

Prinsip – prinsip Pelayanan

- Keputusan Menpan No 81/1993:
 - Kesederhanaan
 - Kejelasan dan kepastian
 - Keamanan
 - Keterbukaan
 - Efisien
 - Ekonomis
 - Keadilan yang merata
 - Ketepatan waktu

Komitmen Pelayanan

1. Kejelasan (terhadap sistem dan prosedur)
2. Konsistensi
3. Komunikasi (untuk menghindari persepsi buruk dari pelanggan)
4. Komitmen