

KEPUASAN PELAYANAN SURAT TANDA MELAPOR (STM) WARGA NEGARA ASING DI KEPOLISIAN SEKTOR PONTIANAK UTARA

Agus Ma'mur
Ilmu Administrasi Negara
Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
e-mail : Gusmur@gmail.com

ABSTRAK

Artikel ini dimaksudkan untuk memberikan pemahaman “Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing di Kepolisian Sektor Pontianak Utara”, permasalahan mengenai Mekanisme Pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing yang terjadi di kepolisian Sektor Pontianak Utara cukup menarik untuk diteliti, dikarenakan masalah yang ada yaitu pelayanan surat tanda melapor ini harus ada memiliki 4 (empat) hal yaitu Kemudahan, Efisien, Keadilan dan Kejelasan, sehingga dengan demikian dapat diketahui dengan jelas dukungan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelapor dalam memberikan Pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing, maka dapat ditarik kesimpulan tentang pelayanan Surat Tanda Melpor di Kepolisian Sektor Pontianak Utara dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara berdasarkan pendekatan proses. Tingkat Kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara dalam melaksanakan fungsi berada dalam taraf berkinerja sedang yang dimana efisiensi, kemudahan, kejelasan dan keadilan dalam suatu pelayanan tersebut masih dalam taraf rendah Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat bermanfaat sebagai referensi bagi pemerintah khususnya dalam mengidentifikasi budaya organisasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada pelapor dalam pelaporan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing. Selanjutnya sumbangan pemikiran ilmiah berdasarkan variabel Berpatokan pada data analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa inisiatif individual dalam, integrasi, kontrol, toleransi terhadap konflik, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap tindakan beresiko, pengarahan, dukungan dari manajemen identitas dan sistem imbalan terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan bahwa mengandung arti bahwa pengaruh Berpatokan pada data analisis hasil penelitian menunjukkan bahwa mengandung untuk dikritisi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing di Kepolisian Sektor Pontianak Utara

Kata Kunci : Surat Tanda Melapor, Warga Negara Asing, kemudahan, efisien, Keadilan, Kejelasan.

ABSTRACT

The writing of this thesis is to provide an understanding of “the letter of the sign to report for foreign citizens in the Northern Pontianak sector policing”, problems concerning the mechanisms of the ministry letter report for foreign citizens that occurred in Northern Pontianak sector policing is attractive enough for researched, because of the existing problems of the Ministry report this letter must have had 4 things : simplicity, efficiency, fairness and clarity, so can thus be known clearly support that can provide satisfaction to the rapporteur in providing service to report the license plate for the foreign citizens. it can be concluded about the service Melpor Certificate in Police Sector North Pontianak can conclude a few things about the North Pontianak Police Sector Performance based approach proses. Tingkat Police Sector North Pontianak performance in carrying out the functions to be performed in the standard medium in which efficiency, ease, clarity and justice in a service is still in a low level results also expected to be useful as a reference for the government, especially in identifying the organizational culture to improve the quality of care at the reporting reporting Reporting Certificate of Foreign Nationals. Furthermore, the contribution of scientific thought BASED variables based on the data analysis results showed that individual initiative in, integration, control, tolerance for conflict, communication patterns, tolerance for risk measures, guidance, support of identity management and reward systems to service quality, show that implies that the effect of the data based on the analysis of the results showed that it contains to be criticized in order to improve service quality Certificate Reporting Foreign Nationals in the Police Sector North Pontianak

Keyword : letter report, foreign citizens, ease, efficient, justice, clarity

PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif, hipotesis seperti ini secara kualitatif dapat dengan mudah kita lihat pada ketidakpuasan mereka sebagai konsumen pelayanan dari pelaku yang bertindak penyedia pelayanan, di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak kita lihat. Seperti yang menjadi fokus penelitian peneliti tentang mekanisme Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing yang disingkat dengan STM WNA di Kepolisian Sektor Pontianak Utara, masih terkesan tidak efektif dan tidak efisien. Karena harus melalui beberapa tahap dalam mekanisme pelaporannya.

Harus diakui bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaruan, terutama dalam pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing. Baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Meskipun demikian, pembaruan dilihat dari kedua sisi tersebut belum memuaskan, bahkan konsumen pelayanan Warga Negara Asing dan Warga Negara Indonesia pada umumnya masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dalam kerangka pelayanan, karena mekanisme pelaporan yang harus melalui beberapa tahapan, mulai dari Kantor Imigrasi Propinsi Kalimantan Barat, Poltabes, Kepolisian Daerah Kalimantan Barat, Polres Kota Pontianak, dan Kepolisian Sektor Pontianak Utara, mekanisme pelaporan ini tidak melalui satu pintu. Proses pelaporan ini sangat menjenuhkan bagi pelapor.

Untuk mengetahui kinerja petugas yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan dapat kita ketahui dengan Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani Kesopanan dan keramahan pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan Kepastian Jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana. Namun harapan pelayanan tersebut masih lemah, dikarenakan Kepolisian Sektor Pontianak Utara tidak mempunyai wewenang penuh dalam melaksanakannya, seperti yang telah ditetapkan mekanisme pelaporan,

keberadaanya Kepolisian Sektor Pontianak Utara hanya sebatas mengetahui dan mengawasi.

