

**KINERJA APARATUR PEMERINTAHAN DALAM PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR DESA SUNGAI RINGIN KECAMATAN  
SEKADAU HILIR KABUPATEN SEKADAU**

**Oleh:  
WALBURGA RYAN ANGELO  
NIM. E42010066**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat  
Email : walburga\_ryanangelo@yahoo.com

**ABSTRAK**

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk mengetahui kinerja aparatur dalam pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan di Kantor Desa Sungai Ringin Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yaitu dengan interpretasi terhadap data yang ditemukan di lapangan yang mana berupa kata-kata dan gambar. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan bahwa secara umum kinerja aparatur dalam pelayanan publik telah dilaksanakan dengan baik oleh pemerintah Desa Sungai Ringin. Pemerintah Desa Sungai Ringin secara indikator ketanggapan dan empati telah tanggap dalam merespon setiap permohonan pelayanan masyarakat, pelayanan publik dilakukan dengan ramah dan sopan. Masyarakat Desa Sungai Ringin merasa cukup puas dengan hasil pelayanan yang mereka terima dari kepala desa dan aparatur Desa Sungai Ringin. Namun berdasarkan indikator berwujud, dan jaminan bahwa kedisiplinan aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin masih kurang disiplin hal ini dapat dilihat dari aparaturnya yang jarang masuk atau bolos waktu jam kerja dan aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin.

Kata-kata Kunci : Administrasi kependudukan, kinerja aparatur, pelayanan publik.

## ABSTRACT

This thesis is intended to determine the performance of the employe in the public service, especially the administration of residence in the Village Office Sungai Ringin Village. This study used a qualitative method with descriptive research is the interpretation of the data found in the field in which the form of words and images. This study led to the conclusion that the overall performance of the apparatus in the public service has been implemented by the government Sungai Ringin Village. Government Sungai Ringin Village is an indicator of responsiveness and empathy has been responsive in response to any request for public services, public services carried out by friendly and courteous. Village Community Sungai Ringin feel quite satisfied with the results of the service they received from the head of the village and village officials Sungai Ringin.

Keywords: *Sosial administration, performance of the apparatus, the public service*



## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Penelitian

Dalam melaksanakan reformasi seluruh aspek kehidupan berbangsa dan bernegara di Indonesia, salah satu hal mendasar yang harus dilakukan pada saat ini adalah keseluruhan misi reformasi diarahkan pada upaya untuk memberdayakan masyarakat, baik sebagai pemilik kedaulatan negara maupun sebagai subyek dan obyek reformasi politik itu sendiri. Masyarakat harus diyakinkan bahwa mereka mempunyai kontribusi yang sangat besar dalam pembangunan bangsa. Dalam pengertian bahwa pemerintah dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayan masyarakat semakin membuka diri dalam menanggapi aspirasi-aspirasi, tuntutan dan harapan yang berkembang dalam masyarakat. Di samping itu masyarakat juga harus diberi keleluasan untuk ikut berpartisipasi aktif dalam kehidupan pemerintahan dan kenegaraan, yang mana merupakan intisari dari demokrasi yang menjunjung tinggi kedudukan rakyat sebagai pemegang kedaulatan.

Desa sebagai salah satu bentuk kesatuan masyarakat bukan hanya dipandang sebagai suatu unit pemerintahan dalam sistem pemerintahan Indonesia. Desa

merupakan suatu kesatuan masyarakat hukum yang telah ada jauh sebelum terbentuknya Negara Indonesia, terlepas dari bentuk dan penyebutannya sehingga dalam pelaksanaan semangat reformasi dan penegakan prinsip-prinsip demokrasi dalam sistem pemerintahan di daerah menyangkut pula dengan pemerintahan desa.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 merupakan kesempatan bagi daerah kabupaten/kota untuk mengatur sendiri pembentukan, kedudukan, kewenangan serta tugas pokok dan fungsi Desa sesuai dengan kebutuhan masyarakat di daerah dan kemampuan daerah sehingga dapat berbeda antara daerah kabupaten/kota yang satu dengan yang lainnya. Daerah lebih leluasa dalam menentukan dan memberikan kewenangan kepada Desa dalam rangka memenuhi tuntutan, keinginan dan kebutuhan masyarakat, terlebih lagi penyelenggaraan pemerintahan di Desa banyak berkaitan langsung dengan pemberian pelayanan publik. Kualitas pelayanan di Desa diharapkan akan menjadi lebih baik dibandingkan pada saat pengaturan yang sentralistik. Sehingga diharapkan

