

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN KARTU  
TANDA PENCARI KERJA (AK 1) DI DINAS SOSIAL  
DAN TENAGA KERJA KABUPATEN LANDAK**

**Oleh:  
COSMAS RESTU INOCENT  
NIM. E42010050**

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2015  
*E-mail : cosmasrestu22@gmail.com*

**Abstrak**

Penelitian ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Permasalahan mengenai Kualitas Pelayanan Publik melalui Dinas Sosial dan Tenaga Kerja ini cukup menarik untuk diteliti mengenai masih banyak masyarakat kabupaten landak yang merasa kurang puas pada sistem pelayanan di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja (Dinsosnaker) Kabupaten Landak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Sementara teknik pengumpulan data melalui teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data penelitian ini adalah Kepala Dinas, Sekretaris Dinas, Kabid Tenagakerjaan dan masyarakat yang membuat kartu tanda pencari kerja. Sedangkan metode pengolahan data menggunakan metode kualitatif pada teori Sinambela (2011:7) yang mana mencakup 6 hal yaitu: Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipasi, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak dan Kewajiban namun hanya tiga (3) teori yang digunakan yaitu transparansi, akuntabilitas dan partisipatif yang akan digunakan di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak. Berdasarkan hasil penelitian ini perlu adanya suatu bentuk pelayanan yang prima dalam suatu Kualitas Pelayanan Publik dengan keterbukaan, pertanggungjawaban, situasi, keterlibatan keadilan kepada pengguna jasa (masyarakat) di Kabupaten Landak serta sering terjadinya gangguan teknis dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan kartu tanda pencari kerja AK 1, hal ini terjadi karena ketidaksiapan sistem perangkat yang ada di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak selain itu penggunaan sistem online juga memerlukan SDM yang terlatih dalam pengoperasian sistem online ini.

**Kata-kata Kunci:** Kualitas Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Transparansi, Akuntabilitas, Partisipasi.

**QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN MAKING JOB SEEKER  
IDENTITY CARD ( AK 1 ) IN THE DEPARTMENT OF  
SOCIAL AND LABOR PORCUPINE DISTRICT**

**By:  
COSMAS RESTU INOCENT  
NIM. E42010050**

**Government Science Study Program of Cooperation Faculty of Social Sciences and  
Political Science with The Provincial Government of West Kalimantan, 2015**

*Abstract*

This study aimed to describe the quality of service of the Department of Social and Labor Landak District . The problems regarding the quality of public services through the Department of Social Welfare and Labor is quite interesting to study about the many community Landak District disgruntled at the service system in the Department of Social Welfare and Labor Landak District .This study used a qualitative descriptive method . While data collection techniques through observation, interviews and documentation . The data source of this research is the Head of Department , Secretary of Department , Head of Employment and the people who made the Job Seeker Identity Card . While the data processing method using qualitative methods in theory of Sinambela (2011 : 7 ) which includes six areas: Transparency , Accountability , Conditional , Participation , Equality Rights , Rights and Obligations balance but only three ( 3 ) theory used are transparency , accountability and participatory to be used in the Department of Social Welfare and Labor Landak District .Based on the results of this research needs to be a form of excellent service in a quality public services with transparency , accountability , the situation , the involvement of justice to the service users ( community ) in the Landak District as well as the frequent occurrence of technical problems in the implementation of services card making job seekers mark AK 1 , this happens because of unpreparedness of the existing system in the Department of Social Welfare and Labor Landak District besides online system also requires the use of human resources trained in the operation of this online system .

**Keywords :** Quality of Public Services , Public Services Implementation ,  
Transparency, Accountability , Participation

## A. PENDAHULUAN

### 1. Latar Belakang Masalah

Peran Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dalam pelayanan pemerintah di Kabupaten Landak dirasakan masih kurang efisien dan efektif. Instansi pemerintahan semestinya dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan merupakan bentuk dari jasa sosial yang diberikan kepada masyarakat tentunya dengan memberikan suatu mutu dan kualitas pelayanan yang baik guna mewujudkan suatu pelayanan yang dilaksanakan oleh Birokrasi Pemerintahan dalam menunjang kinerja kerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahan. Kemampuan dalam memberikan layanan publik oleh birokrasi pemerintahan kepada masyarakat dewasa ini.

Ibarat “semakin berisi, semakin merunduk”, demikian lah bunyi pepatah lama yang biasa terdengar. Maka, kini Pemerintahan Kabupaten Landak sedang dalam proses pembangunan baik itu proses fisik maupun non-fisik. Seperti pembangunan pemerintahan, gedung,

ekonomi, perdagangan, pertanian, perkebunan dan lain-lain sedang memasuki fase pembangunan demikian halnya dengan Sumber Daya Manusia yang ada di Kabupaten Landak. Mengembangkan pendidikan sudah mulai ‘Genjar’ dilakukan oleh pemerintah kabupaten landak saat ini.

Pemberian pelayanan publik oleh sebagian aparatur pemerintahan dalam menjalankan tugas dan fungsinya merupakan perwujudan yang diharapkan oleh masyarakat. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum dapat termanifestasi dengan baik dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah. Serta merta pasti, masyarakat menginginkan kualitas layanan yang layak, sehingga hal ini menjadi agenda penting bagi pemerintah dalam memberikan kualitas layanan yang baik bagi masyarakat.