Kepolisian Sektor Pontianak Utara adalah sebagai Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan ini dibutuhkan Standar pelayanan sebagai fungsi tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang dikuatkan dengan Maklumat pelayanan karena pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.

Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut Sistem Informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan Latin, tulisan dalam huruf Braille, bahasa gambar, dan atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik, untuk mencapai kepuasan pelayanan diperlukan Mediasi adalah penyelesaian sengketa pelayanan publik antar para pihak melalui bantuan, baik oleh Ombudsman sendiri maupun melalui mediator yang dibentuk oleh ombudsman.

Ajudikasi adalah proses penyelesaian sengketa pelayanan publik antar pihak yang diputus oleh Ombudsman. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, walaupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing, ini merupakan syarat kewajiban secara administrasi warga negara Asing yang datang ke wilayah negara

Indonesia untuk melaporkan diri, dengan ini warga negara asing akan mendapatkan pelayanan yang prima, sehingga pelayanan di negara Indonesia yang diberikan pihak Instansi/Lembaga yang ditunjuk secara undang-undang dapat dirasakan dengan puas. Untuk lebih jelasnya mengenai syarat dan ketentuan pengajuan Surat Tanda Melapor (STM) dirincikan sebagai berikut :

- a. Foto copy passport orang asing yang menginap di rumahnya.
- b. Foto copy KTP pelapor.
- c. Foto copy visa

(Sumber : Polsek Pontianak Utara, Tahun 2012).

Pelayanan Surat Tanda Melapor di Kepolisian Sektor Utara ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui dasar hukum yang kuat yaitu Juklak Kapolri No. Pol : JUKLAK/09/II/1995 Tentang Pengawasan Kewajiban Setiap Orang Yang memberikan Kesempatan Menginap Kepada Orang Asing Untuk Melapor Kepada Polri, UU Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian (Pasal 60), dan PP Nomor 31 Tahun 1994 Pasal 10.

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 ayat (1) Point a, disebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan. Pelayanan surat tanda melapor merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan dalam rangka mewujudkan ketertiban, keamanan, dan perlindungan kepada warga Negara asing yang berada di wilayah Indonesia.

Pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing di Polsek Pontianak Utara yang menjadi penyelenggara adalah Kanit Intelkam, perkembangan Ilmu pengetahuan, Informasi dan teknologi secara perlahan mengalami tuntutan peningkatan dalam mekanisme pelayanan yang dikuatkan dengan Undang-undang, mekanisme pelayanan merupakan salah satu standart pelayanan, karena apabila sistem mekanisme pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik yang di naungi Undang-undang, maka pelayanan dapat dirasakan dengan puas, sejauh ini mekanisme pelayanan di STM WNA di Polsek Pontianak Utara masih membutuhkan pembenahan. Diantaranya adalah mekanisme pelayanan. Dapat kita ketahui dengan 2 hal yaitu :

1. Kelebihan Mekanisme Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing.
 - a. Warga Negara Asing tidak bersentuhan langsung dengan mekanisme pelaporan.
 - b. Warga Negara Asing tidak mendapatkan sanksi hukuman apabila hanya berkaitan dengan kelengkapan surat sebagai mana yang telah ditetapkan.

2. Kekurangan Mekanisme Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing

- a. Warga yang memberikan kesempatan penginapan akan mendapatkan sanksi dan hukuman denda apabila tidak melakukan pelaporan.
- b. Mekanisme pelaporan harus melalui beberapa tahapan, yaitu ke Kantor Imigrasi, Mabes Polri, Kepolisian Daerah Kalimantan Barat, Kepolisian Resort Kota Pontianak, Kepolisian Sektor Pontianak Utara.
- c. Pelapor tidak akan mendapatkan pelayanan di Kepolisian Pontianak Utara apabila tidak mengindahkan poin (b)
- d. Pelapor harus mengeluarkan biaya lebih dari ketentuan yang telah ditetapkan, dikarenakan harus mengeluarkan biaya transportasi dan waktu yang tidak dapat ditentukan.

Didalam memberikan pelayanan telah dijelaskan dalam keputusan presiden yang dimaksud dengan standar pelayanan (publik) adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Pelayanan Surat Tanda Melapor bagi WNA di daerah Pontianak Utara merupakan tuntutan pelayanan publik yang harus berkualitas dari birokrat atau dapat dikatakan institusi yang bertindak dalam pelayanan Surat Tanda Melapor bagi WNA, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berkesan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan. Kecendrungan seperti inilah yang kemudian menuai reaksi dari Warga Negara Asing yang terkadang mereka merasa enggan untuk melakukan kewajiban melapor, sehingga menggunakan jasa pelayanan diluar ketentuan yang dapat melanggar hukum. Padahal seharusnya birokrat harus memberikan pelayanan terbaiknya dalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun kepada Warga Negara Asing. Lebih-lebih kepada WNA, karena untuk menjaga nama baik dan harkat martabat Negara.

pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap yang digunakan, Dengan adanya Pelayanan yang memenuhi standart Pelayanan guna untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sekaligus sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dipergunakan sebagai gambaran tingkat kinerja unit pelayanan bersangkutan.

