

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK KEPADA KONSUMEN DI KANTOR PT.PLN (PERSERO)
WILAYAH KECAMATAN KEMBAYAN
KABUPATEN SANGGAU**

Henita, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Tanjungpura, Pontianak, Email: henita_91@yahoo.com

ABSTRAK

Permasalahan yang di hadapi oleh PT. PLN (Persero) di wilayah Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau yaitu munculnya pegaduan listrik seperti biaya penggunaan listrik, tentang kesalahan ketik rekening, kesalahan baca meter, gangguan rumah (instalansi), pemadaman listrik dan kerusakan lainnya, sehingga berpengaruh kinerja pelayanan publiknya. Oleh karena itu, penulis bermaksud untuk mengadakan penelitian dengan judul “Kinerja Pelayanan Publik Kepada Konsumen di Kantor PT.PLN (Persero) Wilayah Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau”. Judul skripsi ini diangkat untuk memberikan pemahaman mengenai kinerja pelayanan publik yang di berikan kepada konsumen oleh PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau. Kinerja PT. PLN (Persero) wilayah Kecamatan Kembayan dalam memberikan pelayanan publik diukur dari empat aspek, yaitu: Produktifitas, Responsivitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Metode penelitian yang di gunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif. Langkah-langkah penelitian yang di tempuh melalui telaah pustaka (*Library Research*) dan penelitian lapangan (*Field Research*). Hasil dari penelitian ini adalah penyelenggaraan pelayanannya sudah cukup baik, dalam mengatasi keluhan pihak PLN telah berusaha mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan, keterampilan pegawai sudah cukup baik, dan perilaku pegawai juga sudah cukup baik dalam melayani konsumen akan tetapi pelayanan PLN Masih kurang dengan adanya sebagian konsumen merasa tidak puas, ketidakmampuan mesin pembangkit penyebab pemadaman listrik dan menjadi kekurangan PLN dalam memberikan pelayanan. Saran dalam penelitian ini adalah Kinerja pelayanan publik sebaiknya makin di tingkatkan dengan lebih memperhatikan kebutuhan dan cepat tanggap, memperbaiki pelayanan yang masih dianggap kurang dan menjalankan tugas sepenuh hati sehingga konsumen merasa puas dengan kinerja pelayanan publik yang di berikan.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Produktifitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas

ABSTRACT:

The problem that faced by the PT. PLN (Persero) in Kembayan District Sanggau Regency were the complaint for the electricity such as the cost of the electricity, the problem in typing the bill, an error reading meters , home interference (installation), electricity extinguishing and other damages, therefore it gives the bad effect for the performance of publik service. So that, the writer conducted this research with the title ” the publik service performance for the consumers at PT PLN (Persero) in Kembayan District Sanggau Regency”. The performance of the PT. PLN (Persero) in Kembayan District Sanggau Regency in giving the publik services was measured from four aspects, there are : Productivity, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. This research method was used descriptive qualitative research. The steps in conducted this research was through the library research and field research. The result of this research were the service was good enough, in solve the complaints PLN have tried to help the customer to deliver their complaints, employee skills are good enough, and employee behavior is good enough in serve consumers but the services of PLN are still lacking because some consumers feel not satisfied, the inability of generators be a cause of electricity extinguishing and be the lack of PLN in give the service. The Suggestions in this research was the performance of publik services should be more improved with more attention to the needs and responsiveness, improving service are still considered less and doing the work wholeheartedly so that consumers are satisfied with the performance of publik service that has been given.

Keywords: Performance, Service, Productivity, Responsiveness, Responsibility and Accountability.

