

KINERJA PEGAWAI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BENGKAYANG

Yeni Marsela

Program studi Ilmu Administrasi Negara FISIP UNTAN
Email : yeni.marsella@yahoo.com

Abstrak

Pelayanan air bersih di Kabupaten Bengkayang masih mengalami berbagai kendala, diantaranya: kurang lancarnya pendistribusian air bersih kepada pelanggan, kurang maksimalnya kinerja pegawai dalam menjalankan tugas, dan kurangnya sarana dan prasarana di perusahaan daerah air minum. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang. Penelitian ini menggunakan model penelitian deskriptif dengan teknik pengolahan data analisis kualitatif. Dalam penelitian ini, kinerja pegawai mencakup 5 hal yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas. Hasil analisis data ditemukan bahwa kemampuan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang sebagai penyedia jasa pelayanan air bersih harus cepat dalam menanggapi, menangani keluhan/pengaduan pelanggan serta melakukan upaya perbaikan pada instalasi, kualitas air dan fasilitas kendaraan pendukung di lapangan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah tingkat keberhasilan petugas seharusnya didukung dengan fasilitas yang cukup baik, hal ini akan berdampak dengan hasil yang didapat akan tetapi kinerja PDAM Kabupaten Bengkayang, walaupun dengan fasilitas yang belum memadai dapat menyelesaikan pekerjaan dengan baik.

Kata kunci : Kinerja, Perilaku, dan Kualitas Pelayanan

Abstract

Water services clean in Bengkayang still experiencing a variety of problems, including: less smooth distribution of water to customers, less maximal performance of employees in performing their duties, and the lack of facilities and infrastructure in the local water company Bengkayang. This study aims to determine how the employee's performance Regional Water Company (PDAM) Regency Bengkayang. This study used a descriptive research model with data processing techniques of qualitative analysis. In this study, the performance of employees include 5 things: productivity, quality of service, responsiveness, responsibility, and accountability. The results of the data analysis found that the ability of the Regional Water Company (PDAM) Bengkayang as water service providers must rapidly in response to, handle complaints / customer complaints and to make improvements to the installation, water quality and facilities on the ground support vehicles. The conclusion of this study is the success rate of the officer should be supported with good facilities, this will affect the results obtained but the performance PDAM Bengkayang, although the facilities are not adequate to complete the job properly.

Key words: Performance, Behavior, and Quality of Service

PENDAHULUAN

Kabupaten Bengkayang adalah salah satu dari 14 Kabupaten/ Kota di Kalimantan Barat, yang merupakan hasil pemekaran dari Kabupaten Sambas. Pembentukan Kabupaten Bengkayang tersebut dengan mempertimbangkan perkembangan jumlah penduduk, luas wilayah, potensi ekonomi dan meningkatnya beban tugas serta volume kerja di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang saat itu dirasakan oleh Pemerintah Kabupaten Sambas sebagai Kabupaten induk. Dengan pembentukan Kabupaten Bengkayang tersebut diharapkan akan dapat mendorong peningkatan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

Dengan terbitnya UU No. 10 tahun 1999 tentang pembentukan Daerah Tingkat II Bengkayang, secara resmi mulai tanggal 20 April 1999 Kabupaten Bengkayang terpisah dari Kabupaten Sambas, selanjutnya pada tanggal 27 April 1999, Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah mengangkat Pejabat Bupati Bengkayang pertama yang dijabat oleh Drs. Yakobus Luna.

Secara keseluruhan luas wilayah Kabupaten Bengkayang adalah 5.396,30 Km² atau sekitar 3,68 % dari total luas wilayah Provinsi Kalimantan Barat dengan jumlah penduduk Kabupaten Bengkayang pada tahun 2007 sebanyak 212.512 jiwa yang tersebar di 17 kecamatan (sumber Data BPS Bengkayang Tahun 2007).

Dalam perkembangan selanjutnya Kabupaten Bengkayang sudah melakukan pembangunan baik fisik maupun non fisik guna memenuhi kebutuhan masyarakat Kabupaten Bengkayang. Salah satu bukti bahwa pemerintah Kabupaten Bengkayang sangat peduli terhadap kebutuhan utama manusia adalah air bersih.

Sejak Tahun 2003 APBD Bengkayang melalui APBD Kabupaten Bengkayang membangun sarana air bersih dengan kapasitas pengaliran 100 liter/detik. Pada awalnya pengelolaan air bersih dikelola oleh BUMD yaitu PT. Membangun Bengkayang

Mandiri (MBM). Dalam perjalanan selanjutnya muncul pemikiran untuk membentuk Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Bengkayang yang diharapkan lembaga ini dapat menjalankan tugasnya sebagai penyedia air bersih.

