

# KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN BEDUAI KABUPATEN SANGGAU

Oleh:  
**PAULA LIKAWATI**  
NIM. E01112182

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email : [paulalikawati@yahoo.com](mailto:paulalikawati@yahoo.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai. Permasalahan dalam pelayanan pembuatan e-KTP, yaitu belum terselesaikannya perekaman KTP Elektronik (e-KTP) yang ditentukan oleh pemerintah pusat, jumlah perekaman menurun pada tahun 2014 dan terdapat perbedaan data dalam Kartu Keluarga dengan yang tercetak dalam e-KTP. Penelitian ini difokuskan pada: kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai, dengan mengacu pada indikator kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011:135) meliputi *aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah dari *aspek tangibles*, kurangnya fasilitas penunjang seperti kursi ruang tunggu, tidak disediakan meja, pernah kehilangan kamera diruang perekaman e-KTP, kerusakan alat (*Finger Print*), dan sering terjadi gangguan jaringan. Berdasarkan *aspek reliability* petugas kurang berhati-hati dan kurang teliti dalam menginput data masyarakat, *Aspek Responsiveness* sudah berjalan dengan baik dimana respon petugas terhadap masyarakat serta kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, pegawai cukup ramah, apabila ada masyarakat yang datang ke kantor, petugas langsung menyapa dan menanyakan kebutuhan masyarakat, namun tidak adanya sosialisasi mengenai persyaratan dalam pembuatan e-KTP, dari aspek *assurance* kurangnya koordinasi antara pihak Kecamatan dengan pusat mengenai waktu tercetaknya e-KTP setelah perekaman dan dari aspek *empathy* secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik. Saran untuk penelitian ini adalah : untuk aspek *tangibles*, perlu adanya pengadaan sarana yang masih kurang seperti menambah kursi di ruang tunggu, menyediakan meja, dan menjaga sarana yang telah ada agar tidak mudah rusak yang dapat menghambat proses pelayanan pembuatan e-KTP, untuk aspek *reliability*, petugas lebih berhati-hati dan lebih teliti lagi agar tidak terjadi kekeliruan dalam menginput data masyarakat, untuk aspek *Responsiveness*, mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat dalam pembuatan e-KTP, dan untuk aspek *assurance*, meningkatkan koordinasi antara pihak Kecamatan dengan pusat mengenai waktu tercetaknya e-KTP setelah perekaman.

Kata-kata kunci : Pelayanan, e-KTP, *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty*

## Abstract

This study aimed to analyze the quality of service the manufacture of e-ID in the District Beduai. Problems in the service of the creation of e-ID card, which has not been completed recording Electronic Identity Card (e-ID) determined by the central government, the number of recording declines in 2014 and there are differences in Card Family with the data printed on the e-ID card. This study focused on the quality of administrative services population, especially the service of making e-ID in the District Beduai, with reference to indicators of service quality by Zeithaml, Parasuraman and Berry (Pasolong, 2011: 135) covering the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. This type of research used in this research is descriptive qualitative approach. The results of this study are from the tangibles aspect, the lack of supporting facilities such as waiting room chairs, not reserved a table, ever lost camera recording in e-ID room, equipment failure (Finger Print), and frequent network disruptions. Based on the reliability aspect officer less careful and less scrupulous in entering the data public. Responsiveness aspects already well underway in which the response to public officials as well as the needs of the community has been quite good, staff friendly enough, if there are people who come to the office, the clerk immediately greeted and asked for people's needs, but lack of socialization on the requirements in the manufacture of e-ID, assurance aspect of lack of coordination between the District with the center of the

e-ID happens time after the recording and the overall aspect of empathy is already well underway. Suggestions for this study are : tangibles aspect, need the provision of facilities are still lacking as to add a chair in the waiting room, desks, and maintain existing facilities that are not easily damaged which can hinder the process of making e-ID services, to aspects of reliability, personnel more carefully and more thoroughly in order to avoid mistakes input the data public, Responsiveness aspect, the socialization to the community about the conditions in the manufacturing of e-ID, and for aspects of assurance, improving coordination between the District with the center about the time of finished e-ID after recording.

*Keywords: Services, e-ID, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*

## A. PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seorang birokrat atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yaitu administrasi kependudukan yang berada di suatu pemerintahan.