A. PENDAHULUAN

Listrik merupakan suatu ke-butuhan yang sangat penting bagi manusia dalam menjalankan aktivitas sehari-harinya, dimana pada zaman modern saat ini sudah banyak alat-alat pendukung kehidupan manusia yang membutuhkan tenaga listrik untuk mengoperasikannya dengan berbagai ragam fungsinya. Listrik menjadikan manusia ketergantungan akan keberadaannya, sehingga tidak dapat di pungkiri bahwa listrik merupakan tenaga yang dibutuhkan manusia. Oleh karena itu, pemerintah ikut andil dalam penyediaan listrik kepada masyarakat, khususnya di Indonesia yaitu dengan didirikannya suatu bentuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan bentuk badan usaha yang dinamakan PT.PLN Perusahaan listrik milik negara ini telah banyak memberikan kontribusi yang besar dalam memasok ke-butuhan listrik untuk masyarakat. Permasalahan yang dihadapi PT.PLN (Persero) di Kecamatan Kembayan Kabupaten Sanggau adalah:(a) Munculnya berbagai pengaduan diakibatkan permasalahan seperti biaya penggunaan listrik, tentang kesalahan ketik rekening. (b) kesalahan baca meter, gangguan rumah (instalasi), pemadaman listrik dan kerusakan lain-lainnya. Fokus penelitian: "Produktifitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau dalam Melaksanakan Fungsinya Kepada Konsumen".

Rumusan penelitian: Bagaimana Produktifitas, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas PT. PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau Dalam Melaksanakan Fungsinya Kepada Konsumen?. Tujuan penelitian: (a) Untuk mengkaji bagaimana produktifitas kinerja pelayanan publik PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau dalam memberikan pelayanannya kepada konsumen? (b) Untuk mengkaji bagaimana responsivitas PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau dalam menanggapi berbagai keluhan yang disampaikan oleh konsumen di Kecamatan Kembayan? (c) Untuk mengkaji bagaimana responsibilitas pegawai PT. PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau dalam menjalankan tugas dan tanggung-jawabnya

dalam melayani kon-sumen? (d) Untuk mengkaji bagaimana penilaian konsumen terhadap akuntabilitas PT. PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau?. Manfaat Penelitian: (a) Secara Teoritis, Hasil penelitian ini akan menjadi sumbangan pemikiran bagi pengembangan bagi ilmu pen-getahuan khususnya Ilmu Adminis-trasi Negara pada kajian manajemen publik. (b) Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik kepada konsumen oleh pihak PT. PLN (Persero) di Kabupaten Sang-gau khususnya di wilayah Kecamatan Kembayan.

B. KAJIAN TEORI

Kepercayaan Konsumen sangatlah penting pada lembaga yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dampak positif dari menjaga kinerja pe-layanan publik ini bagi masyarakat atau konsumen adalah meningkatnya kepercayaan dan semakin meningkatnya penggunaan jasa atau produk yang dihasilkan. Menurut Moehariono (2012:65) mendefinisi-kan kinerja (*performance*) secara luas: (a) Kinerja, adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan atau kegiatan tertentu selama kurun waktu tertentu. (b) Kinerja, adalah keberhasilan seseorang dalam melaksanakan suatu pekerjaan. (c) Kinerja, adalah pekerjaan yang merupakan gabungan dari karakteristik pribadi dan peng-organisasian seseorang. (d) Kinerja, adalah apa yang dapat di kerjakan sesuai dengan tugas dan fungsi masing-masing.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja menurut Mahmudi (2005:21) kinerja merupakan suatu konstruk multidimensional yang mencakup banyak faktor yang mempengaruhinya. Faktor-faktor yang mem-pengaruhi kinerja:

- (a) Faktor personal/individual, meliputi: pengetahuan, keterampilan (*skill*), kemampuan, kepercayaan diri, motivasi dan komitmen yang dimiliki oleh setiap individu.
- (b) Faktor kepemimpinan, meliputi: kualitas dalam memberikan dorongan, semangat, arahan, dan dukungan yang diberikan manajer dan team leader.

- (c) Faktor team, meliputi: kualitas dukungan dan semangat yang diberikan oleh rekan dalam satu team, kepercayaan terhadap se-sama anggota tim, kekompakan dan keeratan anggota tim.
- (d) Faktor sistem, meliputi: sistem kerja, fasilitas kerja atau infra-struktur yang diberikan oleh orga-nisasi, proses organisasi, dan kultur kinerja dalam organisasi.
- (e) Faktor kontekstual, meliputi: te-kanan dan perubahan lingkungan eksternal dan internal.