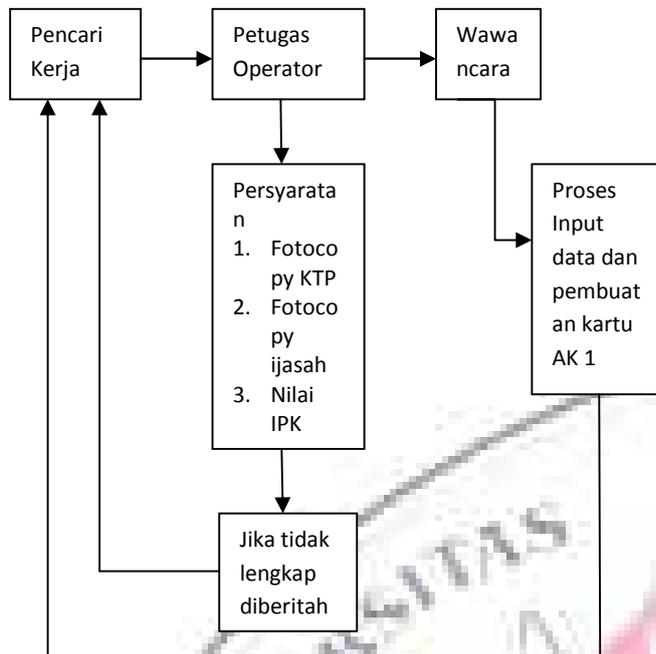
Mengukur kinerja pelayanan publik pada lingkungan

pemerintahan di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Kabupaten Landak merupakan sorotan utama untuk dibahas dewasa ini. Bagaimana tentang kualitas layanan yang diberikan oleh birokrasi pemerintahan, sejauh mana kinerja kerja birokrasi pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta bagaimana peran birokrasi pemerintahan di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Mengingat pentingnya peran dari Kartu AK 1 maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu AK 1 tersebut. Hal ini dilakukan agar mempermudah tugas pemerintah untuk mengambil kebijakan karena tersedianya data secara valid, sehingga kebijakan yang dikeluarkan tepat sasaran.

Para pencari kerja yang akan membuat kartu AK 1 wajib membawa persyaratan berupa fotocopy Kartu Tanda Penduduk, dan fotocopy ijazah pendidikan terakhir serta memberitahukan kepada petugas pelayanan nilai Indeks Prestasi Kumulatif atau nilai rata-rata

pendidikan terakhir pencari kerja tersebut. Setelah itu petugas pelayanan melakukan wawancara singkat untuk menanyakan bakat, minat, kemampuan dan keahlian terhadap pencari kerja tersebut. Selanjutnya petugas menginput data pencari kerja dan melakukan proses pemotretan kepada pencari kerja untuk foto yang akan di cetak di kartu AK 1 tersebut. Setelah jadi, kartu tersebut dicap dan ditandatangani oleh Kepala Seksi Penempatan dan Perluasan Tenaga Kerja dan selanjutnya diserahkan ke pencari kerja tersebut. Jika pencari kerja yang telah mengurus kartu tersebut ingin melegalisir fotocopy Kartu AK 1 milik mereka, maka dipersilahkan untuk datang kembali dan dilegalisir maksimal 5 lembar fotocopy Kartu AK 1. Berikut bagan alur proses pembuatan Kartu AK 1;



sistem online dikarenakan kecepatan jaringan internet yang belum maksimal.

Hal seperti ini yang menjadi permasalahan pelaksanaan sistem online dalam pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) di Kabupaten Landak. Penilaian masyarakat akan kecepatan, ketepatan dan keefektifitasan waktu dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak dirasakan masih kurang. Sehingga perlu adanya perbaikan yang diberikan dalam pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

Permasalahan dalam sistem online pembuatan AK.1 adalah ketidak siapan sistem dan perangkat di Dinsosnaker Kabupaten Landak selain itu penggunaan sistem online juga memerlukan SDM yang terlatih dalam pengoperasian sistem online ini

Peran Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Kabupaten Landak memiliki peran yang penting dan dasar dari penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak untuk saat ini masuk dalam fase perubahan sistem pelaksanaan yaitu dari pembuatan Kartu Pencari Kerja (AK.1) yang sebelumnya menggunakan sistem manual yang kemudian untuk saat ini berubah menuju sistem pelayanan secara online. Akan tetapi pada saat peneliti melakukan pre survey, peneliti melihat terjadinya gangguan teknis pada saat pelayanan. Pelaksanaan dalam pembuatan kartu ini yang dilaksanakan secara online berubah menjadi sistem manual diakibatkan belum optimalnya penggunaan

Landak. Sehingga kiranya perlu dilakukan peninjauan dalam menangani permasalahan pelayanan publik yang dilakukan Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Kabupaten Landak. Seperti yang kita ketahui bahwa didalam menangani pelayanan yang berkenaan dengan jasa merupakan hal yang sangat sensitif baik itu berkenaan dengan penyelenggaraan pelayanan publik maupun mengukur kinerja pelayanan publik di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja di Kabupaten Landak terutama dalam pemberian jasa.