Berdasarkan pasal 1 Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang administrasi kependudukan, menyatakan bahwa administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan

publik dan pembangunan sektor lain. Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat di daerahnya. Namun pada kenyataannya penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum sesuai dengan harapan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, yang mengeluh terhadap pelayanan yang diterima dari pihak penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki tanggung jawab

untuk menyelenggarakan pelayanan dalam sektor pelayanan publik. Selain itu, Gubernur Kalimantan Barat juga menekankan agar setiap Kabupaten/kota dan masing-masing Kecamatan menyelenggarakan tertib administrasi kependudukan 2015, seperti KK, akta kelahiran, dan e-KTP.

Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau No. 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pasal 1 Ayat 12, menyatakan bahwa Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Dan dalam Pasal 1 Ayat 22 menyatakan bahwa Kartu Tanda Penduduk selanjutnya disingkat KTP, adalah identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Oleh karena itu, e-KTP ini merupakan suatu identitas yang penting dan wajib dimiliki oleh masyarakat yang berusia 17 tahun keatas, maka diharapkan aparat pemerintah dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat, karena masih banyak yang

perlu dikoreksi dari pelayanan publik di pemerintahan dan tidak menutup kemungkinan di wilayah Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau yang juga menjadi salah satu dari pelaksana pelayanan publik.

Kecamatan Beduai merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sanggau yang melaksanakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan, seperti pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Setiap daerah Kecamatan diberi kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan demikian, apabila masyarakat membutuhkan dokumen yang berhubungan dengan administrasi kependudukan, seperti e-KTP tidak perlu lagi datang ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil seperti dulu.

Permasalahan di Kecamatan Beduai adalah belum terselesaikannya perekaman KTP Elektronik (e-KTP) yang ditentukan oleh pemerintah pusat. Adapun jumlah yang ingin dicapai yaitu pada tahun 2015 paling tidak mencapai 90% dari jumlah penduduk di Kecamatan Beduai yang wajib e-KTP atau berada pada usia 17 tahun ke atas, tetapi pada kenyataannya masih belum mencapai jumlah yang seharusnya. Hal tersebut dibuktikan dalam data yang penulis peroleh dari laporan pelaksanaan e-KTP di Kecamatan Beduai tahun 2015 persentase masyarakat yang

telah melakukan perekaman baru mencapai 63.57%. Berdasarkan hasil studi dokumen di Kecamatan Beduai, diperoleh data penduduk/masyarakat wajib e-KTP tahun 2012-2015 dari jumlah keseluruhan wajib e-KTP yaitu 8.225 orang, yang telah melakukan perekaman baru berjumlah 5.229 orang dan baru mencapai 63.57% sedangkan yang belum melaksanakan perekaman berjumlah 2.996 orang yaitu 36.43%. Disini penulis juga menampilkan data pertahun dari pelayanan pembuatan e-KTP ini. Pada tahun 2012 dari jumlah wajib e-KTP yang ada yaitu 8.225 orang, yang telah melaksanakan perekaman berjumlah 1.867 orang atau baru mencapai 22.70%, pada tahun 2013 berjumlah 2.575 orang, yaitu 31.31%, di tahun 2014 yang telah melaksanakan perekaman berjumlah 173 orang, yaitu 2.10% dan pada tahun 2015 yang telah melaksanakan perekaman yaitu berjumlah 614 orang atau mencapai 7.46%. Berdasarkan data diatas terlihat bahwa perekaman terbanyak adalah pada tahun 2013 yaitu mencapai 31.31% dan mengalami penurunan pada tahun 2014 yang jauh dari tahun-tahun sebelumnya yaitu hanya berjumlah 2.10%.

Fenomena lain yaitu masih terdapat perbedaan data dalam Kartu Keluarga dengan yang tercetak dalam e-KTP seperti pada tahun 2012 sebanyak 94 orang, tahun 2013 sebanyak 52 orang, dan pada tahun 2015 sebanyak 23 orang, yaitu sekitar

2.05%. Sehubungan dengan beberapa permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Kecamatan Beduai dan permasalahan tersebut yang mendasari peneliti mengangkat judul tentang "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau". pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat.

### **1. Fokus Penelitian**

Mengingat luasnya masalah yang di paparkan pada latar belakang masalah, maka peneliti mencoba mengambil langkah pembatasan masalah pada penelitian ini. Hal ini ditujukan untuk memfokuskan penelitian yang akan diteliti agar tercapainya sasaran penelitian yang nantinya dapat diungkapkan secara jelas. Berdasarkan permasalahan yang dikemukakan sebelumnya, maka penelitian ini difokuskan pada: kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai.

### **2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah dan fokus penelitian yang telah diuraikan di atas, maka penulis merumuskan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana kualitas pelayanan administrasi

kependudukan yaitu pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai ?

