

KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN KELAHIRAN DI KELURAHAN TENGAH KECAMATAN PONTIANAK KOTA

Oleh:
MARTINA NILA
NIM. E42011079

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

E-mail : martinanila342@gmail.com

Abstrak

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan yang ada di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota Pontianak. Berdasarkan tujuan penelitain ini peneliti ingin menganalisis bagaimana pelayanan yang ada di Kelurahan tersebut apakah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur atau belum.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah kurang optimalnya pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran karena masih banyak indikator dari teori dalam pelayanan ini yang belum terpenuhi terutama dalam tempat bagi para pemohon layanan masih kurang dan kemudahan dalam proses layanan, standar pelayanan, merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dianggap masih kurang, petugas belum memberikan jaminan waktu.

Kata-kata kunci: Kualitas, Pelayanan, Pemerintahan.

MAKING SERVICE QUALITY CERTIFICATE OF BIRTH IN MIDDLE VILLAGE DISTRICT OF WEST KALIMANTAN CITY PONTIANAK PONTIANAK

Abstract

This thesis aims to analyze the existing services in the Village of Central District of Pontianak city of Pontianak. Based on the purpose of the research the researchers want to analyze how existing services in the village is already in accordance with standard operating procedures or not.

Conclusions of this essay is less than optimal care of making the birth certificate because there are many indicators of theory in this ministry unmet. Especially in place for applicants who are still lacking services and facilities in process service, service standards, respon to any service that wants to, officers performs services quickly, precisely and meticulously deemed to be lacking, the officer has not time.

Keywords: Quality, Service, Government.

A. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintahan. Hal ini disebabkan oleh perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan kompetisi global yang semakin ketat.

Proses pelayanan di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis selama melaksanakan PPK, dimana proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran belum memenuhi standar pelayanan yang berkualitas karena masih terdapat pelayanan yang lambat yang dilakukan sehingga terkadang masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang dilakukan dikarenakan harus menunggu. Pegawai masih sering terlambat dimana kedisiplinana pegawai yang masih kurang karena masih mementingkan kepentingan pribadi dibandingkan kepentingan umum sehingga proses pelayanan tidak berjalan dengan baik dan tidak mencerminkan pelayanan yang berkualitas. Adanya pungutan biaya dalam pelayanan

pembuatan surat keterangan kelahiran, dimana dalam pelayanan sudah diatur bahwa pelayanan pembuatan surat keterangan tidak dipungut biaya, tetapi pada kenyataannya masih ada oknum yang masih memungut biaya biarpun tidak ditentukan. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap pentingnya surat keterangan kelahiran bagi data kependudukan dan sebagai syarat untuk menempuh jenjang pendidikan, tetapi pada kenyataannya sosialisasi sangat jarang dilakukan dari pihak kelurahan tentang pentingnya surat keterangan kelahiran dan sosialisasi dilakukan jika ada program dari dinas capil saja baru dilakukan.

Pembuatan surat keterangan lahir merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik yang diberikan oleh Pemerintah Kelurahan, yaitu pelayanan di bidang kependudukan. Dalam pembuatan surat keterangan lahir harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan UU nomor 24 tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 27 ayat 1 menyatakan dengan tegas bahwa setiap kelahiran wajib dilaporkan oleh penduduk kepada instansi pelaksana di tempat terjadinya peristiwa kelahiran paling lambat 60 (enam puluh) hari sejak kelahiran. Keterangan lebih lanjut dijelaskan pula pada pasal 32 ayat 1 yaitu pelaporan kelahiran sebagaimana

dimaksud dalam pasal 27 ayat (1) yang melampaui batas waktu 60 (enam puluh) hari sampai dengan 1 (satu) tahun sejak tanggal kelahiran, pencatatan dilaksanakan setelah mendapatkan persetujuan kepala instansi pelaksana setempat. Selanjutnya, pasal 32 ayat 2 menjelaskan pencatatan kelahiran yang melampaui batas waktu 1 (satu) tahun sebagaimana dimaksud pada ayat 1 (satu), dilaksanakan berdasarkan penetapan pengadilan negeri.

Berdasarkan orientasi lapangan yang dilakukan oleh peneliti di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota banyak sekali kekurangan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran. Fakta di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan dalam pembuatan surat keterangan kelahiran tidak memenuhi standar kualitas pelayanan karena beberapa hal masih terdapatnya masyarakat yang belum membuat surat keterangan kelahiran dikarenakan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak Kelurahan kepada masyarakat betapa pentingnya surat keterangan kelahiran bagi data kependudukan dan bagi anak-anak yang ingin menempuh jenjang pendidikan, masih terdapatnya pungutan biaya, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, dan masih kurangnya kesadaran masyarakat pentingnya surat keterangan kelahiran. Berdasarkan hal tersebut maka masih

adanya masyarakat yang belum membuat surat keterangan kelahiran.

