

PENGARUH KOORDINASI TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK ELEKTRONIK DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT

Dian Putri Utami

Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol Untan

Email: putriutami.dian@gmail.com

Abstrak: Judul Penelitian ini adalah “Pengaruh Koordinasi Terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pontianak Barat”. Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh koordinasi, khususnya koordinasi eksternal terhadap pelayanan Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP) di kecamatan Pontianak Barat. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan rumus Korelasi *Product Moment*. Hasil penelitian ini adalah, koordinasi telah berjalan dengan baik dan memberikan pengaruh sebesar 3,24% kepada pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat. Pengaruh ini tergolong sangat rendah, oleh karena itu, peneliti berharap ada peneliti lain yang dapat menemukan faktor lain yang mempengaruhi pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat.

Kata Kunci: Pengaruh, Koordinasi, dan Pelayanan e-KTP

Abstract: The title of this research is “The Effect of Coordination to Electronic Identity Card Service in West Pontianak District”. This writing is supposed to know how much coordination, especially external coordination effected to Electronic Identity Card service in West Pontianak district. This is quantitative research with Product Moment Corelation formula. The result is, coordination has been run well and gave 3,24% effects to electronic Identity Card service in West Pontianak district. It could be categorized as low, therefore, researcher hopes there would be another researchers who could discover the other factors that possibly effecting electronic Identity Card service in West Pontianak district.

Keywords: Effect, Coordination, and electronic Identity Card Service

A. PENDAHULUAN

Menciptakan kesejahteraan umum ialah tujuan bangsa Indonesia yang tersurat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Berbagai macam kebijakan di berbagai aspek telah dicoba demi menemukan program yang tepat. Kemakmuran serta kesejahteraan merupakan tolak ukur kemajuan suatu bangsa. Oleh karena itu, tidak cukup hanya pengelolaan Sumber Daya Alam dan Manusia saja, melainkan pengelolaan organisasi juga termasuk di dalamnya. Administrasi yang tertata rapi dan tertib memudahkan dalam proses pendataan, pengawasan, dan evaluasi. Dapat dikatakan bahwa efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik (Surjadi, 2009:7).

Dalam rangka pelaksanaan tata administrasi kependudukan yang tertib, dilaksanakan program Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP). Di provinsi Kalimantan Barat sendiri, baru beberapa Kabupaten dan Kota saja yang melaksanakan pelayanan tersebut. Untuk Kota Pontianak, pelayanan e-KTP secara serempak dilaksanakan pada hari Senin, 26 September 2011 (Sumber: Tribun Pontianak edisi 29 Oktober 2011).

Kegunaan dasar e-KTP antara lain sebagai identitas jati diri, berlaku secara nasional sehingga memudahkan proses pengurusan izin, pembukaan rekening dan pelayanan lainnya, serta mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP agar tercipta keakuratan data kependudukan untuk mendukung program pembangunan. Peraturan penetapan e-KTP sesuai dengan pasal 6 Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 yang berbunyi :

1. KTP berbasis NIK memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri penduduk;
2. Rekaman elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi biodata, tanda tangan, pas foto, dan sidik jari tangan penduduk yang bersangkutan;
3. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk disimpan dalam database kependudukan;
4. Pengambilan seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dilakukan pada saat pengajuan permohonan KTP berbasis NIK, dengan ketentuan : Untuk WNI, dilakukan di Kecamatan; dan Untuk orang asing yang memiliki izin tinggal tetap dilakukan di Instansi Pelaksana;

5. Rekaman sidik jari tangan penduduk yang dimuat dalam KTP berbasis NIK sebagaimana dimaksud pada ayat (2) berisi sidik jari telunjuk tangan kiri dan jari telunjuk tangan kanan penduduk yang bersangkutan;
6. Rekaman seluruh sidik jari tangan penduduk sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
7. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara perekaman sidik jari diatur oleh Peraturan Menteri.

Turunan dari Perpres No.26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional Jo Perpres No. 35 Tahun 2010 tentang perubahan atas Perpres No. 26 Tahun 2009 antara lain:

- a) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional;
- b) Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor : 471.13/ 4141/ SJ tanggal 13 Oktober tentang Penerbitan Nomor Induk Kependudukan dan Persiapan e-KTP Tahun 2011;
- c) Surat Gubernur Kalimantan Barat Nomor : 471.13/ 4836/ DUKCAPIL-A tanggal 10 Desember 2010 tentang Penyelesaian Pemutakhiran Data Kependudukan, Penerbitan Nomor Induk Kependudukan dan Persiapan Penerapan e-KTP di Kalimantan Barat;
- d) Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 1 Tahun 2008 tentang Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa, pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantulkannya dalam setiap dokumen kependudukan. Selain itu juga, NIK dijadikan sebagai dasar penerbitan paspor, Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi, sertifikat tanah dan penerbitan dokumen identitas lainnya. Setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus, sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional dan telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 35 Tahun 2010 tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009.

