

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SANGGAU LEDO KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
LANNY SHELFIANI GUNAWAN
NIM. E42011057

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

E-mail : Lanny.shelfiani@gmail.com

Abstrak

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang. Judul Skripsi ini diangkat untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan publik khususnya pada Kasi pemerintahan dalam memberikan pelayanan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte kelahiran, Kematian, dan surat pindah datang.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subyek dari penelitian ini adalah seluruh pegawai kantor Camat Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang yang terlibat dalam pembuatan surat pengantar KTP, KK, Akte kelahiran, kematian dan surat pindah datang serta anggota masyarakat yang mengurus pembuatan surat pengantar. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Fitzsimmons yaitu kualitas pelayanan publik diukur dari dimensi *reability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati), dan *tangibles* (terjamah). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik khususnya pada Kasi pemerintahan di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang sudah baik, namun untuk dimensi *tangibles* belum baik yang tercermin dari belum memadainya sumber daya manusia serta sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan yang maksimal dan perlunya perbaikan dari instansi setempat untuk bisa memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan masyarakat. Saran dari penelitian ini adalah menambah pegawai di Kasi Pemerintahan, membuat ruang tunggu yang lebih nyaman, pengadaan printer baru, serta pengadaan kotak saran, karena tingkat kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan dalam sebuah pelayanan.

Kata-kata Kunci : Kualitas, Pelayanan publik, Kecamatan.

QUALITY PUBLIC SERVICES IN DISTRICT SANGGAU LEDO BENGKAYANG

Abstract

Thesis writing is intended to describe the quality of public services in the district Sanggau Ledo Bengkayang. Thesis title is lifted to see how the quality of public services, especially at the Head of government in providing services covering letter cards (KTP), Family Card (KK), birth certificate, death and moving letter came.

This research uses descriptive research with a qualitative approach. The subjects of this study were all employees of Head office Sanggau Ledo Bengkayang involved in making a cover letter KTP, KK, birth certificate, death and moving letter came and community members who take care of a letter of introduction. In this study, researchers used Fitzsimmons theory that the quality of public services is measured from Reability dimensions (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (guarantee), empathy (empathy), and tangibles (touchable). The results showed that the quality of public services, especially at the Head of administration in the district Sanggau Ledo Bengkayang already good, but for the tangibles dimension is not well reflected in the inadequate human resources and infrastructure to provide maximum service and the need for improvement of local agencies to can provide a good service and satisfy the community. Suggestions of this study is adding employees in the Head of government, create a more comfortable waiting room, the procurement of new printers, as well as the procurement of a suggestion box, because the level of public satisfaction is a measure of success in a ministry.

Keywords: Quality, public services, District.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Masalah otonomi daerah merupakan hal yang hidup dan berkembang sepanjang masa sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan masyarakat. Urusan-urusan pemerintahan yang diserahkan kepada pemerintah Daerah dapat diperluas atau dipersempit tergantung kepada pertimbangan nasional dan kebijaksanaan pemerintah, semua dilakukan menurut prosedur dan peraturan-peraturan yang berlaku.

Kecamatan sebagai salah satu wilayah administratif merupakan ujung tombak bagi pelaksanaan tugas penyelenggaraan pemerintahan umum. Camat mempunyai tugas melaksanakan keamanan pemerintahan yang dilimpahkan Bupati/Walikota sesuai perundang-undangan. Di samping itu, sebagai penyelenggara pemerintahan di wilayah kerjanya, Camat mempunyai tugas melakukan kordinasi penyelenggaraan pemerintahan dengan instansi terkait di wilayah kerjanya.

Dalam Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah secara tegas telah diamanatkan bahwa untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat akan ditempuh melalui 3 jalur, yakni :

peningkatan pelayanan publik, peningkatan peran serta dan pemberdayaan masyarakat dan peningkatan daya saing, maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah disamping regulasi dan pemberdayaan.