Permasalahan dalam surat tanda melapor yang tidak dilakukan oleh orang /badan usaha, terjadi bukan hanya kurang nya kesadaran masyarakat akan hukum, namun tidak adanya tindakan tegas dan pengawasan atas mobilitas orang asing yang datang ke Kecamatan Pontianak Utara. Pengawasan tidak hanya berfungsi sebagai upaya pencegahan maupun penindakan terhadap terjadinya segala bentuk ancaman yang dapat merugikan negara dan masyarakat, melainkan juga berfungsi sebagai upaya untuk memberi dorongan bagi perbaikan dan penyempurnaan sehingga pencapaian tujuan kebijakan yang diterbitkan menjadi efektif, efisien, dan ekonomis. Dengan adanya permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti perihal tersebut diatas, dengan judul “ Pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing Kepada Kepolisian Sektor Pontianak Utara

KAJIAN TEORI

Rasyid (1998:98) mengatakan 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. Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Pelayanan dalam pengertian Lembaga Administrasi Negara (1998) secara umum dapat dikatakan sebagai kegiatan yang melayani atau mengerjakan sesuatu untuk orang lain. Agar dapat memberikan pelayanan yang baik, Pemerintah dalam hal ini berkedudukan sebagai pihak yang perlu melakukan pengambilan keputusan yang efektif untuk menentukan pelaksanaan dan tata cara pelaksanaan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan publik atau pelayanan umum dapat dibedakan menjadi

dua, yaitu: Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.

Kieron Walsh, 1991 (dalam majalah Public Administration) Ada lima karakteristik yang dapat dipakai untuk membedakan ketiga jenis penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, yaitu:

1. Adaptabilitas layanan. Ini berarti derajat perubahan layanan sesuai dengan tuntutan perubahan yang diminta oleh pengguna.
2. Posisi tawar pengguna/klien. Semakin tinggi posisi tawar pengguna/klien, maka akan semakin tinggi pula peluang pengguna untuk meminta pelayanan yang lebih baik.
3. Type pasar. Karakteristik ini menggambarkan jumlah penyelenggara pelayanan yang ada, dan hubungannya dengan pengguna/klien.
4. Locus kontrol. Karakteristik ini menjelaskan siapa yang memegang kontrol atas transaksi, apakah pengguna ataupun penyelenggara pelayanan.
5. Sifat pelayanan. Hal ini menunjukkan kepentingan pengguna atau penyelenggara pelayanan yang lebih dominan.

Istilah pelayanan dapat diartikan sebagai penyedia apa-apa yang dinikmati oleh masyarakat dan karenanya akan menjadi basis penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan petugas dengan ciri adanya komunikatif yaitu hubungan yang baik dan lancar, informatif yaitu pelayanan yang transparan dan kenyamanan yaitu mendapat kepuasan.

Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggaraan pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Kegiatan pelayanan pada organisasi publik/pemerintah keadaanya tidak jauh berbeda, bahwa kegiatan pelayanan yang terjadi juga akibat adanya interaksi masyarakat dengan aparat pelayanan (birokrasi) menggunakan peralatan yang disediakan oleh instansi, tetapi berkaitan dengan perwujudan dari salah satu fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*) sebagaimana yang dikemukakan oleh Rasyid (1998:139) bahwa:

"Secara umum paling sedikit ada dua fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah termasuk pemerintah daerah, yaitu fungsi pembangunan dan pemberdayaan masyarakat, dan fungsi perlindungan kepada masyarakat. Fungsi-fungsi yang disebutkan ini pada dasarnya merupakan pelayanan kepada masyarakat untuk mencapai kesejahteraan. Pemerintah dibentuk dengan demikian bukanlah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitas demi mencapai kemajuan bersama"

Sehubungan dengan hal di atas, Siregar (1998:139) mengemukakan beberapa prinsip pelayanan yang baik dalam rangka mewujudkan pelayanan antara lain:

- Kemudahan yaitu prosedur pelayanan sangat mudah dimengerti dengan tata pelayanan yang jelas.
- Kejelasan dan benar yaitu semua persyaratan harus diterangkan secara jelas kepada setiap pemohon.
- Fasilitas pelayanan publik memadai yaitu masyarakat harus diberikan pelayanan yang baik pada saat menunggu.
- Terbuka yaitu semua biaya yang dikeluarkan harus dijelaskan.
- Efisiensi prosedur yaitu pengaturan dari beberapa persyaratan.
- Jasa pelayanan yang murah yaitu setiap biaya perijinan harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat.
- Pelayanan yang adil yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang dan membedakan status masyarakat.
- Pelayanan yang ramah yaitu sikap petugas harus dapat mengundang simpati masyarakat.
- Pelayanan yang cepat yaitu memberikan pelayanan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan.