Penerapan e-KTP dilatarbelakangi oleh sistem pembuatan KTP konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari 1 (satu) KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk dari seluruh Indonesia, sehingga member peluang pada penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penggunaannya dapat disalahgunakan dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Misalnya, untuk menghindari pajak, sengaja menyembunyikan identitas karena terlibat tindakan kriminal dan terorisme, dan lain-lain. Untuk mengatasi duplikasi tersebut, sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal, maka diterapkanlah KTP elektronik berbasis KTP. KTP elektronik yang berbasis NIK Nasional memuat kode keamanan dan rekaman elektronik sebagai alat verifikasi dan validasi data jati diri seseorang. Rekaman elektronik ini berisi biodata, pas foto, tanda tangan, dan sidik jari. Program penerapan e-KTP yang berbasis NIK Nasional dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas tunggal seseorang dan senantiasa dapat dikembangkan multi fungsi, dengan demikian dapat memudahkan penduduk untuk mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta karena tidak lagi memerlukan KTP setempat.

Di lingkungan pemerintah Kota Pontianak, target pencapaian pelayanan e-KTP pada awalnya berakhir pada bulan Desember 2011. Namun, hal ini tidak dapat terlaksana sehingga diperpanjang pelayanannya hingga bulan April 2012. Terhitung sampai tanggal 10 Januari 2012 di wilayah Kecamatan Pontianak Barat, target yang tercapai hanya 58,59% dari 94.986 jiwa penduduk wajib KTP.

Ternyata, dengan penambahan waktu tersebut Walikota masih menganggap bahwa pelaksanaan e-KTP belum optimal, sehingga waktu pelayanan kembali ditambah menjadi akhir Desember tahun 2012. Data per 10 Mei 2012, target telah tercapai sebesar 86,41%. Walikota menginginkan minimal target yang tercapai untuk seluruh Kecamatan se-Kota Pontianak adalah 90%.

Di Kecamatan Pontianak Barat, sesuai pengamatan, masalah yang sering dihadapi dan dikeluhkan masyarakat adalah mengenai distribusi undangan yang sering terlambat disampaikan. Hal ini berkaitan dengan koordinasi antara pihak Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Pontianak, Kantor Camat, Kantor Lurah, pihak swasta, hingga ke

RW dan RT. Pada beberapa undangan juga tercantum hari dan tanggal yang sama untuk beberapa RT pada RW maupun kelurahan yang sama.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1) Koordinasi dan Pelayanan

Handyaningrat (1992:118-119) menjelaskan hakikat koordinasi yang dijabarkannya menjadi tujuh poin, yaitu:

- a. Koordinasi adalah akibat logis daripada adanya prinsip pembagian habis tugas, dimana setiap satuan kerja (unit), hanyalah melaksanakan sebagian tugas pokok organisasi secara keseluruhan.
- b. Koordinasi timbul karena adanya prinsip fungsionalisasi, dimana setiap satuan kerja (unit) hanyalah melaksanakan sebagian fungsi dalam suatu organisasi.
- c. Koordinasi juga akibat adanya rentang/jenjang pengendalian (*span of control*), dimana pimpinan wajib membina, membimbing, mengarahkan dan mengendalikan berbagai kegiatan/usaha yang dilakukan oleh sejumlah bawahan, di bawah wewenang dan tanggung jawabnya.
- d. Koordinasi sangat diperlukan dalam suatu organisasi yang besar dan kompleks, dimana berbagai fungsi dan kegiatan harus dilakukan oleh berbagai satuan kerja (unit) yang harus dilakukan secara terpadu dan simultan (sinkron).
- e. Koordinasi juga sangat diperlukan dalam suatu organisasi yang dibentuk berdasarkan atas dasar prinsip jalur lini dan staf, karena kelemahan yang pokok dalam bentuk organisasi ini ialah masalah koordinasi.
- f. Koordinasi hanya dapat berhasil dengan bantuan sarana komunikasi yang baik. Oleh karena itu komunikasi administrasi yang disebut "hubungan kerja" memegang peranan yang sangat penting bagi tercapainya koordinasi.
- g. Pada hakikatnya koordinasi ialah perwujudan dari kerjasama, saling bantu-membantu dan menghargai/menghayati tugas dan fungsi serta tanggung jawab masing-masing. Hal ini disebabkan karena setiap satuan kerja (unit) dalam melaksanakan kegiatannya, tergantung atas bantuan dari satuan kerja (unit) yang lain. Jadi, adanya ketergantungan atau interdependensi inilah yang mendorong diperlukan adanya kerjasama.