Berdasarkan Undang-Undang tentang Pelayanan Publik yaitu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau koporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Berbagai penelitian tentang pelayanan publik di Kalimantan Barat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik belum baik, misalnya dalam skripsi Rizky Darmawan (2013) mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Provinsi Kalimantan Barat “Penyelenggaraan Pelayanan Publik Dalam

Pembuatan E-KTP Di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penyelenggaraan Standar Pelayanan Publik dalam pembuatan E-KTP di Kantor Kecamatan Tekarang Kabupaten Sambas belum terlaksana dengan baik, ini ditunjukkan oleh belum terpenuhinya 4 dimensi pengukur kualitas pelayanan yaitu (1) *tangible* meliputi fasilitas ruang tunggu yang masih minim (2) *Reability* meliputi seperti syarat dalam pembuatan E-KTP yang belum terempel di papan pengumuman yang berakibat ketidaktahuan masyarakat mengenai syarat dalam pembuatan E-KTP, (3) *Responsiveness* meliputi belum adanya tempat masyarakat untuk menyampaikan keluhan (4) *Emphaty* meliputi tidak adanya diskriminatif.

Peneliti yang lain seperti contoh skripsi Sella Ursulla Nadia Peanta (2013) mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura Dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat “Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan Izin Gangguan Di Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak” hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di BP2T masih belum cukup baik dan berjalan maksimal yang dibuktikan oleh akurasi yang belum cukup tinggi, sarana

dan prasarana yang masih belum lengkap dan kedisiplinan pegawai yang masih rendah, masyarakat yang masih belum bekerja sama dan mengerti akan pentingnya memiliki izin gangguan untuk usaha mereka.

Kemudian pada skripsi Oktavianus Jamil (2014) mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Provinsi Kalimantan Barat “Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten Landak” hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa, pelayanan administrasi kependudukan di Desa Tonang memiliki kualitas yang rendah. Hal ini dibuktikan dari kehandalan petugas masih kurang kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang, standar pelayanan yang belum jelas, kemampuan dan keahlian petugas menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan masih kurang.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya, pada umumnya peneliti menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di instansi pemerintahan yang masih belum optimal. Oleh karena itu disini peneliti ingin mengkaji kualitas pelayanan yang ada di kantor Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang. Berdasarkan hasil pre-survey yang

dilakukan oleh peneliti memperlihatkan keadaan kantor Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang masih memiliki beberapa kekurangan, seperti tidak adanya kotak saran, ruang tunggu yang tidak memadai dan kurang nyaman, printer yang sudah rusak, listrik yang sering mati, dan pegawai kantor camat yang memiliki kesibukan diluar kantor seperti mengikuti rapat diluar sehingga keterlambatan dalam kepengerurusan berkas. Dari fenomena tersebut melalui penelitian ini peneliti mengkaji kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang khususnya pada Kasi Pemerintahan.

2. Fokus Penelitian

Pada kegiatan pemerintahan Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang terdapat lima Kasi yaitu Kasi pemerintahan, Kasi Kesejahteraan Sosial, bidang Ekonomi pembangunan dan Kasi keamanan dan ketertiban serta Kasi umum. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya dan agar penulisan ini lebih terstruktur, maka penulis mengambil fokus penelitian pada : kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang pada Kasi Pemerintahan yang mencakup pelayanan pembuatan surat

pengantar KTP, KK, surat pindah datang dan pergi, akte kelahiran dan kematian.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan sebelumnya maka dapat dirumuskan masalah penelitiannya yaitu: “Bagaimana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kasi Pemerintahan dalam pelayanan surat pengantar KTP, KK, surat pindah datang dan pergi, akte kelahiran dan kematian di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan pada Kasi Pemerintahan yang ada di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang yang dilihat dari teori Fitzsimmons dengan lima indikator yaitu *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan *tangibles*.

5. Manfaat Penelitian

a) Manfaat Praktis

Manfaat Praktis dapat digunakan sebagai bahan masukan atau referensi bagi aparaturnya pemerintah daerah yang bekerja di Kantor Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang khususnya pada Kasi Pemerintahan yang melayani surat

pengantar KTP, KK, akte kelahiran dan kematian serta surat pindah datang dan pergi, dengan harapan instansi terkait dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

b)Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis penelitian ini ialah untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam bidang ilmu pemerintahan, khususnya mengenai kualitas pelayanan publik di Kasi Pemerintahan dalam pelayanan pembuatan surat pengantar KTP, KK, akte kelahiran, kematian, serta surat pindah datang dan pergi sesuai dengan teori yang telah didapat selama kuliah yaitu manajemen organisasi pelayanan publik. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan bacaan dan literatur serta sebagai pembanding bagi pihak yang mengkaji mengenai kualitas pelayanan.