Dari uraian di atas dapat dikemukakan bahwa warga kota diharapkan bisa menjaga ketertiban, keindahan dan keteraturan tata ruang kota, sehingga pembangunan dan pengembangan kota dapat terus dilaksanakan dan bermanfaat bagi masyarakat sebagai mana mestinya. Guna melaksanakan ketertiban kota sudah barang tentu ada pihak berwenang yang ikut didalamnya. Menurut Pamudji (1988:77) dalam bagian lain mengemukakan : "guna ketertiban kota diperlukan aparat kota". Jadi jelaslah untuk melaksanakan ketertiban kota tergantung dari aparat yang ada di kota yang bersangkutan.

Pelayanan surat tanda melapor merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang harus dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat, selama ini kesan yang diterima terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah di

Agus Ma'mur

Ilmu Administrasi FISIP Universitas Tanjungpura

Indonesia adalah negatif Siagian (dalam Yuwono 2001 : 179) yakni sebagai berikut :

- Apathy* (apatis), yaitu acuh tak acuh terhadap pengguna jasa, para aparat/birokrat sering memandang masyarakat sebagai pihak yang membutuhkan maka, merekalah yang harus mengikuti keinginan birokrasi, akibatnya muncul orintasi birokrat yang minta dilayani bukan yang melayani masyarakat.
- Brush off* (menolak berurusan), yaitu berusaha agar pembtuh jasa tidak berurusan dengannya. Berbagi hal negatif dapat timbul sebagai akibat perilaku birokrasi seperti ini, misalnya membiarkan orang yang membutuhkan pelayanan harus menunggu lama atau mengulur waktu penyelesaian pemberian pelayanan perizinan atau bahkan menyuruh orang tersebut kembali pada waktu yang lain, padahal sebenarnya pelayanan dapat diberikan pada waktu itu.
- Coldness* (Dingin), yaitu kurangnya keramahan dalam memberikan pelayanan, dalam kebanyakan kasus dalam memberikan pelayanan kepada publik sikap aparat kurang simpatik.
- Condescension* (memandang rendah), yaitu memperlakukan pembtuh jasa sebagai orang yang tidak tahu apa-apa sehingga penyelesaian urusan menurut keinginan aparat.
- Robotism* (bekerja mekanis), yaitu secara mekanis dan memperlakukan pembtuh jasa dengan perilaku dan tutur kata yang sama dan monotor.
- Role book* (ketat pada prosedur), yaitu ketat pada prosedur dan meletakkan peraturan di atas kepuasan pembtuh jasa.
- Rondaround* (pimping/saling lempar tanggungjawab), yaitu untuk menyelesaikan suatu urusan masyarakat pengguna jasa harus menghubungi berbagai pihak yang saling lempar tanggung jawab. Implikasinya urusan birokrasi selalu berbelit-belit dan memakan waktu yang lama karena pekerjaan yang seharusnya bisa diselesaikan oleh seseorang dalam kenyataannya melibatkan beberapa meja yang tentunya berakibat mata rantai penyelesaian yang panjang.

METODE

Metode penelitian merupakan syarat mutlak dalam proses penelitian, oleh karena penelitian ini merupakan kegiatan ilmiah, maka metode penelitian dapat diartikan sebagai ilmu untuk mengungkapkan dan menerangkan gejala-gejala alam atau gejala-gejala sosial dalam kehidupan manusia, dengan mempergunakan prosedur kerja yang sistematis, teratur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Adapun metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam memberikan pelayanan surat tanda melapor bagi warga negara asing di Kepolisian Sektor Utara senantiasa mengarah pada terciptanya pelayanan prima. Pelayanan prima di sini dicirikan dari kesederhanaan dalam pelayanan, kejelasan dan kepastian waktu pelayanan dan efisiensi pelayanan pembuatan STM. Kesederhanaan dalam pelayanan maksudnya prosedurnya mudah dan tidak berbelit-belit. Kejelasan dan kepastian waktu pelayanan maksudnya waktu dalam pembuatan surat tanda melapor cepat. Efisiensi pelayanan pembuatan STM maksudnya disini adalah pelayanan yang mudah dan di layani dengan penuh tanggungjawab oleh petugas. Dengan terlaksananya pelayanan prima dalam pembuatan surat tanda melapor diharapkan akan tercipta kepuasan warga negara asing dalam mengurus surat tanda melapor

Kunjungan WNA ke Pontianak Utara ada tiga Tujuan, Perkawinan Silang/Kunjungan Keluarga, Sembahyang Kubur, Tenaga Kerja di 3 Perusahaan, yaitu PT. Pulau Emas, PLTD, NSF dan PT. Cahaya Kalbar.

