

**KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PAKUMBANG
KECAMATAN SOMPAK KABUPATEN LANDAK**

**Oleh:
ADVENTUS
NIM. E01107110**

**Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Tanjungpura Pontianak
Email: adventus_a@yahoo.com**

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak”. Hal yang melatar belakangi penelitian ini untuk meninjau kembali sejauh mana kinerja organisasi yang ada di Pemerintahan Desa Pakumbang dalam memberikan pelayanan langsung menyangkut masalah administrasi kependudukan. Teori menurut Levine Dkk (dalam Tangkilisan, 2005:170) untuk mengungkap masalah yang ada yaitu *Responsivitas* (daya tanggap), *Responsibilitas* (kemampuan), dan *Akuntabilitas* (pertanggungjawaban) dari Kinerja Organisasi Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pakumbang. Metode penelitian adalah Deskriptif Kualitatif. Hasil dan kesimpulan penelitian yaitu Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang berjalan kurang tertib dan belum optimal, kurangnya jam kerja aparat di kantor, dan kurangnya tanggungjawab kerja.

Kata-kata Kunci : Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas.

Abstract

The scription is explain the work organization of village government to give demography administration service for the people in the Pakumbang Village Sompak Subdistrict Landak Regency to do direct by Headvillage with apparatus to give service the making of citizenship card for the people. Apparatus work in the office village feeling less optimal because less active from apparatus to come in the office everyday and give direct service for the people. The theory from Levine and friends (Tangkilisan, 2005:170) said problems reveal is aspect Responcivity, Responsibility and Accountability about the work organization of village government to give demography administration service for the people in the Pakumbang Village Sompak Subdistrict Landak Regency. Method research is Kualitative Deskriptive. Results and consclusion research is village government to give demography administration service for the people in the Pakumbang Village doing minus of correct and not optimal, the staf is minus time of work in the office, and minus of work's accountability.

Keywords: Responcivity, Responsibility and Accountability



A. PENDAHULUAN

Untuk efektifitas pelaksanaan tugas pemerintah daerah maka dikeluarkanlah UU revisi dari UU No. 32 tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah yaitu UU no. 6 tahun 2014 Tentang Desa. Dalam UU. No.6 tahun 2014 Bab I pasal 4 Pengaturan Desa bertujuan sebagai berikut :

- a. Memberikan pengakuan dan penghormatan atas Desa yang sudah ada dengan keberagamannya sebelum dan sesudah terbentuknya Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. Memberikan kejelasan status dan kepastian hukum atas Desa dalam sistem ketatanegaraan Republik Indonesia demi mewujudkan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia;
- c. Melestarikan dan memajukan adat, tradisi, dan budaya masyarakat Desa;
- d. Mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat Desa untuk pengembangan potensi dan Aset Desa guna kesejahteraan bersama;

- e. Membentuk Pemerintahan Desa yang profesional, efisien dan efektif, terbuka, serta bertanggung jawab;
- f. Meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat Desa guna mempercepat perwujudan.

Menurut UU.No.6 Tahun 2014 yang berbunyi “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dan Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa serta Badan Permusyawaratan Desa atau yang disebut dengan nama lain

adalah lembaga yang melaksanakan fungsi pemerintahan yang anggotanya merupakan wakil dari penduduk Desa.

Pemerintah Desa Pakumbang Kecamatan Sompak adalah suatu lembaga dan organisasi pemerintah yang berupaya melakukan pelaksanaan tugas pemerintah desa secara efektif demi terciptanya pembangunan segala bidang agar masyarakat dapat merasakan esensi dari otonomi daerah yang berimbas kepada otonomi desa.

Permasalahan yang terjadi di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak ialah masalah pelayanan administrasi kependudukan masyarakat khususnya dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), salah satu kendalanya adalah tindakan mempersulit dalam prosedur administrasinya oleh aparatur yang bertugas serta masih adanya perangkat desa yang tidak mengantor sesuai dengan jam kerja sehingga memperlambat terlaksananya proses administrasi tersebut. Pelayanan yang seharusnya diperlukan untuk mendapatkan hasil terbaik, seperti untuk perpanjangan KTP, bagi KTP yang habis masa berlakunya hanya

perlu datang ke TPDK (tempat perekaman data kependudukan) membawa KTP lama, rekam sidik jari dan langsung difoto, sehingga bisa mengurangi rentang panjang birokrasi.

