



1

**PERATURAN PEMERINTAH  
TENTANG  
PETUNJUK PELAKSANAAN  
DALAM PELAYANAN PUBLIK  
(PP. NO. 96 TAHUN 2012)  
DAN  
REFORMASI BIROKRASI  
DALAM PELAYANAN PUBLIK**

**PTA MEDIA INDONESIA  
JAKARTA - 2013**

**& INFORMASI HUKUM**

**BES**