Tugas pokok dan fungsi Dinas Sosial dan Tenaga Ketenagakerjaan Kabupaten Landak adalah memberikan pembinaan, mengkoordinasikan, menyelenggarakan, mengevaluasi, mengawasi dan mengendalikan kegiatan dinas berdasarkan kebijakan Bupati dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Selain tugas pokok seperti diatas, maka Dinsosnaker Kabupaten Landak berfungsi sebagai : 1. perumus kebijakan teknis di bidang sosial, ketenagakerjaan dan transmigrasi, 2. penetapan program dan kegiatan di

bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi sebagai pelaksana tugas, 3. pengkoordinasi kegiatan di bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi sebagai pelaksana tugas, 4. mengendalikan kegiatan di bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi sebagai pelaksana tugas berdasarkan peraturan perundang-undangan, 5. evaluasi terhadap pelaksanaan tugas pokok dan fungsi di bidang sosial, tenaga kerja dan transmigrasi berdasarkan program kerja yang telah ditetapkan.

Penyerapan tenaga kerja di Kabupaten Landak dari tahun ke tahun dinyatakan mengalami kemajuan. Hal ini dikarenakan terjadi peningkatan penyerapan tenaga kerja di Bumi Intan untuk saat ini. Namun dalam memberikan pelayanan pembuatan AK.1 atau biasa dikenal dengan Kartu Kuning, yang digunakan para pelamar sebagai pemenuhan salah satu syarat sebelum mengajukan lamaran di birokrasi pemerintahan maupun swasta.

Dinas Sosial dan Tenaga Kerja mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan azas otonomi dan

tugas pembuatan di bidang sosial dan tenaga kerja. Sebagai perumusan kebijakan teknis di Bidang Sosial dan Tenaga Kerja, penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum di Bidang Sosial dan Tenaga Kerja, pembinaan dan pelaksanaan tugas di Bidang Sosial dan Tenaga Kerja, pengelolaan administrasi kepegawaian, keuangan, dan aset di lingkungan dinas dan pelaksanaan tugas pembantuan dan tugas lainnya di Bidang Sosial dan Tenaga Kerja yang diserahkan oleh Bupati sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan yang berlaku.

UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

## **2. Fokus Penelitian**

Berdasarkan masalah yang ada, maka peneliti menyimpulkan bahwa pembatasan masalah yang

diambil yaitu Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK1) Di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak dengan identifikasi masalah tentang transparansi, akuntabilitas dan partisipatif.

## **3. Rumusan Permasalahan**

Berdasarkan ruang lingkup permasalahan tersebut diatas, perumusan permasalahannya yaitu :  
Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK1) Di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak?

## **4. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. ingin mengetahui transparansi pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK 1) di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten landak.
2. ingin mengetahui akuntabilitas pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK 1) di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten landak.

3. ingin mengetahui partisipatif pelayanan yang diberikan dalam pembuatan kartu tanda pencari kerja (AK 1) di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

## 5. Manfaat Penelitian

- A. untuk mahasiswa mengambil gelar sarjana S-1 di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Tanjungpura
- B. Sebagai masukan bagi pemerintah khususnya Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Landak dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan standar minimum tentang Pelayanan Publik.

## 6. Manfaat Teoritis

- A. Penelitian ini diharapkan sebagai menambah ilmu pengetahuan yang dapat dijadikan referensi oleh peneliti-peneliti berikutnya

## B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

### 1. Teori Pelayanan Publik

Jasa sering dipandang sebagai suatu fenomena yang rumit. Kata jasa itu sendiri mempunyai banyak arti, dari mulai pelayanan personal (*personal service*) sampai jasa sebagai produk. Berbagai konsep mengenai pelayanan banyak dikemukakan oleh para ahli seperti Haksever *et al* (2000) menyatakan bahwa jasa atau pelayanan (*services*) didefinisikan sebagai kegiatan ekonomi yang menghasilkan waktu, tempat, bentuk dan kegunaan psikologis. Menurut Edvardsson *et al* (2005) jasa atau pelayanan juga merupakan kegiatan, proses dan interaksi serta merupakan perubahan dalam kondisi orang atau sesuatu dalam kepemilikan pelanggan.

Sinambela (2011, hal : 3), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Oleh karena itu pelayanan publik diartikan 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 suatu produk secara fisik.

Selanjutnya, jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai

dari yang konvensional hingga yang lebih strategis.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Pengertian customer service merupakan barisan terdepan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Customer service adalah suatu tugas lain dari penjualan secara aktif, tugas termasuk dalam hubungan langsung dengan konsumen itu sendiri, atau melakukan komunikasi, surat atau proses otomatis, ini dirancang dan dilaksanakan. Komunikasi dengan dua tujuan utama yaitu produktifitas

operasional dan kepuasan konsumen. Menurut Kasmir (2003,216) pengertian customer services secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah.

Menurut Philip Kotler (2002,143) “pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik”. Dari uraian diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa customer service adalah orang yang bertugas untuk memberikan pelayanan informasi dan merupakan pranata antara bank dengan nasabah yang akan menggunakan produksi bank tersebut, serta memberikan keuntungan bagi kedua belah pihak.