Sebelum terbitnya UU No. 23 Tahun 2006, pengaturan tentang Administrasi Kependudukan, termasuk di dalamnya pengaturan tentang Kartu Tanda Penduduk (KTP) diatur oleh peraturan peninggalan Pemerintah Kolonial Hindia Belanda (Staatsblad) dan setingkat peraturan Menteri. Kondisi ini dipergunakan oleh banyak pihak untuk membuat dokumen kependudukan, termasuk KTP yang identitas penduduknya tidak benar, di samping itu sangat mudah dibuat KTP ganda dan KTP palsu.

Namun dalam pandangan masyarakat kinerja pemerintah desa di Desa Pakumbang masih kurang dan masih jauh dari harapan mereka, tidak terlihat adanya koordinasi Pemerintah Desa dengan masyarakat. Kinerja aparat dalam pelaksanaan tugasnya di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak "Kinerja Pemerintah Desa Pakumbang menurut masyarakat masih kurang, hal ini

ditandai dengan kurangnya program pemerintah Desa kemudian tidak berkantornya perangkat Desa sesuai jam kantor dan anggota Badan Pemusyawaratan Desa (BPD), sehingga masyarakat kesulitan melakukan komunikasi yang berhubungan dengan urusan pemerintah Desa”.

Dalam penelitian ini fokus atau identifikasi masalah adalah :

- a. Kinerja aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan tugasnya untuk memberikan pelayanan khususnya pelayanan dalam administrasi kependudukan di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak.
- b. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan tugas pemerintah desa memberikan pelayanan administrasi bagi masyarakat desa di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak.

Berdasarkan latar belakang masalah untuk mengarahkan penelitian ini agar lebih jelas, peneliti merumuskannya yaitu “Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Pakumbang

Kecamatan Sompak Kabupaten Landak ?”

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori kinerja organisasi yang dikemukakan oleh Levine dkk (Tangkilisan, 2005:170) untuk dijadikan sebagai aspek penelitian, karena teori tersebut dinilai sesuai untuk dijadikan sebagai pedoman dalam menjawab masalah penelitian yang akan diteliti. Adapun tujuan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana tingkat kinerja organisasi pemerintah desa dalam melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak.

B. KAJIAN TEORI

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002:15) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : *“performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period”*. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu. Menurut Gibson, dkk

(2003: 355), *job performance* adalah hasil dari pekerjaan yang terkait dengan tujuan organisasi, efisiensi dan kinerja keefektifan kinerja lainnya. Kinerja adalah penampilan hasil kerja personil maupun dalam suatu organisasi. Penampilan hasil karya tidak terbatas kepada personil yang memegang jabatan fungsional maupun struktural tetapi juga kepada keseluruhan jajaran personil di dalam organisasi.

Pengertian kinerja lainnya dikemukakan oleh Payaman Simanjuntak (2005:1) yang mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

Menurut Irawan (2002:11), bahwa kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang bersifat konkret, dapat diamati, dan dapat diukur. Jika kita

mengenal tiga macam tujuan, yaitu tujuan organisasi, tujuan unit, dan tujuan pegawai, maka kita juga mengenal tiga macam kinerja, yaitu kinerja organisasi, kinerja unit, dan kinerja pegawai.

Menurut Prawirosentono (dalam Sinambela, dkk, 2006 : 137) kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika. Menurut Yuwono, dkk (dalam Tangkilisan, 2005:178) berpendapat bahwa kinerja organisasi berhubungan dengan berbagai aktivitas dalam rantai nilai yang ada pada organisasi. Sedangkan Menurut Berman (dalam Keban, 2008:209) mengartikan kinerja adalah pemanfaatan sumberdaya secara efisien untuk mencapai hasil.

Penilaian kinerja organisasi publik *cukup* banyak tetapi belum ada yang memperhatikan kepuasan dalam pelayanan publik. Karena itu Levine Dkk (dalam Tangkilisan, 2005:170)

mengidentifikasi tiga indikator yang dijadikan acuan untuk mengukur kinerja organisasi, yaitu :

- a. Responsivitas (*responsiveness*), mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan yang diberikan organisasi publik dengan kebutuhan masyarakat yang diprogramkan dan dijalankan organisasi tersebut akan dinilai semakin baik.
- b. Responsibilitas (*responsibility*), menjelaskan sejauh mana pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang eksplisit maupun implisit.
- c. Akuntabilitas (*accountability*), menunjukkan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi tunduk pada pejabat politik yang dipilih rakyat.