Pelayanan surat tanda melapor bagi Warga Negara Asing di Kepolisian Sektor Utara senantiasa mengarah pada terciptanya pelayanan yang baik. Yaitu kepedulian dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan. Keberhasilan melaksanakan pelayanan baik tidak terlepas dari kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk melaksanakan pelayanan secara optimal dengan menggabungkan konsep penampilan, kemampuan, sikap, tindakan, dan tanggungjawab. Sebagaimana telah dijabarkan oleh peneliti dibawah ini :

1. Kemudahan dalam Pelayanan

Sebelum kita membahas tentang Kemudahan Pelayanan, perlu kita ketahui kembali bahwa yang dimaksud dengan Kemudahan yaitu prosedur pelayanan sangat mudah dimengerti dengan tata pelayanan yang jelas. Kemudahan dalam memberikan Pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing terus ditingkatkan, seperti yang telah dilaksanakan oleh petugas kepolisian, selalu memberikan penjelasan yang sejelas mungkin agar dapat dengan mudah dimengerti oleh Pelapor. Sehingga persyaratan dalam melaporkan diri dapat dipersiapkan dan dipertanggung jawabkan.

Sampai saat ini belum ada keluhan yang dapat mengurangi kepercayaan dan kepuasan masyarakat serta pelapor tentang kemudahan ini, cukup jelas dan dimengerti. Bahkan pelapor sangat berterima kasih atas pelayanan yang diberikan pada waktu libur. Dengan syarat kelengkapan persyaratan sudah dilengkapi. Seperti hasil wawancara dengan Kanit Intelkam Polsek Pontianak Utara :

“Kami senantiasa memberikan pelayanan dengan waktu 24 jam, sesuai dengan janji kami dalam motto, memberikan pelayanan 24 jam, begitupun dengan Pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing, meskipun dihari libur, kami tetap memberikan pelayanan, apalagi kedatangan Warga Negara Asing ini yang sering adalah diwaktu libur, sehingga, kami memberika pelayanan yang lebih, apalagi kunjungan mereka adalah kunjungan Keluarga, Sembahyang Kubur, beda dengan Warga Negara Asing yang datang untuk tujuan bekerja, karena Pelaporanya tetap dihari Aktif, karena dibawah naungan dan tanggung jawab perusahaan dan dimana tempat dia (WNA) bekerja.”

Pelayanan ini diberikan sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan, dalam memberikan pelayanan kemudahan ini petugas memberikanya dengan ramah, santun sopan dan bertanggung jawab. Seperti yang dilakukan oleh salah anggota Kanit Intelkam dalam memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor, menjelaskan syarat dan ketentuanya dengan sejelas mungkin kepada perusahaan yang melaporkan tenaga kerjanya yang bekerja diwilayah perusahaan Pontianak Utara, Petugas yang menangani selalu melakukan patroli, demi kenyamanan dan keamanan pekerja, apabila sudah tiba batas waktu kontrak atau ijin bekerja, maka petugas segera melakukan komunikasi dengan perusahaan tersebut untuk mengingatkan kembali, agar mereka segera melakukan kewajibanya, yaitu melakukan pelaporan bagi pekerja yang berasal dari Warga Negara Asing tersebut. Seperti dala hasil keteranganya dalam wawancara :

“ kami selalu melakukan patroli bagi perusahaan yang mempekerjakan warga negara asing, karena untuk menjamin keamanan dan kenyamanan mereka yang bekerja dinegara kita, tidak hanya warga negara asing, begitupun juga dengan warga negara indonesia, sama-sama dijaga, negara aman negara makmur”

Berdasarkan Undang-Undang No. 2 tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 14 ayat (1) Point a, disebutkan bahwa tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia adalah melaksanakan pengaturan, penjagaan, pengawalan, dan patroli terhadap kegiatan masyarakat dan pemerintah sesuai kebutuhan. Pelayanan surat tanda melapor merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan dalam rangka mewujudkan ketertiban, keamanan, dan perlindungan kepada warga Negara asing yang berada di wilayah Indonesia.

Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing, ini merupakan syarat kewajiban secara administrasi warga negara Asing yang datang ke wilayah negara indonesia untuk melaporkan diri, Persyaratan pelaporan yang sudah ditetapkan persyaratanya, dengan ini warga negara asing akan mendapatkan

pelayanan yang prima, sehingga pelayanan dinegara Indonesia yang diberikan pihak Instansi/Lembaga yang ditunjuk secara undang-undang dapat dirasakan dengan puas. Untuk lebih jelasnya mengenai syarat dan ketentuan pengajuan Surat Tanda Melapor (STM) dirincikan sebagai berikut :

1. Foto copy passport orang asing yang menginap dirumahnya.
2. Foto copy KTP pelapor.
3. Foto copy visa

(Sumber : Polsek Pontianak Utara, Tahun 2013).

Pelayanan Surat Tanda Melapor di Kepolisian Sektor Utara ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku melalui dasar hukum yang kuat yaitu Juklak Kapolri No. Pol : JUKLAK/09/II/1995 Tentang Pengawasan Kewajiban Setiap Orang Yang memberikan Kesempatan Menginap Kepada Orang Asing Untuk Melapor Kepada Polri, UU Nomor 9 Tahun 1992 Tentang Keimigrasian (Pasal 60), dan PP Nomor 31 Tahun 1994 Pasal 10.