mampu selalu dapat beradaptasi dengan kemajuan yang begitu cepat dan tidak dapat diprediksi dalam memberikan pelayanan dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Ada beberapa alasan yang menyebabkan kekurangmampuan aparat dalam melaksanakan tugas dan kegiatan atau program kerja pemerintah daerah yang berkaitan dengan masyarakat, antara lain adanya hambatan dari segi organisasi dan adanya hambatan dari segi kepemimpinan serta dari segi kinerja pegawai yang handal/profesionalisme. Seperti diketahui bahwa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya aparat berada dalam suatu organisasi pemerintahan yang sudah ditetapkan. Hal yang dilematis terjadi ketika kebutuhan masyarakat terhadap jasa aparat meningkat, tidak dibarengi dengan peningkatan keahlian dan keterampilan aparat dalam membentuk suatu mekanisme kerja. Masih sering dijumpai kerja daripada aparat dengan prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, lamban dan disertai adanya pungutan biaya tambahan di luar biaya resmi, serta fasilitas kantor yang kurang memadai.

Semakin kritis masyarakat terhadap hasil kerja aparat pemerintahan desa menunjukkan bahwa karakter masyarakat dewasa ini semakin

maju, Hal ini memberi arti kepada pemerintah untuk terus bersiap dan memperbaiki diri. Adanya keluhan, serta masuknya beberapa kritikan melalui kotak saran mengenai kerja aparat yang tidak memuaskan karena lambatnya kerja daripada aparat pemerintahan Desa Sungai Ringin dari masyarakat, menunjukkan bahwa adanya kekurangan daripada aparat di Desa Sungai Ringin.

Hal lainnya yang menggambarkan kekurangan daripada aparat di Desa Sungai Ringin dalam kualitas kinerja aparat dalam pelayanan publik dari banyaknya keluhan dan pernyataan dari masyarakat tentang lambannya kinerja aparat dalam mengurus berbagai keperluan administrasi seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Akta Kelahiran. Mereka mengurus suatu keperluan berulang kali dan hasilnya tidak sesuai dengan yang diharapkan, sehingga masyarakat kurang terpacu untuk mengurus berbagai keperluan yang ada di Kantor Desa Sungai Ringin. Selain itu juga, mengingat tugas dan masalah yang dihadapi aparat berkaitan dengan kinerja tentu saja akan menjadi masalah dalam kualitas pelayanan publiknya.

Data yang didapatkan oleh peneliti dalam *pre survey* berupa data

jumlah penduduk yang memohon pelayanan administrasi kependudukan dalam pembuatan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, dan Akta Kelahiran. Pada data tersebut dicatat bahwa pada tahun 2010 jumlah penduduk yang memohon pelayanan administrasi KK, KTP, dan akta kelahiran berjumlah 77 orang pemohon yang telah dilayani sebanyak 47 orang serta sisanyabelum mendapat kejelasan pelayanannya dan ada yang bermasalah.

Pada tahun 2011 jumlah pemohon yang berjumlah 63 orang dengan 43 orang telah dilayani sementara 20 orang belum terlayani. Pada tahun 2012 jumlah pemohon pembuatan akta kelahiran berjumlah 54 orang yang telah selesai dilayani dengan tuntas 43 orang sementara 11 orang belum terlayani. Dari semua pemohon yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi jumlah yang mereka keluarkan untuk biaya administrasi tidak sama karena pihak pemerintah Desa Sungai Ringin tidak mempunyai standar biaya administrasi dalam pelayanan mereka. Proses administrasi yang dilalui oleh pemohon di tingkat desa tidaklah rumit karena hanya mengurus surat pengantar dari Kepala Desa namun yang menjadi kendala bagi para pemohon adalah aparaturnya dan Kepala Desa jarang berada

ditempat sehingga pemohon harus menunggu sampai petugasnya ada.