Menurut Mahmudi (2005:5) menyatakan tentang kunci manajemen berbasis kinerja yaitu :

1. Proses yang sistematis
2. Untuk memperbaiki kinerja

3. Melalui proses berkelanjutan dan berjangka panjang
4. Meliputi penetapan sasaran kinerja strategi
5. Mengukur kinerja
6. Mengumpulkan, menganalisis, menelaah dan melaporkan data kinerja
7. Menggunakannya untuk perbaikan kinerja secara berkelanjutan

Indikator kinerja organisasi adalah ukuran *kuantitatif* dan *kualitatif* yang menggambarkan tingkat pencapaian sasaran atau tujuan berdasarkan elemen *input*, *output*, *outcomes*, *benefit*, dan *impacts* pernyataan Bastian (dalam Tangkilisan, 2005:175).

C. METODE

Metode yang digunakan deskriptif yaitu *penelitian* yang bermaksud memberikan gambaran suatu gejala sosial tertentu, sebelumnya sudah ada informasi mengenai gejala sosial tersebut, namun belum memadai (Mulia dan Tohardi, 2005:58). Sejalan dengan pendapat tersebut Moleong (2006:18) mengemukakan bahwa penelitian deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara rinci

mengenai suatu keadaan, gejala atau objek tertentu pada saat penelitian dilakukan berdasarkan fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya.

Data dalam penelitian kualitatif bukanlah berdasarkan tabel angka-angka hasil pengukuran atau penilaian secara langsung yang mana dianalisis secara statistik, Bungin (Prastowo, 2010:13) melainkan mengacu pada makna serta pemahaman terhadap interaksi antar konsep data yang dianalisis. Penelitian ini dilakukan di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak.

Objek dalam penelitian ini ialah tindakan yang dilakukan oleh Kantor Desa Pakumbang dan Badan Pemusyawaratan Desa Pakumbang dalam melaksanakan tugasnya sebagai aparatur pemerintah di pedesaan sehingga tidak terjadi kesalahan dalam proses pelaksanaan tugas kerja. Dokumen merupakan sumber data dalam bentuk naskah peraturan perundang-undangan, arsip-arsip data statistik dan sebagainya.

Subjek penelitian adalah komunikan yang ditunjuk sebagai informan dalam penelitian ini adalah

Kepala Desa Pakumbang dan Kepala BPD di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah Wawancara yaitu suatu teknik pendekatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data yakni dengan wawancara secara langsung dengan subyek penelitian dan Dokumentasi yaitu mencari, mengumpulkan dan mempelajari dokumen-dokumen, surat-surat serta buku literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti dan obyek penelitian.

Teknik pengumpulan datanya yaitu Pedoman wawancara berupa serangkaian catatan pertanyaan yang berhubungan dengan permasalahan yang akan diteliti berkaitan dengan aspek-aspek penelitian. Dan Alat Pencatat atau *Notebook* alat pengumpul data berupa file atau fotocopi serta catatan ringkasan yang digunakan penulis untuk mencatat hasil wawancara.

Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Analisis data merupakan aktivitas pengorganisasian data. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah (Sugiyono, 2007 : 92,95,99), sebagai berikut :

- a. *Data reduction* (reduksi data).
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, cari tema dan polanya.
- b. *Data display* (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.
- c. *Conclusion drawing/verification*.
Langkah ketiga dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. *Responsivitas* (daya tanggap) dari Kinerja Organisasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pakumbang tentang kinerja atau tindakan Pemerintah Desa dalam menjalankan tugasnya memberikan dan menertibkan pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pakumbang agar tercapai tujuannya, yaitu :

”Tindakan yang dilakukan Pemerintah Desa agar pelayanan yang dilakukan terhadap masyarakat dapat berjalan secara tertib harus dilakukan komunikasi dari setiap aparat yang bertugas di kantor Pemerintah Desa agar tidak terjadi kesalahan yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat.” (wawancara Tanggal 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan Kepala Desa di atas permasalahan dapat timbul dari adanya komunikasi tidak efektif diantara para aparat yakni dengan adanya praktek-praktek pemeliharaan hubungan yang serasi antara pemimpin dengan para aparat.