Mengingat masalah air bersih merupakan masalah yang cukup luas cakupannya, oleh karena itu fokus penelitian ini terhadap “Kinerja di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang” adalah sebagai berikut : (1) Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2) Faktor penghambat pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam memberikan pelayanan yang baik bagi pelanggan, (3). Upaya yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Agar artikel ini menjadi jelas dan terfokus, maka peneliti perlu merumuskan masalah. Yang menjadi sasaran dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Kinerja Pegawai di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang?”.

Sedangkan rumusan tujuan penelitian untuk menjawab masalah yang sedang diteliti yaitu : (1). Untuk mengungkapkan sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, (2). Untuk mengetahui upaya yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada pelanggan.

Manfaat penelitian ini yaitu: (a). Manfaat Teoritis: digunakan sebagai pengembangan dan memperkaya ilmu administrasi negara khususnya mengenai bahan masukan bagi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang agar bisa lebih meningkatkan mutu pelayanan yang lebih baik. (b). Manfaat Praktis: digunakan sebagai bahan masukan dan salah satu sumber informasi dan pengetahuan bagi peneliti berikutnya yang meneliti objek yang sama sehingga dapat memanfaatkan data yang sudah ada agar bisa dikembangkan menjadi lebih baik lagi.

Yeni Marsela

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

KAJIAN TEORI

Mangkunegara, (2003:67) mengemukakan definisi kinerja karyawan, yaitu Kinerja Karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kinerja sumber daya manusia (SDM) adalah prestasi kerja (output) baik kualitas maupun kuantitas yang dicapai sumber daya manusia dalam melaksanakan tugas kerjanya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Menurut Sinambela dkk (2006:136), bahwa Kinerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu. Gibson (1990:40), menyatakan kinerja seseorang ditentukan oleh kemampuan dan motivasinya untuk melaksanakan pekerjaan. Dikatakan bahwa pelaksanaan pekerjaan ditentukan oleh interaksi antara kemampuan dan motivasi. Widodo (2006:78), berpendapat kinerja adalah melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN-RI) merumuskan kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Konsep kinerja yang dikemukakan oleh LAN-RI lebih mengarah kepada acuan kinerja suatu organisasi publik yang cukup relevan sesuai dengan strategi suatu organisasi yakni dengan misi dan visi lain yang ingin dicapai.

Menurut Nasucha (2004:107), bahwa kinerja organisasi adalah sebagai efektifitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus menerus mencapai kebutuhan secara efektif.

Menurut Dwiyanto (2006:50-51), menjelaskan beberapa indikator yang

Yeni Marsela

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik yaitu : produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas.

“The theory of customer service is based on identifying and satisfying your customer’s needs and exceeding their expectations. A company must be totally committed to delivering consistently high standards of service to gain and retain customer loyalty. Everyone from top management on down must tuned into what the customer wants. Creating a customer service culture within a company can help build success. Customer satisfaction and loyalty are inextricably linked to the quality of customer service and, ultimately, to the company’s profitability” (Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>).

Berdasarkan uraian tersebut, maka usaha untuk memperbaiki kualitas pelayanan harus terus dilakukan agar standar pelayanan dapat ditingkatkan secara berkesinambungan yang pada akhirnya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dan dapat menjaga citra baik atau *image* institusi/ lembaga tersebut.

METODE PENELITIAN

Alasan digunakannya metode penelitian dalam artikel ini yaitu untuk memperoleh gambaran secara sistematis, faktual dan akurat mengenai faktor-faktor atau berbagai aspek yang akan diteliti, baik dari jenis penelitian, lokasi penelitian, informan, serta langkah-langkah dalam penelitian.

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penentuan jenis penelitian ini berangkat pada pendapat Bogdan dan Taylor (Moleong, 2000:3), yaitu mengidentifikasi penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta

secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan.

Adapun yang menjadi informan dalam artikel penelitian ini yaitu : (a). Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang sebanyak 1 orang, (b). Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang sebanyak 7 orang dan (c). Pelanggan pemakai air bersih Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang sebanyak 7 orang. Adapun alasan saya memilih keempat informan tersebut dengan pertimbangan agar dapat memperoleh data, baik data primer maupun sekunder karena ketiga kategori tersebut berperan sangat penting dalam pengumpulan data, sehingga artikel ini akurat.

