

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA SUNGAI KUNYIT DALAM KECAMATAN SUNGAI KUNYIT KABUPATEN MEMPAWAH

Oleh:
ILLAFI SINGGAH
NIM. E01112140

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2017

Email: illafisinggah12@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Desa Sungai Kunyit Dalam Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Permasalahan yang mengenai kualitas pelayanan ini tidak keterbukaan dan realisasinya pembiayaan untuk pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), aparatur desa masih kurang memperhatikan catatan buku harian kependudukan dan peristiwa penting dalam catatan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat untuk melakukan pembuatan surat pengantar diluar jam kerja dan tidak dikantor, tetapi dilakukan dirumah pegawai yang mana harus dilaksanakan pada waktu jam kerja kantor desa. Dalam penelitian ini menggunakan Teori Kualitas Pelayanan Prima (Sinambela 2010:6) yang meliputi 6 (enam) dimensi yang terdiri dari *Transparansi, Akuntabilitas, dan Kondisional*. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data, Penyajian Data dan Penarikan Kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa pelaksanaan Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Desa Sungai Kunyit Dalam Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah belum memenuhi harapan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada belum berkerja efektif karena masih terdapat pelayanan masih diadakannya pembiayaan, dan catatan yang tidak diperhatikan dan dilakukan dengan efisien. saran yang dapat diberikan kedepannya perlu lebih terbuka dalam setiap pembiayaan pembuatan surat pengantar KTP maupun pelayanan lainnya, selalu memperhatikan catatan harian peristiwa kependudukan dalam kepemilikan KTP dan harus lebih disiplin dalam pelayanan dikantor, karena sudah ditentukan dan dibuat bahwa melakukan pelayanan harus sesuai standar operasional prosedur.

Kata-kata kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Tertib Administrasi, Desa Sungai Kunyit Dalam, Kabupaten Mempawah

Abstract

This research aims to provide information on the Quality of Public Administration in making conduct of population at Sungai Kunyit Dalam village of Sungai Kunyit Subdistrict, Mempawah Regency. This study is a descriptive study using a qualitative approach. The problems regarding the quality of service is not openness and realization of financing for the manufacture of a cover letter Identity Card (KTP), village officials are still less attention to the diary population and significant events in the notes to the manufacture of Identity Card (KTP), and the implementation of community service for do manufacture a cover letter after hours and not at the office, but employees do at home which should be implemented at the village office hours. In this study using the Theory of Excellent Service Quality (Sinambela 2010: 6), which includes six (6) dimension which consists of Transparency, Accountability, and Conditional. Data collected by observation, interview, and documentation. The data analysis technique used is data reduction, data presentation and Withdrawal Conclusions. Data validity checking is done by triangulation. Based on interviews and observations showed that the implementation of the Public Service in Achieving the Population Administration Conduct at Sungai Kunyit Dalam village of Sungai Kunyit subdistrict,

Mempawah Regency has not met expectations. These results indicate that existing services have not worked effectively since they are still holding financing services, and records that are not considered and done efficiently. advice that can be given in the future need to be more open in every financing of a letter of introduction to ID cards or other services, always pay attention to daily record population in possession of identity cards and have to be more disciplined in service at the office, it was already determined and made that are in the service should be according to the standard operating procedures.

Keywords: Quality, Public Service, Good Administration, Sungai Kunyit Dalam Village, Mempawah regency

A. PENDAHULUAN

Proses administrasi kependudukan harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah karena pemerintah daerah telah diberikan wewenang untuk melaksanakan Administrasi Kependudukan demikianlah yang dilaksanakan oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Mempawah. Sesuai peraturan Bupati Mempawah No. 66 Tahun 2011 Tentang uraian tugas organisasi pemerintah desa yang mana dalam peraturan ini diambil tugas dari kasi pemerintahan untuk menyelenggarakan urusan pelayanan administrasi kependudukan yang juga memiliki peraturan pemerintah No 06 Tahun 2012 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan terdapat dalam Standar Operasional Prosedur dalam pelayanan publik adalah masyarakat harus memenuhi persyaratan pelayanan, Standar Pelayanan Menurut PERDA Kabupaten Pontianak Nomor 6 Tahun 2012, dengan meliputi :

1. Penduduk atau masyarakat mengisi dan menandatangani formulir permohonan,
2. Petugas registrasi mencatat dalam buku harian peristiwa kependudukan dan peristiwa penting
3. Petugas registrasi melakukan verifikasi dan validasi data penduduk
4. Kepala desa/lurah menandatangani formulir permohonan, dan
5. Petugas registrasi menyerahkan formulir pemohon kepada penduduk untuk dilaporkan pada camat atau kabupaten.