Analisa selanjutnya ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi d pemerintahan desa yaitu :

- a. Faktor Komunikasi, suatu proses penyampaian informasi dari pejabat atau instansi tertentu yang secara hierarkis berkedudukan lebih tinggi, kepada pejabat atau instansi tertentu untuk melaksanakan kegiatan sesuai dengan informasi yang diberikan yang dilihat dari aspek transmisi atau pengiriman berita, aspek kejelasan dan konsistensi.
- b. Faktor Sumber daya yaitu sarana yang digunakan dalam implementasi, dilihat dari aspek staff atau personil, informasi dan fasilitas.
- c. Faktor Sikap dari para pelaksana dalam melayani masyarakat, dilihat dari aspek pembagian tugas dan aspek insentif.
- d. Faktor Struktur Birokrasi yaitu tatanan organisasi yang mengatur tentang pedoman kerja dan penjabaran wilayah tanggung jawab bagi pelaksana, dan dilihat dari aspek prosedur standar operasi dan pembagian wilayah tanggung jawab.

organisasi yang ada pada Pemerintah Desa apakah sudah diatut sesuai bidangnya ? Menurut pernyataan Kepala Desa, yaitu :

”Permasalahan pelayanan di Desa Pakumbang salah satunya disebabkan aparat yang bertugas kurang kompeten atau tidak memiliki keahlian dalam bidangnya sehingga dapat menimbulkan ketimpangan pada saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat.” (wawancara Tanggal 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan Kepala Desa diatas kurangnya kompetensi dari para pegawai dapat diatasi dengan adanya rekrutmen yang ketat. Dalam suatu organisasi mutu dari human resources sangat dipengaruhi oleh proses rekrutmen. Karena itu dalam kegiatan rekrutmen harus diperhatikan empat hal, yaitu;

- a. Proses rekrutmen.
- b. Pembatasan dan tantangan yang dihadapi oleh para pencari tenaga kerja.
- c. Saluran rekrutmen.
- d. Penelitian surat-surat lamaran.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pakumbang tentang pembagian tugas dalam kinerja

Menurut hasil wawancara dengan Ketua BPD Desa tentang tindakan BPD dalam melakukan pengawasan tugas yang dilakukan Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Pakumbang ? Menurut pernyataan Ketua BPD di Desa Pakumbang, yaitu :

“Dalam melakukan pengawasan tugas yang dilakukan Pemerintah Desa dala Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empathy dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat.” (wawancara Tanggal 20 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada disain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi. Kecenderungan untuk melaksanakan dua fungsi sekaligus, fungsi pengaturan dan fungsi

penyelenggaraan, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah, yang juga menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat setempat yang berdomisili di Desa Pakumbang tentang pelayanan yang diberikan aparat Pemerintah Desa dalam melayani kegiatan administrasi kependudukan bagi masyarakat setempat sudah benar ? Menurut pernyataan masyarakat setempat di Desa Pakumbang, yaitu :

“Pelayanan yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa yang bertugas di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak dirasa sudah selayaknya sesuai kebutuhan yang mereka inginkan, walaupun terasa ada yang kurang pada intinya tidak dapat dijelaskan karena ketidaktahuan tentang pelayanan itu sendiri.” (wawancara Tanggal 23 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan di atas bahwasannya masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan pada umumnya sama sekali tidak memiliki

pengetahuan tentang apa itu arti pelayanan, bagaimana pelayanan itu seharusnya dilakukan dan siapa yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan permasalahan yang berhubungan dengan lingkungan luar dalam hal ini masyarakat, pihak pemerintah desa harus benar-benar menyadari bahwa memang masyarakat sangat membutuhkan pelayanan dari mereka. Selain itu, perlu dibina hubungan baik antara para pegawai yang biasa disebut pamong dengan masyarakat, langkah tersebut sebenarnya merupakan tugas dari *public relation* atau humas.

2. *Responsibilitas* (kemampuan) dari Kinerja Organisasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak

Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang dalam melaksanakan tugas memberikan pelayanan apakah ada petugas yang dengan sengaja

melakukan penyelewengan pada saat melakukan pelayanan yang sedang berlangsung ? Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang, yaitu :

"Bahwasannya pemerintah desa setempat merupakan jenjang pemerintah yang paling banyak berinteraksi dengan masyarakat termasuk dalam hal memberikan pelayanan publik, tak terkecuali Kantor Kepala Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak. Akan tetapi dalam pelaksanaannya banyak terdapat keluhan terhadap pelayanan yang diberikan." (wawancara Tanggal 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan Kepala Desa Pakumbang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan tugas dan kewajiban dari pemerintah desa sesuai dengan aturan yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik untuk masyarakat umum menjadi tugas dan kewajiban pemerintah untuk melaksanakannya, telah ditegaskan dalam:

- a. Instruksi Presiden Nomor 1 tahun 1995.

