

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KANTOR KECAMATAN TEKARANG KABUPATEN SAMBAS

Rizky Darmawan

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat

E-mail : rzk_darmawan@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui standar pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Tekarang dalam pembuatan E-KTP dan hambatan belum terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut sehingga belum sesuai dengan harapan masyarakat. Judul skripsi diangkat berdasarkan permasalahan penyelenggaraan standar pelayanan publik yang belum terpenuhi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan datanya adalah observasi lapangan untuk memperoleh data secara langsung, wawancara kepada narasumber yang terlibat langsung dalam proses pembuatan E-KTP dan studi dokumentasi. Lokasi Penelitian di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas. Subjek Penelitian adalah Camat Tekarang, Kasi Pemerintahan dan Trantib, Petugas perekaman E-KTP, dan Masyarakat Kecamatan Tekarang. Hasil dalam penelitian ini ditemukan beberapa fakta seperti untuk dimensi *Tangibel* : penampilan petugas pelayan dalam pembuatan E-KTP yang belum rapi, kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan yang belum terpenuhi, kedisiplinan petugas pelayan yang sudah cukup baik dan alat perekaman E-KTP yang sempat rusak. Untuk dimensi *Reliability* : Kecermatan petugas pelayan dalam pembuatan E-KTP sudah cukup baik, Standar pelayanan yang belum jelas, serta kemampuan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu yang sudah tepat. Untuk dimensi *Responsiveness* : petugas/aparatur sudah merespon setiap masyarakat yang ingin membuat E-KTP, Pelayanan yang tidak terlalu cepat, melayani masyarakat dengan tepat dan cermat serta belum tertampungnya keluhan masyarakat karena sarana untuk menyampaikan keluhan belum ada. Untuk dimensi *emphaty* petugas pelayan sudah melayani dengan ramah, sopan santun dan tidak diskriminatif.

Kata Kunci : Publik, Standar pelayanan, E-KTP

Abstract

The purpose of this essay is to describe and analyze standard of public service in Tekarang Subdistrict office in making of E-KTP and yet completed public service standard so it unappropriate with public expectations. The tittle of this essay was appointed by the problem that standard of public service has not been completed. This research uses qualitative approach with descriptive study. Techniques of data collection is observation field researchers to obtain data directly, documentation study, interviews with informants who were directly involved in the making of E-KTP. Location of this research in Tekarang Subdistrict Sambas Regency. Subjects of this research are Head of Tekarang Subdistrict Office, government section, recorder officer of E-KTP and people in Tekarang Regency. The result of this research were found the facts such as tangible dimentions : appearance of public service personnels in making of E-KTP yet neat, peoples are not comfortable in doing service, dicipline of public service personnels has been good enough, and damaged E-KTP recorders. Realibility dimentions : personnels accuracy in the making of E-KTP has good enough, Service standars are not yet clear, personnels skill and ability in using tools is good. For responsiveness dimensions: responding officers had any people who want to make the E-KTP, which is not very fast service, serving the community with precise and meticulous, and yet collected public complaints due to suggestion no complaints. For empathy dimension of service personnels already serving with friendly, polite and non-discriminatory.

Keyword : Standard, Service, Public, E-KTP

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Sekarang ini banyak masalah yang terjadi di masyarakat mengenai pelayanan publik, seperti masalah perijinan, pembuatan administrasi kependudukan, perpanjangan surat-surat yang dibutuhkan masyarakat, misalnya pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Akta kelahiran dan surat-surat pengantar untuk diajukan ke instansi yang lebih tinggi. Masalah timbul dari masyarakat

sebagai konsumen tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, dan beberapa faktor internal pada kinerja pelayanan publik pada kecamatan sebagai instansi tingkat pemerintahan yang berwenang baik dalam masalah pelayanannya seperti sarana penunjang kegiatan pelayanan serta Standar Operasional Prosedur yang tidak jelas.

Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sambas No 4 tahun 2010 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Dinas dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Untuk itu Pemerintah Daerah berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi dibidang administrasi kependudukan.

Secara umumnya di kecamatan terdapat 4 urusan yang dibidangi seperti urusan pemerintahan, urusan ekonomi dan pembangunan, urusan kesejahteraan masyarakat dan urusan ketenteraman dan ketertiban. Masing-masing urusan tersebut memiliki tugas yang berbeda. Misalnya untuk pemerintahan sendiri

memiliki wewenang dalam pembuatan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran dll. Berkaitan dengan penyelenggaraan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sepenuhnya dibebankan pada anggaran pendapatan dan belanja daerah, artinya proses dari awal sampai akhir pembuatan Kartu Tanda Penduduk bersifat gratis.

