

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM
PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DI KANTOR
DESA SEMELAGI BESAR KECAMATAN SELAKAU
KABUPATEN SAMBAS**

Oleh:
M. Hamzah Fanshuri
NIM. E42010001

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, 2015
[E-mail : Hamzah_fanshuri@ymail.com](mailto:Hamzah_fanshuri@ymail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran di Desa Semelagi Besar. Teori yang digunakan dalam skripsi ini sebagai pisau analisis dalam penelitian ini adalah teori Zeithaml dkk yang menyatakan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan 5 dimensi yaitu *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *emphaty* (empati). Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif pengolahan data secara kualitatif. Lokasi penelitian di Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas. Subjek penelitian adalah kepala desa, sekretaris desa, kaur pemerintahan dan warga Desa Semelagi Besar. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah kualitas pelayanan di kantor desa Semelagi Besar masih rendah. Hal ini dapat dibuktikan dari kedisiplinan aparatur desa yang masih rendah, masih ada aparatur desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer, kinerja aparatur desa yang lambat, tidak adanya kepastian biaya dalam pengurusan administrasi dan aparatur desa yang sering tidak masuk saat jam kerja.
Kata Kunci : Pelayanan, Aparatur, Kualitas pelayanan,

Abstract

This study aims to determine the quality of administrative services of population, especially in the manufacturing certificate of birth in the village of Great Semelagi. The theory used in this paper as a blade of analysis in this study is a theory which states Zeithaml et al public service quality can be measured with five dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This research was conducted by using descriptive qualitative data processing. The research location in the village of Great Semelagi subdistrict Selakau Sambas district. Research subject is the head of the village, the village secretary, kaur government and villagers Semelagi Great. The technique of collecting data through observation, interviews and documentation. The conclusion of this study is the quality of service in the office of the village Semelagi still low. This is evident from the discipline of village officials are still low, there is still the village officials who can not operate a computer, village officials were slow performance, the lack of certainty in the costs of administration and village officials are frequently absent during working hours.

Keywords: Service, Apparatus, quality of service,



A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan Masyarakat tidak lepas dari proses administrasi, sejak dari lahir sampai meninggal dunia setiap penduduk harus melalui proses administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan adalah hak bagi setiap penduduk dengan demikian pemerintah wajib untuk menyelenggarakannya. Selain hak bagi penduduk namun menjadi kewajiban penduduk untuk melaksanakannya, tujuannya adalah agar setiap penduduk terdaftar dalam database kependudukan Republik Indonesia.

Berdasarkan undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan pasal 27 ayat (1) dimana ketika seorang anak lahir maka orang tua anak harus

melaporkan peristiwa kelahiran anaknya pada instansi pelaksana ditempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Proses administrasi kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah telah diberikan wewenang untuk melaksanakan administrasi kependudukan demikianlah yang dilaksanakan oleh pemerintah daerah Kabupaten Sambas. Seperti daerah lainnya di Kalimantan Barat, Pemerintah Kabupaten Sambas telah mengeluarkan suatu peraturan yang menindak lanjuti undang-undang nomor 23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan administrasi Kependudukan Kabupaten Sambas yang menyatakan pada pasal 5 ayat (1) "Pendaftaran penduduk bagi Warga Negara Indonesia dilakukan di kelurahan atau desa oleh petugas registrasi .

Dengan adanya tugas untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan desa,

kepala desa sebagai pemimpin pemerintahan ditingkat desa harus menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan aturan yang berlaku. Kepala desa harus mampu memberikan pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran.

Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari masyarakat pemakai jasa dalam kaitannya dengan pelayanan umum yang ditanganinya, selain itu pula pegawai harus senantiasa memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada

masyarakat secara keseluruhan. Tingkat kepuasan masyarakat merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan pelayanan publik dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas layanan yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem pelayanan aparat publik.

Namun berbagai permasalahan yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Hal ini dapat dibuktikan dengan adanya keluhan atas kepastian waktu dalam pembuatan surat-surat administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran.

