

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN LANDAK

Oleh:
NURIWATI
NIM. E42011068

Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura
dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat, tahun 2015

E-mail : nuriwati303@yahoo.co.id

Abstrak

Judul skripsi ini diangkat berdasarkan permasalahan didalam pelaksanaan pembuatan Kartu Keluarga yang belum maksimal. Hal tersebut terlihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh atas pelayanan yang diberikan dan banyaknya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga. Metode yang digunakan ialah penelitian kualitatif deskriptif. Lokasi Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Subjek penelitian adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak, Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak, Camat Ngabang dan masyarakat Kabupaten Landak. Sedangkan objek dalam penelitian ini ialah Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah belum maksimalnya pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia, kurangnya peralatan dan perlengkapan serta kurangnya perhatian pegawai kepada masyarakat. Untuk itu masukan yang diberikan adalah meningkatkan kehandalan pegawai, menambah jumlah pegawai dan memberikan perhatian kepada masyarakat.

Kata-kata Kunci : Kualitas pelayanan, Kartu Keluarga, Pegawai, Masyarakat.

THE QUALITY OF SERVICE THE FAMILY CARD MAKING SERVICES ON THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION IN LANDAK REGENCY

Abstract

The title of this essay is appointed based on the problems in the making Implementation of Family Card which has not been well. It is derived from the number of people who complained to the services and the number of people who do not have the Family Card. The method used is the qualitative descriptive research. The location of the research is in the Department of Population and Civil registration of Landak regency. The head field of population registry, the staff of the Department of Population and Civil Registration of Landak Regency, the head of Ngabang subdistrict and the of Landak regency. The object of the research is the Quality of the Family Card Making Services on the Department of Population and Civil Registration in Landak Regency. The conclusion of the research is the services by the Department of Population and Civil Registration in Landak Regency is not well yet. This is because of the lack of human resources, tools, equipments and the attention of civil servant to people. Therefore, the recommendations are improving dependability of civil servant, adding the number of civil servant and giving attention to people.

Key Words : The Quality of Servicer, The Family Card, Civil Servant, People.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Dalam Penyelenggaraan pemerintahan daerah sebagai daerah otonom, secara historis telah mengalami banyak perubahan terutama pada tatanan manajemen penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini ditandai Undang-undang tentang Pemerintahan Daerah mengenai pelaksanaan terbentuknya daerah otonom yang mempunyai wewenang dalam mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantu.

Penyelenggaraan otonomi berdasarkan undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 2 sebagaimana dimaksud pada ayat (2) menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintah pusat. Tujuan pemberian otonomi seluas-luasnya yaitu untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah.

Dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat diharapkan dapat mempercepat perwujudannya melalui peningkatan pelayanan di daerah dan pemberdayaan masyarakat atau adanya peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pembangunan di daerah. Sementara upaya peningkatan daya saing

diharapkan dapat dilaksanakan dengan memperhatikan keistimewaan atau kekhususan serta potensi daerah dan keanekaragaman yang dimiliki oleh daerah dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia (Fatner:2014). Keberhasilan penyelenggaraan pemerintah daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia.

Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah cukup luas, maka diperlukan adanya aparatur yang mempunyai kemampuan atau kredibilitas yang dapat memajukan daerahnya dan melayani masyarakat dengan baik serta dapat bertanggung jawab sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Aparatur merupakan salah satu aset utama suatu instansi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktivitas organisasi, seperti pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan Publik sendiri sudah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik merupakan suatu bagian dari tugas dan tanggung jawab yang diemban oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat baik berupa barang ataupun jasa publik. Dimana pelayanan merupakan tugas utama pemerintah yang bertujuan untuk

mensejahterakan rakyatnya. Pelayanan ini disebut berhasil manakala pemerintah memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Ruang lingkup pelayanan meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas.

Thoha dalam Sedarmayanti (2012:263) mengatakan bahwa “Pelayanan Masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan”. Pelayanan publik pada intinya melayani masyarakat dengan standar pelayanan yang telah ditentukan agar penerima layanan merasa puas, sebab jika pelayanan tidak dilakukan dengan standar yang ada maka akan berdampak buruk bagi organisasi tersebut. Salah satu bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah seperti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak yaitu salah satunya pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK).

Kartu Keluarga (KK) adalah kartu identitas keluarga yang memuat nama, susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga. Secara prinsipnya Kartu Keluarga (KK) memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi kartu keluarga ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada kartu keluarga dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. Kartu Keluarga sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam kepengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti Paspor, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta kelahiran, Pendaftaran sekolah, Pengurusan beasiswa dan lain-lain.