- b. Keputusan Menteri Tata Cara Penyelenggaraan Pendayagunaan Aparatur Negara Pendaftaran Penduduk dalam Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003. Kerangka Sistem Manajemen Informasi Kependudukan.
- c. Keputusan Menteri Pendaftaran Penduduk dalam Nomor: 26/KEP/M.PAN/2004. Pembuatan KTP diatur dan ditetapkan berdasarkan:
- a. Keputusan Presiden Nomor 52 tahun 1977 tentang Pendaftaran Penduduk.
- b. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 A tahun 1995 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam rangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan.
- c. Keputusan Mendagri Nomor 45 tahun 1992 tentang Pokok-pokok Penyelenggaraan Sistem Informasi Manajemen Departemen Dalam Negeri.
- d. Keputusan Mendagri Nomor 15 A tahun 1995 tentang spesifikasi blanko/formulir/n buku serta sarana pnujuang lainnya yang dipergunakan dalam Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- e. Keputusan Mendagri Nomor 20 A tahun 1995 tentang Prosedur dan
- f. Keputusan Mendagri Nomor 42 tahun 1995 tentang Pedoman Penyusunan Peraturan Daerah tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dalam Kerangka Sistem Informasi Manajemen Kependudukan.
- Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang menambahkan tentang pelayanan administrasi yang sudah dilakukan selama ini :
- “Sejak tahun 2008 untuk membuat KTP dan KK di pindah ke kantor Capil. Satu sisi, ini akan membuat penumpukan antrian yang panjang. Satu sisi, ini langkah bagus untuk mencegah korupsi pembuatan KTP di kecamatan. Nantinya pembuatan di kantor Capil sudah terdengar ada pungutan liar atau ada jalur khusus cepat membuat KTP, calo berkeliaran, perlu lagi di pindah ke kecamatan lagi. Merupakan bentuk responsibility pemerintah daerah untuk mensiasati fenomena ini. Setidaknya ini bisa di katakan langkah positif meminimalisir*

buruknya pelayanan masyarakat dengan penyimpangan peraturan.” (wawancara Tanggal 17 Februari)

Menurut hasil wawancara dengan Kepala Desa Pakumbang tentang sistematika pelayanan yang seharusnya diberikan aparat Pemerintah Desa Pakumbang ? Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang, yaitu :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang harus diutamakan adalah kepuasan dari masyarakat sendiri yang menerima pelayanan, karena tolak ukur keberhasilan pelayanan adalah kepuasan masyarakat.” (wawancara Tanggal 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama dari pelayanan publik. Setiap orang mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan publik dijamin, setidaknya dalam perjanjian internasional tentang hak asasi manusia. Jaminan ini dinyatakan dalam Kovenan Internasional tentang Hak-hak Sipil dan Politik(*International Covenant on Civil and political Rights*), dan konvensi Internasional tentang penghapusan Segala Bentuk

Diskriminasi Rasial(*International Convention on the Elimination of All Forms racial Discrimination*).

Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang Apakah dilakukan pengawasan terhadap aparat yang bertugas dan pernah ditemukan pada saat dilakukan pelayanan adanya pelaku pelanggaran yang mencoba melakukan pelanggaran dengan aparat yang sedang bertugas ? Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang, yaitu :

“Dalam melaksanakan tugasnya aparat pemerintah desa tetap mendapatkan pengawasan agar terhindar dari penyelewengan dalam tugas, salah satunya tindakan korupsi yang merajalela dikalangan pemerintahan. Selain itu kurangnya jam kerja yang dilakukan aparat di kantor desa mempermudah Kepala Desa untuk mengawasi kinerjanya.” (wawancara Tanggal 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas perilaku korupsi itu bisa di pengaruhi tiga hal yaitu ;

- a. Petugas yang memberi sinyal, kalau mau cepat harus ada biaya tambahan.
- b. Masyarakat itu sendiri. Masyarakat yang menginginkan agar KTP itu jadi, maka rela untuk memberikan biaya tambahan.
- c. Pengawasan yang lemah. Ini berkait dengan peraturan yang ada yang masih memungkinkan celah terjadinya suap menyuap.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala BPD Desa Pakumbang tentang tindakan yang dilakukan BPD dalam menertibkan kinerja organisasi Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Pakumbang atau pernah dilakukan penyuluhan atau pengarahan kepada aparat yang bertugas pada Pemerintahan Desa tentang pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya? Menurut pernyataan Kepala BPD di Desa Pakumbang, yaitu :