Berdasarkan data tabel dapat diketahui bahwa pada tahun 2010 sampai dengan 2013 terdapat sebanyak 200 jumlah kelahiran sedangkan yang membuat surat keterangan kelahiran hanya 154 orang saja sedangkan yang 46 orangnya tidak membuat surat keterangan kelahiran. Pada tabel tersebut disebutkan bahwa pada tahun 2010 jumlah kelahiran sebanyak 45 orang, yang membuat surat keterangan kelahiran hanya 30 orang sedangkan yang tidak membuat sebanyak 15 orang. Pada tahun 2011 peristiwa kelahiran berjumlah 32 orang sedangkan yang membuat surat keterangan hanya 25 orang sedangkan 7 orangnya lagi tidak membuat surat keterangan. Pada tahun 2012 peristiwa kelahiran berjumlah 67 orang sedangkan yang membuat surat keterangan hanya 53 orang selanjutnya 14 orang tidak membuat surat keterangan. Pada tahun 2013 jumlah kelahiran sebanyak 56 orang sedangkan yang membuat surat keterangan hanya 46 selanjutnya 10 orangnya lagi tidak membuat surat keterangan pada tahun yang bersangkutan.

2. Identifikasi Masalah

Masalah yang terdapat di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota sehingga dapat diidentifikasi adalah sebagai berikut:

- a. Proses pelayanan yang masih lambat,
- b. Pegawai sering terlambat masuk kantor,
- c. Adanya pungutan biaya dalam pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran,
- d. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat terhadap pentingnya surat keterangan kelahiran.

3. Rumusan Permasalahan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan sebelumnya dilatar belakang masalah, maka perumusan masalahnya sebagai berikut bagaimana kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota?

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah untuk menganalisis dan mengukur kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota.

5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dimaksudkan agar hasilnya dapat berguna dan bermanfaat baik dari segi akademis maupun praktis bagi Pemerintah Pontianak Kota khususnya di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak

Kota untuk mencapai pelayanan yang maksimal.

6. Manfaat Teoritis

Dari sisi teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan yang terkait dengan pemberian pelayanan yang berkualitas dan dapat menjadi salah satu referensi dalam penelitian yang sejenis untuk menambah kepustakaan.

7. Manfaat Praktis

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat bagi para pelaku penyelenggara pemerintahan khususnya bagi pemerintahan Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota dalam melaksanakan tugasnya sebagai abdi negara sekaligus sebagai abdi masyarakat sehingga dapat meminimalisir kesalahan yang terjadi dalam proses pelayanan publik demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang sesuai dengan pelayanan prima.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Pelayanan Publik

menurut Zeithaml (Hardiyansyah 2011:46) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi yaitu *Tangible* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness*

(ketanggapan), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible* memiliki indikator sebagai berikut:

- 1) Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
- 2) Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- 3) Kemudahan dalam proses pelayanan
- 4) Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
- 5) Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- 6) Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

b. Dimensi *Reliability*, terdiri atas indikator:

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

c. Dimensi *Responsiveness*, terdiri atas indikator:

- 1) Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.

2) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat

3) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat

4) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat.

5) Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

6) Semua keluhan pelanggan dirispon.

d. Dimensi *Assurance*, terdiri atas indikator:

1) Petugas memberikan jaminan tepat kepada waktu dalam pelayanan

2) Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan

3) Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan

4) Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Mengacu pada berbagai teori yang dijelaskan di atas terhadap kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh para pakar, dapat dihubungkan dengan fenomena di lapangan maka peneliti menggunakan indikator atau kriteria yang dikemukakan oleh Zaithaml yang menurut penulis relevan dengan fenomena permasalahan kualitas pelayanan pembuatan surat keterangan kelahira di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian tentang kualitas pelayanan pembuatan surat

keterangan kelahiran di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota. Berdasarkan pada masalah yang diangkat peneliti menggunakan pendekatan yang sesuai dengan gejala penelitian, yang berkaitan erat dengan penentuan bagaimana data diperoleh. Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, yang bertujuan untuk memberikan uraian yang bersifat deskriptif tentang kualitas pelayanan. Permasalahan yang peneliti angkat dalam penelitian ini dianggap peneliti belum jelas, holistik, kompleks, dinamis, dan penuh makna oleh karena itu data yang didapat harus berupa situasi sosial, hasil observasi serta hasil wawancara. Oleh karena itu, peneliti menganggap bahwa penelitian ini harus menggunakan jenis penelitian yang menghasilkan data yang mendalam dan semua data harus mengandung makna. Berdasarkan penelitian ini digali faktor-faktor penyebab terjadinya permasalahan sehingga dilaksanakan penelitian ini (Sugiyono, 2010:1).