Mengenai pelanggaran, apabila Warga Negara Asing Melakukan Tindak Pidana, Maka akan mendapatkan Hukuman yang setimpal, namun apabila kesalahannya hanya kurangnya kelengkapan Administrasi, maka akan dideportasi, dan yang memberikan fasilitas penginapan akan mendapatkan hukuman. Seperti keterangan hasil dari wawancara dengan Kanit Intelkam :

" Kami tidak pernah berhadapan langsung dengan Warga Negara Asing, karena yang melakukan pelaporan adalah warga yang memberikan fasilitas penginapan, jika dia (WNA) bekerja, maka yang melakukan pelaporan adalah Perusahaan tempat dia bekerja. Kami akan memberikan tindak pidana kepada warga yang memberikan fasilitas penginapan bagi warga negara asing apabila tidak melakukan pelaporan, jika dia sebagai pekerja, maka perusahaan itulah yang akan mendapatkan pidana"

Apabila ditinjau dari keterangan diatas, maka hukum dalam memberikan efek jera masih belum terlaksana, dalam hal ini sudah barang tentu peneliti sebelumnya mempunyai alasan, kenapa hanya warga negara kita yang diberikan sanksi apabila tidak melakukan pelaporan dalam memberikan kesempatan penginapan bagi Warga Negara Asing, menurut peneliti, apabila selamanya hukum ini ditegakkan kepada salah satu pihak, maka negara kita akan berhadapan dengan rakyatnya sendiri, menurut peneliti juga, ini merupakan hukum efek jera bagi warga negara Indonesia yang memberikan penginapan tanpa melakukan pelaporan, namun perlu juga ditinjau dari kronologisnya, Warga kita belum mendapatkan Informasi, kemana harus melapor, yang mereka ketahui adalah, melaporkan tamu yang diberikn kesempatan menginap baik WNI maupun WNA itu adalah kepada RT. Inilah yang memberatkan mekanisme pelaporan Surat Tanda Melapor Bagi

Warga Negara Asing di kepolisian Sektor Pontianak Utara

2. Efisiensi dalam Pelayanan Pembuatan

Efisiensi dalam Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Melapor Merupakan Efisiensi prosedur yaitu pengaturan dari beberapa persyaratan. Efisiensi organisasi Kepolisian Sektor Pontianak Utara dalam mencapai fungsi pengelolaan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing berada dalam taraf baik. Dilihat dari indikator waktu yang digunakan dalam pelaksanaan pelayanan dalam bidang Surat Tanda Melapor. Dengan syarat pelapor harus menyertakan surat pelaporan yang sudah dilaksanakan sesuai mekanisme yang telah ditetapkan, yaitu sebelum melakukan pelaporan di Kepolisian Sektor Pontianak Utara harus melakukan pelaporan terlebih dahulu di pelaporan yang harus melalui beberapa tahapan, mulai dari Kantor Imigrasi Propinsi Kalimantan Barat, Poltabes, Kepolisian Daerah Kalimantan Barat, Polres Kota Pontianak, dan Kepolisian Sektor Pontianak Utara, seperti keterangan Kanit Intelkam hasil dari wawancara,

" Kami akan selalu memberikan pelayanan dalam pelaporan, apabila pelapor sudah melalui mekanisme pelaporan yang sudah ditetapkan, yaitu mekanisme pelaporan yang harus melalui beberapa tahapan, mulai dari Kantor Imigrasi Propinsi Kalimantan Barat, Poltabes, Kepolisian Daerah Kalimantan Barat, Polres Kota Pontianak, dan Kepolisian Sektor Pontianak Utara, perlu ditegaskan kembali, bahwa kami tidak dapat memberikan pelayanan langsung, karena kami hanya menerima surat pemberitahuan, dari atasan lembaga, begitulah mekanisme yang telah ditetapkan"

Kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara dalam menciptakan hubungan kerja antara pimpinan dengan bawahan berada dalam taraf tinggi, yaitu melalui dukungan, pemberdayaan, partisipasi dan tanggung jawab dalam batasan kewenangan yang dimiliki.

Hubungan yang terjalin didasarkan atas kekuasaan sehingga bawahan harus tunduk kepada kewenangan yang dimiliki oleh pimpinan untuk melakukan perintah dan mengambil keputusan serta memberi sanksi. Faktor yang dapat mendukung dan menghambat dalam kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara dalam memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing sebagai berikut.

- a. Faktor pendukung kinerja organisasi adalah antara lain;
 1. Dukungan dan kerjasama dari petugas yang cukup solid,
 2. Hubungan baik vertikal maupun horizontal berjalan baik dalam tubuh organisasi sehingga tercipta suasana harmonis,
 3. Pembagian kerja yang cukup profesional,

4. Dukungan pemerintah Wali Kota Pontianak yang baik,
5. Partisipasi masyarakat yang cukup baik.
- b. Kinerja birokrasi mendapat hambatan utamanya :
 1. Tidak ada undang-undang yang menaungi untuk memberikan pelayanan langsung di Kepolisian Sektor Pontianak Utara tanpa harus melalui prosedur yang telah ditetapkan.
 2. Pola pengembangan petugas saat ini masih sangat sentralistik.
 3. Inisiatif pegawai untuk mengembangkan diri masih rendah.
 4. Jangkauan wilayah kerja petugas yang luas dibandingkan dengan jumlah pegawai yang dimiliki, sehingga mempersulit pengontrolan di wilayah-wilayah terpencil.
3. Keadilan dalam memberikan Pelayanan