Prosedur diatas meliputi jangka waktu penyelesaian 60 (enam puluh) menit, biaya pembuatan tidak ada dan memiliki jaminan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan.

Dalam hal ini permasalahan yang diangkat adalah tidak berisifat transparansi dalam pelaksanaan pelayanan dan merealisasikan pembiayaan dengan masyarakat sesuai dengan UU Nomor 24 Tahun 2013 pasal 79A tentang pelayanan yang dilakukan adalah gratis, atau tanpa

dipungut biaya apapun, tanggung jawab atau akuntabilitas dalam pelaksanaan pelayanan yang sesuai standar ditentukan yang harus dilakukan tertib administrasi sesuai peraturan daerah No 6 Tahun 2012 pasal 22 ayat (2) “Petugas registrasi mencatat dalam buku harian kependudukan dan Peristiwa penting” dan dalam hal ini diangkat juga pengondisian suatu pelayanan yang dilakukan aparatur desa yang telah ditentukan dalam peraturan Bupati Mempawah No. 66 Tahun 2011 Tentang uraian tugas organisasi pemerintah desa.

Pemerintah Kabupaten Mempawah mengeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Kabupaten Mempawah yang menyatakan pada pasal 1 ayat (13) “Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap” dalam hal ini banyaknya pelayanan publik dalam tertib administrasi dalam permasalahan ini diambil adalah pelayanan dalam pembuatan surat pengantar KTP yang sesuai

dengan Perda Pasal 1 ayat 16 menyatakan Kartu Tanda Penduduk selanjutnya di singkat KTP adalah identitas resmi Penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi pelaksana yang berlaku di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Permasalahan di Desa Sungai Kunyit Dalam adalah aparatur desa masih kurang dalam kurangnya keterbukaan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pembiaya dalam pengurusan surat pengantar KTP. Masyarakat yang membuat surat pengantar KTP untuk terkadang masih dipungut biaya yang biasanya pembiayaan ucapan terima kasih atau uang lelah pada petugas setiap kali mengurus berkas kependudukan yang. Namun berbagai permasalahan yang muncul dikalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan umum maupun kalangan pemerintah setempat, Permasalahan terjadi juga kurang tanggapan dan tanggung jawab aparatur desa yang menjadi hambatan kelancaran pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat yang mana aparatur desa masih kurang memperhatikan catatan buku harian kependudukan dan peristiwa penting dalam catatan pelayanan KTP yang mana belum

terlaksana dengan baik, setiap masyarakat yang melakukan pelayanan KTP tidak tercatat dalam pembukuan harian dan peristiwa penting tersebut. Data kependudukan maupun catatan buku harian kependudukan dan peristiwa KTP terdapat jumlah penduduk pada tahun 2015 yang terdapat di Desa Sungai Kunyit Dalam yang mana jumlah keseluruhan penduduk yang ada 1476 jiwa yang terdiri dari 773 Jiwa laki-laki dan 703 jiwa Perempuan. Disitu juga terdapat jumlah penduduk yang sesuai dengan umur dari 0 tahun sampai umur 55 tahun keatas, yang terdiri dari 0 sampai 15 tahun berjumlah 398 jiwa, umur dari 16 tahun sampai dengan 55 tahun berjumlah 799 jiwa dan sedangkan dari umur 55 tahun keatas berjumlah 282 jiwa

Aparatur desa juga kurang mengkondisikan pelayanan yang mana Masyarakat juga terkadang merasa lemah untuk melakukan pelayanan yang mana lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan berbagai surat menyurat seperti surat pengantar KTP, serta pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat untuk melakukan pembuatan surat pengantar diluar jam kerja dan tidak dikantor, tetapi dilakukan dirumah pegawai yang mana harus dilaksanakan pada waktu jam kerja kantor desa.