Fungsi customer service sebagai seorang customer service diberikan beban dan tanggung jawab dari awal sampai selesai dalam melayani masyarakat.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah melalui aparat pemerintah, walaupun tidak bertujuan untuk mencari keuntungan, namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Aparat pemerintah harus menyadari posisi dan peran mereka sebagai pelayan masyarakat. Bila dimata masyarakat kesan yang muncul tidak demikian, berarti pelayanan yang diterima selama ini bukanlah produk pelayanan yang sepenuh hati melainkan pelayanan yang didasari oleh kewajibannya sebagai abdi negara.

UU Nomor 25 Tahun 2009 yaitu Pelayanan Publik merupakan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggaran adalah setiap institusi penyelenggara

negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud di atas, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi

Aparat pemerintah sebagai unsur pemerintah (melayani) terkait langsung dengan pelayanan kepada masyarakat sebagai unsur lain (yang dilayani). Sikap dan perilaku serta Vehicle aparat pemerintah akan menjadi suatu ukuran kebersihan

pemerintah untuk mencapai tujuan organisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan harapan, dan masyarakat akan merasa puas serta tidak mengeluh. Karena menurut Kotler (1994:561) ada lima determinan kualitas pelayanan atau jasa yang dapat dirinci, yaitu Keterandalan (reability) ; kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, Koresponsifan (responsiveness) ; kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau ketanggapan, Keyakinan (confidence) ; pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau assurance, Empaty (emphaty) ; syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan, Berwujud (tangible) ; penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel dan media komunikasi.

Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah budaya kerja melalui dimensi sikap, perilaku yang akan memberikan harapan dan

kepuasan kepada masyarakat dari hasil proses pelayanan yang mereka terima dari aparat pemerintah. Dengan memahami pendekatan teori-teori di atas, diharapkan melalui kepemimpinan Camat diharapkan mampu menciptakan kerja pegawai yang efektif sehingga dalam memenuhi fungsi kepelayanannya pemerintah kecamatan yang merupakan perangkat dari pemerintah Kabupaten/Kota dapat membaca dan memberikan keinginan, kebutuhan, dan harapan yang diinginkan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip yang tertuang dalam pelayanan.

Selanjutnya tujuan pelayanan publik adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut dituntut pelayanan yang prima (Sinambela 2011:7) yang tercermin dari:

1. **Transparansi** : Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas** : Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. **Kondisional** : Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. **Partisipatif** : Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. **Kesamaan Hak** : Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. **Keseimbangan Hak Dan Kewajiban** : Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Di atas telah dijelaskan berbagai macam dimensi yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) Di Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak” ini penulis menggunakan teori Sinambela (2011:7) dengan dimensi transparansi, akuntabilitas, partisipatif, untuk menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Pencari Kerja (AK 1) di Dinas Sosial dan Tenaga Kerja Kabupaten Landak.

### **C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Dengan demikian dalam penelitian ini tidak akan menghasilkan temuan melalui prosedur statistik atau pengukuran (Strauss dan Corbin, 1997:19). Karena dalam penelitian deskriptif kualitatif mencoba menyajikan informasi yang terkumpul secara verbal dalam bentuk yang detail bukan dalam bentuk angka atau formula. Karena tujuan dari metode ini untuk menginterpretasikan perilaku manusia yang bermakna baik

tentang diri mereka sendiri atau orang lain.

Pengelolaan pasar tradisional di daerah adalah tanggung jawab Pemerintah Daerah dan dimandatkan kepada instansi/dinas yang berwenang. Berdasarkan Keputusan Bupati Landak No. 22 Tahun 2012 tentang Penetapan Pengelola dan Bentuk Pemanfaatan Pasar Tradisional Kabupaten Landak, pasar tradisional yang ada di Kabupaten Landak dikelola oleh Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan (Diskoperindag) Kabupaten Landak khususnya pada Bidang Perdagangan, termasuk pengelolaan terhadap Pasar Rakyat Ngabang sehingga segala permasalahan yang ada di pasar menjadi tanggung jawab Diskoperindag Kabupaten Landak.

Suatu pasar dapat dikatakan pasar yang baik apabila pasar tersebut sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan sesuai peraturan perundang-undangan dan adanya kepuasan dari para pedagang dan pembeli. Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang

dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa pada Pasar Rakyat Ngabang masih terdapat beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaannya, yaitu kondisi pasar yang kurang sehat atau *semrawut*, fasilitas pasar yang kurang diperhatikan, ketidaktertiban pedagang, dan ketiadaan unit pengelola pasar. Beberapa permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa proses pengelolaan Pasar Rakyat Ngabang yang dilakukan oleh Diskoperindag Kabupaten Landak ini belum optimal.

Permasalahan yang muncul pada Pasar Rakyat Ngabang dapat terjadi apabila standar pengelolaan yang ada pada peraturan pemerintah tidak terpenuhi atau dijalankan. Sudah jelas di dalam peraturan mengamanahkan bahwa kondisi pasar harus baik, sehat, dan nyaman dengan memperhatikan sarana atau fasilitasnya; unit pengelola pasar harus berjalan efektif sebagai kepanjangan tangan dari Diskoperindag Kabupaten Landak; dan menjalankan program pembinaan bagi para pedagang;

namun pada realitanya hal ini tidak berjalan.