B. KERANGKA TEORI DAN METODELOGI

1. Kerangka Teori

Pelayanan 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. Pemahaman yang timbul dari pengertian ini merujuk kepada adanya hubungan yang terjadi antara satu pihak sebagai penyedia layanan dan pihak lain sebagai pelanggan. Hasil dari hubungan ini berupa interaksi yang bertujuan untuk memunculkan kepuasan bagi pihak yang berperan sebagai pelanggan. Publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Kencana, 1999 : 5). Makna yang terungkap dari pengertian ini yaitu publik merupakan kumpulan manusia yang didalamnya terdapat kesamaan atas apa yang diharapkan dan diinginkan yang terbentuk berdasarkan nilai-nilai norma yang berlaku dilingkungannya. Menurut Juran dalam Sulistiyani dan Rosidah (2009:107) kualitas adalah sebagai kemampuan untuk menggunakan, dimana permintaan kualitas didesign, penyesuaian kualitas, ketersediaan dan kecukupan bidang pelayanan. Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179) kualitas pelayanan publik yaitu :

- a) *Reability* (handal), kemampuan memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Kehandalan yang dimaksud adalah

kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar kepada masyarakat dalam pembuatan surat, pegawai dituntut harus teliti dan memeriksa kembali setiap surat yang telah dibuat sehingga tidak ada kesalahan sehingga bisa memberikan pelayanan yang tepat serta memuaskan masyarakat.

b) *Responsiveness* (daya tanggap), kesadaran/keinginan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat. Daya tanggap yang dimaksud adalah respon pegawai kepada masyarakat untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat tidak bertele – tela sesuai dengan ketentuan waktu nya sudah dijanjikan.

c) *Assurance* (jaminan), pengetahuan/wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap masyarakat. Jaminan yang dimaksud adalah pegawai bisa menjamin untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti ketegasan dalam memberikan persyaratan pembuatan surat yang mana jika persyaratan belum lengkap maka surat tidak

akan dibuatkan, kemudian jaminan yang dimaksud adalah ada sikap etika dan moral pegawai, pegawai harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan sopan, ramah, tidak seenaknya dan bisa menjadi cerminan untuk pegawai yang memiliki etika yang baik.

d) *Emphaty* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Empati yang dimaksud adalah perhatian instansi atau pegawai yang dalam hal ini adalah Kecamatan Sanggau Ledo seperti membebaskan seluruh biaya administrasi kepada masyarakat, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani, kemudian memberikan perhatian melalui pendekatan seperti merbincang – bincang kepada masyarakat yang sedang berurusan di kecamatan dan menanyakan apa saja keluhan – keluhan dan masukan selama menerima pelayanan.

e) *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan/perlengkapan yang menunjang pelayanan. Fasilitas fisik yang dimaksud adalah sarana dan prasarana kecamatan dalam

melayani masyarakat seperti ruang tunggu, printer, komputer atau kotak saran, yang mana jika sarana dan prasaranya lengkap akan membuat masyarakat yang berurusan lebih nyaman, sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik pada bidang Kasi pemerintahan di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang, Penelitian ini menggunakan teori Fitztimmons and Fitztimmons (Rusli 2013 : 179) dengan lima indikator yaitu *reability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles* untuk menganalisa dan mendeskripsikan kualitas pelayanan di Kecamatan Sanggau Ledo. Teori ini dipilih karena dianggap relevan dengan indikasi permasalahan yang dikemukakan serta penjabaran yang tidak begitu rumit namun dapat mencakup keseluruhan dianggap lebih efektif serta efisien untuk digunakan dalam mengulas bagaimana pelayanan publik yang hendak diteliti.

2. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, artinya penulis mencoba menggambarkan fakta yang terjadi sekarang sebagai realitas natural tanpa adanya fenomena yang dibuat – buat 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. Berdasarkan metode ini peneliti bermaksud untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kasi Pemerintahan di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang.

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang. Alasan peneliti mengambil lokasi tersebut adalah karena masih belum optimal nya pelayanan di Kantor Camat ini khususnya pada bidang Pemerintahan, seperti SDM yang tidak memadai, sarana dan prasarana yang kurang memadai dan waktu pelayanan yang tidak efisien, untuk itu perlu dikaji lebih jauh bagaimana kualitas pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan dan yang menjadi tujuan organisasi tersebut. Sedangkan waktu

penelitian akan dilakukan 90 hari setelah dilaksanakan seminar proposal atau usulan penelitian.

4. Objek dan Subjek Penelitian

Pada penelitian ini peneliti mengambil objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang diangkat yaitu kualitas pelayanan publik pada Kasi Pemerintahan, yang mana dalam bidang ini melayani pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran dan kematian serta keterangan pindah datang di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang. Sehubungan dengan Objek yang diambil oleh peneliti yaitu kualitas pelayanan publik pada Kasi pemerintahan di Kecamatan Sanggau Ledo, maka peneliti memilih Subjek penelitiannya ialah seluruh pegawai Kantor Camat Sanggau Ledo yang terlibat dalam pembuatan surat pengantar dan anggota masyarakat. Dalam menentukan informan pegawai peneliti menggunakan teknik purposive yakni teknik penentuan informan secara sengaja, peneliti menentukan sendiri informan yang diambil karena ada pertimbangan tertentu, yakni dimana informan yang diambil adalah pegawai yang benar-benar mengerti dan mengetahui informasi yang diperlukan, jadi informan diambil tidak secara acak tetapi

ditentukan sendiri oleh peneliti. Pada teknik ini peneliti memilih informan yang peneliti anggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti yaitu Camat Sanggau Ledo, Kasi bidang Pemerintahan, dan 2 orang staff pada bidang Pemerintahan. Kemudian untuk memilih informan pada masyarakat peneliti menggunakan teknik eksidental yaitu teknik penentuan informan berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai informan, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Pada teknik ini peneliti memilih informan sebanyak 3 orang masyarakat yang kebetulan sedang mengurus surat di Kasi Pemerintahan.

5. Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

6. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif instrumen penelitian atau alat dalam pengumpulan data terdiri atas instrumen kunci dan instrumen pendukung. Instrumen kunci (*key instrumen*) ialah peneliti itu sendiri (*human instrumen*) sedangkan instrumen pendukung adalah pedoman wawancara, pedoman dan observasi.

7. Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman (1984), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Ukuran kejenuhan data ditandai dengan tidak diperolehnya lagi data atau informasi baru. Aktivitas dalam analisis meliputi reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) serta Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing / verification*).

8. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data ditujukan untuk mendapatkan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Peneliti menggunakan proses triangulasi untuk menguji keabsahan data dalam penelitian ini. Triangulasi dibagi menjadi tiga yaitu triangulasi sumber, teknik dan waktu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Triangulasi sumber yakni untuk memperoleh data yang akurat peneliti akan mencari informasi yang diperlukan melalui berbagai sumber sehingga diperoleh data yang obyektif dan valid.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa untuk melihat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang khususnya pada Kasi Pemerintahan peneliti menggunakan teori Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179) dengan 5 indikator yaitu *Reability* (Kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Emphaty* (empati), *tangibles* (terjamah). Dari hasil penelitian indikator *Reability* pada Kasi Pemerintahan di Kecamatan Sanggau Ledo sudah baik, kehandalan pegawai yang sudah baik yang sudah memberikan pelayanan yang tepat, pada indikator *Responsiveness* juga sudah baik, pegawai sudah memberikan pelayanan yang cepat, pada indikator *Assurance* juga sudah baik, pegawai sudah memberikan pelayanan dengan tegas dan bersikap sopan, pada indikator *emphaty* juga sudah baik, pegawai sudah memberikan pendekatan dan perhatian khusus kepada masyarakat, namun pada indikator *tangibles* pelayanan pada Kasi Pemerintahan belum baik, hal ini dikarenakan jumlah pegawai yang masih kurang, printer yang sering rusak, tidak

adanya kotak saran dan ruang tunggu yang kurang nyaman.