Namun pada faktanya, masih ada masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga khususnya di Kecamatan Ngabang Kabupaten Landak dengan jumlah kepala keluarga sebanyak 18831 kepala keluarga, sedangkan yang sudah mencetak kartu keluarga sebanyak 15049 kepala keluarga. Jadi yang belum mencetak kartu keluarga di kecamatan Ngabang yaitu sebanyak 3782 kepala keluarga. Hal ini telah menunjukkan bahwa masih adanya masyarakat yang belum memiliki Kartu Keluarga (KK).

Selain itu peneliti juga menemukan bahwa, pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak tidak adanya ketepatan waktu atas pelayanan

yang dijanjikan hal ini peneliti melihat secara langsung. Kemudian peneliti juga mengamati bahwa pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak terdapat kurangnya Sumber Daya Manusia atau pegawai, dimana pegawai yang bertugas dalam memasukkan data Kartu Keluarga kedalam komputer untuk diproses lebih lanjut hanya berjumlah empat orang, jumlah ini dianggap minim karena tugas yang cukup banyak yaitu menerima permohonan Kartu Keluarga, melakukan pengoreksian dan menyusun dokumen yang dilampirkan dalam permohonan Kartu Keluarga serta melakukan pembukuan. Mereka juga bertugas memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai persyaratan Kartu Keluarga.

Selanjutnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak ditemukan juga kurangnya peralatan dan perlengkapan yang dimiliki untuk mendukung proses pelayanan, dapat dilihat berdasarkan data sebagai berikut: jumlah peralatan untuk mendukung proses pelayanan seperti komputer hanya berjumlah 6 unit, kemudian printer 1 unit dan tidak adanya lemari untuk penyimpanan berkas atau arsip-arsip yang ada.

Melihat fenomena permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk membahas

dan mengkaji mengenai **“Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak ?”**.

2. Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas terlihat suatu permasalahan namun agar penelitian ini terarah dan mencapai sasaran seperti yang diharapkan, maka penulis menganggap perlu memberikan batasan pada ruang lingkup penelitian. Penelitian ini difokuskan pada Kualitas pelayanan pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak meliputi lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), *Responsiveness* (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empati.

Namun dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan tiga indikator yang terkait dengan permasalahan dilatar belakang yaitu *Reliability* (Kehandalan), *Tangibles* (Berwujud), dan Empati.

3. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di kabupaten Landak ?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan *Realibility* (Keandalan) pegawai dalam proses pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak.
2. Untuk menggambarkan Tangibles (Berwujud) dalam proses pembuatan kartu keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak.
3. Untuk menggambarkan Empati pegawai dalam memberikan kebutuhan kepada masyarakat.

5. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Teoritis

1. Untuk mengembangkan pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan khususnya pada pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak.
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan rujukan bagi peneliti berikutnya.

b) Manfaat Praktis

1. Dapat digunakan bahan masukan atau pertimbangan bagi pimpinan maupun pegawai yang bekerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan pelayanan.
2. Memberikan tambahan pengetahuan dan referensi bagi peneliti selanjutnya.

B. KERANGKA TEORI DAN METODELOGI

1. Kerangka Teori

Kualitas atau mutu adalah tingkat baik buruknya atau taraf atau derajat sesuatu yang dihasilkan seperti jasa atau barang. Menurut Tjiptono (dalam Surjadi 2009:49) menyatakan konsep kepuasan pelanggan adalah titik pertemuan antara “tujuan organisasi” (pemberi layanan) dengan “kebutuhan dan keinginan pelanggan” (penerima layanan).

Menurut Sedarmayanti (2009:243) dimana pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Pelayanan juga diartikan oleh Lukman (dalam Sinambela, 2008:5) sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain

atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Selanjutnya Menurut Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Sinambela,dkk 2010:7) berpendapat lima indikator kualitas pelayanan publik yaitu :

1. *Reliability*, yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles*, yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan; dan
5. Empati, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

2. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode penelitian deksriptif dengan analisa data secara kualitatif. Artinya penulis mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural. Penelitian jenis dekriptif dianggap yang paling tepat untuk penelitian ini karena untuk melihat fenomena apa saja yang telah dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara keseluruhan (dalam Sugiyono:2010:1).

Teknik Pengumpulan Data menggunakan teknik wawancara untuk mengumpulkan data primer dengan

menggunakan panduan wawancara dan bantuan alat dokumentasi berupa alat perekam serta teknik observasi yaitu penulis melihat langsung kenyataan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak yang berhubungan dengan penelitian untuk mengumpulkan data sekunder dengan cara merekam seluruh aktivitas penulis dalam rangka pengumpulan data.