Di dalam proses pembuatan E-KTP, peneliti menemukan beberapa permasalahan dan fakta pada saat *pre survey* ke lapangan, adanya pengakuan dari salah satu warga kecamatan Tekarang, ia mengeluhkan bagaimana dalam memberikan pelayanan masih banyak terdapat kekurangan, salah satunya adalah mengenai sarana ruang tunggu yang kurang memadai sehingga pada saat masyarakat melaksanakan pelayanan bingung untuk menunggu dimana serta Standar Operasional Prosedur (SOP) belum terpenuhi mengenai syarat-syarat dalam pembuatan E-KTP.

Berikut penulis cantumkan fakta berkaitan dengan sarana dan prasarana penunjang dalam memberikan pelayanan pembuatan E-KTP Selasa 26 Juni 2012 Harian Equator

Sambas – Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kabupaten Sambas belum maksimal. Dari 19 kecamatan, hanya Kecamatan Sambas yang sudah me-launching dan menerbitkan 600 e-KTP warganya.

“Satu set alat masih belum mampu melaksanakan program E-KTP. Akibatnya alat tidak berfungsi optimal, sehingga PS Client atau alat perekam Nomor Induk Kependudukan (NIK), sidik jari, eris mata, tanda tangan, dan identitas E-KTP lainnya tidak bisa merekam pendataan E-KTP atau diagnosis. Sementara untuk server sudah sangat baik, hanya kendala tidak bisa merekam saja,” jelas Kepala Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sambas Uray Burhanuddin SSos kepada Equator, Senin (25/6).

Menurut Uray Burhanuddin, satu set alat E-KTP yang telah tiba di kecamatan ternyata tidak semuanya baru. Ada beberapa kecamatan yang mendapatkan barang bekas, seperti di Kecamatan Tebas, keyboard yang diterima sudah bekas. Selain itu, alat diagnosis atau perekam tidak berfungsi dengan baik.

“Tetapi dalam hal ini, Pemkab Sambas akan berupaya secepatnya memperbaiki. Sehingga bisa dilaksanakan launching E-KTP di semua kecamatan,” ujarnya. Dijelaskan Kadisdukcapil Sambas, hingga bulan Oktober pengurusan E-KTP masih gratis. Namun, setelah itu dikenakan biaya. Besarannya tergantung kebijakan pemerintah. “Bagi yang akan mengurus E-KTP, syaratnya tunggu ada panggilan dari kecamatan. Jika telah ada panggilan langsung membawa KTP dan KK lama untuk diperbarui,” ungkap mantan Camat Sambas ini. Guna menyukseskan program E-KTP, kata Burhanuddin, pihaknya meminta PT Sucofindo agar memberikan alat yang kondisinya baik. Sehingga pelaksanaan program E-KTP berjalan lancar.

Di tempat yang sama, Nurul, petugas pendamping Kabupaten Sambas dari Sucofindo mengakui memang baru satu set alat E-KTP yang tiba di Kabupaten Sambas. “Bahkan ada laporan dari pihak kecamatan yang menerima alat bekas. Dalam hal ini Sucofindo akan berupaya semaksimal mungkin memberikan pelayanan yang baik menyukseskan program E-KTP di Kabupaten Sambas,” tegasnya. Dari laporan yang didapat, pihak kecamatan kesulitan melaksanakan PS Client guna merekam data identitas E-KTP. Kendala ini sudah dilaporkan

kepada Kadisdukcapil Kabupaten Sambas. “Adanya keluhan dari kecamatan se-Kabupaten Sambas akan kami sikapi, dan kami sampaikan kepada manajemen. Sehingga alat bekas ataupun yang tidak berfungsi bisa segera diganti,” pungkasnya.

Berikut penulis cantumkan berapa target pencapaian untuk pembuatan E-KTP dan berapa yang sudah melakukan perekaman :

Untuk Desa Tekarang, total yang sudah merekam sebanyak 1.534 orang sedangkan distribusi E-KTP berjumlah 1.251. Desa Merubong, total yang sudah melakukan perekaman sebanyak 1.581 sedangkan distribusi E-KTP mencapai 904 orang. Desa Cepala, total yang sudah melakukan perekaman sebanyak 1.490 orang sedangkan distribusi E-KTP sudah mencapai 1.076 orang. Desa Sari Makmur total yang sudah melakukan perekaman E-KTP sebanyak 725 orang sedangkan distribusi E-KTP sudah mencapai 608 orang. Desa Rambayan, total yang sudah melakukan perekaman sebanyak 1.112 orang sedangkan distribusi E-KTP sudah mencapai 937. Desa Sempadian, jumlah yang sudah melakukan perekaman sebanyak 2085 sedangkan distribusi E-KTP sudah mencapai 1.607. Desa Matang Segarau, total yang sudah melakukan perekaman E-KTP sebanyak 677 orang sedangkan distribusi E-KTP sudah mencapai 556 orang.

2. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian ini adalah pada pelayanan publik dalam pembuatan dan perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas yang mana standar pelayanan tersebut diukur dari *tangibel* (perwujudan), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), dan *emphaty* (empati).

3. Rumusan Permasalahan

Dilihat dari latar belakang penelitian ini, maka dapat dirumuskan masalah yaitu bagaimana penyelenggaraan standar pelayanan publik di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas

4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian diatas, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penyelenggaraan standar pelayanan publik di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas

5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian sebagai berikut :

- a. Penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti untuk pengembangan ilmu pengetahuan pada umumnya dan pada khususnya ilmu pemerintahan yaitu tentang penyelenggaraan standar Pelayanan Publik, serta penelitian ini dijadikan referensi bagi peneliti selanjutnya.
- b. Melalui penelitian ini, dapat memberikan masukan bagi Pemerintah terutama pada Kantor Kecamatan Tekarang, agar dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat sehingga kedepannya dapat dijadikan tolak ukur bagi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Tekarang.

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka Teori

Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau

cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan (*service*) menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiyansyah, 2011:10) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (dalam Hardiyansyah, 2011:10), *service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami. “ Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata *layan* yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang (Poerwadarminta, dalam Hardiyansyah, 2011:11). Dari uraian tersebut maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolak ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik. Menurut Zeithaml dkk (1990) dalam Hardiyansyah (2011:46), pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangibel* (berwujud), *Reliability* (Kehandalan),

Responsiviness (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Untuk dimensi *Tangibel* meliputi :

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan
- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

Untuk dimensi *Reliability* meliputi :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiviness* meliputi :

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
- f. Semua keluhan pelanggan direspon petugas

Untuk dimensi *Assurance* meliputi :

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

Untuk dimensi *emphaty* meliputi :

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
- e. Petugas menghargai dan melayani setiap pelanggan

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau mendeskripsikan kembali kondisi nyata yang ada di lapangan (Sugiyono, 2007:23). Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang berusaha mendeskripsikan dan menginterpretasikan sesuatu, misalnya kondisi atau hubungan yang ada, pendapat yang berkembang, proses yang sedang berlangsung, akibat atau efek yang terjadi, atau tentang kecenderungan yang tengah berlangsung. Analisa kualitatif adalah bagaimana peneliti mengolah dan menganalisa data-data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi untuk selanjutnya dapat diinterpretasikan sehingga dapat menarik kesimpulan dari hasil analisis data tersebut. Fenomena disajikan secara apa adanya hasil penelitiannya diuraikan secara jelas dan gamblang tanpa manipulasi oleh karena itu penelitian ini tidak adanya suatu hipotesis tetapi adalah pertanyaan penelitian. Melalui penelitian deskriptif kualitatif ini, peneliti ingin mendeskripsikan kegiatan pelayanan publik di Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas.

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah Camat Tekarang, Kepala Seksi Pemerintahan dan Trantib, 2 orang petugas perekaman E-KTP, 3 orang Masyarakat di Kecamatan Tekarang kabupaten Sambas. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 7 orang

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik Analisis data yang digunakan peneliti disini adalah teknik analisis data di lapangan, artinya analisis data dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2011:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction, data display, dan conclusion drawing/verification*. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

1. Adapun hasil penelitian dan pembahasan dalam penelitian ini adalah :
 - a. Untuk dimensi *Tangibel* (berwujud) meliputi penampilan petugas/aparatur

dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Secara keseluruhan pelayanan di Kantor Kecamatan Tekarang dalam pembuatan E-KTP untuk dimensi *Tangibel* sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan, ini disebabkan oleh penampilan petugas yang belum rapi, rusaknya fasilitas perekaman E-KTP, kenyamanan tempat dalam melaksanakan pelayanan yang belum memenuhi standar seperti ruang tunggu pelayanan yang belum memadai dan ruangan tempat perekaman E-KTP masih belum rapi.

- b. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas untuk dimensi *Reliabel* (kehandalan) meliputi memiliki standar pelayanan yang jelas, kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa untuk dimensi *reliability* di Kantor Kecamatan Tekarang dalam pembuatan E-KTP sudah cukup baik, tetapi masih ada beberapa kekurangan yang harus dibenahi pihak kecamatan. Kekurangan

tersebut meliputi : Standar pelayanan yang belum jelas yang dikarenakan tidak adanya sosialisasi yang dilakukan mengenai persyaratan dalam pembuatan E-KTP baik secara tertulis maupun tidak tertulis dan tidak ada pengumuman yang di tempel mengenai persyaratan tersebut. Tetapi kecermatan dalam melaksanakan pelayanan dan keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu sudah cukup baik.