Ketidak disiplin aparat Desa Semelagi Besar juga menjadi penghambat kelancaran pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat Desa Semelagi Besar. Pelayanan administrasi di tingkat desa

pelayanan yang paling dasar yang tidak begitu rumit, karena itu kebanyakan perkerjaannya bisa diselesaikan dalam 1 (satu) hari namun aparatur desa jarang masuk atau tidak ada ditempat maka urusan administrasi yang bisa diselesaikan dalam waktu 1 (satu) hari menjadi urusan yang diselesaikan lebih dari 1 (satu) hari.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurangnya baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit seperti: tata cara pelayanan, rendahnya keterampilan aparatur dan disiplin kerja. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan umum di daerah. Tata cara pelayanan publik masih berbelit-belit dan panjang sehingga masyarakat sering tersita waktu karena lamanya waktu pelayanan. Rendahnya

pendidikan aparat juga merupakan salah satu faktor penyebab buruknya kualitas pelayanan, karena tingkat pendidikan aparat sangat mempengaruhi kemampuannya dalam melaksanakan pelayanan.

Sarana pendukung lainnya adalah kelengkapan alat pelayanan publik yang ada di kantor Desa Semelagi Besar. Di kantor Desa Semelagi Besar hanya terdapat 1 mesin tik dan 1 unit komputer, selain itu kondisi kursi, meja dan taplak meja yang berada di kantor tidak layak pakai karena kondisinya tidak nyaman digunakan. Begitu pula lemari dan rak buku arsip tidak tersimpan dengan baik, banyak arsip kantor yang rusak, sarana prasarana sangat mempengaruhi dalam menunjang pelayanan yang berkualitas. Selain itu, dalam pembuatan Surat keterangan Kelahiran tidak adanya kepastian biaya yang diberikan oleh aparatur desa. Dalam pembuatan surat tersebut, para pemohon ditarik biaya berbeda-beda berdasarkan waktu dalam penyelesaiannya atau secara sukarela.

Pada intinya Pelayanan Pembuatan surat keterangan kelahiran di kantor Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas masih kurang baik, masih banyak masalah-masalah yang harus diatasi agar pelayanan publik dapat diselenggarakan secara berkualitas. Atas dasar itulah peneliti memandang perlu membahas dan mengkaji lebih dalam mengenai Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas.

2. Fokus Penelitian

Menurut Tohardi (2012:78) permasalahan adalah sesuatu yang harus di selesaikan, sesuatu yang harus dicari solusinya, terutama harus diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, jika tidak hal itu akan mengganggu aktivitas. Dalam hal ini berdasarkan latar belakang diatas, maka fokus pada penelitian ini dibatasi kepada Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Khususnya dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Kantor

Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas dan menggunakan teori zeith dkk (dalam Hardiyansyah 2011: 46-47), kualitas pelayanan publik diukur dalam 5 dimensi, yaitu *tengibel* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan fenomena yang telah dikemukakan pada latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan permasalahan pokok dalam penelitian ini adalah yaitu “ Bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran di Kantor Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas ?”

4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah mengidentifikasi sekaligus menemukan pemecahan permasalahan yang dihadapi khususnya yang berkaitan dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan penampilan aparatur, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam akses dan kedisiplinan aparatur dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran.
 2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kecermatan aparatur, standar pelayanan, dan kemampuan aparatur menggunakan alat bantu dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Kelahiran.
 3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan respon aparatur, kecepatan aparatur, ketepatan aparatur dan respon aparatur terhadap keluhan masyarakat dalam memberikan pelayanan Surat Keterangan Kelahiran.
 4. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan jaminan kepastian biaya, jaminan legalitas dan jaminan tepat waktu dalam Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran.
 5. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mendahulukan kepentingan pemohon, sikap ramah aparatur dan tidak deskriminatif dalam memberikan Pelayanan Surat Keterangan Kelahiran..
6. Manfaat Penelitian
- Manfaat yang dapat diambil dari penelitian ini adalah :
1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis sebagai berikut :
 - a. Untuk mengembangkan pengetahuan tentang fenomena yang terjadi didunia pemerintahan khususnya tentang pelayanan publik administrasi kependudukan dalam pembuatan Surat Keterangan Kelahiran
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.
 - c. Menambah khasanah perpustakaan.
 2. Adapun manfaat praktis penelitian ini yaitu:
 - a. Memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian

dalam bidang pelayanan publik.