Fenomena yang dijelaskan dalam latar belakang tersebut telah memberikan gambaran bahwa kinerja aparaturnya dalam hal pelayanan publik di kantor Desa Sungai Ringin memiliki kualitas pelayanan yang rendah dan tidak sesuai standar pelayanan yang berlaku. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik mengadakan penelitian yang kemudian dituangkan dalam bentuk tulisan ilmiah.

Tulisan ini berjudul : **“Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Ringin Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau”**

## 2. Rumusan Permasalahan

Adapun yang menjadi rumusan permasalahan pokok didalam penelitian ini adalah “Bagaimana Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik berdasarkan kualitas pelayanan di Kantor Desa Sungai Ringin, Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau?”

## 3. Tujuan Penelitian

Tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah ingin mengetahui dan menganalisis mengenai kinerja

Aparatur Pemerintahan Desa Dalam Pelayanan Publik di Kantor Desa Sungai Ringin, Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau.

#### 4. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya yang berhubungan dengan kinerja aparatur pemerintahan desa. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran bagi instansi pemerintahan yang dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya sesuai dengan etos kerja yang ada sehingga menjadikan diri sebagai aparatur yang memiliki kinerja yang berkualitas bagus dan maksimal.

### B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

#### 1. Kerangka teori

Banyak literatur yang membahas mengenai kinerja dan menimbulkan berbagai macam pengertian. Beberapa ahli mengartikan kinerja sebagai sebuah output atau keluaran atau hasil dari suatu kegiatan. Sebagaimana yang ditulis Prawirosentono (dalam Pasolong 2007:176), mengatakan kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai

dalam organisasi,sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing,dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal,tidak melanggar hukum dan sesuai moral. Mangkunegara ( 2005 ) mengatakan bahwa kinerja adalah merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Dari beberapa pengertian kinerja yang disampaikan oleh para ahli tersebut,dapat disimpulkan bahwa pengertian dari kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh individu sesuai dengan peran atau tugasnya dalam periode tertentu,yang dihubungkan dengan ukuran nilai atau standar tertentu dari organisasi tempat individu tersebut bekerja.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) adalah “sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk secara fisik”.

Menurut zeitlhaml dkk (dalam Hardiansyah 2011: 46-47), kualitas pelayanan publik dapat diukur dalam 5

dimensi, yaitu *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut :

#### 1. Berwujud (*Tangibel*)

Pada indikator berwujud menjelaskan tentang bagaimana kinerja aparatur dilihat dari penampilan aparatur dalam melayani, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, serta kedisiplinan aparatur.

#### 2. Kehandalan (*Reliability*)

Pada indikator kehandalan menjelaskan tentang bagaimana kinerja aparatur dilihat dari kecermatan aparat dalam melayani, serta kemampuan aparat menggunakan alat bantu dalam pelayanan publik.

#### 3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Kinerja aparatur dilihat dari bagaimana aparatur merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan.

#### 4. Jaminan (*Assurance*)

Aparatur pemerintahan dituntut untuk memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, serta memberikan jaminan kepastian biaya dalam setiap pelayanan.

#### 5. Empati (*Empathy*)

Pada indikator ini aparat dilihat dari bagaimana aparatur melayani dengan sikap ramah, dan mendahulukan kepentingan masyarakat.

### 2. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu menggambarkan situasi tertentu yang berlangsung di Desa Sungai Ringin Kecamatan Sekadau Hilir tentang kinerja aparatur pemerintahan di kantor desa sungai ringin sebagai lokasi penelitian. Pengumpulan data saat penelitian menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi subjek penelitian adalah Kepala Desa Sungai Ringin, Sekretaris Desa, Kepala Urusan Pemerintahan, Kepala Dusun Senuruk, Ketua RT 01 Senuruk, Tokoh Adat Dayak Desa Sungai Ringin, dan Masyarakat Desa Sungai Ringin.