Permasalahan diatas peneliti menggunakan Teori pelayanan prima Sinambela, dkk (2010, 6) memiliki 6 dimensi meliputi *transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipasi, hak kesamaan dan Keseimbangan Hak dan kewajiban* yang digunakan dalam penyelesaian permasalahan sesuai fenomena yang terjadi peneliti menggunakan 3 dimensi yaitu dimensi *Transparansi, Akuntabilitas dan Kondisional*, Agar hal-hal tersebut diatas akan terlaksana pelayanan yang prima di Desa Sungai Kunyit Dalam sesuai tertib administrasi yang ditentukan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Pelayanan Publik

Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Pendapat Boediono (2003:60), bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Nurcholis (2005:178) memberikan pengertian publik sebagai sejumlah orang yang mempunyai kebersamaan berfikir,

perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki.

Sementara itu, menurut Menurut Agung Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Dan menurut UU No.25/2009, 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.

Kualitas Pelayanan Publik

Kata Kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik produk seperti : kinerja (*performance*), keandalan (*reability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*), dan sebagainya.

Sedangkan dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala

sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*).

Goetsch dan Davis yang diterjemahkan Fandy Tjiptono (2000: 101) membuat definisi mengenai kualitas sebagai berikut : “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”

Definisi kualitas di atas mengandung makna bahwa elemen-elemen kualitas yaitu :

- a. Kualitas merupakan kondisi yang dinamis
- b. Kualitas berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.

Menurut Wyckcof dan Lovelock dalam bukunya yang dikutip dan diterjemahkan oleh Fandy Tjiptono (2000: 60) ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yaitu *respected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa yang dipersepsikan buruk. Baik tidaknya kualitas jasa

tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Berdasarkan pengertian kualitas, baik yang konvensional maupun yang lebih strategis oleh Gapersz (1997) dinyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian memberikan kepuasan atas penggunaan produk. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan atau kerusakan.

Pada bagian lain Gapersz (1997) dalam mengutip Juran memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karakteristik sebagai berikut :

- a. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen
- b. Sasaran kualitas dimasukkan ke dalam rencana bisnis
- c. Jangkauan sasaran diturunkan dari benchmarking : focus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetisi; disana adalah sasaran untuk peningkatan kualitas tahunan

- d. Sasaran disebarakan ke tingkat mengambil keputusan
- e. Pelatihan ditetapkan pada setiap tingkat
- f. Pengukuran ditetapkan seluruhnya
- g. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran
- h. Penghargaan diberikan untuk kinerja terbaik
- i. Sistem imbalan (*reward system*) diperbaiki

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang adalah pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf dalam suatu kantor.

Bagi pelanggan kualitas pelayanan adalah menyesuaikan diri dengan spesifikasi yang dituntut pelanggan. Pelanggan memutuskan bagaimana kualitas yang dimaksud dan apa yang dianggap penting. Pelanggan mempertimbangkan suatu kualitas pelayanan. Untuk itu kualitas dapat dideteksi pada persoalan bentuk, sehingga dapat ditemukan :

1. Kualitas pelayanan merupakan bentuk dari sebuah janji

2. Kualitas adalah tercapainya sebuah harapan dan kenyataan sesuai komitmen yang telah ditetapkan sebelumnya
3. Kualitas dan integritas merupakan sesuatu yang tak terpisahkan

Menurut Sinambela, dkk (2011: 6) berpendapat, secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dalam mengukur kualitas pelayanan ada 6 indikator yaitu :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

1. Transparansi

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua. Transparansi terdiri dari 3 indikator yaitu : keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan publik, peraturan dan prosedur pelayanan yang dapat dipahami dan serta kemudahan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan publik. Pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti masyarakat.

2. Akuntabilitas

Akutabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas pelayanan publik meliputi kinerja pelayanan publik, biaya pelayanan publik dan produk pelayanan publik.