### 3. Tujuan Penelitian

Dengan melihat rumusan masalah sebelumnya maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah : untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan e-KTP di Kecamatan Beduai.

### 4. Manfaat Penelitian

#### ➤ Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan referensi bagi peneliti selanjutnya, khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang berkeinginan untuk melakukan penelitian lanjutan pada bidang yang sama. Selain itu juga dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis terutama yang berkaitan dengan teori tentang kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

#### ➤ Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat digunakan oleh instansi pemerintah khususnya di Kecamatan Beduai sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk memperbaiki pelayanan administrasi kependudukan di masa yang akan datang, sehingga dapat

memberikan pelayanan publik yang memuaskan. Hal ini dapat dilakukan dengan disusunnya suatu sistem pelayanan publik di instansi pemerintah yang terintegrasi dengan perencanaan strategis. Selain itu, upaya peningkatan pelayanan publik dapat dilakukan dengan memperhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

### B. TINJAUAN PUSTAKA

Istilah pelayanan publik seringkali diidentikkan dengan pelayanan umum sebagai terjemahan dari *public service*. Menurut KEPMENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, definisi pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Konsep pelayanan menurut Kotler (Sinambela, 2011:4), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah “setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Kotler memiliki pandangan bahwa pelayanan

publik adalah aktivitas yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi permintaan masyarakat dalam bidang kehidupan tertentu yang bersifat kolektif untuk kepentingan umum. Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Sebelum menjelaskan lebih lanjut mengenai pelayanan publik, maka peneliti akan menguraikan terlebih dahulu pengertian pelayanan publik.

Menurut pasal 1 ayat 1 UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Lebih lanjut, Kurniawan (2005:6) mengatakan bahwa "pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan". Pengertian di atas menyatakan bahwa pihak penyelenggara pelayanan harus tetap pada pelaksanaan standard pelayanan yang menjadi aturan baku dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengertian lain menurut A.S Moenir (2006: 27), pelayanan publik hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat. Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya. Sementara Sinambela (2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pemaparan yang dikemukakan di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga

perusahaan. Selain itu, dapat diartikan juga bahwa pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara. Pemerintah memiliki kewajiban dalam memenuhi kebutuhan tersebut sesuai dengan barang atau jasa yang dibutuhkan karena hal itu menjadi salah satu tugas pokok pemerintah yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi merupakan suatu hal yang penting karena dapat memberikan manfaat bagi organisasi yang bersangkutan. Menurut Lukman (Pasolong 2011:134) mengatakan bahwa pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2011:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability* : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya

3. *Responsiveness* : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. *Assurance* : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Berikut merupakan Alur pikir penelitian:



### C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini diawali dengan mengajukan *outline* atas permasalahan yang akan diteliti. Selanjutnya setelah *outline* diterima dilanjutkan dengan penyusunan proposal penelitian dan dibimbing oleh dosen pembimbing yang telah ditunjuk dan disetujui oleh fakultas. Penyusunan proposal ini dibuat untuk mendeskripsikan latar belakang permasalahan, mengidentifikasi permasalahan, menentukan teori, membuat perencanaan langkah penelitian serta menentukan metodologi penelitian. Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Kecamatan Beduai, Kabupaten Sanggau. Adapun yang menjadi alasan penulis memilih tempat penelitian ini adalah karena seperti telah di jelaskan dalam latar belakang penelitian, yang mana penulis menemukan permasalahan yang menarik untuk diteliti.

Subjek dari penelitian ini adalah Camat Beduai, Sekcam, Kasi Pemerintahan, Pegawai dibagian pemerintahan sebagai penyelenggara pelayanan publik sebanyak 3 orang, Masyarakat yang menerima pelayanan sebanyak 8 orang. Informan tersebut dipilih sebagai subjek penelitian karena dianggap memiliki informasi dan data yang

valid serta terpercaya terkait hal-hal yang berhubungan dengan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau. Adapun yang menjadi objek dalam Penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau, yaitu pelayanan dalam pembuatan e-KTP. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, karena dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Nasution (Sugiyono, 2010: 223), menyatakan dalam penelitian kualitatif, tidak ada pilihan lain dari pada menjadikan manusia sebagai instrumen penelitian utama. Selain itu peneliti juga menggunakan alat bantu dalam penelitian ini yaitu berupa panduan Observasi, pedoman wawancara dan dokumentasi.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu teknik observasi, teknik wawancara dan teknik dokumentasi.