masyarakat merupakan tolak ukur keberhasilan dalam sebuah pelayanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan masalah di atas penulis menyimpulkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang khususnya pada Kasi Pemerintahan yang dilihat menggunakan teori Fitzsimmons dengan 5 indikator yaitu *Reability*, *Responsivess*, *Assurance*, *Emphaty* dan *tangibles* sudah baik, dari lima indikator tersebut hanya satu indikator yang belum baik yaitu indikator *tangibles*.

2. Saran

Peneliti menyarankan untuk menambah pegawai di Kasi Pemerintahan, membuat ruang tunggu yang lebih nyaman yang berdampingan dengan ruangan pelayanan Kasi pemerintahan, serta pengadaan printer baru, agar pelayanan tidak terkendala dan masyarakat mendapatkan pelayanan yang maksimal, kemudian pengadaan kotak saran, dimana kotak saran ini untuk memberikan masyarakat ruang pengaduan tentang pelayanan yang diterima oleh masyarakat, karena tingkat kepuasan

E. DAFTAR REFERENSI

1. Referensi Buku

Bungin, M. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif : Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.

Dwiyanto, Agus dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Hamid Patilima, 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

HAW Widjaja, *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2011.

Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan publik*. Yogyakarta. Gava Media

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Pustaka Pelajar, Jakarta, 2002.

Rusli, Budiman. 2013. *Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif* . Hakim PUBLISHING.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung : Refika Aditama.

- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- , Lijan Poltak dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiono. 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan keenam. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Cetakan Keempat Belas, Bandung, Alfabeta.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung. Refika Aditama.
- Sulistiyani, Ambar Teguh, Rosidah. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Konsep, Teori dan Pembangunan dalam Konteks Organisasi Publik*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Syafiie, Inu Kencana. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Pontianak: Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Kerjasama Universitas Tanjungpura dengan Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- _____. 2007. *Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Wasistiono, Sadu. 2003. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung* : CF Fokusmedia.
- Widodo, Joko. 2006. *Good Governance Telaah dari Dimensi: Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Widyo Hari M, *Diklat Mata Kuliah Desentralisasi Politik, STPMD "APMD"*, Yogyakarta, Tahun 2004.
- ## 2. Peraturan
- Keputusan Menpan No.81/1993, Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, Kantor Menteri Negara, Yayasan Lapera Indonesia, Yogyakarta, Tahun 2002.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Pengetian Dasar Pelayanan Publik.
- ## 3. Undang-undang
- Undang-Undang Republik Indonesia, Nomor 23 Tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang Undang No 25 Tahun 2009 pasal 1, tentang Pelayanan Publik
- ## 4. Rujukan Elektronik
- Anneahira. 2013. *Pengertian Pelayanan, Melalui*
<file:///E:/Downloads/Pengertian%20Pelayanan%20-%20ANNEAHIRA.COM.htm>
- Hardiansyah. 2012 . *Indikator Kualitas Pelayanan Publik*, Melalui
<http://hardiyansyahmad.blogspot.com/2011/05/kualitas-pelayanan-publik3.html>
- Usia, Hariyanto. 2013. *Pengertian Pelayanan Publik*, Melalui

<http://hariyantousia.blogspot.com/2012/11/pelayanan-publik-dan-birokrasi-telaah.html>

<http://tesisdisertasi.blogspot.com/2010/09/teori-kualitas-pelayanan.html>





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

Jalan A Yani Pontianak, KotakPos 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 : Lanny Shelfiani Gunawan
NIM / Periode Lulus : E42011057 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : Lanny.shelfiani@gmail.com / 0812 5836 5277

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 PUBLIK DI KECAMATAN
SANGGAU LEDO KABUPATEN BENGKAYANG**

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
Pengelola Jurnal IP
Plh. Ketua Pengelola Prodi IP
Kabid Pendidikan

Dr. Sugito, M.Si
NIP. 19550516 198603 1 0 04

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : Oktober 2015

(Lanny Shelfiani Gunawan)