3. Kondisional

Kondisional yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Partisipatif merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggara pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membeda-bedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan Hak dan Kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

Salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan menurut Lupiyoadi (2001:147) adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang banyak dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah model *SERVQUAL (Service Quality)* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam serangkaian penelitian mereka yang melibatkan 800 pelanggan terhadap enam sektor jasa : reparasi, peralatan rumah tangga, kartu kredit, asuransi, sambungan telepon jarak jauh, perbankan ritel, dan pialang sekuritas disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *SERVQUAL* sebagai berikut (Parasuraman *et al*, 1998) :

1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan

sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

2) *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama, untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberi pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.

4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa

percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupayamemahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Abidin (2010:71) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek

kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Jadi pelayanan yang berkualitas itu tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan. Dan yang menjadi prinsip-prinsip layanan yang berkualitas menurut H.A.S. Moenir (2002: 205) antara lain:

- a. Proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat.
- c. Disiplin bagi pelaksanaan untuk mentaati proses dan prosedur
- d. Perlu peninjauan proses dan prosedur oleh pimpinan, sewaktu-waktu dapat dirubah apabila perlu.
- e. Perlu menciptakan iklim yang kondusif bagi pengembang budaya organisasi untuk menciptakan kualitas layanan.
- f. Kualitas berarti memenuhi keinginan, kebutuhan, selera konsumen.
- g. Setiap orang dalam organisasi merupakan partner dengan orang lainnya.

Sekarang ini kegiatan pemasaran tidak terlepas dari kualitas pelayanan terhadap konsumen. Kualitas pelayanan yang baik dan tepat akan mempengaruhi konsumen untuk membuat keputusan dalam pembelian

suatu produk, sehingga dibutuhkan strategi kualitas pelayan yang baik.

Levince dalam Ratminto (2006: 175) melihat kualitas pelayan dari indikator-indikator sebagai berikut:

1. *Responsiveness* (Responsivitas) Ini mengukur daya tanggap *providers* terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi, serta tuntutan dari *costumers*.
2. *Responsibility* (Responsibilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan.
3. *Accountability* (Akuntabilitas) Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggara pelayan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh *stakeholders*, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berdasarkan uraian dapat disimpulkan mengenai dimensi kriteria atau indikator di atas, meliputi:

1. Bukti langsung (*tangibles*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*empaty*)

Standar Pelayanan Publik

Kualitas pelayan pada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapatkan perhatian serius oleh aparat pemerintah. Penyelenggaraan pelayan publik harus memiliki standar pelayan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010:9)

Pelayan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayan publik dapat memberikan pelayan yang memenuhi enam dari sepuluh indikator pelayan yang baik yaitu “kepastian waktu pelayan, akurasi pelayan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan kemudahan mendapatkan pelayan”. Jika pelayan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut, maka dapat dikatakan kebutuhan telah terpenuhi sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Berdasarkan UU No 25 Tahun 2009 Pasal 21 komponen standar pelayan meliputi:

- a. Dasar hukum yaitu Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayan
- b. Persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu

- jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
 - d. Jangka waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dari setiap jenis pelayanan
 - e. Biaya/tarif yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
 - f. Produk pelayanan yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
 - g. Sarana, prasarana atau fasilitas fasilitas pelayanan
 - h. Kompetensi pelaksana pengalaman
 - i. Pengawasan internal
 - j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
 - k. Jumlah pelaksana
 - l. Jaminan pelayanan
 - m. Evaluasi kinerja pelaksana

Gambar 1

Kerangka Pikir Penelitian

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Desa Sungai Kuyit Dalam Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah

Identifikasi Masalah :

1. Aparatur desa masih belum merealisasikan biaya dalam pembuatan surat pengantar KTP kepada masyarakat.
2. Masih kurang perhatiannya aparat desa catatan buku harian kependudukan dan peristiwa pemilikan KTP.
3. Masih kurang disiplin dalam melaksanakan pelayanan oleh Aparatur desa.
4. Kurang pengkondisian aparat desa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP.
5. Masih lambannya aparat desa dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP.