1. Teknik Observasi, yaitu pengamatan secara langsung di lokasi penelitian guna memperoleh keterangan data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang diteliti terkait dengan pelayanan administrasi Kependudukan di Kecamatan Beduai. Menurut Moleong (2004:126), dengan pengamatan akan mengoptimalkan kemampuan peneliti dari segi motif, kepercayaan, perhatian, perilaku tak sabar, kebiasaan dan

sebagainya. Adapun alat yang digunakan yaitu dengan memberi tanda check list pada daftar permasalahan yang diteliti.

2. Teknik Wawancara, yaitu mengadakan wawancara secara mendalam kepada subjek penelitian dengan menggunakan panduan wawancara. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang berisi seperangkat pertanyaan yang mengacu kepada pertanyaan penelitian yang diangkat sebagai masalah yang akan diteliti. Selain itu, alat yang digunakan yaitu pedoman wawancara yang berisi daftar pertanyaan yang diajukan kepada informan.
3. Teknik Dokumentasi, yaitu dengan mengumpulkan data berupa gambar atau laporan tertulis dari suatu peristiwa yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Dokumentasi yang dibutuhkan yaitu data mengenai pelayanan e-KTP yang dilakukan Kecamatan Beduai, yaitu dapat juga berupa dokumen-dokumen penting yang berhubungan dengan objek penelitian yang diteliti.

Teknik analisis data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2011:246), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif di lalukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-

menerus sampai tuntas, yaitu *Pertama, Reduksi data, Kedua, penyajian data dan Ketiga, penarikan kesimpulan dan verifikasi.*

Agar informasi yang diperoleh dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya, maka dilakukan teknik keabsahan data dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan suatu cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas dalam penelitian kualitatif. Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data. Cara ini mengarahkan peneliti supaya menggunakan beragam sumber data yang tersedia. Yang artinya, yaitu suatu teknik triangulasi dimana data yang sama dikontrol pada sumber yang berbeda guna keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Menurut Wiliam W (Sugiyono, 2011: 273), triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu. Ada tiga macam triangulasi yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik dan triangulasi waktu.

Dari ketiga triangulasi dalam teknik keabsahan data diatas, penulis memilih menggunakan triangulasi sumber, dimana penulis melakukan pengecekan ulang terhadap data-data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber dan informan yang mengetahui tentang permasalahan

yang diteliti agar penulis memperoleh data yang kredibel dan sah.

## **D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **1. Aspek Tangibles**

Kualitas pelayanan akan langsung terasa baik apabila bukti langsung ini diperhatikan, karena hal ini berhubungan dengan penilaian pertama dari masyarakat. Masyarakat yang datang ke kantor kecamatan akan langsung dihadapkan dengan penilaian fasilitas yang ada, sehingga kenyamanan masyarakat akan langsung terasa. Dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP yang dilakukan di Kecamatan Beduai, fasilitas fisik berupa sarana dan prasarana merupakan hal yang sangat penting dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat, karena hal tersebut akan berpengaruh kepada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima dari penyelenggara pelayanan. Pihak Kecamatan Beduai sendiri harus berupaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat yang menerima pelayanan pembuatan e-KTP, seperti yang disampaikan oleh Kasi Pemerintahan Kecamatan Beduai mengenai pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai.

Mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas perlu dilakukan perubahan dan perbaikan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Salah satu aspek yang harus diperbaiki dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu masalah fasilitas layanan. Peranan sarana pelayanan sangat penting dan salah satu yang sangat berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena dengan adanya sarana pelayanan yang memadai dapat membuat pelayanan pada masyarakat dapat lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan selama menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, kehilangan kamera dan kerusakan alat *finger print* merupakan sebuah hambatan yang cukup besar dampaknya bagi keperluan masyarakat, terutama masyarakat yang memiliki keperluan yang mendesak, karena kamera tersebut merupakan alat yang penting dalam pelayanan pembuatan e-KTP, sehingga hal ini juga turut mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan administrasi kependudukan di Kecamatan Beduai khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai. Sehingga sampai saat ini perekaman e-KTP di Kecamatan Beduai belum terselesaikan seperti yang ditetapkan oleh pemerintah pusat. Selain itu permasalahan lain adalah ruang tunggu yang kurang luas serta kurangnya kursi