Menurut Nasucha (2004:119) parameter yang digunakan untuk mengukur kinerja suatu organisasi antara lain produktifitas, respon-sivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas.

a) Produktifitas

Dalam masyarakat terjadi tuntutan-tuntutan yang mendorong pemerintah untuk mampu berbuat banyak dengan sumber-sumber yang terbatas. Menurut Russel dalam Nasucha (2004:119) produktifitas secara umum didefinisikan sebagai hubungan antara input dengan output. Input yang diukur seperti tenaga kerja, materi, dan modal, sedangkan output berupa hasil kerja unit dan produk-produk pekerjaan dan pemberian layanan.

b) Responsivitas

Responsivitas adalah kesediaan untuk membantu klien dengan memberikan pelayanan seperti yang di inginkan para klien.

c) Responsibilitas

Responsibilitas Menurut Friderich dalam Nasucha (2004:124) merupakan konsep yang berkenaan dengan standar professional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator publik untuk menjalankan tugasnya.

d) Akuntabilitas

Akuntabilitas secara tidak langsung menyatakan bahwa pegawai pemerintah harus bertanggungjawab terhadap publik. Pertanggungjawaban tentang sifat, sikap, perilaku, dan kebijakan dalam kerangka menjalankan tugas dan tanggungjawabnya kepada publik, menurut ilmu administrasi di sebut akuntabilitas.

Menurut Gronross dalam Ratminto dan Winarsih (2005:2) mengatakan: "Pelayanan adalah suatu aktifitas atau serangkaian aktifitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 tentang 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"

Kemudian pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak bagi masyarakat, menurut Supranto, (2005:54) antara lain:

- a. Masyarakat menghargai dan bangga terhadap korps pegawai.
- b. Masyarakat patuh terhadap aturan pelayanan.
- c. Menggairahkan usaha dalam masyarakat.
- d. Menimbulkan dan pengembangan dalam masyarakat.

Sedangkan menurut Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009 bahwa hak dan kewajiban bagi masyarakat (Konsumen), adalah:

- a. Mengetahui kebenaran isi standar pelayanan.
- b. Mengawasi pelaksanaan standar pelayanan.
- c. Mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan.
- d. Mendapat advokasi, perlindungan, dan/ atau pemenuhan pelayanan.
- e. Memberitahukan kepada pimpinan penyelenggara untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang di berikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.
- f. Memberitahukan kepada pelak-sana untuk memperbaiki pelayanan apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar pelayanan.

- g. Mengadukan pelaksana yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada penyelenggara dan ombudsman.
- h. Mengadukan kepada penyelenggara yang melakukan penyimpangan standar pelayanan dan/atau tidak memperbaiki pelayanan kepada pembina penyelenggara dan ombudsman.
- i. Mendapat pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan.

C. METODE PENELITIAN

Pendekatan dalam penelitian ini adalah pendekatan metode kualitatif. Penggunaan metode penelitian kualitatif dilakukan karena peneliti ikut berpartisipasi lama dilapangan, mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, menganalisis berbagai dokumen dilapangan, dan membuat penelitian secara mendetail. Kemudian penelitian metode kualitatif untuk pengkajian selanjutnya adalah merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yaitu suatu prosedur pemecahan masalah dengan cara menggambarkan/melukiskan keadaan subjek maupun objek penelitian. Menurut pendapat Sugiyono (2010:21) penelitian deskriptif yaitu memberikan gambaran yang menyeluruh dan jelas terhadap situasi sosial yang diteliti, komparatif berbagai peristiwa dari situasi sosial satu dengan situasi sosial yang lain atau dari waktu tertentu dengan waktu yang lain; atau dapat menemukan pola-pola hubungan antara aspek tertentu dengan aspek yang lain, dan dapat menemukan hipotesis dan teori. Subyek penelitian, sebagai berikut: (a) Pimpinan kantor PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau. (b) Pegawai kantor PT.PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau. (c) Konsumen PT. PLN (Persero) Kecamatan Kembayan, Kabupaten Sanggau.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Produktifitas