Fokus dalam penelitian pelayanan publik dalam mewujudkan tertib administrasi adalah pembiayaan, catatan buku harian peristiwa kependudukan dan standar Pelayanan dalam Surat Pengantar KTP di Desa Sungai Kuyit Dalam

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan Menurut Sinambela (2011: 6) antara lain:

1. Transparasi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional

Terlaksananya pelayanan yang berkualitas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur di Desa Sungai Kuyit Dalam Kecamatan Sungai Kuyit Kabupaten Mempawah

C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Sumadi (2012:75) tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Pendapat di atas peneliti membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian yang sebenarnya berdasarkan fakta dan data di lapangan dalam mewujudkan pelayanan yang sesuai peraturan pemerintah tentang tertib Administrasi Kependudukan di Desa Sungai Kunit Dalam Kecamatan Sungai Kunit Kabupaten Mempawah. Menurut Sugiyono (2012:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah. Metode kualitatif yang bertujuan menemukan, memahami, menjelaskan dan memperoleh gambaran permasalahan tentang Kualitas Pelayanan Publik dalam mewujudkan tertib administrasi kependudukan di Desa Sungai Kunit Dalam Kecamatan Sungai Kunit Kabupaten Mempawah melalui : *pertama*, pemusatan diri pada masalah-masalah yang ada pada masa sekarang atau masalah aktual; *kedua*, data yang dikumpulkan disusun dan

kemudian dianalisis (Surachmad, 1982:8). Subjek penelitian ini akan menjadi informan yang akan memberikan informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Subjek penelitian ini dipilih secara *purposive*, yaitu pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu yang mana orang tersebut dianggap paling mengerti tentang permasalahan yang diharapkan (Sugiyono, 2011 : 219)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Sekretaris Camat Sungai Kunit
2. Kasi Pemerintahan Desa Sungai Kunit Dalam.
3. Masyarakat yang pernah mendapat pelayanan di Desa Sungai Kunit Dalam.

Instrumen dan Teknik Pengumpulan Datadalam penelitian kualitatif ini yang menjadi instrument penelitian adalah peneliti sendiri. Menurut Nasution (dalam Sugiono, 2011:223), bahwa tidak ada pilihan lain, manusia adalah instrument utama dalam penelitian kualitatif. Untuk membantu memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan alat penelitian sebagai berikut: Pedoman wawancara yaitu daftar pertanyaan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, Dokumentasi, dalam penelitian ini

penulis berusaha memperoleh data/informasi melalui cara mengumpulkan dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian, Pedoman Observasi, yaitu berupa catatan-catatan untuk mencatat hal-hal yang terjadi pada saat observasi di lapangan. Teknik pengumpulan data penulis menggunakan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa kualitatif, yang suatu teknik pengolahan data yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, baik lisan maupun tulisan dari para narasumber yang diteliti. Teknik analisa data dalam penelitian kualitatif ini menggunakan model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2010:91) yang menyatakan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Komponen dalam analisis data, yaitu :

1) Reduksi Data

Diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci dan segera dilakukan analisis data melalui reduksi data dengan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema, polanya dan

setelah direduksi akan memberi gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya.

2) Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yang paling sering adalah dalam bentuk teks naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

3) Verifikasi Data

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan berikutnya, tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan

yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas data. Ada beberapa cara yang dapat dilakukan dalam uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif, namun penulis memilih menggunakan triangulasi dalam menguji keabsahan data. Menurut Sugiyono (2010:125) Teknik triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Pada penelitian ini, triangulasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu triangulasi dengan sumber. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan menilai balik derajat kepercayaan informasi yang diperoleh. Langkah-langkah triangulasi dengan sumber, adalah :

- a) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara
- b) Membandingkan apa yang dilakukan orang didepan umum dengan apa yang dilakukan secara pribadi
- c) Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang penelitian

- d) Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang dari berbagai kalangan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transparasi