diruang tunggu. Pegawai merupakan unsur yang sangat penting dalam pelayanan pembuatan e-KTP ini karena pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pembuatan e-KTP. Untuk kedisiplinan pegawai disini juga sangat berperan penting bagi kelancaran pelaksanaan dalam pelayanan pembuatan e-KTP, karena apabila pegawai tidak masuk sesuai dengan jam kerja, sedangkan masyarakat sudah menunggu untuk pelayanan pembuatan e-KTP maka pelayanan menjadi kurang optimal, tetapi di kantor Camat Beduai kedisiplinan pegawai sudah cukup baik. Berdasarkan beberapa hal yang telah disampaikan mengenai disiplin pegawai, hal tersebut selaras dengan hasil observasi/pengamatan peneliti sendiri mengenai disiplin pegawai, dapat disimpulkan bahwa pegawai di kantor Camat Kecamatan Beduai sudah cukup disiplin. Pegawai datang ke kantor tepat waktu untuk melaksanakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat, hanya saja terkadang pegawai pulang lebih awal dari waktu yang seharusnya apabila sudah tidak ada lagi masyarakat yang datang ke kantor, tetapi apabila sampai sore masih ada masyarakat yang berurusan ataupun membutuhkan pelayanan, maka pegawai pulang sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan sebelumnya. Berdasarkan beberapa hal yang telah diungkapkan

diatas mengenai permasalahan yang berkaitan dengan aspek *tangible*, dapat disimpulkan bahwa masalah di Kantor Camat Kecamatan Beduai yang menyebabkan perekaman e-KTP belum terselesaikan adalah kurangnya alat perekaman e-KTP karena kehilangan kamera, kerusakan alat (*finger print*), sarana ruang tunggu yang kurang luas, kurangnya kursi dan tidak disediakan meja di ruang tunggu serta sering terjadi gangguan jaringan sehingga hal ini menghambat proses pelayanan kepada masyarakat.

## 2. *Aspek Reliability*

Semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan pelayanan, perlu diimbangi dengan pelayanan yang maksimal dan cepat yang menuntut pegawai untuk cekatan dalam bekerja. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan, seperti ketepatan waktu, kecepatan dan kecermatan dalam penyelesaian pelayanan. Kehandalan disini merupakan sejauh mana para pegawai dapat secara cepat, tepat dan kecermatan dalam setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat serta menyediakan pelayanan yang terpercaya. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kehandalan memberikan suatu jasa dengan cepat,

akurat dan memuaskan sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri pelanggan. Kemampuan suatu Kantor Instansi Pemerintah pemberi jasa untuk memberikan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dengan tepat waktu, akurat, dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang sama adalah merupakan salah satu elemen penting yang harus dimiliki oleh pemberi jasa layanan.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai masih terjadi kekeliruan dalam menginput data, pegawai cukup kewalahan dalam melayani masyarakat yang jumlahnya banyak sedangkan pegawai yang bertugas hanya 3 orang, data yang tercetak dalam e-KTP berbeda dengan data yang sebenarnya, sehingga hal ini akan menimbulkan kesulitan bagi masyarakat apabila masyarakat mengurus keperluan yang memerlukan identitas diri seperti e-KTP. Kekeliruan memang wajar terjadi karena terlalu banyak masyarakat yang mengurus e-KTP pada hari yang sama sehingga terjadi kekeliruan, tetapi untuk kedepannya seharusnya pegawai lebih berhati-hati dan lebih teliti lagi dalam menginput data agar kekeliruan seperti yang diungkapkan diatas tidak terulang lagi dan tidak menimbulkan kesulitan bagi masyarakat yang memerlukan e-KTP untuk mengurus administrasi ataupun pada

saat masyarakat mengurus keperluan lain yang memerlukan identitas diri seperti e-KTP.

Perekaman e-KTP belum mencapai jumlah yang seharusnya di Kecamatan Beduai bukan hanya faktor dari kurangnya ketelitian pegawai dalam menginput data serta pegawai yang kurang berhati-hati saja yang menyebabkannya, tetapi juga faktor dari masyarakat sendiri seperti telah dijelaskan oleh Camat Kecamatan Beduai dan juga Kasi Pemerintahan Kecamatan Beduai sebelumnya. Oleh karena itu berdasarkan dimensi reliability ini, dapat disimpulkan bahwa target perekaman e-KTP belum tercapai, karena pegawai kurang berhati-hati dan kurang teliti dalam menginput data perekaman e-KTP sehingga menyebabkan beberapa kekeliruan seperti kesalahan pengetikan nama, alamat yang berbeda seperti seharusnya desa A, tetapi yang tercetak dalam e-KTP desa B.