Alasan mengapa peneliti menggunakan metode kualitatif dalam penelitian ini adalah karena, peneliti menganggap masalah yang akan diteliti belum jelas dan masih akan dicari kebenarannya dilapangan, serta akan dilakukan pengkajian secara lebih mendalam.

3. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota. Alasan utama memilih tempat ini sebagai objek penelitian adalah karena kondisi kondisi geografis yang strategis seperti jarak tempuh yang tidak terlalu jauh dari asrama dan kampus tempat saya menuntut ilmu selama ini, serta infrastruktur yang memadai seperti jalan sehingga memudahkan penulis untuk melakukan penelitian dan tempat tersebut merupakan tempat saya melakukan Praktek Pengalaman Kerja pada tahun 2012. Di samping itu, permasalahan yang diangkat oleh penulis belum pernah diteliti oleh orang lain di lokasi instansi yang diteliti oleh penulis sehingga pemilihan lokasi penelitian dianggap tepat karena dapat menciptakan manfaat praktis bagi instansi. Penelitian dimulai setelah peneliti mendapat Surat Keputusan dari Pengelola Prodi IP dan berakhir sampai waktu yang peneliti perkirakan cukup dalam penelitian

4. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah siapa yang digunakan penulis sebagai informan dalam melakukan penumpulan data baik melalui wawancara, dokumen ataupun observasi. Penentuan informan kunci ini mewakili subjek dan objek penelitian sehingga dapat memberikan keterangan yang berimbang.

Adapun informan atau subjek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Lurah Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota.
- b) Kasi Pemerintahan Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota.
- c) Masyarakat di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota sebanyak 3 orang.

5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan alat pengumpul data berupa:

- a. Observasi dimana dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut maka alat pengumpul data berupa pedoman observasi.
- b. Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, dan peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan tertulis yang jawabannya pun sudah disiapkan. Dalam wawancara alat pengumpul data berupa pedoman wawancara.
- c. Dokumentasi berbentuk gambar dan tulisan. Dalam dokumentasi alat pengumpulan data berupa arsip, dokumen, kamera.

6. Teknik Analisis Data

Menurut Nasution (1988) menyatakan “analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian(Sugiono; 2012: 247)yaitu: Reduksi Data (*data Reducation*), Penyajian Data (*data display*), Penarikan Kesimpulan (*verification*).

7. Teknik Keabsahan Data

Pada penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan menguji kredibilitas serta mengecek data yang diperoleh dari berbagai sumber data penelitian. Penulis menggambarkan berbagai sumber data penelitian dari hasil wawancara, observasi maupun dokumentasi serta mewawancarai lebih dari satu subjek yang memiliki sudut pandang yang berbeda.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari: *Tangible*: Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan, Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, Kemudahan dalam proses pelayanan, Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan, Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan

pelayanan, Penggunaan alat bantu dalam pelayanan. Dilihat dari indikator tangible pembuatan surat keterangan kelahiran belum berkualitas karena ada beberapa aspek yang belum terpenuhi diantaranya tempat bagi para pemohon layanan masih kurang baik karena sarana dan prasarannya masih kurang. Kemudahan dalam proses layanan yang belum maksimal karena masih adanya diskriminasi dalam pelayanan. Kedisiplinan aparaturnya dalam melakukan pelayanan belum optimal karena masih adanya pegawai yang masuk tidak sesuai dengan jam kantor. Penggunaan alat bantu dalam proses pelayanan yang masih kurang karena tidak adanya alat bantu.

Reliability Keandalan dalam melakukan pelayanan tersebut terdiri dari Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, Memiliki standar pelayanan yang jelas, Kemampuan petugas/ aparaturnya dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Berdasarkan keterangan sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya dapat diketahui bahwa secara umum indikator *reliability* sudah berjalan dengan baik dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran. Namun ada hal yang perlu diperhatikan yaitu bahwa standar pelayanan yang diberikan belum jelas karena dalam pemberian pelayanan masih berbelit-belit.

Responsiveness Daya tanggap yang diberikan oleh aparat dalam pemberi

pelayanan terdiri dari berbagai indikator yaitu Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cepat, Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat, Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan cermat. Dari hasil analisis informasi yang disampaikan oleh informan dapat diketahui bahwa indikator *responsiveness* terutama yang berkenaan dengan merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dianggap masih kurang dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran.