- b. Memberikan informasi dan menambah wawasan pemikiran bagi masyarakat tentang pelayanan yang berkualitas.
- c. Sebagai bahan masukan bagi berbagai pihak khususnya pelayanan administrasi

B. KERANGKA TEORI DAN METODOLOGI

1. Kerangka teori

a. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bentuk barang ataupun jasa. Agung Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemeberian pelayanan(melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah diterapkan. Sementara menurut Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004

pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

b. Standar Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi penerima pelayanan. Aparat penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan Standar Pelayanan Publik sebagaimana yang tertera dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tolak ukur standar pelayanan publik tersebut mencakup:

- a. Dasar hukum
- b. Persyaratan
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur
- d. Jangka waktu penyelesaian
- e. Biaya/ tarif
- f. Produk pelayanan
- g. Sarana, prasarana
- h. Kompetensi pelaksana
- i. Pengawasan internal
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- k. Jumlah pelaksana
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam

bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keraguan.

n. Evaluasi kinerja pelaksana

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya adalah membantu masyarakat untuk mengurus kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan hakikat pemerintah sebagai pelayan bagi masyarakat, pemerintah dituntut untuk menjadi pihak yang melayani, yang siap membantu apa yang menjadi keinginan masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

c. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan yang dihasilkan oleh suatu organisasi merupakan keseluruhan ciri atau karakteristik pelayanan yang diberikan oleh para pegawai kepada publik dengan mengutamakan rasa puas bagi penerima pelayanan. Untuk mencapai hal itu tentunya diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah 2011: 46-47), kualitas pelayanan

publik diukur dalam 5 dimensi, yaitu *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance* dan *emphaty*.

Masing-masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

Untuk dimensi *tangible* (berwujud) terdiri dari indikator yang meliputi:

1. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
2. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
3. Kemudahan dalam proses
4. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan

Untuk dimensi *Realibility* (kehandalan), indikatornya meliputi :

1. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
2. Memiliki standar pelayanan yang jelas
3. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

Untuk dimensi *Responsiviness* (ketanggapan), indikatornya meliputi:

1. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

2. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
3. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
4. Semua keluhan pelanggan direspon petugas

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), meliputi:

1. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
2. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
3. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

Untuk dimensi *emphaty* (empati), memiliki indikator :

1. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
2. Petugas melayani dengan sikap ramah
3. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

2. Metode penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan penelitian deskriptif pengolahan data secara

kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Moelong (2010:11) adalah data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Peneliti menggunakan pengolahan data secara kualitatif deskriptif karena untuk

menggambarkan penyelenggaraan pemerintahan desa dalam pelayanan publik administrasi kependudukan. Dengan metode tersebut peneliti akan lebih mudah mengidentifikasi serta dalam memahami fenomena nyata yang terjadi dilapangan dan dapat melihat sejauh mana pemerintah desa Semelagi Besar melayani masyarakat dalam proses administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran.

Metode pengumpulan data dan teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah metode wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Adapun Selanjutnya teknik yang digunakan dalam menguji keabsahan data pada penelitian ini adalah teknik triangulasi. Adapun triangulasi yang yang digunakan yaitu triangulasi sumber, pada triangulasi sumber ini Peneliti

melakukan pengecekan data yang diperoleh melalui beberapa sumber. Dengan ini peneliti bertujuan melakukan *check and recheck* hasil wawancara dengan beberapa informan untuk mengetahui kebenaran data dengan menanyakan pertanyaan yang sama terhadap informan yang berbeda.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran di Desa Semelagi Besar Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas.

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud)

Dalam perwujudan pelayanan di kantor Desa Semelagi Besar dari pembahasan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa hal ini tidak berjalan dengan baik. hal itu dapat dilihat dari masih ditemukannya aparatur kantor yang tidak menggunakan pakaian dinas selama jam dinas, selain itu secara fisik kondisi kantor desa masih belum memenuhi standar kenyamanan

dalam pelayanan dimana kondisi peralatan dan prasarana kantor yang kurang terpelihara kondisinya. Mengenai kedisiplinan aparatur desa, kedisiplinan aparatur desa Semelagi Besar masih sangat rendah hal ini terpengaruh faktor ekonomi yaitu rendahnya honor aparatur pemerintah desa itu sendiri dan mengakibatkan kualitas pelayanan administrasi khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran terhambat.