Selain itu juga faktor dari masyarakat sendiri seperti yang disampaikan oleh Camat Kecamatan Beduai dan Kasi Pemerintahan yaitu kesadaran masyarakat untuk memiliki e-KTP masih sangat rendah, masih banyak masyarakat yang belum paham akan pentingnya e-KTP, masih banyak kepala keluarga yang tidak memiliki kartu keluarga, sehingga tidak terinput dalam data base e-KTP, masih banyak masyarakat yang menjadi TKI di

negara tetangga seperti Malaysia, faktor ekonomi serta infrastruktur jalan yang tidak mendukung, seperti di desa Mawang Muda yang merupakan jalan tanah kuning apabila musim penghujan, jalan menjadi becek dan licin, sementara jarak tempuh yang jauh mencapai 26 KM untuk menuju Kecamatan, selain jalan yang becek dan licin juga banyak jalan yang mendaki dan berbahaya untuk dilewati apabila hujan, dan terkadang juga ada beberapa titik jalan yang banjir, sedangkan apabila musim kemarau maka jalanan berdebu, sehingga hal ini menjadi sebuah hambatan untuk melakukan perekaman.

### **3. Aspek Responsiveness**

Daya tanggap atau respon pegawai sangat diperlukan dalam pelayanan publik karena hal ini menjadi bukti serta tindakan nyata yang dilakukan organisasi dalam menjawab serta mengenali kebutuhan dan aspirasi dari masyarakat. Daya tanggap disini dapat berarti respon atau kesigapan petugas dalam membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Aspek daya tanggap yang harus diberikan oleh suatu kantor pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan memberikan respon yang baik, cepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan masyarakat serta memberikan pelayanan yang maksimal khususnya dalam setiap pelayanan di Kecamatan Beduai. Hal ini akan

menimbulkan rasa puas kepada masyarakat sebagai pengguna jasa.

Berdasarkan hasil wawancara, beberapa hal yang diungkapkan juga selaras dengan observasi/pengamatan peneliti sendiri bahwa respon pegawai terhadap masyarakat serta kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, pegawai cukup ramah, apabila ada masyarakat yang datang ke kantor, petugas langsung menyapa dan menanyakan kebutuhan masyarakat. Selain itu, walaupun pegawai sudah merespon dengan baik kebutuhan setiap masyarakat yang datang ke kantor Kecamatan, tetapi cara pegawai menyampaikan ataupun menangani keluhan dari masyarakat mengenai e-KTP yang lama tercetak masih belum optimal, pegawai belum bisa menjelaskan dengan baik mengenai keterlambatan tercetaknya e-KTP agar masyarakat bisa mengerti dengan keterlambatan tersebut, dan memberikan solusi kepada masyarakat agar urusannya dapat diselesaikan dengan baik. Selain itu juga masih ada masyarakat yang belum paham mengenai persyaratan dalam perekaman e-KTP karena tidak adanya sosialisai mengenai persyaratan dalam pengurusan pembuatan e-KTP.

### **4. Aspek Assurance**

Kantor Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau sebagai kantor yang berwenang menangani masalah

kependudukan khususnya warga Kecamatan Beduai. Banyaknya masyarakat yang datang sudah seharusnya mendapatkan kenyamanan selama pelayanan yaitu dengan cara memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan, baik dilingkungan kantor maupun di luar kantor. Oleh sebab itu, perlu adanya suatu perbaikan pelayanan untuk memberikan rasa aman bagi masyarakat selama pelayanan.

Aspek *assurance* adalah aspek dari kualitas pelayanan yang berkaitan dengan pengetahuan dan keramahan petugas pemberi layanan serta kemampuan mereka untuk menginspirasi kepercayaan dan kenyamanan bagi pengguna layanan. Aspek ini salah satu yang paling diharapkan masyarakat. Petugas yang ramah akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian yang baik atas pelayanan yang disajikan.

Aparat pemerintah seharusnya dapat lebih konsisten melaksanakan pelayanan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat yang dilayani sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. Selain itu, harus adanya suatu standar layanan yang ditetapkan oleh pemerintah yang mengatur tentang keramahan dan kesopanan para aparat selama melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi

kependudukan, khususnya dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

Berdasarkan beberapa hasil wawancara, hal tersebut selaras dengan pengamatan peneliti sendiri dilapangan mengenai aspek keramahan serta sopan santun petugas pelayanan. Aspek *assurance* dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan pembuatan e-KTP yang dilakukan oleh Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau sudah dilaksanakan dengan baik. Pelayanan e-KTP yang dilaksanakan di Kecamatan Beduai mempunyai dasar hukum yang jelas dan dapat dipercaya dimana e-KTP itu sendiri berlaku di seluruh Indonesia. Namun terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah di tentukan karena sering terjadi gangguan jaringan dan kurangnya koordinasi antara pihak Kecamatan dengan pusat mengenai waktu tercetaknya e-KTP setelah waktu perekaman selesai, sehingga ada masyarakat yang mengeluh mengenai hal tersebut.