Transparasi dalam pelayanan bantuan beras Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Transparansi yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang terbuka terhadap masyarakat yang setiap melakukan pelayanan dalam pembuatan surat pengantar KTP dari desa yang mana bersifat keterbukaan dalam pembiayaan yang biasa terkendala terdapat ongkos atau pembiayaan yang dilakukan masyarakat untuk pembuatan surat pengantar dari desa sehingga tidak ada kesalahpahaman atau menjadi beban tentang pembiayaan yang seharusnya. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis pelayanan aparatur desa berkaitan dengan permasalahan realisasi pembiayaan sudah dilakukan cukup baik, yang mana permasalahan pembiayaan tidak dilakukan

oleh aparatur desa melainkan dari pihak masyarakat meminta bantuan terhadap aparatur desa dalam pelayanan yang dilakukan, hal tersebut juga dilakukan bentuk pemahaman dari pihak aparatur desa maupun masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas dapat ditertibkan sesuai administrasi yang telah dibuat pemerintah daerah yang bertujuan mewujudkan tertib administrasi di seluruh daerah yang ada di Kabupaten Mempawah. Proses keterbukaan atau transparansi ini juga dirasakan oleh masyarakat yang peneliti wawancarai bahwa proses penyelenggaraan sudah terbuka terlihat oleh masyarakat proses pelayanannya dan langsung dirasakan oleh masyarakat puas atau tidak puasnya terlayani oleh aparatur. Hal ini dapat dikatakan terbuka atau transparan pada pelayanan karena masyarakat terjun langsung kelapangan melihat serta merasakannya pelayanan yang diberikan oleh aparatur yang melayaninya, akan tetapi masih ada masyarakat yang mengeluh akan proses penyelenggaraan pelayanan ini karena masih ada sebagian masyarakat yang tidak mengetahui alur maupun proses penyelenggaraan pelayanan. Dibutuhkan keterbukaan dalam proses penyelenggaraan wajib diinformasikan kepada masyarakat sehingga akses penyelenggaraan pelayanan

pada masyarakat akan lebih mudah dan memahami proses dari awal hingga akhir. Informasi pelayanan yang faktual dan berkualitas menjadikan informasi yang akurat dan lengkap. Informasi pelayanan yang berkualitas juga menunjukkan keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan.

Akuntabilitas

Akuntabilitas pada Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Tanggung Jawab yang dimaksud adalah mampu untuk melakukan suatu pelayanan yang bersifat tanggung jawab dalam pemberkasan yang merupakan hal penting dalam suatu pelayanan yang berupa catatan harian kependudukan memiliki KTP yang dilakukan aparatur desa dalam setiap pelayanan yang telah dibuat peraturan daerah atau standar operasional prosedur. Dalam catatan buku harian atau catatan buku besar desa memiliki KTP, yang mana jumlah dari keseluruhan masyarakat Desa Sungai kunyit Dalam yang seharusnya terdaftar memiliki identitas atau membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) berjumlah 1073 jiwa, sedangkan data yang tercatat hanya pada tahun 2014 sekitar 334 jiwa yang terdata, sedangkan data pada tahun

2015 sampai 2016 masyarakat tidak tercatat berjumlah 730 jiwa, dari itu aparatur desa masih kurangnya memperhatikan catatan harian kependudukan dan peristiwa yang harus dilakukan sesuai peraturan Pemerintah Berkaitan dengan hal tersebut diatas yang man telah tertulis di Peraturan pemerintah tentang penulisan Catatan Harian kependudukan yang harus dipertanggungjawabkan aparatur desa terhadap pemerintah daerah. Berdasarkan hasil penelitian dilapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa tanggung jawab untuk tanggung jawab dalam catatan harian peristiwa belum maksimal dilaksanakan yang mana terkadang untuk mengetahui masyarakat yang melakukan pelayanan tidak dapat diketahui, padahal untuk saat ini diwajibkan untuk tertib administrasi demi untuk kelancaran melakukan pelayanan yang berkualitas yang menurut peraturan dan standar operasional prosedur pelayanan dari pemerintah daerah. Budaya pelayanan harus diterapkan, agar tercipta pelayanan yang berkualitas serta produk dapat direalisasikan dengan baik. Dan membantu aparat petugas menjadi lebih disiplin, baik dari tingkat kehadiran dan ketepatan waktu, serta ketepatan proses dan prosedur, memperhatikan lingkungan kerja dan perangkat kerja, dan mendorong sifat

pelayanan yang terstruktur dan produk pelayanan yang diberikan akan dapat diterima oleh masyarakat.