Produktifitas adalah ukuran dari kuantitas dan kualitas pekerjaan yang dikerjakan dengan mempertimbangkan biaya sumber dana yang digunakan untuk mengerjakan pekerjaan dalam suatu organisasi. selalu meningkatkan produktifitas pada pelaksanaan tugas dan

fungsi sebagai pelaksana yang menentukan sukses atau tidaknya suatu tujuan organisasi secara efektif dan efisien untuk melihat produktifitas dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik merupakan hal yang harus di capai oleh institusi penyedia tenaga listrik. Akan tetapi pelayanan PLN masih kurang dengan adanya sebaaian konsumen merasa tidak puas. Ketidakmampuan PLN terutama khusus jaringan tegangan menengah dan daya mampu mesin pembangkit salah satu penyebab pemadaman listrik dan juga merupakan kelemahan PLN dalam memberikan distribusi listrik dan ini juga bisa menjadi kekurangan PLN dalam memberikan pelayanan.

2. Responsivitas

Konsep responsivitas merupakan pertanggungjawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Responsivitas menggambarkan kualitas interaksi antara administrasi publik dengan konsumen. Hal ini berarti responsivitas dapat dilihat dari sejauh mana kebutuhan, masalah, tuntutan dan aspirasi konsumen dapat dipenuhi dalam administrasi. Kinerja PLN di Kecamatan Kembayan senantiasa dikatakan baik apabila keluhan-keluhan pelanggan dapat diminimalisir karena keluhan merupakan suatu proses evaluasi pelanggan terhadap kinerja yang diterimanya. Sedangkan, PLN Kecamatan kembayan untuk mengatasi permasalahan lebih memfokuskan responnya pada daerah yang mengalami banyak gangguan listrik. dengan adanya keluhan tersebut sebagai pihak yang bertanggungjawab dalam menyediakan listrik ke masyarakat haruslah paham bagaimana mengatasi permasalahan yang ada agar keluhan tersebut tidak menjadi beban kedepannya. Dari pihak PLN, dalam mengatasi keluhan pelanggan telah berusaha semaksimal mungkin mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhannya, agar konsumen tidak merasa kesulitan.

3. Responsibilitas

Responsibilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian layanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. organisasi publik di

katakan responsibil apabila pelakunya memiliki standar profesionalisme atau kompetensi tinggi. Konsumen akan menilai apakah pegawai tersebut terampil dan profesional, jika penilaian tersebut baik maka penilaian tersebut akan berpengaruh pada kinerja pelayanan publiknya. Kompetensi dan keterampilan pegawai PLN sudah cukup baik, daya tanggap pegawai terhadap konsumen dan sikap pegawai sikap pegawai dalam melayani konsumen sudah cukup baik. Pegawai atau petugas di PLN sudah berusaha untuk bisa mempratekkan pelayanan publik yang baik didukung dengan lama pegawai bekerja sehingga menambah pengalaman pegawai, meskipun pegawai masih kekurangan dalam hal teori pelayanan publik.

4. Akuntabilitas

Penerapan sistem pertanggung-jawaban kinerja yang tepat, jelas, terukur dan dapat dipertanggung-jawaban merupakan syarat penting penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan ukuran yang menunjukkan beberapa besar tingkat pe-nyesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma penyesuaian yang ada di masyarakat. Akuntabilitas di artikan sebagai kewajiban-kewajiban dari individu atau pemimpin yang di percayakan untuk mengelola sumber-sumber daya publik yang pertanggung-jawabannya berkaitan dengan sifat, sikap dan kebijakan dalam rangka menjalankan tugasnya. Menjaga etika dan juga sikap, sifat dan kebijakan merupakan hal yang patut di perhatikan oleh pihak PLN guna menjaga citra yang baik kepada konsumen. Berdasarkan wawancara dengan konsumen perilaku PLN dalam melayani pelanggan sudah cukup baik, terutama dalam hal etika pelayanan, dan juga melaksanakan kewajibannya dalam melayani konsumen sudah cukup baik.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan dari penelitian ini, maka di peroleh kesimpulan Sebagai berikut:

- a) Hasil kerja yang di selenggara-kan oleh PLN sudah cukup baik, tetapi pelayanan PLN masih perlu perbaikan.

karena masih ada permasalahan kelistrikan yang di hadapi PLN. salah satu penyebab terjadinya permasalahan listrik yang di temukan yaitu ketidakmampuan PLN terutama khusus jaringan tegangan me-nengah dan daya mampu mesin pembangkit salah satu penyebab pemadaman listrik dan juga kelemahan PLN dalam men-distribusikan listrik.

- b) Responsivitas PLN cukup baik hal ini dilihat dari kemampuan organisasi dalam mengatasi keluhan pelanggan dengan berusaha semaksimal mungkin mempermudah pelanggan dalam menyampaikan keluhannya, agar konsumen tidak merasa kesulitan. Akan tetapi pihak PLN dalam menangani per-masalahan lebih memfokuskan responnya pada daerah yang mengalami banyak gangguan listrik.
- c) Kemampuan pegawai masih kekurangan dalam hal teori pelayanan publik. Meskipun demikian responsibilitas pe-gawai sudah cukup baik Kom-petensi dan keterampilan pe-gawai PLN sudah cukup baik, daya tanggap pegawai terhadap konsumen dan sikap pegawai sikap pegawai dalam melayani konsumen sudah cukup baik. Pegawai atau petugas di PLN sudah berusaha untuk bisa mempratekkan pelayanan publik yang baik didukung dengan lama pegawai bekerja sehingga menambah pengalaman pe-gawai.
- d) Konsumen perilaku PLN dalam melayani pelanggan sudah cukup baik, terutama dalam hal etika pelayanan, dan juga melaksanakan kewajibannya da-lam melayani konsumen sudah cukup baik.

b. Saran

- a) Produktifitas
Kinerja pelayanan publik sebaik-nya makin di tingkatkan dengan sumber daya yang ada baik secara kuantitas dan kualitas. Maka akan meningkatnya pro-duktifitas.
- b) Responsivitas
Dalam melaksanakan usaha pelayanan publik diharapkan lebih memperhatikan kebutuhan dan cepat

tanggap serta memperbaiki pelayanan yang masih dianggap kurang.

- c) **Responsibilitas**
Untuk meningkatkan profesional kerja, terampil dalam pekerjaan dan pemahaman mengenai pe-layanan publik diharapkan untuk perlu menambahkan jum-lah pegawai.
- d) **Akuntabilitas**
Dalam melaksanakan tugas-nya, maka pegawai harus melak-sanakan tugasnya dengan penuh tanggung jawab, menjalankan tugasnya dengan sepenuh hati, sehingga konsumen merasa puas dengan kinerja pelayanan publik yang di berikan.

F. REFERENSI

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

Nasucha, Chaizi. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, teori dan Pratik*. Jakarta: PT. Garasindo Anggota Ikapi.

Undang-undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009

Supranto, J. 2005. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Rineka Cipta: Jakarta.

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

Moehariono . 2012. *Perencanaan, Aplikasi dan Pengembangan Indikator Kinerja Utama (IKU) bisnis dan Publik*. PT. Rajagrafindo Persada: Jakarta.

Ratminto. 2005. *Manajemen pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.





**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 : HENITA
NIM / Periode lulus : E01106019/22 Oktober 2013
Fakultas/Jurusan : FISIP/IAH
E-mail address/HP : 08988039280

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

KHIERIA PELAYANAN PUBLIK KEPADA KONSUMEN
DI KANTOR PT. PLN (PERSERO) WILAYAH KECAMATAN
KEMBAYAN 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 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 Jurnal24-3-2014.....

Dr. Ariatin
NIP. 197205021997011002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal: 24-3-2014

(HENITA)
nama terang dan tanda tangan mhs

catatan:
*tulis nama jurnal sesuai prodi masing-masing

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).