaksanakan pengawasan secara konsisten dan berkelanjutan. Penguatan pengawasan dilakukan melalui evaluasi rutin dalam rapat internal mingguan serta sistem pelaporan berjenjang hingga tingkat provinsi dan nasional. Praktik ini sejalan dengan fungsi pengawasan dalam manajemen yang bertujuan mencegah penyimpangan serta menjamin efektivitas pencapaian tujuan organisasi (Siagian, 2012).

Selain itu, aspek transparansi dan akuntabilitas diwujudkan melalui penyampaian informasi dan publikasi kegiatan melalui media sosial, situs resmi, dan layanan PPID,

sehingga fungsi pengawasan tidak hanya berperan dalam memastikan kepatuhan pelaksanaan program kerja, tetapi juga dalam mendukung keterbukaan informasi dan akuntabilitas kinerja kepada publik.

5. *Evaluating (Evaluasi/Penilaian)*

Evaluasi merupakan tahap akhir dalam siklus manajemen pelayanan publik di Bawaslu Kabupaten Pasuruan. Evaluasi dilakukan secara sistematis dan rutin melalui rapat pleno mingguan serta pelaporan kegiatan bulanan yang disampaikan secara berjenjang ke Bawaslu Provinsi dan Bawaslu RI. Evaluasi difokuskan pada capaian kinerja, efektivitas program, serta hambatan yang dihadapi selama masa *non-tahapan*.

Berdasarkan hasil penelitian, evaluasi pelayanan publik *non-tahapan* belum sepenuhnya berbasis pada indikator kepuasan masyarakat, melainkan masih berfokus pada capaian administratif dan pelaksanaan program. Meskipun demikian, hasil evaluasi menjadi dasar bagi perbaikan strategi pelayanan publik pada periode berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa fungsi evaluasi telah berjalan, namun masih memiliki ruang untuk ditingkatkan agar lebih berorientasi pada kebutuhan dan persepsi publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa Manajemen Pelayanan Publik pada Masa *Non-Tahapan Pemilihan Umum* di Bawaslu Kabupaten Pasuruan telah dilaksanakan secara berkelanjutan melalui penerapan fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, dan evaluasi. Meskipun berada di luar tahapan pemilu, Bawaslu Kabupaten Pasuruan tetap menjalankan pelayanan publik sebagai bagian dari tanggung jawab kelembagaan dan upaya menjaga integritas sistem pemilu secara berkelanjutan. Fungsi Perencanaan pelayanan publik disusun dengan menyesuaikan arah kebijakan Bawaslu dan keterbatasan sumber daya yang tersedia, dengan fokus pada pengawasan pemutakhiran data pemilih berkelanjutan, pengembangan pengawasan partisipatif, serta pelayanan informasi publik. Fungsi Pengorganisasian pelayanan dilakukan melalui pembagian tugas lintas divisi tanpa perubahan struktur organisasi, sehingga pelaksanaan pelayanan tetap berjalan meskipun dengan keterbatasan sumber daya. Pada fungsi Pelaksanaan pelayanan publik *non-tahapan* diwujudkan melalui pelayanan informasi, sosialisasi baik secara langsung maupun melalui

media digital.

Namun demikian, efektivitas pelayanan publik *non-tahapan* masih menghadapi sejumlah kendala, terutama keterbatasan anggaran, keterbatasan sumber daya manusia, serta rendahnya partisipasi dan persepsi publik terhadap peran Bawaslu di luar masa pemilu. Pengawasan dan evaluasi telah dilaksanakan secara rutin dan berjenjang, tetapi masih lebih berorientasi pada capaian administratif dibandingkan pada pengukuran kepuasan dan kebutuhan masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik pada masa *non-tahapan* telah berjalan, namun masih memerlukan penguatan strategi agar lebih responsif dan berdampak bagi masyarakat.

Berdasarkan temuan penelitian, disarankan agar Bawaslu Kabupaten Pasuruan perlu meningkatkan inovasi penyebaran informasi publik melalui pemanfaatan media sosial dengan konten yang informatif, edukatif, dan mudah dipahami guna memperkuat kesadaran publik terhadap peran Bawaslu pada masa *non-tahapan* pemilu. Selain itu, penguatan program pengawasan partisipatif melalui kerja sama dengan lembaga pendidikan, komunitas kepemudaan, organisasi masyarakat, dan media lokal perlu dioptimalkan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat. Optimalisasi layanan PPID juga diperlukan guna mempermudah akses dan pemahaman masyarakat terhadap informasi publik. Di sisi lain, dukungan pemerintah daerah berupa penyediaan anggaran dan fasilitas yang memadai menjadi faktor penting dalam menunjang efektivitas pelaksanaan pengawasan pada masa *non-tahapan* pemilu.