2. Dimensi *Reliability* (kehandalan)

Pada kehandalan aparatur, berdasarkan kehandalan yang dimiliki aparatur pemerintah desa Semelagi Besar masih kurang. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya aparatur desa yang tidak bisa mengoperasikan komputer. Sehingga pekerjaan dalam pengurusan administrasi terpaku pada satu orang yang bisa mengoperasikannya. Selain itu masih kurangnya kecermatan aparatur Desa Semelagi Besar hal ini dapat dilihat masih adanya kesalahan dalam penulisan nama, tanggal dan alamat dalam pembuatan surat.

3. Dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Pada daya tanggap aparatur, pemerintah desa Semelagi Besar masih ada kekurangan. Hal ini dapat dilihat respon aparatur desa yang biasa-biasa saja. Selain itu pelayanan administrasi yang dilakukan aparatur desa masih lambat sehingga penyelesaian administrasi membutuhkan waktu yang lama dari yang dijanjikan. Selain itu masih banyak keluhan dari masyarakat yang hanya direspon tetapi tidak ditindaklanjuti dengan mencari solusi.

4. Dimensi Assurance (jaminan)

Jaminan yang diberikan aparatur desa Semelagi Besar kepada warga pemohon masih belum dipenuhi dengan baik, hal ini dapat dilihat dari tidak adanya kepastian waktu dalam penyelesaian urusan administrasi sehingga membuat warga pemohon menunggu untuk diselesaikan. Selain itu tidak adanya kepastian biaya dalam pengurusan administrasi desa sehingga membuat masyarakat menjadi bingung akan biaya dan masyarakat hanya memberikan pembayaran sukarela.

5. Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pemerintah Desa Semelagi Besar mempunyai sifat ramah dalam melayani masyarakat desa yang datang kepada mereka untuk memohon pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam pembuatan surat keterangan kelahiran. Aparatur Desa Semelagi Besar juga dalam melayani masyarakat tidak memiliki sifat diskriminasi dan mereka tidak membeda-bedakan dalam memberikan pelayanan. Namun aparatur desa lebih mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan warga pemohon, hal ini dapat dilihat aparatur desa yang tidak ada kantor atau bolos dalam jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku – Buku

- Bahdin, Ardial. 2005. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, Agung. 2005. *Teori Administrasi Publik*. Jakarta: Alfabeta

- Kusnadi, Moh Dan Saragih, Bintan R. *Susunan Pembagian Kekuasaan Menurut Sistem Undang-Undang Dasar 1945*. Jakarta: Gramedia.
- Moloeng, Lexi J. 2010 *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Nucholis, Hanif, 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa*, Jakarta : Erlangga.
- Pasolong, Harbani, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makassar: Alfabeta
- Purwanto. 2007. *Instrumen Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono, 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suharto, Edi. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama .
- Tohardi, Ahmad. 2012. *Diktat Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pontianak: Universitas Tanjungpura
- Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005 *“Manajemen Pelayanan : Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen’s Charter dan Standar Pelayanan Minimal”* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Keputusan PAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pelayanan Publik
- Undang- undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang- undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi kependudukan
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 tahun 2005 tentang Desa
- Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik”
- Skripsi**
- Winda, Wirda. 2011. Akuntabilitas Dan transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) di Kampung Sungai Liput Kecamatan Kejujuran Muda Kabupaten Aceh Tamiang. Skripsi. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiarto, Agit. 2002. Pelaksanaan Administrasi Kependudukan di Desa Sungai Duri I Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten

Pontianak. Institut Pemeritahan
Dalam Negeri





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

**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 : M.HAMZAH FANSHURI
NIM / Periode lulus : E42010001 / 2014
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Hamzah_fanshuri@gmail.com / 085750526390

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 :

**PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PEMBUATAN SURAT
KETERANGAN KELAHIRAN DI KANTOR DESA SEMELAGI BESAR KECAMATAN
SELAKAU KABUPATEN SAMBAS**

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.....

Dr. H. Wijaya Kusuma, MA
NIP. 196202141986031001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 21 Januari 2015

(M. Hamzah Fanshuri)