Teknik Analisis Data pada penelitian ini dimulai pada saat pengumpulan data berlangsung. Teknik analisis data didahului dengan merangkum data kemudian data yang telah dirangkum akan disajikan oleh peneliti dalam bentuk grafik dan sebagainya, dan yang terakhir adalah peneliti menyimpulkan jawaban masalah. Aktivitas dalam analisis data ini antara lain yaitu, data *reduction*, data *display*, dan *conclusion drawing/verification*. Data yang diambil akan dianggap cukup apabila data telah bersifat jenuh (dalam Sugiyono : 2010).

Selanjutnya Teknik Keabsahan Data dalam penelitian ini peneliti menggunakan Triangulasi Sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kartu Keluarga (KK) adalah Dokumen Pencatatan Sipil yang mencantumkan identitas suatu keluarga seperti nama anggota keluarga, NIK (Nomor Induk Kependudukan), jenis kelamin, tempat dan tanggal lahir, agama, pendidikan, jenis pekerjaan, status perkawinan, dan status hubungan dalam keluarga serta status kewarganegaraan yang kekuatan hukumnya dapat dipertanggung jawabkan. Kartu Keluarga dikeluarkan oleh pejabat berwenang dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability atau kehandalan menurut Fitzsimmons ditandai dengan pemberian pelayanan tepat dan benar. (Sinambela dkk, 2010:7). Dalam ruang lingkup pelayanan, *Reliability* (kehandalan) pegawai yaitu menyediakan dan memberikan pelayanan secara cepat, benar dan tepat waktu.

Hal ini harus dimiliki oleh setiap Aparatur pemerintah atau pegawai khususnya pada Dinas *Kependudukan* dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak sebagai abdi masyarakat dan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat dalam melaksanakan dan memberikan pelayanan terbaiknya kepada masyarakat

demikian tercapainya kualitas pelayanan secara maksimal.

Dalam pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak, memerlukan waktu selama 14 (empat belas) hari masa kerja dengan catatan bahwa persyaratan yang dilampirkan sudah lengkap dan memenuhi syarat yang telah ditetapkan. Pelaksanaan penerbitan Kartu Keluarga telah diterapkan sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Landak.

Namun pada kenyataannya yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil di Kabupaten Landak, penyelenggaraan penerbitan Kartu Keluarga seringkali melewati batas waktu yang telah ditetapkan.

2. *Tangibles* (Wujud)

Menurut Fitzsimmons dalam (Sinambela dkk 2010:7), *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Sumber daya manusia yaitu jumlah pegawai yang bekerja dan bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kemudian sumber daya lainnya yaitu berupa sarana dan fasilitas, peralatan dan perlengkapan.

Pada penyelenggaraan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak tidak terlepas dari kebutuhan fasilitas sebagai sarana pendukung dan penunjang proses pelayanan publik, dengan adanya fasilitas yang memadai yang dimiliki oleh suatu instansi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Namun pada kenyataannya masih terdapat banyak kekurangan dari fasilitas sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak seperti kurangnya peralatan Komputer, Printer dan ruangan yang sempit. Meskipun begitu, pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak tetap memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat dengan fasilitas yang seadanya.

3. *Empati*

Empati menurut pendapat Fitzsimmons yaitu ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen. (Sinambela dkk, 2010:7). Dalam indikator ini yaitu diperlukan adanya tingkat perhatian pegawai terhadap kebutuhan masyarakat.

Setiap orang yang telah membentuk keluarga wajib untuk melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana, namun pada pelaksanaannya khususnya di kabupaten Landak masih banyak masyarakat yang belum memiliki Kartu

Keluarga, sebagai contoh di kecamatan Ngabang yaitu salah satu kecamatan yang paling banyak penduduknya yang belum memiliki Kartu Keluarga sebanyak 3782 kepala keluarga, padahal letak kecamatan Ngabang dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak tergolong dekat yaitu terletak di Ngabang. Tetapi mengapa di kecamatan Ngabang banyak yang tidak memiliki Kartu Keluarga, padahal Kartu Keluarga sangat penting untuk kepengurusan berbagai kepentingan seperti pendaftaran sekolah, bantuan atau beasiswa, pembuatan KTP, pembuatan paspor dll.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan masalah yang telah dipaparkan diatas peneliti menyimpulkan permasalahan pada Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak mencakup tiga indikator kualitas pelayanan yang baik yaitu:

a) *Reliability* atau kehandalan

Yang menjadi penyebab belum terpenuhinya indikator ini yaitu karena kurangnya tenaga sumber daya manusia atau pegawai. Jumlah pegawai

yang ada tidak sebanding dengan banyaknya berkas-berkas dokumen pencatatan sipil yang harus diurus dengan segera.