## 5. Aspek Emphaty

Empati merupakan rasa peduli untuk memberikan perhatian kepada masyarakat terhadap kebutuhan masyarakat yang sedang membutuhkan pelayanan. Sebagai instansi publik yang memberikan pelayanan dituntut untuk selalu siap dalam

membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta. Keinginan masyarakat adalah dilayani dengan jujur. Oleh karena itu aparatur yang bertugas harus memberikan penjelasan dengan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma-norma, jangan menakut nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan untuk mengharapkan imbalan dari masyarakat.

Diharapkan bagi para aparat pemerintah khususnya Kecamatan Beduai untuk dapat lebih meningkatkan keramahan dan kualitas dalam melayani masyarakat dalam berbagai kepengurusan, sehingga bisa terjalin hubungan yang baik antara aparat pelaksana pelayanan publik dengan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan. Kepedulian pegawai untuk selalu mengutamakan kebutuhan masyarakat akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara, dari pengamatan peneliti sendiri mengenai sikap pegawai/petugas dalam memberikan pelayanan dan hubungan komunikasi antara petugas dengan masyarakat, serta pengalaman peneliti sendiri saat berurusan di Kantor Camat Kecamatan Beduai bahwa

memang pegawai di Kantor Camat ini ramah, ketika datang ke kantor, petugas pelayanan langsung menyapa dan menanyakan mengenai apa yang kita butuhkan atau apa yang bisa mereka bantu. Dengan demikian terjalin hubungan yang baik antara petugas dengan masyarakat dalam pelayanan e-KTP.

## E. KESIMPULAN

1. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan yaitu dalam pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau yang berkaitan dengan aspek *tangible*, dari segi sarana dalam pelayanan e-KTP sering terjadi gangguan jaringan internet, kerusakan alat (*finger print*), pernah kehilangan kamera, sehingga hal ini menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga masih kurangnya sarana pendukung seperti ruang tunggu yang kurang luas, kurangnya kursi di ruang tunggu dan tidak disediakannya meja di ruang tunggu.
2. Pada aspek *Reliability* dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perekaman e-KTP belum optimal di Kecamatan Beduai bukan hanya faktor dari internal Kecamatan itu sendiri seperti kurangnya ketelitian pegawai

dalam menginput data serta pegawai yang kurang berhati-hati saja yang menyebabkannya, tetapi juga faktor dari masyarakat sendiri, karena ada masyarakat yang belum memahami akan pentingnya identitas diri seperti e-KTP. Selain itu juga faktor dari masyarakat sendiri seperti yang disampaikan oleh Camat Kecamatan Beduai dan Kasi Pemerintahan yaitu kesadaran masyarakat untuk memiliki e-KTP masih sangat rendah, masih banyak masyarakat yang belum paham akan pentingnya e-KTP, masih banyak kepala keluarga yang tidak memiliki kartu keluarga, sehingga tidak terinput dalam data base e-KTP, masih banyak masyarakat yang menjadi TKI di negara tetangga seperti Malaysia, faktor ekonomi serta infrastruktur jalan yang tidak mendukung, seperti di desa Mawang Muda yang merupakan jalan tanah kuning apabila musim penghujan, jalan menjadi becek dan licin, sementara jarak tempuh yang jauh mencapai 26 KM untuk menuju Kecamatan, selain jalan yang becek dan licin juga banyak jalan yang mendaki dan berbahaya untuk dilewati jika cuaca buruk, dan terkadang juga ada beberapa titik jalan yang banjir, sedangkan apabila musim kemarau maka jalanan berdebu, sehingga hal ini

menjadi sebuah hambatan untuk melakukan perekaman.