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 (dalam Surjadi, 2009:8) adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Surjadi (2009:10), pelayanan prima dapat dinilai dari proses dan produk pelayanannya.

Berpedoman pada teori dari Handayaniingrat, peneliti memandang bahwa koordinasi berperan penting dalam menciptakan kondisi pelayanan e-KTP yang prima di kecamatan Pontianak Barat jika dilihat dari hakikatnya. Indikator koordinasi yaitu berupa komunikasi, keterpaduan tindakan (sinkronisasi), dan kerjasama yang dapat dilihat dari pengarah dalam rapat koordinasi, saling tukar-menukar informasi antar pihak-pihak yang terkait, dan rasa saling membutuhkan (*dependency*) yang terwujud dalam sikap saling membantu.

Sama seperti variabel koordinasi, pelayanan sebagai variabel terikat juga memiliki indikator yang relevan terkait dengan penelitian ini. Indikator tersebut diambil dari teori Skelcher (dalam Nurmandi, 2010:61) tentang pelayanan publik dengan dimensi karakteristik pelayanan, yakni: ketersediaan serta standar yang diukur dari kenyamanan dan kecepatan.

2) Metode Penelitian

Jenis penelitian jika dipandang menurut jenis data dan analisisnya merupakan jenis penelitian kuantitatif. Menurut tingkat eksplanasinya, penelitian ini jelas merupakan penelitian asosiatif dengan hubungan kausal/sebab akibat. Tujuan diadakannya penelitian ini ialah untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Objek penelitian ialah seluruh penduduk dewasa di lingkungan Kecamatan Pontianak Barat yang berusia 17 tahun ke atas (wajib KTP) yang telah direkam data pendudukannya oleh pihak kecamatan. Total keseluruhan wajib KTP ialah 94.986 jiwa (Sumber: data Kantor Camat Pontianak Barat per Desember 2011). Karena terlalu luas, peneliti mengambil sampel dari enam RT di tiga kelurahan.

Dari keenam RT tersebut, jumlah populasi wajib KTP berdasarkan tiap Kepala Keluarga (KK) ialah $54+42+36+50+55+62+24+33 = 356$. Dari jumlah populasi tersebut, sampel dapat ditarik dengan menggunakan tabel dari Isaac dan Michael (dalam Sugiyono, 2003:99) atau menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Dengan demikian, sampel yang didapat dari ketiga kelurahan tersebut ialah **185**. Dalam penelitian ini, kuesioner (angket) yang dibuat menggunakan skala pengukuran *Likert*. Selain menggunakan kuesioner, instrumen lain yang digunakan ialah pedoman wawancara dan alat-alat dokumentasi.

Untuk menguji hipotesis asosiatif yang terdiri dari satu variabel independen dan satu variabel dependen, serta datanya yang berbentuk interval/ratio diperlukan teknik korelasi **Pearson Product Moment (r)**.

Rumusan korelasi Product Moment:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) + (\sum y^2)}}$$

Untuk menyatakan besar atau kecilnya sumbangan variabel X terhadap Y dapat ditentukan dengan rumus koefisien determinan (Riduwan, 2009:218):

$$KP = r^2 \times 100\%$$

Data yang diperoleh dapat diuji keabsahannya dengan rumus Korelasi Pearson Product Moment (r) dan SPSS (*Statistical Product and Service Solution*). Sedangkan pengujian reabilitasnya menggunakan rumus *Cronbach's Alpha* (Sugiyono, 2009:365) seperti berikut:

$$r_i = \frac{k}{(k-1)} \left\{ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_i^2} \right\}$$

Ketentuan:

K = mean kuadrat antara subyek

$\sum s_i^2$ = mean kuadrat kesalahan

s_i^2 = varians total

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1) Koordinasi dalam Proses Pelayanan e-KTP

Penelitian ini bermaksud untuk melihat seberapa besar pengaruh yang diberikan variabel koordinasi terhadap variabel pelayanan. Selain itu juga untuk melihat sudah seberapa jauh koordinasi dilaksanakan dalam rangka meningkatkan pelayanan e-KTP di wilayah Kecamatan Pontianak Barat.