“Upaya pembangunan budaya pelayanan ini membutuhkan keterbukaan seluruh aparat pelayanan publik untuk menerima perubahan budaya organisasi maupun pola pikir demi kemajuan unit pelayanan publik. Di dalam

perubahan tersebut, perubahan perilaku para pemberi pelayanan akan selalu dibandingkan dengan rekannya yang bekerja di unit layanan publik lainnya. Penciptaan budaya menghargai prestasi amat dibutuhkan untuk menumbuhkan rasa kebanggaan terhadap organisasi.” (wawancara Tanggal 20 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas ada beberapa langkah yang dapat menumbuhkan budaya pelayanan antara lain sebagai berikut :

- a. Tempatkan pegawai dari unit berbeda yang memiliki tugas dan fungsi jelas di unit pelayanan sebagai langkah awal menuju perubahan budaya,
- b. Ciptakan rotasi pekerjaan secara berkala, kerja magang di luar unit, saling tukar informasi seputar tugas dan fungsi antar unit, dan apabila memungkinkan melakukan perlombaan antar unit pelayanan publik,
- c. Rayakan keberhasilan dalam pemberian pelayanan publik dengan memberikan penghargaan kepada pegawai yang berprestasi,

- d. Ciptakan bahasa, kebiasaan, cerita sukses, dan simbol untuk mendorong rasa kebersamaan dan rasa kesatuan dalam tim unit pelayanan publik,
- e. Ciptakan mental model baru dengan mengikutsertakan pegawai dalam merancang misi organisasi, perlakuan nilai, kepercayaan, dan asumsi mereka sebagai investasi bagi keberhasilan unit pelayanan; dan
- f. Ciptakan model sistem sebagai cara memberikan pemahaman tentang bagaimana sesuatu bekerja dan bagaimana perubahan akan efektif. (Standar Pelayanan Publik, PKMP-LAN).

Menurut hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang berdomisili di Desa Pakumbang tentang pelayanan yang diberikan aparat Pemerintah Desa dalam melayani kegiatan administrasi apakah dirasa sudah benar dan sesuai aturan yang sudah ditetapkan ? Menurut pernyataan masyarakat setempat di Desa Pakumbang, yaitu :

“Masyarakat keseluruhan banyak yang tidak memahami tentang hal tersebut selama ini mereka hanya

melaksanakan aturan yang telah ada di kantor desa setempat dalam memberikan pelayanan administrasi contohnya tentang bagaimana cara pembuatan KTP yang harus dilakukan.” (wawancara Tanggal 23 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas mengenai Syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk pembuatan Kartu Tanda Penduduk, diatur dalam Lampiran I Perda Kabupaten Daerah Tingkat II Nomor 2 tahun 1996,

Keseluruhan waktu penyelesaian pembuatan KTP berdasarkan Prosedur Tetap (Protap) Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk di Dinas Pencatatan Sipil, Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana selama 15 hari kerja.

3. *Akuntabilitas* (pertanggungjawaban) dari Kinerja Organisasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat desa di Desa Pakumbang Kecamatan Sompak Kabupaten Landak

Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang tentang sistem pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa sudah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan tentang sistem pelayanan kepada masyarakat ? Menurut pernyataan Kepala Desa Pakumbang, yaitu :

“Penerapan standar pelayanan harus didukung adanya budaya pelayanan yang secara konsisten dikembangkan pada organisasi pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik selama ini, penyelenggara pelayanan publik seringkali mendapatkan citra yang negatif karena proses yang panjang, dan berbelit-belit serta ketidakjelasan biaya pelayanan. Bagaimana mungkin seorang pemberi pelayanan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan baik, bila nilai-nilai, norma dan prinsip-prinsip organisasi tempatnya bekerja ternyata mengabaikan kearifan dan tanggungjawab terhadap kemaslahatan banyak orang.” (wawancara 17 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan Kepala Desa diatas perlu adanya mindset atau

pandangan dari aparat yang bertugas di Pemerintahan Desa. Perubahan mindset mutlak sangat diperlukan sebagai langkah awal melakukan perubahan budaya pelayanan. Pola pikir selama ini tentang aparat pemerintah yang memiliki kedudukan dan kewenangan tak terbantahkan dibanding masyarakat yang dilayani, harus segera dibuang jauh-jauh. Budaya pelayanan sesegera mungkin harus berubah menjadi lebih peka terhadap harapan-harapan masyarakat. Namun demikian, perlu dicermati bahwa mengubah mindset aparat pemerintah tidak bisa dilakukan dengan pemberian motivasi melalui ceramah, kursus-kursus saja, tetapi yang utama adalah melalui penerapan manajemen yang benar mencakup pemberian kesejahteraan memadai dan penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan.