Di dalam melaksanakan pengelolaan pasar, Diskoperindag Kabupaten Landak dapat mengacu kepada standar pengelolaan yang terdapat pada beberapa peraturan pemerintah yang berkaitan dengan pengelolaan pasar, seperti Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pasar dan yang terbaru Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional. Pada peraturan tersebut dipaparkan dengan jelas tentang bagaimana pengelolaan pasar sebaiknya dilakukan dan apa saja tugas yang harus dikerjakan oleh pengelola pasar.

Untuk menganalisis proses pengelolaan Pasar Rakyat Ngabang yang dilakukan oleh Diskoperindag Kabupaten Landak, penulis menggunakan teori proses manajemen dari Terry yaitu perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organization*), penggerakan (*actuating*), dan pengawasan (*controlling*). Penulis

akan membahas berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan selama di lokasi penelitian.

### 1. Perencanaan

Perencanaan merupakan tahap awal dalam manajemen yang sangat penting untuk dilakukan. Hakikat dari fungsi manajemen adalah apa yang direncanakan, itu yang akan dicapai. Di dalam perencanaan berisi kegiatan memilih arah tindakan atau rencana-rencana yang akan dilakukan pada masa yang akan datang (Winardi, 1990:7). Pemilihan arah atau rencana-rencana ini disesuaikan dengan tujuan suatu organisasi, sehingga apa tindakan yang harus dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut menjadi jelas.

Dengan adanya perencanaan, terciptalah program dan pekerjaan yang menjadi tujuan dalam pelaksanaan organisasi. Tanpa adanya perencanaan berarti semua orang yang berada di dalam suatu organisasi bekerja secara acak dan kurang teratur serta tidak mempunyai standar yang jelas. Maka dari itu

fungsi perencanaan harus dilakukan sebaik mungkin agar dalam proses pelaksanaannya bisa berjalan dengan baik serta segala kekurangan bisa diatasi.

Diskoperindag sebagai salah satu instansi pemerintahan yang ada di Kabupaten Landak wajib setiap tahunnya memiliki perencanaan program. Program-program tersebut disusun berdasarkan Rencana Kerja (Renja) dari dinas tersebut. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan terhadap Diskoperindag Kabupaten Landak dapat diketahui bahwa perencanaan program untuk pengelolaan pasar tradisional termasuk Pasar Rakyat Ngabang sudah ada. Program tersebut adalah program pengawasan dan pengendalian pasar yang dikerjakan melalui Bidang Perdagangan. Kegiatan pengawasan dan pengendalian pasar ini dikerjakan apabila ada masalah-masalah yang muncul di lapangan yang berkaitan dengan para pedagang.

Dari penjelasan di atas dapat diketahui bahwa pengelolaan pasar ini tidak dikelola dengan sungguh-sungguh, hanya sekedar saja,

artinya mengerjakan program yang memang sudah ada sejak lama, tidak ada inovasi atau pembaharuan program. Padahal apabila pasar ini dikelola dengan benar disertai berpedoman pada peraturan pemerintah yang terbaru, cukup banyak program yang bisa direncanakan dan dijalankan oleh Diskoperindag Kabupaten Landak. Dengan perencanaan dan kerja yang maksimal, harapan masyarakat terutama pedagang dan pembeli/pengunjung Pasar Rakyat Ngabang dapat terpenuhi, terlebih segala permasalahan di pasar yang muncul bisa diminimalisir dan dikelola dengan baik.

## 2. Pengorganisasian

Pengorganisasian harus dilakukan karena di dalamnya terdapat kegiatan untuk menentukan dan memanfaatkan segala sumber daya yang ada terutama sumber daya manusia guna menjalankan program atau kegiatan yang telah direncanakan. Muara daripada kegiatan pengorganisasian ini adalah terwujudnya struktur organisasi; uraian tugas dari setiap bidang atau

bagian dalam organisasi menjadi jelas; adanya wewenang dan tanggung jawab; koordinasi antar tugas atau pekerjaan menjadi jelas; serta sumber daya manusia dan materil yang dibutuhkan dapat diketahui.

Berdasarkan keterangan yang penulis dapat Diskoperindag Kabupaten Landak, kegiatan pengorganisasian sudah dilakukan melalui struktur organisasi yang telah ada beserta tugas pokok dan fungsinya, pembagian kerjanya jelas, setiap pegawai bekerja sesuai dengan jabatan atau kedudukannya masing-masing dalam struktur organisasi. Diskoperindag Kabupaten Landak memiliki tiga bidang untuk menjalankan kegiatan operasionalnya, yaitu Bidang Koperasi dan UKM; Bidang Perindustrian; dan Bidang Perdagangan. Sedangkan untuk masalah pengelolaan pasar, tugas ini diberikan kepada Bidang Perdagangan.

Dari keterangan yang penulis dapat dari Kasi Bina Usaha Perdagangan Diskoperindag Kabupaten Landak, idealnya Bidang

Perdagangan ini bukanlah bidang yang khusus mengurus masalah pengelolaan pasar, karena menurutnya Bidang Perdagangan itu urusannya penanganan konsumen, monitoring harga, dan sebagainya. Sedangkan untuk masalah pengelolaan pasar seharusnya ada dibentuk Bidang atau Unit khusus, seperti Bidang atau Unit Pasar. Namun pada Diskoperindag Kabupaten Landak, Bidang atau Unit yang tugasnya khusus untuk pengelolaan pasar tidak ada, yang ada hanyalah Seksi Pengawasan dan Pengendalian Pasar yang berada di bawah Bidang Perdagangan, itupun kosong tidak ada pegawai yang mengisi.