Assurance terdiri dari indikator sebagai berikut Petugas memberikan jaminan tepat kepada waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan. Dilihat dari indikator *assurance* pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak belum berkualitas karena ada beberapa hal yang belum terpenuhi diantaranya petugas belum memberikan jaminan waktu yang tepat dalam pelayanan dilihat dari masih lamanya waktu dalam pelayanan. Petugas dalam memberikan jaminan biaya dalam pelayanan yang tidak jelas sehingga

masyarakat merasa tidak adanya transparansi dalam proses pelayanan.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan uraian pada bab V tentang hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikator *tangible* terutama yang berkenaan dengan tempat bagi para pemohon layanan masih kurang dan kemudahan dalam proses layanan yang belum maksimal serta kedisiplinan aparatur dalam melakukan pelayanan belum optimal.
2. Dilihat dari indikator *reliability* sudah berjalan dengan baik dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran. Namun ada hal yang perlu diperhatikan yaitu bahwa standar pelayanan yang diberikan belum jelas.
3. Berdasarkan indikator *responsiveness* terutama yang berkenaan dengan merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat dianggap masih kurang dalam proses pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran.

4. Dilihat dari indikator *assurance* pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran di Kelurahan Tengah Kecamatan Pontianak Kota Kota Pontianak belum berkualitas karena ada beberapa hal yang belum terpenuhi diantaranya petugas belum memberikan jaminan waktu yang tepat dalam pelayanan dilihat dari masih lamanya waktu dalam pelayanan. Petugas dalam memberikan jaminan biaya dalam pelayanan yang tidak jelas sehingga masyarakat merasa tidak adanya transparansi dalam proses pelayanan.
5. Pelayanan pembuatan surat keterangan kelahiran surat keterangan kelahiran belum berkualitas karena ada beberapa aspek yang belum terpenuhi.

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan disimpulkan diatas, penulis ingin memberikan beberapa saran dalam proses pelayanan untuk memperhatikan sarana dan prasarana di ruang tunggu pemohon, dan proses pelayanan yang tidak berbelit-belit serta lebih meningkatkan disiplin pegawai., memperhatikan standar pelayanan, meningkatkan respon yang lebih baik lagi terhadap masyarakat sebagai pemohon dengan lebih meningkatkan kecepatan,

kecermatan dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan, memberikan jaminan waktu dan kepastian biaya kepada masyarakat dan lebih meningkatkan transparansi dalam proses pelayanan.

E. REFERENSI

1. Buku-Buku:

Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, Dan Kolaboratif*. Gadjah Mada University Press: Yogyakarta.

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media: Yogyakarta

Ismail, dkk. 2010. *Menuju Pelayanan Prima, Konsep dan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan*. Program Sekolah Demokrasi. Malang.

Moleong, Lexy. 2001. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosada Karya: Bandung.

Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Sinergi Visi Utama: Yogyakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Ratminto, Winarsih. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Cetakan VIII: Pustaka Pelajar.

Riduan. 2014. *Metode Dan Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung. Cetakan VI: Alfabeta.

Robert. 2000. *Pelayanan Publik*. PT GRAMEDIA PUSTAKA UTAMA.

Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. PT Refika Aditama: Bandung,

Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT Bumi Aksara: Jakarta.

Sugioyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta: Bandung.

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

2009. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Tim. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi Program Studi Ilmu Pemerintahan Kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjung Pura*. Pontianak : Program Studi Ilmu Pemerintahan kerjasama Pemerintah Provinsi Kalimantan Barat dengan Universitas Tanjung Pura Pontianak.

2. Peraturan Perundang- Undangan:

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Pelayanan Publik.

Undang- undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

3. Skripsi :

Jamil, Oktavianus. 2014. *Kualitas Pelayanan Administrasi Di Desa Tonang Kecamatan Sengah Temila Kabupaten*

Landak. Pontianak: Prodi IP Universitas Tanjungpura.

Rahmatulhadi, Harry. 2014. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) di Kota Pontianak*. Pontianak: Prodi IP Universitas Tanjungpura.

Supatmi. 2010. *Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pontianak*. Pontianak: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjung Pura

Vikson, Ramona Marius. 2013. *Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Kelahiran Di Kantor Desa Sebarra Kecamatan Parindu Kabupaten Sanggau*. Pontianak: Prodi IP Universitas Tanjungpura.





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 : Riko Saputra
NIM / Periode Lulus : E42011069 / 2015
Fakultas / Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address / HP : riko88putr4@gmail.com / 082148511628

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 :

**PENGARUH LINGKUNGAN KERJA TERHADAP SEMANGAT KERJA APARATUR PEMERINTAH DI
DINAS KOPERASI, USAHA MIKRO, KECIL DAN MENENGAH PROVINSI KALIMANTAN BARAT**

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.

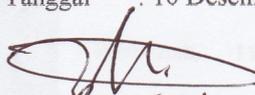
Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak pengelola jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Mengerti/disetujui
Pengelola Jurnal IP

Dr. Wijaya Kusuma, M.A
NIP. 19620214 198603 1 001

Dibuat di : Pontianak
Pada Tanggal : 10 Desember 2015


(RIKO SAPUTRA)