## C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Berwujud (*Tangible*)

Kualitas kinerja organisasi dalam pelayanan publik harus didukung oleh indikator *tangible* (berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi. Fasilitas fisik terdiri atas bangunan seperti kantor desa

yang digunakan sebagai tempat pelayanan, kemudian kelengkapan di dalam kantor seperti kursi, lemari, meja, rak buku, papan tulis, tempat sampah, papan pengumuman, dan sebagainya.

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara peneliti bahwa bahwa keadaan fasilitas fisik dan peralatan di kantor Desa Sungai Ringin tidak memenuhi standar pelayanan yang berkualitas berdasarkan teori yang dinyatakan oleh Zeithaml dkk (dalam Hardiansyah 2011: 46-47) bahwa fasilitas fisik dan peralatan yang digunakan dalam melayani akan menjadi tolak ukur dalam menilai kualitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik.

## 2. Kehandalan (*Reliability*)

Dalam indikator *reliability* (kehandalan) sangat ditegaskan bahwa keahlian dan kecermatan aparatur desa dalam melayani administrasi kependudukan. Kehandalan aparatur desa ketika melayani masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan akan berakibat pada suatu hasil yang maksimal dan kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan atau masyarakat. Jika aparatur desa tidak handal dalam mengerjakan tugasnya maka hasilnya akan tidak maksimal. Seringkali aparatur desa mengerjakan

administrasi yang ada di desa dengan asal-asalan. Kesalahan yang biasanya terjadi ditingkat desa adalah kesalahan penulisan identitas pemohon pelayanan, kesalahan dalam memberikan persetujuan pembuatan surat perizinan baik itu izin tempat usaha, izin bangunan dan izin lainnya serta kesalahan dalam memberikan surat keterangan.

Berdasarkan indikator *reliability* (kehandalan) bahwa aparatur Desa Sungai Ringin masih belum handal dalam melakukan pelayanan dengan menggunakan alat teknologi baru seperti komputer. Dengan tidak handalnya aparatur desa dalam menggunakan komputer maka pekerjaan yang seharusnya dikerjakan oleh aparatur Desa Sungai Ringin dapat terbengkalai.

## 3. Ketangapan (*Responsiveness*)

*Responsiveness* merupakan indikator yang mengukur kualitas kinerja aparatur dalam pelayanan publik dari ketanggapan pemerintah Desa Sungai Ringin dalam melayani urusan administrasi kependudukan. Oleh sebab itu sikap tanggap dari aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin perlu ditanamkan dalam diri masing-masing aparatur karena dengan ketanggapan aparatur akan mengetahui apa yang diperlukan oleh masyarakat Desa Sungai Ringin dan sikap tanggap juga bisa

menimbulkan kepekaan dari aparatur Pemerintah Desa Sungai Ringin.

Berdasarkan wawancara peneliti bahwa aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin tidak mempersulit warga yang meminta pelayanan administrasi kependudukan dari mereka selaku pemerintah Desa Sungai Ringin. Memang seharusnya aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin bersikap professional dalam bekerja sehingga sistem pemerintahan desa yang telah mereka rancang bisa dijalankan dengan sebagaimana seharusnya

#### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Dalam indikator jaminan (*assurance*) berarti lebih berbicara tentang suatu jaminan yang diberikan oleh penyediaan jasa layanan kepada pelanggannya. Jaminan yang pemerintah Desa Sungai Ringin berikan dalam pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan adalah kemudahan dan kelancaran. Jika persyaratan telah lengkap maka akan segera dilayani. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa pemerintah Desa Sungai Ringin tidak ada biaya yang ditekan kepada masyarakat Desa Sungai Ringin, warga diberi kebebasan untuk memberi maupun tidak memberikan biaya kepada Kepala Desa Sungai Ringin. Tidak adanya biaya yang ditentukan kepada

setiap individu yang mengurus adminstrasinya merupakan suatu kebaikan atau kelebihan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Ringin.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti bahwa pemerintah Desa Sungai Ringin tidak ada biaya yang ditekan kepada masyarakat Desa Sungai Ringin, warga diberi kebebasan untuk memberi maupun tidak memberikan biaya kepada Kepala Desa Sungai Ringin. Tidak adanya biaya yang ditentukan kepada setiap individu yang mengurus adminstrasinya merupakan suatu kebaikan atau kelebihan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Sungai Ringin.