Pelayanan yang adil yaitu pelayanan yang diberikantidak memandang dan membedakan status masyarakat, dalam pembuatan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing di Kepolisian Sektor Pontianak Utara sangat baik, karena selama memberikan pelayanan tanpa melihat status sosial, dengan syarat harus melengkapi persyaratan kelengkapan dokumen, namun sejauh ini Kepolisian belum pernah berhadapan langsung dengan Warga Negara Asing dalam memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing, seperti keterangan yang disampaikan oleh Petugas Kanit Intelkam hasil dari wawancara,

"kami belum pernah berhadapan langsung dengan Warga Negara Asing dalam memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing, karena yang melakukan pelaporan adalah Warga yang memberikan penginapan, untuk yang bekerja salah satu perwakilan perusahaan yang melaporkannya"

Maka dari keterangan diatas bisa di ketahui bahwa dari pihak Kepolisian sulit untuk memberikan pelayanan maksimal .Karena warga asing yang melapoer tidak berhadapan langsung dengan pihak Kepolisian.

4. Kejelasan dan Kepastian dalam pelayanan

Kejelasan dan benar yaitu semua persyaratan harus diterangkan secara jelas kepada setiap pemohon. Pelayanan yang diberikan kepada pelapor sudah sangat jelas dan benar, bahkan telah diberikan keterangan yang lengkap dengan keterangan tertulis tentang Undang-undang Keimigrasian. Tidak dapt diragukan kembali dalam memberikan pelayanan ditinjau dari kejelasan dalam memberikan pelayanan, bahkan Pelayanan ditinjau dari indikator biaya yang dipakai yang tergolong masih rendah dibanding dengan kebutuhan yang ada. Demikian pula petugas yang ditugaskan untuk pelaksanaan pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing cukup memadai

dibandingkan dengan kebutuhan yang diperlukan. keterbukaan biaya yang dikeluarkan telah dijelaskan dengan cukup transparan.

"Kepastian waktu pelayanan tidak membeutuhkan waktu yang lama, apabila kelengkapan dokumen sudah disiapkan, hanya menunggu beberapa jam saja, dengan memberikan arahan-arahan, sebagaimana mestinya memberikan pengarahannya bagaimana syarat dan ketentuan dalam memberikan kesempatan menginap bagi warga asing, dan bagaimana syarat ketentuan keberadaan Warga Negara Asing selama berada di Pontianak Utara"

Kepastian dalam pelayanan merupakan pelayanan dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Tanpa harus menunggu kembali setelah tiba pada waktu yang sudah ditetapkan, dengan kata lain adalah Tepat Waktu. Tidak menunda-nunda kembali, seperti keterangan petugas Kanit Intelkam yang memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing,

5. Kepuasan Warga Negara Asing

Pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing di Kepolisian Pontianak Utara masuk dalam katagori baik dan memuaskan, namun tetap harus terus ditingkatkan, sesuai dengan perkembangan pembangunan dan kebutuhan yang terus berkembang, sehingga tetap mempengaruhi kepuasan dalam pelayanan, terutama dalam memberikan pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing.

Pelayanan yang harus ditingkatkan kembali adalah mekanisme pelaporan yang masih menjenuhkan bagi pelapor, seperti hasil wawancara kami dengan warga yang pernah memberikan penginapan bagi warga negara asing,

"pelayanan surat tanda melapor bagi warga negara asing ini masih belum memuaskan, karena terlalu menjenuhkan, masih memakan waktu yang panjang, karena pelaporanya tidak melalui satu pintu, bukan hanya waktu, tapi biaya juga ikut membengkak, karena tambah biaya transport, selain biaya pelaporan, apalagi jarak tempuhnya lumayan jauh"

Menurut keterangan, maka perlu ditingkatkan kembali dalam memberikan pelayanan, dengan pelayanan pelaporan yang cukup dilakukan di satu tempat, tidak harus melakukan pelaporan diberbagai tempat, karena dilihat dari waktu yang sangat panjang dapat mengurangi aktifitas kerja, mengurangi pendapatan dan menambah beban biaya bagi pelapor. Maka dari inilah peneliti merekomendasikan Pemerintah dapat menjamin kepastian hukum khususnya bagi Kepolisian Sektor Pontianak Utara untuk memberikan pelayanan langsung Surat Tanda Melapor kepada pelapor Warga Negara Asing, tanpa harus menunggu pelaporan dari lembaga/instansi lain. Secara umum bagi kepolisian sektor seluruh Negara Indonesia. Sehingga tujuan dalam memberikan pelayanan dapat memberika kepuasan bagi pelapor

Warga Negara Asing umumnya, Khususnya bagi Warga Negara Asing.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian lapangan yang telah penulis lakukan dimana telah diuraikan pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan tentang pelayanan Surat Tanda Melpor di Kepolisian Sektor Pontianak Utara dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara berdasarkan pendekatan proses. Tingkat Kinerja Kepolisian Sektor Pontianak Utara dalam melaksanakan fungsi berada dalam taraf berkinerja sedang yang dimana efisiensi, kemudahan, kejelasan dan keadilan dalam suatu pelayanan tersebut masih dalam taraf rendah.