Sebelum membahas tentang berbagai indikator dari variabel koordinasi dalam penelitian ini, peneliti akan memaparkan hasil wawancara yang dilaksanakan pada tanggal 11 Juni 2012. Wawancara ini dianggap perlu karena jika hanya mengukur koordinasi di dalam angket saja, tentu responden akan kesulitan menjawabnya. Hal ini disebabkan karena yang menjalankan koordinasi sesungguhnya ialah pihak-pihak yang terlibat mulai dari persiapan

hingga pada saat proses pelayanan e-KTP berlangsung.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan melalui penyebaran kuisioner, responden menilai pelaksanaan koordinasi di Kecamatan Pontianak Barat terkait pelayanan e-KTP ini sudah dikategorikan baik. Hanya sebagian kecil yang masuk dalam kualifikasi buruk dan sangat buruk. Sama halnya jika kita lihat dari skor rata-rata ($7.452/185 = 40,28$) maka koordinasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah juga masuk dalam kualifikasi baik.

Dari perhitungan pula, dapat dikatakan bahwa aparat dan unit-unit yang mendukung kelancaran proses pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan cukup baik, sesuai dengan ketentuan yang telah ada.

2) Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat

Pelayanan publik menuntut adanya keterlibatan dari berbagai pihak untuk mendukung kesuksesan suatu program yang tentu saja menyangkut masalah pelayanan ini. Dalam penelitian ini, program yang dimaksud adalah program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Responden menilai pelayanan di Kecamatan Pontianak Barat terkait dengan e-KTP ini sudah dikategorikan sangat baik. Hanya sebagian kecil yang masuk dalam kualifikasi buruk dan sangat buruk. Sama halnya jika kita lihat dari skor rata-rata ($8.266/185 = 44,68$) maka koordinasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah juga masuk dalam kualifikasi sangat baik.

Dari tabel dan perhitungan di atas pula, dapat dikatakan bahwa aparat dan unit-unit yang mendukung kelancaran proses pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat telah melayani masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan publik dengan baik.

3) Pengaruh Koordinasi terhadap Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kecamatan Pontianak Barat

Adapun hipotesis kerja yang peneliti ajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Ho: Tidak ada hubungan yang signifikan antara koordinasi dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat.

Ha: Ada hubungan yang signifikan antara koordinasi dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat.

Pengujian terhadap hipotesis tentang hubungan antara yang signifikan antara koordinasi (X) dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat (Y) digunakan statistik korelasi *Product Moment* dengan taraf signifikansi α 5%.

Adapun rumus Kolerasi *Produc Moment* tersebut adalah sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2 y^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = Kolerasi antara variabel x dengan y

x = $(x_i - \bar{x})$

y = $(y_i - \bar{y})$ (Sugiyono, 2011:228)

dapat disimpulkan bahwa hubungan koordinasi dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat adalah sangat rendah.

Perhitungan yang dilakukan menunjukkan r_{xy} sebesar 0,144. Kriteria menerima atau menolak hipotesis 0 (Ho) adalah Ho diterima jika r_{xy} hasil perhitungan < daripada r_{xy} dalam tabel. Nilai r_{xy} hasil perhitungan adalah 0,18 sedangkan nilai r_{xy} dalam tabel adalah 0,144. Jadi r_{xy} hitung > daripada r_{xy} dalam tabel sehingga hipotesis 0 ditolak atau menerima hipotesis alternatif (Ha) yang berbunyi Ada hubungan yang signifikan antara koordinasi dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ada hubungan yang positif dan signifikan antara koordinasi dengan pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat.

Perhitungan untuk menentukan pengaruh disini dilakukan dengan menentukan koefisien determinasi yang besarnya adalah kuadrat dari koefisien korelasi (r_{xy}^2) sehingga $r_{xy}^2 = 0,18^2 = 0,0324$ atau 3,24 %. Artinya, pengaruh koordinasi terhadap pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat adalah sebesar 3,24 % sedangkan sisanya yaitu sebesar 96,76 %

adalah faktor-faktor lain diluar faktor koordinasi yang tidak diteliti dalam dalam penelitian ini.

D. SIMPULAN DAN KETERBATASAN

1) Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti, ada beberapa kesimpulan yang dapat ditarik, antara lain:

1. Variabel koordinasi sebagai variabel bebas, yang mempengaruhi pelayanan KTP elektronik di Kecamatan Pontianak Barat dikategorikan baik. Artinya, berbagai pihak telah saling mendukung dan bekerja sama dengan baik demi kelancaran pelayanan tersebut. Dari hasil wawancara juga telah menunjukkan upaya koordinasi telah dilakukan bahkan pada tahap perencanaan. Untuk pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat, dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat baik jika dilihat dari hasil penelitian ini. Pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat dipandang sudah memberikan yang terbaik kepada masyarakat. Hanya sebagian kecil saja yang menganggap pelayanan e-KTP di Kecamatan Pontianak Barat buruk.