#### **5 Empati (*Empathy*)**

Empathy merupakan indikator untuk mengukur pelayanan lebih kepada sikap dari aparatur yang melayani, dalam hal ini adalah aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin. Kualitas kinerja aparatur akan ditentukan dari bagaimana sikap aparatur dalam melayani urusan administrasi kependudukan masyarakat. Sikap-sikap yang dinilai adalah sikap ramah aparatur pemerintah Desa dalam pelayanan melayani masyarakat. Kesopanan aparatur Desa juga menjadi faktor yang mempengaruhi dalam melayani, selanjutnya sikap yang tidak

diskriminatif (membeda-bedakan) dan yang terakhir aparatur Desa harus mendahulukan kepentingan warga serta menghargai setiap warga yang mengurus administrasi kependudukan.

Berdasarkan wawancara peneliti bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur Desa Sungai Ringin tidak membeda-bedakan status sosial dari setiap individu. Aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin memberikan pelayanan kepada warga dengan perlakuan yang sama. Sikap yang netral dalam melayani masyarakat telah menunjukkan sikap aparatur pemerintah Desa mengang teguh serta mengamalkan pancasila dalam tugas mereka sebagai pelayan masyarakat. Berdasarkan indikator empathy (empati) kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Desa Sungai Ringin memenuhi kriteria indikator yaitu melayani dengan ramah, sopan, dan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).

#### **D. SIMPULAN**

##### **1. Simpulan**

Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sungai Ringin Kecamatan Sekadau Hilir Kabupaten Sekadau :

##### **1. Berwujud (*Tangible*)**

Secara fisik kondisi kantor tidak memenuhi standar kenyamanan

dalam pelayanan dimana kondisi peralatan dan lingkungan kantor yang kurang terpelihara kondisinya. Kemudian tingkat kedisiplinan aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin masih sangat rendah karena terpengaruh oleh faktor ekonomi.

##### **2. Kehandalan (*Reliability*)**

Berdasarkan dari kehandalan yang dimiliki oleh aparatur pemerintah Desa Sungai Ringin, masih kurang dalam menggunakan alat batu berupa komputer. Pelayanan sebagian besar dengan cara manual menggunakan mesin tik. Aparatur di Desa Sungai Ringin belum terlalu handal dalam menggunakan teknologi berupa komputer.

##### **3. Ketanggapan (*Responsiveness*)**

Pemerintah Desa Sungai Ringin mendapatkan penilaian yang positif dari masyarakat karena ketanggapan mereka dalam melayani masyarakat. Aparatur pemerintah Desa tidak menunda-nunda pelayanan terhadap setiap permohonan pelayanan yang diajukan kepada mereka sebagai pelayan masyarakat.

##### **4. Jaminan (*Assurance*)**

Aparatur Pemerintah Desa Sungai Ringin tidak bisa memberikan jaminan waktu dalam proses

pelayanan publik seperti urusan administrasi kependudukan. Permohonan pelayanan akan diterima dan dilayani sesuai dengan aturan yang berlaku dan akan dikerjakan saat itu juga jika pekerjaan menumpuk maka akan ditunda sampai besoknya. Pemerintah Desa Sungai Ringin juga tidak menetapkan biaya dalam pelayanan, masyarakat hanya memberikan pembayaran sukarela.