Salah satu faktor yang mendukung agar suatu pekerjaan dapat dijalankan dengan baik adalah fokus pada satu pekerjaan dan didukung dengan sumber daya yang cukup, apabila suatu bidang dilimpahkan dengan banyak pekerjaan sementara sumber daya manusia atau pegawai terbatas maka hasil dari pekerjaan tersebut tidak akan bisa maksimal. Inilah masalah yang dialami di Bidang Perdagangan,

dengan jumlah pegawai yang hanya empat orang terdiri dari satu Kepala Bidang, satu Kasi Bina Usaha Perdagangan, dan dua orang staf tentu tidak akan bisa bekerja secara maksimal di dalam pengelolaan pasar ini.

### 3. Penggerakan

Penggerakan mempunyai arti dan peranan yang sangat penting, sebab fungsi penggerakan lebih menekankan pada kegiatan yang berhubungan langsung dengan sumber daya manusia atau orang-orang sebagai pelaksana dalam organisasi. Penggerakan merupakan upaya untuk menjadikan rencana yang telah diatur dan diorganisir menjadi kenyataan. Penggerakan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pimpinan untuk membimbing, mengarahkan, dan mengatur agar setiap pegawai dapat melaksanakan kegiatan secara optimal sesuai dengan peran, tugas dan tanggung jawabnya. Jadi fungsi penggerakan ini berkaitan dengan kepemimpinan, artinya pimpinan memiliki peran dan tanggung jawab karena sebagai penentu berjalan

efektif atau tidaknya suatu pekerjaan, program atau kegiatan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi Diskoperindag Kabupaten Landak, Bidang Perdagangan adalah yang berperan sebagai pelaksana atau penggerak dalam pengelolaan pasar, sehingga segala hal yang berkaitan dengan pekerjaan dan permasalahan-permasalahan mengenai Pasar Rakyat Ngabang menjadi tanggung jawab Bidang Perdagangan, yang dikepalai oleh seorang Kepala Bidang dengan 3 (tiga) orang bawahannya. Dari hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan di Diskoperindag Kabupaten Landak, penulis menilai bahwa fungsi penggerakan pada Bidang Perdagangan sudah berjalan dengan sebagaimana mestinya. Namun seperti yang telah dijelaskan pada pembahasan sebelumnya dengan jumlah personil dan anggaran yang minim, Bidang Perdagangan tidak bisa melakukan banyak hal terhadap pengelolaan pasar ini.

Berkaitan dengan pengelolaan pasar, fungsi penggerakan ini tidak hanya diterapkan kepada para pegawai yang

ada di Bidang Perdagangan saja, fungsi penggerakan juga perlu diterapkan kepada para pedagang yang ada di Pasar Rakyat Ngabang, sehingga Bidang Perdagangan memiliki peran ganda di dalam menjalankan fungsi penggerakan. Pada prosesnya muncul masalah ketika fungsi penggerakan ditujukan kepada para pedagang, terutama pedagang yang nakal atau tidak tertib. Masalah yang muncul yaitu Bidang Perdagangan kesulitan dalam menertibkan para pedagang yang berjualan tidak pada tempat yang semestinya, disebabkan jumlah personil yang minim.

Hal yang wajar hingga saat ini masih terdapat cukup banyak pedagang yang tidak tertib, karena penertiban tidak dilakukan dengan maksimal. Mereka berjualan di sekitar halaman pasar padahal meja/los sudah disediakan tetapi tidak mereka gunakan. Perilaku seperti ini dapat mengganggu ketertiban dan kerapian pasar terutama masalah lahan parkir, selain itu mereka juga mengganggu pedagang lain yang berada di dalam yang merasa dirugikan. Sebenarnya

bukan tidak ada upaya yang dilakukan Bidang Perdagangan untuk mengatasi masalah tersebut, namun upayanya tidak membuahkan hasil yang memuaskan. Dari hasil pengamatan dan wawancara dapat diketahui bahwa upaya yang dilakukan untuk menangani masalah ketidaktertiban pedagang ini adalah melalui teguran. Teguran yang diberikan baik berupa lisan maupun tertulis. Penulis menilai upaya tersebut sudah baik, namun dengan karakteristik pedagang yang susah diatur harus ada tindakan keras selain berupa teguran. Selain itu, dengan tidak adanya petugas yang mengawasi secara langsung di lapangan juga menjadi faktor ketidaktertiban pedagang tersebut selalu terjadi. Sedangkan hal itu tidak mungkin dilakukan oleh Bidang Perdagangan secara rutin dengan jumlah personil yang terbatas dan beban kerja yang banyak.