Kemudian penyelesaian pembuatan Kartu Keluarga yang melewati batas waktu yang telah ditentukan yaitu selama 14 (empat belas) hari masa kerja serta Kepala Bidang ataupun Kepala Dinas yang seringkali tidak berada di tempat, mengikuti pelatihan (diklat) atau dinas luar dengan urusan tugas dan pekerjaan, maka Kartu Keluarga belum dapat diselesaikan dan belum bisa diserahkan kepada pemohon karena harus melalui pengkoreksian secara prosedural dan membutuhkan tanda tangan pengesahan dari pejabat terkait.

b) Tangibles atau wujud

Pada indikator ini, yang menjadi penyebabnya yaitu masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan dan penyediaannya, seperti contoh yaitu jumlah komputer dan printer yang minim, ruang kerja yang sempit, tidak adanya tempat penyimpanan khusus untuk berkas-berkas atau arsip-arsip, fasilitas genset yang tidak dapat dioperasikan, jumlah pegawai atau tenaga sumber daya manusia yang kurang.

Kemudian kendala dari faktor luar seperti pemadaman listrik juga menjadi penyebab terhambatnya proses pembuatan dan penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga. Penyebab-penyebab tersebut sangat mempengaruhi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Landak.

c) Empati

Pada indikator ini pegawai kurang memberikan perhatiannya kepada Masyarakat, seperti kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh instansi sehingga masyarakat tidak mengetahui begitu pentingnya Kartu Keluarga hal inilah yang mengakibatkan banyaknya masyarakat yang belum mempunyai Kartu Keluarga.

2. Saran

Dalam penelitian yang peneliti lakukan maka dalam kesempatan ini peneliti ingin memberikan beberapa saran yang mungkin akan berguna dan dapat diperhatikan, berikut saran yang akan peneliti sampaikan:

a) Reliability (kehandalan)

yaitu meningkatkan kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak dalam

memberikan pelayanan Kartu Keluarga dan kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pembuatan Kartu Keluarga secara cepat dan tepat waktu.

b) Tangibles (wujud)

yaitu menambah jumlah tenaga pegawai dan melakukan pembenahan terhadap sarana dan fasilitas serta peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Landak. Contohnya yaitu penambahan komputer dan printer, pembenahan genset dan penggunaannya serta tempat penyimpanan khusus untuk arsip dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Landak.

c) Empati

yaitu meningkatkan hubungan yang baik dengan masyarakat dan meningkatkan tingkat perhatian pegawai untuk dapat mengetahui dan memahami kebutuhan masyarakat mengenai Kartu Keluarga.

.....2012. *Good Governance & Good Corporate Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju.

.....2012. *Good Governance*. Bandung : CV. Mandar Maju.

Sinambela Lijan Poltak, Rochadi Sigit, Ghazali Rusman, Akhmad Muksin, Didit Setiabudi, Djohan Bima, Syaifudin. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

.....2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

.....2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

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

Tim. 2014. *Pedoman penulisan skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjungpura Pontianak*: Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjungpura Pontianak.

E. DAFTAR REFERENSI

Skripsi :

1. Buku-Buku

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

Engke, Mayer. 2010. *Kualitas Pelayanan Publik Aparatur Pemerintah Kecamatan Langowan Timur Kabupaten Minahasa (Suatu studi Kualitas Pelayanan Administrasi Kartu Keluarga di Kecamatan Langowan Timur)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatra Utara.

Sahputra, Waldy. 2012. *Pengaruh Komunikasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Cirebon*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sumatra Utara.

Dokumen-Dokumen:

Profil Perkembangan Kependudukan Kabupaten Landak tahun 2013.

Rujukan Elektronik:

Lukman, Fatner. 2014. *Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penguatan Pembangunan Masyarakat*.
<http://lukmanfatner.blogspot.com/2014/03/pelaksanaan-otonomi-daerah-dalam.html>

Peraturan Daerah dan Undang Undang :

Peraturan Daerah No.7 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kabupaten Landak

Undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

Undang-Undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No.24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah



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

Jalan A Yani Pontianak, Kotak Pos 78124
Homepage : <http://jurnalmahasiswa.fisip.untan.ac.id>
Email : jurnalmhs@fisip.untan.ac.id

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

Sebagai sivitas akademika universitas tanjungpura, yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : Nuriwati

NIM / Periode Lulus : E42011068 / 2015

Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU PEMERINTAHAN

Email address / HP : nuriwati303@yahoo.co.id / 08993264008

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 Royalty Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN LANDAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalty 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 menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

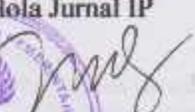
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengetahui/disetujui

Dibuat di : Pontianak

Pengelola Jurnal IP

Pada Tanggal : Agustus 2015


Dr. HA Wijaya Kusuma, MA
NIP. 19620214 198603 1 001


(Nuriwati)