Pengelolaan organisasi birokrasi yang hanya menekankan pada pendekatan prosedur harus disempurnakan melalui perubahan visi, misi, pendekatan, strategi dan kegiatan operasional agar dapat tercipta kepuasa kerja, kerjasama tim yang prima, hubungan kerja berdasarkan pendekatan partisipasi dan kelompok kerja (teamwork) guna dapat mencapai misi organisasi yang efisiensi, efektif dan berkeadilan kearah yang lebih baik

Berdasarkan beberapa kesimpulan tersebut di atas, penulis mengemukakan beberapa saran, sebagai berikut:

1. Perlu ada Undang-undang yang mengatur agar Kepolisian Sektor Pontianak Utara dapat memberikan Pelayanan Surat Tanda Melapor Warga Negara Asing langsung, tidak hanya sebagai penerima Pemberitahuan.
2. Perlu ditingkatkan lagi inisiatif individual agar mampu menyelesaikan pekerjaan cepat dan tepat.
3. Perlu ditingkatkan pula pengawasan terhadap jalannya pekerjaan petugas dan penegakan peraturan agar petugas lebih berdisiplin dan giat dalam bekerja.
4. Perlu menanggapi kritik, saran dan ide demi perbaikan kinerja dan pelayanan.
5. Perlunya perhatian dan dukungan dari manajemen terhadap keadaan dan kebutuhan petugas agar petugas termotivasi sehingga lebih giat dalam bekerja.
6. Perlu diperhatikan promosi kenaikan jabatan serta pelatihan dan pengembangan petugas agar sesuai dengan kriteria sehingga setiap pegawai memiliki kesempatan yang sama untuk mengikutinya.
7. Perlu diperhatikan penyediaan fasilitas berupa website agar mempermudah masyarakat mengakses informasi seputar pelayanan,
8. perlu memperhatikan penempatan petugas agar keahlian dan kemampuan sesuai dengan bidang tugasnya.
9. Perlu penyederhanaan prosedur, waktu dan biaya agar lebih memudahkan masyarakat.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Pelayanan Surat Tanda Melapor bagi Warga Negara Asing maka perlu ditingkatkan inisiatif individual, integrasi, kontrol, toleransi terhadap konflik, pola-pola komunikasi, toleransi terhadap tindakan beresiko, pengarahan, dukungan dari manajemen dan identitas

REFERENSI

- Gronroos. Dalam Moenir, 2000:27, **Definisi pelayanan**. Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi. 1996:63. **Metode Penelitian**. Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Moleong. 2002, **Metode Penelitian Kualitatif**. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moenir, H.A.S., 1992, **Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia**, Bumi Aksara, Jakarta.
- Rasyid. 1998:139, **Kegiatan pelayanan pada organisasi publik/pemerintah**. PT. Pustaka LP3ES, Jakarta.
- Pamudji. 1988:77, tentang. **Ketertiban Kota**. Galia Indonesia Jakarta.
- Ratminto, 1999, **Konsep-konsep Dasar Manajemen Pelayanan**, Universitas Gadjah Mada, Jogjakarta
- Siregar. 1998:139, **Prinsip Pelayanan Yang Baik**. PT. Pustaka jakarta.
- Siagian. dalam Yuwono 2001 : 179, tentang **Pelayanan Publik**. CV. Mandar Maju Bandung
- Sugiyono, 1998, **Metode Penelitian Administratif**, Rineka Cipta, Jakarta.
- Supranto, 2001, **Pengukuran Tingkat Kepuasan : Untuk Menaikkan Pangsa Pasar**, Rineka Cipta, Jakarta
- Supriatna, Tjahya, 1996, **Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik**, Nimas Multima, Jakarta.
- Thoha, Miftah, 1996, **Deregulasi dan Debirokratisasi dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat : dalam Pembangunan Administrasi di Indonesia**, LP3ES, Jakarta.
- Juklak Kapolri No. Pol : JUKLAK/09/II/1995 Tentang **Pengawasan Kewajiban Setiap Orang Yang memberikan Kesempatan Menginap Kepada Orang Asing Untuk Melapor Kepada Polri**.



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 : AGUS MAMUR

NIM / Periode lulus : E21109008

Fakultas/Jurusan : FISIPOL - ADMINISTRASI PUBLIK

E-mail address/HP : GUMUR@gmail.com

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

Kepuasan Pelayanan Surat Tanda Melapor (STM) Warga Negara asing di Kepolisian Sektor Pontianak Utara

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

NIP.

Dibuat di :
Pada tanggal: 30.06.2014

(nama terang dan tanda tangan mhs
AGUS MAMUR.)

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).