#### 4. Pengawasan

Pengawasan merupakan suatu proses manajemen untuk melihat apakah segala kegiatan yang dikerjakan telah sesuai dengan

rencana yang digariskan atau tidak, disamping itu fungsi ini juga diperlukan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan dalam pelaksanaan suatu kegiatan sehingga pelaksanaan sesuai dengan rencana dan hasil yang diharapkan dapat tercapai, hal ini penting dilakukan untuk menentukan rencana kerja yang akan datang. Pengawasan pada hakikatnya merupakan usaha memberikan petunjuk para pelaksana agar mereka selalu bertindak sesuai dengan apa yang direncanakan. Secara umum pengawasan dapat dilakukan melalui dua cara yaitu pengawasan langsung yang dilakukan secara langsung oleh pimpinan dengan melihat sendiri kegiatan yang dikerjakan dan pengawasan tidak langsung merupakan pengawasan jarak jauh artinya dengan melalui laporan yang diberikan oleh bawahan bisa lisan maupun tulisan.

Sama halnya dengan fungsi pergerakan, di dalam menjalankan fungsi pengawasan terhadap pengelolaan pasar, Diskoperindag Kabupaten Landak memiliki peran ganda yaitu *pertama* pengawasan kepada pegawai yang bertugas

dankedua pengawasan kepada para pedagang. Untuk pengawasan terhadap pegawai ini dilakukan secara berjenjang, Kepala Diskoperindag selaku pimpinan instansi mengawasi secara tidak langsung melalui laporan-laporan yang diberikan oleh petugas yang ada di Bidang Perdagangan. Sedangkan untuk internal Bidang Perdagangan, pengawasan dilakukan oleh Kepala Bidang Perdagangan melalui pengawasan langsung dan tidak langsung.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang dilakukan oleh penulis terhadap Diskoperindag Kabupaten Landak dapat diketahui bahwa fungsi pengawasan kepada pegawai Diskoperindag yang bertugas menangani pasar ini sudah dijalankan dengan sebagaimana mestinya, tugas-tugas yang diberikan juga dikerjakan dengan baik oleh para pegawai yang ada di Bidang Perdagangan. Akan tetapi fungsi pengawasan ini tidak bisa dikerjakan secara maksimal ketika pengawasan harus dilakukan terhadap Pasar

Rakyat Ngabang beserta para pedagangnya.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa permasalahan yang sering muncul terkait dengan pengelolaan pasar ini adalah ketidaktertiban pedagang, pencemaran lingkungan atau kebersihan, fasilitas pasar yang kurang diperhatikan, dan masalah-masalah lainnya. Untuk menghadapi masalah tersebut, diperlukan adanya pengawasan yang khusus dan rutin dilakukan, agar dapat dikontrol dan dievaluasi dengan baik sehingga dapat dicarikan solusi dan penyelesaiannya. Namun untuk melakukan pekerjaan tersebut secara maksimal diperlukan jumlah personil yang memadai, sementara personil yang ada pada Bidang Perdagangan Diskoperindag Kabupaten Landak hanya berjumlah 4 (empat) orang, ini sangat terbatas sekali, karena jumlah ideal personil yang diperlukan dalam pengelolaan pasar ini berdasarkan keterangan dari Kasi Bina Usaha Perdagangan adalah sekitar 20-an orang.

Hal inilah yang menjadi kendala bagi Diskoperindag

Kabupaten Landak khususnya Bidang Perdagangan, dengan beban kerja yang banyak dan jumlah personil yang minim sementara unit atau tenaga pembantu lain tidak ada, sehingga pengawasan tidak bisa dilakukan secara maksimal, maka wajar saja masalah-masalah tersebut di atas selalu terulang dikarenakan pengawasan yang ketat terhadap pedagang dan kondisi Pasar Rakyat Ngabang jarang dilakukan.

#### **D. SIMPULAN**

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

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka penulis dapat mengemukakan kesimpulan sebagai berikut :

1. Perencanaan program pengelolaan pasar yang dilakukan oleh Diskoperindag Kabupaten Landak masih belum maksimal dan belum sesuai dengan apa yang diamanahkan oleh peraturan pemerintah tentang pasar, sehingga program yang dibuat hanya program-program itu saja yang memang sudah ada sejak lama namun belum bisa

memberikan hasil yang maksimal terhadap pengelolaan pasar.

2. Pengorganisasiannya belum maksimal karena struktur organisasi pada Diskoperindag Kabupaten Landak yang khusus menangani masalah pasar (bidang Pasar) tidak ada. Sebenarnya di bawah Bidang Perdagangan ada Seksi Pengawasan dan Pengendalian Pasar, namun disayangkan tempat ini kosong atau tidak ada pegawai yang mengisi. Kemudian pegawai yang ada di Bidang Perdagangan juga sangat minim, sehingga berdampak pada pelaksanaan dan hasil yang kurang maksimal.

3. Bidang Perdagangan memiliki peran ganda dalam menjalankan fungsi penggerakan, pertama untuk personilnya sendiri dan kedua untuk pedagang Pasar Rakyat Ngabang. Fungsi penggerakan terhadap personil Bidang Perdagangan sudah berjalan sebagaimana mestinya, namun terhadap para pedagang belum bisa dilakukan secara maksimal. Unit atau organisasi yang berperan sebagai

perpanjangan tangan dari Diskoperindag Kabupaten Landak yang khusus bertugas dalam membantu pengelolaan pasar tidak berfungsi.