3. Pada aspek *Responsiveness* di Kecamatan Beduai dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP, respon pegawai terhadap masyarakat serta kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, pegawai cukup ramah. Namun belum tersedianya sarana untuk menyampaikan saran ataupun aspirasi dari masyarakat dan juga masih ada masyarakat yang belum paham mengenai persyaratan dalam perekaman e-KTP karena tidak adanya sosialisasi mengenai persyaratan dalam pembuatan e-KTP.
4. Pada aspek *assurance* dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan pembuatan e-KTP di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau sudah dilaksanakan dengan baik. Namun terdapat kendala yang menyebabkan pelayanan belum sesuai dengan waktu yang telah ditentukan karena sering terjadi gangguan jaringan dan kurangnya koordinasi antara pihak Kecamatan dengan pusat mengenai waktu tercetaknya e-KTP setelah waktu perekaman.
5. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan (pelayanan e-KTP) di Kantor Camat Kecamatan Beduai dalam aspek *Emphaty*, dapat disimpulkan secara keseluruhan

berjalan dengan baik, dimana pegawai di Kantor Camat Kecamatan Beduai ini ramah dan sopan, ketika datang ke kantor, petugas pelayanan langsung menyapa dan menanyakan mengenai apa yang di butuhkan oleh masyarakat atau apa yang bisa mereka bantu. Dengan demikian terjalin hubungan yang baik antara petugas dengan masyarakat dalam pelayanan e-KTP.

## F. SARAN

Berdasarkan pembahasan pada bagian bab sebelumnya, peneliti akan memberikan masukan kepada pihak Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau agar dapat memberikan perubahan ke arah yang lebih baik dalam melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan, khususnya dalam pembuatan e-KTP

1. Untuk aspek *tangible* di Kantor Camat Kecamatan Beduai, perlu adanya pengadaan sarana yang masih kurang seperti menambah kursi di ruang tunggu, menyediakan meja, dan memperbaiki kualitas jaringan internet.
2. Untuk aspek *reliability*, pegawai seharusnya lebih berhati-hati dan lebih teliti lagi agar tidak terjadi kekeliruan dalam menginput data masyarakat. Selain itu pihak Kecamatan harus mengupayakan untuk meningkatkan

kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki e-KTP.

3. Menangani keluhan atau saran dari masyarakat dengan baik, yakni dengan menyediakan wadah penampung keluhan atau pengaduan dari masyarakat seperti pengadaan kotak saran. Dengan demikian di harapkan pelayanan yang diberikan akan dapat menjawab kebutuhan, saran, kritik, serta keluhan dari masyarakat yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi mengenai kualitas pelayanan di Kecamatan Beduai menjadi lebih baik. Selain itu, perlu juga untuk mengadakan sosialisasi kepada masyarakat mengenai syarat-syarat dalam membuat e-KTP.
4. Untuk aspek *assurance* pelayanan e-KTP, diharapkan pihak Kecamatan bisa memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai waktu teretaknya e-KTP setelah perekaman

## G. REFERENSI

### 1. Buku-Buku

- Arikunto, Suharmini. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, inklusif, dan kolaboratif*. Yogyakarta : Gajah Mada Uni University Press

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMB YKPN

Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara

Moleong, Lexy. 2004. *Metode penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya

Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta

Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2014. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Sinambela, Lijian Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta : PT Bumi Aksara

..... 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Metode penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta

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

..... 2011. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta

Tohardi, Ahmad. 2008. *Petunjuk Praktis Menulis Skripsi*. Bandung : Madar Maju

## 2. SKRIPSI

Adrianus. 2015. *Pelayanan Akta Kelahiran di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Melawi*. Pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura.

Sahari, Lukman. 2014. *Pelayanan Dalam Pembuatan e-KTP Di Kantor Camat Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas*.

Pontianak : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura

## 3. PERUNDANG-UNDANGAN

KEP. MEN. PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Peraturan Daerah Kabupaten Sanggau No. 6 Tahun 2010 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan*

UU No 24 tahun 2013 *Tentang Administrasi Kependudukan*

UU No 25 tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*



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 : PAULA LIKAWATI  
NIM / Periode lulus : E0112182 / IV  
Tanggal Lulus : 1 Juni 2016  
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
E-mail address/ HP : paula\_likawati@yahoo.co.id

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa (Publika ...\*) pada Program Studi Ilmu Adm Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul\*\*):

Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan  
Di Kecamatan Beduai Kabupaten Sanggau

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*  
 *content* artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa 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 ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Pontianak  
Pada tanggal : 22 Juli 2016

Paula Likawati  
NIM. E0112182

\*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing  
(*Publika Governance/Aspirasi/Sociodev Sociologique*)

Setelah mendapat persetujuan dari pengelola Jurnal, berkas ini harus di scan dalam format PDF dan dilampirkan pada step4 upload supplementary sesuai proses unggah penyerahan berkas (submission author)