5. Empati (*Empathy*)

Pemerintah Desa Sungai Ringin mempunyai sikap ramah dan sopan dalam melayani masyarakat yang datang kepada mereka untuk memohon pelayanan administrasi kependudukan. Aparatur Pemerintah Desa Sungai Ringin juga tidak membedakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

## E. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian ini maka peneliti menyarankan beberapa saran yang berguna bagi pemerintah Desa Sungai Ringin dalam melakukan pelayanan publik yaitu :

1. Pemerintah Desa Sungai Ringin harus memperhatikan dan memelihara kondisi lingkungan kantor dan peralatan kerja dengan

menggunakan anggaran desa ataupun bantuan dari kabupaten sehingga memadai untuk kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Sebaiknya Kepala Desa Sungai Ringin sebagai pemimpin dalam pemerintahan Desa Sungai Ringin lebih bersikap tegas kepada bawahannya yang tidak disiplin dalam bekerja dan perlunya membuat kebijakan terhadap honor aparatur desa yang memadai untuk kebutuhan ekonomi mereka.

2. Harus ada pelatihan kepada aparatur Desa Sungai Ringin sehingga bisa menggunakan komputer dalam melayani urusan administrasi kependudukan yang diajukan masyarakat dan selain itu bisa menyelesaikan urusan pemerintah desa lainnya.

3. Pemerintah Desa Sungai Ringin harus mempertahankan dan lebih baiknya lagi meningkatkan ketanggapan mereka dalam masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan apa yang mereka terima sesuai dengan harapan masyarakat.

4. Pemerintah Desa Sungai Ringin harus bisa memberikan ketetapan biaya dalam setiap pelayanan publik.

5. Sikap ramah, sopan dan tidak membedakan itu sangat penting dalam berinteraksi dan melayani masyarakat sehingga rasa nyaman dan tidak ada rasa iri. Pemerintah Desa Sungai Ringin harus tetap menerapkan sikap-sikap tersebut sehingga masyarakat senang ketika akan memohon pelayanan dengan mereka dan puas

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Buku Referensi

- Dharma, Surya. 2005. *Manajemen Kinerja-Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Keban, Yeremias. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005a. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005b. *Perilaku dan Budaya*

*Organisasi*. Bnadung: PT Refika Aditama

Mangkunegara, Anwar Prabu. 2007. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PTRefika Aditama

Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik*. Jakarta: Grasindo

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Ratminto dan Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar

Sinambela, L Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiyono. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan : Pendekatan Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

##### Dokumen-Dokumen:

Profil Kecamatan Sekadau Hilir tahun 2013

Profil Desa Sungai Ringin Tahun 2013

##### Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 sebagai Pengganti Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Otonomi Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa

Peraturan Daerah Kabupaten Sekadau  
Nomor 2 Tahun 2013 Tentang  
Pemerintah Desa

*Meningkatkan Pelayanan  
Publik Di Kecamatan  
Lawongan Timur.*

**Skripsi:**

Sanger, Roza Claudia. 2010. *Kinerja  
Aparatur Pemerintah  
Kecamatan Dalam*

*Ningsih, Febrianti. 2013. Kinerja Aparat  
Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di  
Kantor Desa Entikong Kecamatan  
Entikong Kabupaten Sanggau*





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

Jalan A Yani Pontianak, Kode Pos 78124  
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>  
Email : [jurnalmhs@fisip.untan.ac.id](mailto:jurnalmhs@fisip.untan.ac.id)

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

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

Nama Lengkap : WALBURGA RYAN ANGELO  
NIM / Periode lulus : E42010066 / 2014  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address /HP : [walburga\\_ryanangelo@yahoo.com](mailto:walburga_ryanangelo@yahoo.com) / 085750007399

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 :

**Kinerja Aparatur Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik  
Di Kantor Desa Sungai Ringin Kecamatan Sekadau Hilir  
Kabupaten Sekadau**

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.

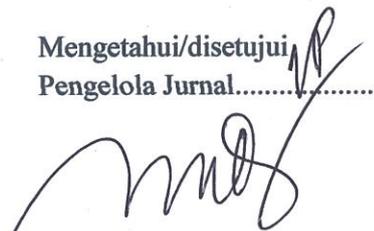
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

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 sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 7 Januari 2014

  
**Dr. H. Wijaya Kusuma, MA**  
NIP. 196202141986031001

  
(Walburga Ryan Angelo)