4. Pengawasan terhadap personil Bidang Perdagangan yang bertugas sudah berjalan dengan baik melalui pengawasan langsung dan pengawasan tidak langsung, namun belum bisa maksimal ketika pengawasan harus dilakukan terhadap Pasar Rakyat Ngabang beserta para pedagangnya. Sulitnya pengawasan dipengaruhi oleh jumlah personil yang minim serta karakteristik pedagang yang susah diatur dan rendahnya kesadaran untuk selalu menjaga ketertiban dan kenyamanan pasar.

## 2. Keterbatasan Penelitian

Ketika penelitian dihibmab agar menggunakan pakaian dinas, namun itu justru menjadi penghambat ketika melakukan wawancara kepada masyarakat yang membuat mereka kurang terbuka berbicara. Keterbatasan lainnya dari penulis sendiri sebab ini adalah

penelitian ilmiah yang pertama kali dilakukan oleh penulis sehingga masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

## E. Apresiasi

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada seluruh keluarga besar Program Studi Ilmu Pemerintahan, Bapak dan Ibu Dosen, Pengelola, Pengasuh, Badan Diklat Provinsi Kalimantan Barat dan semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini. Ucapan terima kasih juga diberikan kepada Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dan Pemerintah Kabupaten Landak, khususnya Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Landak yang telah mengizinkan serta membantu memberikan informasi dan data dalam proses penelitian.

## DAFTAR PUSTAKA

### Rujukan Buku

- Basrowi, Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

- Hasibuan, Malayu. 1996. *Manajemen, Dasar, Pengertian dan Masalah*. Jakarta: Gunung Agung.
- Jauhari, Heri. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi.
- Narimawati, Umi. 2003. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Unikom.
- Nugroho. 2003. *Good Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Satori, Djam'an. dkk. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Siagian, S.P. 1994. *Organisasi, Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung.
- Soekanto, Soerjono. 2004. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. 2007. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- , 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Tim. 2013. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan*. Pontianak: PRODI IP FISIP UNTAN.
- Usman, Husaini. 2004. *Manajemen Teori, Praktek dan Riset Pendidikan*. Surabaya: Bumi Aksara.
- Wasistiono, Sadu. 2002. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alqaprint Jatinangor.
- Wiludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Winardi. 1990. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rujukan Dokumen**
- Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Landak 2013
- Monografi Kecamatan Ngabang 2014
- Profil Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Landak 2013
- Rujukan Internet**
- Kemendagri, Bangda. 2012. *Membangkitkan Kembali Eksistensi Pasar Tradisional, Melalui* <<http://bangda.kemendagri.go.id/berita.php?id=109>>, diakses 20 Januari 2014.
- Mbahdaur. 2012. *Mengenal Pengertian Pasar Tradisional,*

Melalui  
<<http://mbahdaur.blogspot.com/2012/06/mengenal-pengertian-pasar-tradisional.html>>,  
diakses 20 Januari 2014.

Sinaga. 2008. *Eksistensi Pasar Tradisional di Tengah Pesona Pasar Modern*, Melalui <<http://litbang.patikab.go.id/index.php/artikel-a-jurnal/121-eksistensi-pasar-tradisional-ditengah-pesona-pasar-modern/108-eksistensi-pasar-tradisional-ditengah-pesona-pasar-modern>>, diakses 20 Januari 2014.

#### Rujukan Skripsi

Juliadi, Dede. 2012. *Manajemen Strategi Pengelolaan Ketertiban Pasar Baru Kota Cilegon*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Pane, Marvolomeus. 2013. *Kewenangan Pemerintah Kabupaten Bengkayang dalam Pengelolaan Pasar (Studi Pasar Tengah Kecamatan Bengkayang)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura Pontianak.

#### Rujukan Regulasi

Keputusan Bupati Landak Nomor 22 Tahun 2012 tentang Penetapan

Pengelola dan Bentuk Pemanfaatan Pasar Tradisional Kabupaten Landak

Peraturan Bupati Landak Nomor 18 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi, Struktur Organisasi dan Tata Kerja Dinas Koperasi, Perindustrian, dan Perdagangan Kabupaten Landak.

Peraturan Daerah Kabupaten Landak Nomor 3 Tahun 2010 tentang Pengelolaan Pasar.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pengelolaan dan Pemberdayaan Pasar Tradisional.

Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 53/M-DAG/PER/12/2008 Tahun 2008 tentang Pedoman Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perbelanjaan dan Toko Modern.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota.

Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2007 tentang Penataan dan Pembinaan Pasar Tradisional.



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 : COSMAS RESTU INOCENT  
NIM / Periode lulus : E42010050/2015  
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI  
Email address /HP : [cosmasrestu22@gmail.com](mailto:cosmasrestu22@gmail.com) / 082159966644

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 :

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN  
KARTU TANDA PENCAIRI KERJA (AK 1) DI DINAS SOSIAL  
DAN TENAGA KERJA KABUPATEN LANDAK**

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.

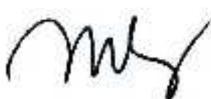
untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

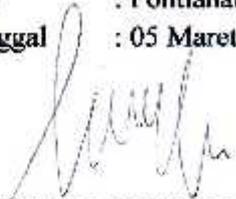
Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui  
Pengelola Jurnal.....

Dibuat di : Pontianak  
Pada Tanggal : 05 Maret 2015

  
Dr. H. Wijaya Kusuma, MA  
NIP. 196202141986031001

  
(Cosmas Restu Inocent)