Sedangkan pemilihan lokasi penelitian di Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang, dengan pertimbangan: (a). terdapat indikasi permasalahan mengenai Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang, (b). Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) merupakan Perusahaan Daerah yang ada di Kabupaten Bengkayang yang relatif mudah saya jangkau. Selanjutnya waktu penelitian dimulai dari proses pengumpulan data dan penulisan laporan sekitar 6 (enam) bulan. Dimulai dari proses penyusunan proposal, seminar perbaikan, penelitian lapangan, penulisan laporan, konsultasi penulisan skripsi, skripsi, selanjutnya finalisasi/perbaikan skripsi.

Langkah-langkah dalam penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: (1). Menentukan permasalahan penelitian, (2). Melakukan pra penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi awal, (3). Membuat proposal penelitian yang memasukan unsur rumusan permasalahan, pertanyaan penelitian, memilih pendekatan dan jenis penelitian sesuai dengan permasalahan yang diteliti, (4). Melaksanakan penelitian, (5). Membuat laporan hasil penelitian.

Selanjutnya yang peneliti lakukan atas empat hal di atas adalah setelah menentukan jenis penelitian, menetapkan lokasi penelitian, menentukan informan serta memulai

penelitian berdasarkan hasil, langkah atau tahap penelitian, peneliti menguji keabsahan data untuk memperoleh keakuratan data yakni melalui triangulasi data.

HASIL DAN PEMBAHASAAN

SIKAP DAN PERILAKU PETUGAS, DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN YANG BAIK KEPADA PELANGGAN

A. Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan

Pengukuran kinerja digunakan sebagai dasar untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi, dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka upaya untuk memperbaiki kinerja bisa dilakukan dengan lebih terarah dan sistematis. Perbaikan kinerja organisasi akan memberikan dampak yang luas khususnya dalam upaya memperbaiki pelayanan kepada masyarakat. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja organisasi, maka dapat dilihat sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh organisasi tersebut.

Sehubungan dengan hal itu, ada dua hal yang perlu diperhatikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, diantaranya (a). Kecepatan Tanggap (responsivitas). Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan pelanggan, bahwa:

“Masalah air ini, memang bukan kali ini saja, saya mengadukan kemacetan saluran ditempat kami, sudah hampir 4 (empat) kali ini saya mengadukan tidak lancarnya penyaluran air bahkan jika kita ingin mendapatkan air harus menggunakan mesin air terkadang pakai mesinpun tidak ada airnya, selama ini memang ada petugas dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang mengecek saluran pipa akan tetapi tidak ada tindak lanjutnya”

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan informan lainnya (pelanggan), bahwa:

“Saya pelanggan air Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) . air yang mengalir di rumah saya lancar karena rumah saya tidak begitu jauh dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) akan tetapi airnya ada endapan kotoran setelah satu hari ditampung, dan hampir rata tetangga kami mengalami hal yang sama”

Berikut ini penuturan Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang, bahwa:

“Jika ada keluhan dari pelanggan misalnya air keruh atau pipa bocor maka laporan tersebut kita terima dulu, kemudian kami usahakan secepatnya kita tangani, apabila banyak laporan pengaduan yang masuk maka akan kami antrikan sesuai dengan laporan yang masuk selain itu bisa juga kami pilah mana yang paling mendesak itulah yang biasanya kami utamakan”.

Keluhan dari pelanggan itu menjadi bukti bahwa responsivitas pelayanan dari Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang masih perlu ditingkatkan lagi. Dari hasil wawancara tersebut, diketahui bahwa pelanggan masih belum puas dengan sikap dan tanggapan yang diberikan oleh pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Masyarakat merasa apa yang mereka keluhkan tidak segera ditindak lanjuti. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sudah berusaha menanggapi setiap pengaduan maupun keluhan yang masuk, namun tidak segera ditindaklanjuti sehingga pelanggan merasa Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) tidak merespon keluhan pelanggan. Oleh sebab itu pihak Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM), masih perlu meningkatkan responsive terhadap pengaduan dan keluhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM). Pengaduan dan keluhan yang masuk harus ditangani dengan cepat serta memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan. Pelayanan yang memuaskan akan menimbulkan image positif terhadap Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) sebagai instansi publik.