REFERENSI

Buku

- Adawia, P. R. Wijayanti, D. K. & Komalasari. Y. 2022. *Dasar-dasar Manajemen*. Yogyakarta: Expert.
- Rohman. Abd. 2017. Dasar-dasar Manajemen. Malang: Inteligensia Media
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta CV.

Artikel Jurnal

- Ardhy, I., Situmorang, T. P. & Irwayani, T. 2024. Evaluasi Pemutakhiran Data Pemilih Berkelanjutan Pada Masa Non-Tahapan Pemilihan 2020-2022 Di Kabupaten Indragiri Hilir. *PERSPEKTIF*, 13(4), 1034-1037. (online) <https://doi.org/10.31289/perspektif.v13i4.12761>. Di akses pada 2 Oktober 2025
- Muhammad, B. Z. 2023. Efektivitas Badan Pengawas Pemilu (BAWASLU) dalam Penyelenggaraan Pemilihan Umum. *Juornal UIN SGD: KHAZANAH MULTIDISIPLIN*. 4 (2). (online) <https://journal.uinsgd.ac.id/index.php/kl>. Di akses pada 4 Oktober 2025
- Pratiwi, A. I. 2022. Implementasi Prinsip-prinsip Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kelurahan Semolowaru. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(06), 74-80. (online) <https://aksiologi.org/index.php/praja/article/view/714>. Di akses pada 5 Oktober 2025
- Rado, A., Syoviana, E. & Andikos. A. F. 2022. Efektifitas Kinerja Bawaslu Diluar Tahapan Pemilu Potret Bawaslu Kabupaten Dharmasraya Provinsi Sumatera Barat. *Jurnal Sakinah: Journal of Islamic and Social Studies*, 4(1), 3-9. (online) <https://www.jurnal.stitnusadhar.ac.id/index/index.php/JS/article/view/83>. Di akses pada 8 Oktober 2025
- Teka, S. S. 2023. Tantangan Keterbukaan Informasi Pemilu dalam Perspektif Koordinasi Data Antar Penyelenggara Pemilu. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Politik*, 5(2), 145–157. (online) https://jdih.komisiinformasi.go.id/api/uploads/dokumen/Jurnal_7.pdf. Di akses pada 8 oktober 2025

Artikel Berita

Bawaslu Jateng. 2024. Laporan Penguatan Kapasitas SDM dan Evaluasi Pengawasan Pasca Pemilu 2024. <https://ppi.iainkudus.ac.id/berita-58111-upaya-bawaslu-jateng-dalam-menjaga-netralitas-asn.html>? Di akses pada 7 Oktober 2025

Bawaslu Makassar. 2025. Bawaslu Bahas Kesiapan Program Kerja Selama Masa Non-Tahapan. Berita Kota Makassar. <https://beritakotamakassar.com/2025/07/23/bawaslu-bahas-kesiapan-program-kerja-selama-masa-non-tahapan/> Di akses pada 7 Oktober 2025

BPS Kabupaten Pasuruan. 2023. *Gambaran Umum Kabupaten Pasuruan 2023*. Diakses dari <https://www.pasuruankab.go.id/halaman/gambaran-umum-kabupaten-pasuruan-2023>

Peraturan Perundang-Undangan

Bawaslu Republik Indonesia. 2025. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2025 tentang Pengawasan Pemuktahiran Data Pemilih Berkelanjutan. Pengawasan Pemuktahiran Data Pemilih berkelanjutan (PDPB). Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia. <https://jdih.bawaslu.go.id/>. Di akses pada 8 Oktober 2025

Bawaslu Republik Indonesia. 2022. Peraturan Bawaslu Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bawaslu Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pengelolaan dan Pelayanan Informasi Publik. Badan Pengawas Pemilihan Umum Republik Indonesia. <https://jdih.bawaslu.go.id/>. Di akses pada 29 September 2025

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. <https://jdih.ombudsman.go.id/peraturan/jdih-5/keputusan-menteri-pendayagunaan-aparatur-negara-dan-reformasi-birokrasi-nomor-63-tahun-2003-tentang-pedoman-umum-penyelenggaraan-pelayanan-publik>. Di akses pada 6 Oktober 2025

Peraturan Perundang-undangan. 2017. Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2017 Tentang Pemilihan Umum. <https://peraturan.bpk.go.id/details/37644/uu-no-7-tahun-2017>. Di akses pada 29 September 2025

Peraturan Perundang-undangan. 2009. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>. Di akses pada 6 Oktober 2025