2. Mengenai hubungan antara kedua variabel koordinasi dan pelayanan tergolong sangat rendah yaitu 0,18 sebagai nilai r_{xy} . Sedangkan pengaruh yang diberikan koordinasi terhadap pelayanan ialah sebesar 3,24% dan sebesar 96,76% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi pelayanan dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

2) Keterbatasan Studi

Peneliti memandang bahwa penelitian ini sesungguhnya masih jauh dari kata sempurna karena terdapat kekurangan-kekurangan di dalamnya. Hal tersebut terjadi karena adanya keterbatasan pada peneliti. Keterbatasan itu antara lain waktu yang singkat yang ditetapkan lembaga untuk menyelesaikan penelitian. Selain itu juga sampel yang lumayan besar membuat peneliti mengalami kendala pada saat menyebarkan angket (kuesioner) dan mengumpulkannya kembali untuk diinput datanya. Namun, peneliti tetap berharap dengan adanya keterbatasan ini, akan ada peneliti lain yang dapat menyempurnakannya.

E. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Pemerintah Daerah Kota Pontianak, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak, jajaran aparatur Kecamatan Pontianak Barat, serta pihak-pihak lain yang telah menerima peneliti untuk melakukan penelitian dan telah banyak membantu sehingga terselesaikannya penelitian ini.
2. Masyarakat Kota Pontianak yang melakukan pelayanan di Kantor Camat Pontianak Barat dan telah berpartisipasi dalam mengisi kuisisioner sehingga penelitian ini dapat berlangsung dengan lancar.

F. DAFTAR PUSTAKA

Literatur Buku Bacaan

- Bungin, H.M. Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta:Kencana.
- Dajan, Anton. 1986. *Pengantar Metode Statistik*. Jakarta: Putaka LP3ES.
- Gibson, James L., John M. Ivancevich, dan James H. Donnelly. 1995. *Organizations Behavior Structure and Process*. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin Inc.
- Handyaningrat, Soewarno. 1992. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV. Haji Masagung.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Sinergi Publishing.
- Riduwan. 2004. *Statistika untuk Lembaga & Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung:Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi dengan Metode R&D*. Bandung:Alfabeta.
- . 2011. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV. Alfa Betha
- Supriyanto, Budi. 2009. *Manajemen Pemerintahan (Plus Dua Belas Langkah Strategis)*. Tangerang:CV. Media Brilian.

- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung:PT Refika Aditama.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2007. *Manajemen Publik*. Jakarta:Grasindo.
- Terry, George R. 2008. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Tisnawati, Ernie, dan Kurniawan Saefullah. 2010. *Pengantar Manajemen*. Jakarta:Kencana.
- Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung:CV. Mandar Maju.
- , 2011. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi ilmu Pemerintahan*. Pontianak: Prodi IP Fisip Untan

Rujukan Elektronik:

- <http://eprints.undip.ac.id/12254/>
- <http://kukuhkurniant.blogspot.com/2011/03/efektivitas-pelayanan-puskesmas.html>
- <http://tribun-pontianak/layanan-e-ktp-pontianak-dimulai/html>.
- <http://repository.usu.ac.id/handle/123456789/22163>

Peraturan Pemerintah:

- Kecamatan Pontianak Barat oleh Badan Pusat Statistik Kota Pontianak.
- Monografi Kecamatan Pontianak Barat Tahun 2011.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2008 Tentang Kecamatan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124

Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>

Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH/PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK JURNAL ELEKTRONIK MAHASISWA**

Sebagai sivitas akademika Universitas Tanjungpura, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama lengkap : DIAN PUTRI UTAMI

NIM / Periode Lulus : E42008078 / 2012

Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI

Email address/HP : putriutami.dian@gmail.com / 089693263800

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**PENGARUH KOORDINASI TERHADAP PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI KECAMATAN PONTIANAK BARAT**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

Fulltext

Content artikel sesuai dengan standar penulisan jurnal yang berlaku.

Untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Mengetahui/Disetujui

Pengelola Jurnal.....

Drs. H. Agus Eka, M.Si

NIP. 19630123 198810 1 001

Dibuat di : Pontianak

Pada Tanggal : 9 Januari 2013

(DIAN PUTRI UTAMI)