Kondisional

Kondisional dalam Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Kondisional yang dimaksud adalah memberikan pelayanan yang sesuai standar yang telah ditentukan pemerintah yang dapat dikondisikan tempat dan waktu yang telah ditentukan. kurang mengkondisikan pelayanan yang mana Masyarakat juga terkadang merasa lemah untuk melakukan pelayanan yang mana lambannya aparatur serta berbelit-belitnya proses yang dilalui dalam pengurusan berbagai surat menyurat seperti surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), serta pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat untuk melakukan pembuatan surat pengantar diluar jam kerja dan tidak dikantor, tetapi dilakukan dirumah pegawai yang mana harus dilaksanakan pada waktu jam kerja kantor desa. Akibat hal-hal tersebut diatas harus diakui secara perlahan-lahan akan mengurangi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kemampuan dan kinerja aparatur desa Berdasarkan hasil

penelitian lapangan yang dilakukan oleh penulis bahwa petugas dalam memberikan pelayanan belum terlaksana dengan optimal hal ini dibuktikan masih dilakukannya pelayanan di luar jam kerja maupun tidak dikantor desa dan masih menunda-nunda dalam pekerjaan, sehingga masyarakat masih banyak yang kurang puas atas pelayanan yang ada dikantor desa. Dalam hal Kondisional ini harus dituntut melakukan pelayanan yang berkualitas yang mana telah di atur pemerintah tentang pelayanan yang tertib administrasi dan berkualitas agar masyarakat dapat merasakan pelayanan yang maksimal. Hasil pengamatan ini dapat dilihat banyak yang harus diperbaiki dalam pengondisian pelayanan yang dilakukan dari sisi waktu, tempat dan ketepatan untuk menghasilkan pelayanan yang efisien dan efektif di setiap pelayanan dilakukan.

E. KESIMPULAN

Hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Tertib Administrasi Kependudukan Di Desa Sungai Kunyit Dalam Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah yang dideskripsikan menggunakan Teori Kualitas Pelayanan Prima (Sinambela 2010:6) yang

meliputi 6 (enam) dimensi yang terdiri dari (*Transparansi*), (*Akuntabilitas*), (*Kondisional*), (*Partisipatif*), (*Kesamaan Hak*) dan (*Keseimbangan Hak dan Kewajiban*) terdapat dalam dimensi tersebut pelayanan yang terdapat di Desa Sungai Kunyit Dalam diberikan sudah baik, Hal tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dimensi *Transparansi*, Hal ini terbukti dengan realisasi pembiayaan yang dilakukan tepat dari pihak desa, hanya terdapat kendala dari kebiasaan masyarakat memberikan imbalan yang dikarenakan bantuan dari pihak desa yang telah menguruskan urusan masyarakat, dan tidak ditemukannya keluhan dari masyarakat tentang pembiayaan atau pungutan uang dalam setiap pelayanan dan mendapat tanggapan yang positif tentang *tranparansi* ini, pada dimensi *tranparansi* pelayanan di Desa Sungai Kunyit Dalam sudah tepat dan benar maka kualitas pelayanan di Desa Sungai Kunyit Dalam dapat dikatakan cukup baik.
2. Dimensi *Akuntabilitas*, Dalam hal ini juga dapat dibuktikan bahwa petugas aparatur desa kurang memperhatikan yang seharusnya masyarakat melakukan pelayanan dan ini juga dapat

mencerminkan sifat rasa tanggung jawab atau kesadaran dalam pencatatan masih kurang, karena masih terdapat kekurangan dalam hal ini maka dari itu kualitas pelayanan untuk *Akuntabilitas* di Desa Sungai Kunyit Dalam Masih Kurang Baik.

3. Dimensi *Kondisional*, Dalam Hal ini pengondisian tempat dan waktu dalam pelayanan masih kurang tepat, masih terdapat ketidak pastian dalam pembuatan surat pengantar tersebut dan masih terdapat ketidak disiplin petugass dalam hal kehadiran yang mengakibatkan terhambatnya pelaksanaan pelayanan di Desa Sungai Kunyit Dalam. Hal ini terbukti masih terdapat kekosongan dalam kehadiran petugas dan petugas masih melakukan pelayanan diluar jam kerja dan dirumah kediaman petugas tersebut yang tidak sesuai Standar Operasional Prosedur yang telah ditentukan dari pemerintah daerah, karena masih terdapat kekurangan maka dari itu kualitas pelayanan untuk *Kondisional* di Desa Sungai Kunyit Dalam masih kurang baik

F. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan simpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, peneliti akan memberikan saran kepada pihak Desa Sungai Kunyit Dalam Kecamatan Sungai Kunyit Kabupaten Mempawah sebagai berikut :

1. Perlu lebih terbuka dalam setiap pembiayaan pembuatan surat pengantar KTP maupun pelayanan lainnya, agar masyarakat dapat melaksanakan pelayanan dengan merasakan tanpa ada keluhan dari pihak petugas yang melakukan pelayanan dan dapat disosialisasikan dengan membuat sebuah pamflet atau membuat banner kecil tentang peraturan pemerintah tanpa biaya apapun dalam setiap pelayanan.
2. Aparatur desa harus selalu memperhatikan catatan harian peristiwa kependudukan dalam kepemilikan KTP, karena dapat menjadikan arsip dan kenyamanan masyarakat untuk melakukan pembuatan surat pengantar dikarenakan terjadi masalah, dan harus memperbaharui catatan penduduk .
3. Aparatur desa harus lebih disiplin dalam pelayanan dikantor, karena sudah ditentukan dan dibuat bahwa melakukan

pelayanan harus sesuai standar yang dibuat oleh pemerintah desa.

G. KETERBATASAN PENELITIAN

Dalam penelitian ini tentu ada kekurangan yang ditemukan dalam pelaksanaan penelitian yakni peneliti kesulitan menemukan subjek penelitian, tidak adanya aparatur desa dan masyarakat yang datang maka harus mendatangi rumah aparatur desa dan masyarakat yang beberapa waktu sebelumnya melakukan pelayanan dan masyarakat yang menjadi informan juga ada yang menolak untuk diwawancarai

H. REFERENSI

Buku -

- Abidin, Said Zainal. 2010, *Kebijakan Publik*, Jakarta : Yayasan Pancur Siwah
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. PT. Rineka Cipta: Jakarta
- Fandy Tjiptono. 2000. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- H.A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Lupiyoadi , Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Empat.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. 1984, *An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis*. 1st Edition. London : Sage Publication.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Pratik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo: Jakarta
- Ratminto. Atik Septi Winarsih. 2010 *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2010 *Reformasi Pelayanan Publik ; teori, Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : Bumi Aksara
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Surachmad, Winarto. 1982. *Pengantar Penelitian Ilmiah Dasar Metode Teknik*. Bandung : Tarsito.
- Suryabrata, Sumadi. 2012. *Metode Penelitian*. Jakarta : Rajawali.
- Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Leonard L. Berry. (1990). *Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York : The Free Press

Skripsi :

Gunawan, Lenny Shelfiani. 2015, Tentang “*Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Sanggau Ledo Kabupaten Bengkayang*” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Firmanila, Viranty. 2013 tentang “*Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Kota Pontianak*” Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Peraturan Perundang-Undangan Dan Daerah

Peraturan Daerah Kabupaten Mempawah Nomor 6 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Standar Pelayanan Administrasi penduduk.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan

Undang-Undang Nomor 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 : ILLAFI SINGGAH
NIM / Periode lulus : E.01112140 / PERIODE III 2017
Tanggal Lulus : 23 MARET 2017
Fakultas/ Jurusan : ISIP / ILMU ADMINISTRASI
Program Studi : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
E-mail address/ HP : illafisinggah12@gmail.com / 089450369600

demi pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa (*Publika*.....*) pada Program Studi ILMU ADMINISTRASI 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 PUBLIK DALAM MEWUJUDKAN TERTIB ADMINISTRASI
KEPERINDUKAN Di DESA SUNGAI KUNYIT DALAM KECAMATAN SUNGAI KUNYIT
KABUPATEN Mempawah

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.

Mengetahui/ disetujui
Pengelola Jurnal

Dr. DARDI, M. AB
NIP. 197209052002121003

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 3 Mei 2017

ILLAFI SINGGAH
NIM. E.01112140

Catatan :

*tuliskan nama jurnal sesuai prodi masing-masing
(*Publika/Governance/Aspirasi/Sociodev/Sosiologique*)

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)