(b). Tanggung Jawab : salah satu indikator yang menjadi penilaian pengguna jasa layanan dalam rangka mengukur kinerja birokrasi politik adalah tanggung jawab (responsibilitas). Berkenaan dengan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik, dinyatakan oleh Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang;

“Petugas telah melaksanakan tugasnya dengan baik, dan pelayanan yang baik pula sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang, namun petugas lapangan kadangkala mengalami hambatan dalam melaksanakan tugasnya yang disebabkan pipa yang telah tertutup aspal atau disemen oleh pelanggan sehingga kami yang dilapangan harus menyampaikan kembali tindakan apa yang harus di kerjakan karena menyangkut fasilitas umum, dan kami tidak begitu saja langsung bekerja untuk memperbaikinya, kami harus menunggu hasil koordinasi antara pihak PDAM dengan pihak terkait atau salah satunya dengan Dinas Pekerjaan Umum setelah berkoordinasi baru kami turun bekerja untuk memperbaiki saluran pipa air yang bermasalah.”

Secara umum tanggungjawab yang telah dilakukan oleh petugas di lapangan telah dilaksanakan dengan baik, cuma sering terkendala karena kurangnya petugas untuk mengerjakan perbaikan pipa dilapangan.

B. Upaya yang dilakukan pihak Perusahaan Daerah Air Minum dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang telah berupaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada serta berupaya menambah jumlah yang ada. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang bahwa:

“Kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) masih cukup rendah, sehingga masih perlu penambahan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan”.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan Direktur Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang, yang menyatakan bahwa :

“Menciptakan hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan menurutnya, dari diri saya sendiri harus membuka diri dalam arti mau menerima pendapat atau gagasan, saran juga kritik yang datang dari bawahan pasti mempunyai tujuan atau maksud yang baik untuk memperbaiki kinerja kita di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) khususnya di Kabupaten Bengkayang ini, begitu juga untuk bawahan mau menerima aturan yang telah ditetapkan oleh atasan yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja karyawan”.

Terciptanya hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal akan berdampak positif pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) dengan meningkatnya kualitas hasil kerja.

Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Bengkayang sebagai penyedia jasa layanan dituntut untuk mengantisipasi dan menanggapi keluhan-keluhan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan untuk kemudian melakukan perubahan agar sesuai dengan harapan pelanggan dan perbaikan kinerja petugas.

PENUTUP

Dapat ditarik kesimpulan dan saran dari pembahasan di atas, yakni sebagai berikut : Sikap dan perilaku serta upaya yang dilakukan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan diantaranya kecepatan tanggap dan tanggung jawab. Adapun upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi perilaku yang kurang baik, yakni menciptakan hubungan yang harmonis antara pimpinan dan bawahan baik secara formal maupun informal untuk meningkatkan kualitas hasil kerja. Saran: Pegawai harus selalu diperhatikan, agar tidak menimbulkan kesan/ *image* buruk terhadap instansi. Kualitas pelayanan harus selalu ditingkatkan. Pihak Perusahaan Daerah Air Minum hendaknya memperbaiki kinerja pegawai

karena hal ini paling banyak ditemukan keluhan dari pelanggan yang dapat mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan Daerah Air Minum.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik, Bengkayang tahun 2007
- Dwiyanto, Agus, 1995, *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta : Fisifol UGM.
- Gibson, James L, 1990. *Organisasi Perilaku, Struktur, Proses (Jilid II)*, Jakarta : Erlangga.
- Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, 1999. Keputusan Kepala Lembaga Administrasi Negara Nomor: 589/IX/6/Y/99. *Tentang Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu, 2003. *Perencanaan Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Jakarta :Refika Aditama.
- Moleong, 2000. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Sinambela, Lijen Poltak dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Susan Dorling dalam <http://smallbusiness.chron.com/customer-service-theory-45500.html>.
- Nasucha, Chaizi, 2004. *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*, Jakarta: Grasindo.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA
Jalan Prof.Dr.H.Hadari Nawawi, 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 bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama Lengkap : YEMI MARSELA
NIM / Periode lulus : E21109029/2013-2014
Fakultas/Jurusan : FISIPOL/IA
E-mail address/HP : YEMI.MARSELLA@YAHOO.COM

demikian pengembangan ilmu pengetahuan dan pemenuhan syarat administratif kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Kelu. Administrasi*) pada Program Studi Kelu. 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 **):

Kinerja Pegawai Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Bengkayang

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 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 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 21.11.2014

DR. Ariadin, S.Sos, MAB
NIP. 4710502197021002

Dibuat di :
Pada tanggal:

YMI
(YEMI MARSELA)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:

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

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).