- c. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas untuk indikator *Responsiveness* (respon) meliputi Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melayani dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, Semua keluhan pelanggan direspon petugas sudah cukup baik. Tetapi masih ada beberapa permasalahan seperti ketepatan waktu dalam pembuatan E-KTP sampai jadi belum ada peraturan yang mengatur serta sarana untuk menampung keluhan dari masyarakat yang belum ada di Kantor Kecamatan Tekarang.
- d. Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas untuk indikator *Empathy* (empati) meliputi mendahului kepentingan pemohon atau pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas

melayani dengan sikap sopan dan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, petugas menghargai dan melayani setiap pelanggan. Sudah berjalan dengan baik. Ini dibuktikan oleh tidak adanya keluhan masyarakat mengenai sopan santun petugas/aparatur yang buruk, dan tidak adanya diskriminatif dalam memberikan pelayanan.

2. Keterbatasan Studi

Selama melakukan penelitian mengenai Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas, peneliti memiliki keterbatasan-keterbatasan yaitu sulitnya untuk mewawancarai masyarakat, karena banyaknya masyarakat di Kecamatan Tekarang yang tidak mau diwawancarai walaupun sudah peneliti memberitahukan bahwa identitas bapak/ibu tidak akan kami cantumkan di skripsi ini, jarak antara rumah peneliti untuk ke Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas yang cukup jauh jaraknya dan bisa menghabiskan waktu sekitar 2 jam karena harus menyebrang melewati sungai. Waktu penelitian yang dirasa peneliti kurang, karena pengelola hanya memberi waktu dua minggu untuk melakukan penelitian ke lapangan.

3. Apresiasi

Pada kesempatan ini, saya mengucapkan terima kasih kepada seluruh jajaran aparatur pemerintah Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan bantuan dan masukan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Literatur

Referensi Buku :

Atmaja, Arief Kusuma. 2002. **Kualitas Pelayanan Publik di Unit Pelayanan Terpadu (UPT) Kabupaten Jember**. Tesis. Universitas Gajah Mada.

Surjadi, 2009. **Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik**. Malang: PT. Refika Aditama

Hardiansyah, 2011. **Kualitas Pelayanan Publik**. Yogyakarta: GAVA MEDIA

Ratminto., Atik Septi Winarsih. 2005. **Manajemen Pelayanan**. Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR

Sinambela, Lijan Poltak. 2008. **Reformasi Pelayanan Publik**. Jakarta: PT. BUMI AKSARA

Kecamatan Tekarang Dalam Angka = 2011. 2011. Sambas : Badan Pusat Statisti Kabupaten Sambas

Rusli. Budiman 2013. **Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif**. Bandung : Hakim Publishing

Sedarmayanti. 2009. **Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)**. Bandung : PT. Refika Aditama

Dwiyanto, Agus. 2010. **Manajemen Pelayanan Publik**. Yogyakarta: GADJAH MADA UNIVERSITY PRESS

Sugiyono. 2007. **Memahami Penelitian Kualitatif**. Bandung : Alfabetha.

-----, 2011. **Metode Penelitian Kombinasi**. Bandung: Alfabetha.

-----, 2011. **Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabetha

Tohardi, 2011. **Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan**. Pontianak: Prodi IP Fisip Untan

Peraturan Pemerintah :

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 **Tentang**

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 **Tentang Azas dan Hakekat Pelayanan Publik**.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 tahun 2006 **Tentang Standar Pelayanan Publik**

Peraturan Daerah Kabupaten Sambas No. 4 Tahun 2010 tentang **Penyelenggaraan Adminitrasi Kependudukan**

Rujukan Elektronik :

Abdurrahman, Oemi, **asar-Dasar Publik Relations**, melalui http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/542/jbptuniko_mpp-gdl-giriharyon-27098-6-babii.pdf

Dwiyanto, Agus, **Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia**, melalui http://elib.unikom.ac.id/files/disk1/546/jbptuniko_mpp-gdl-jakariabud-27292-2-babii.pdf

Viciora, Dyah Kartika, **Upaya Peningkatan Pelayanan Publik Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/ Kep/ M. Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan**, melalui <http://elibrary.ub.ac.id/bitstream/123456789/20482/1/Upaya-Peningkatan-Pelayanan-Publik-Berdasarkan-Keputusan-MenPAN-No.-63/Kep.M.PAN/7/2003-Tentang-Pedoman-Pelayanan-Publik-%3A-studi-di-Kantor-Kecamatan-Blimbing-Kota-Malang.pdf>

<http://www.equator-news.com/sambas/20120626/program-e-ktp-sambas-terkendala>



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 : RIZKY DARMAWAN
NIM / Periode lulus : E42009002/ 2013
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : rzk_darnawan@yahoo.com / 085389679281

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 :

PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN E-KTP DI
KANTOR KECAMATAN TEKARANG KABUPATEN SAMBAS

berserta 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 sebenarnya.

Mengetahui/disetujui
Pengelola Jurnal IP.....



Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 6 Februari 2014

(RIZKY DARMAWAN)