Menurut hasil wawancara dengan Kepala BPD Desa Pakumbang Apakah pernah ditemukan pada saat dilakukan pengawasan adanya pelanggaran yang dilakukan aparat Pemerintah Desa dalam melaksanakan tugasnya ? Menurut pernyataan Ketua BPD di Desa Pakumbang, yaitu :

“Kesalahan tidak hanya terjadi akibat lalainya aparat yang bertugas di Pemerintahan Desa tetapi juga dapat terjadi akibat tindakan dari masyarakat.” (wawancara Tanggal 20 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas akibat sering terjadinya ketidakdisiplinan di masyarakat sehingga telah umum dimaklumi bahwa penegakkan disiplin dapat bersifat preventif, dalam arti mencegah timbulnya perilaku disfungsional dengan segala implikasinya dan korektif, yaitu tindakan pengenaan sanksi disiplin jika pelanggaran disiplin organisasi telah terjadi. Prinsip-prinsip pengenaan tindakan korektif ialah progresif, dalam arti makin berat pelanggaran pada kriteria yang objektif dan rasional, serta prinsip-prinsip keterbukaan, dalam arti, kepada yang bersangkutan diberi kesempatan membela diri. Perwujudan prinsip-prinsip tersebut dalam praktek ialah, diambilnya langkah-langkah yang progresif dalam pengenaan sanksi, mulai yang paling ringan sampai yang paling berat, seperti teguran lisan, teguran tertulis dan pernyataan tidak puas.

Menurut hasil wawancara dengan masyarakat yang berdomisili di Desa Pakumbang apakah pada saat pelayanan yang diberikan aparat Pemerintah Desa sedang berlangsung anda melihat aparat tersebut melakukan kesalahan ? Menurut pernyataan masyarakat setempat di Desa Pakumbang, yaitu :

“Tentang penyelewengan yang dilakukan oleh aparat yang bertugas di Kantor Desa setempat, ternyata mereka sama sekali tidak mengetahui hal tersebut akibat kurangnya pengetahuan tentang pelayanan yang seharusnya dilakukan itu benar atau salahnya mereka tidak mengetahui.” (wawancara Tanggal 23 Februari 2014)

Menganalisa pernyataan diatas maraknya pungutan liar (pungli) terhadap pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), yang membuat masyarakat enggan untuk mengurus Administrasi Kependudukan dan Keluarga Berencana Kabupaten dengan aparat pelaksana di tingkat kecamatan belum lancar karena terkendala oleh ketersediaan sarana komunikasi cepat (telepon/faksimili) yang belum tersedia di kecamatan sehingga informasi atau

instruksi yang harus disampaikan kecamatan kepada desa/kelurahan yang selanjutnya kepada masyarakat memakan waktu lama, demikian pula sebaliknya.

Hal ini juga mengakibatkan banyak masyarakat yang belum tahu tentang prosedur, syarat, waktu dan biaya pembuatan KTP, sehingga dalam pelaksanaan di lapangan terjadi penyimpangan-penyimpangan. Biaya yang seharusnya hanya Rp. 7.000,- masyarakat harus mengeluarkan biaya sampai Rp. 50.000,-. Pelayanan publik itu sendiri pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun kondisi yang terjadi di masyarakat menunjukkan bahwa pelayanan publik dalam bentuk pelayanan administrasi kependudukan khususnya dalam hal pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) belum sepenuhnya berjalan dengan baik dan masih ditemuinya hambatan.

Saat ini Rancangan Undang-Undang Administrasi Penduduk (UU Adminduk) telah disahkan. Sejalan

dengan pengesahan RUU Adminduk, maka pembuatan dokumen seperti Kartu Tanpa Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan Akta Kelahiran tidak akan dipungut biaya sepeser pun alias gratis hal tersebut mulai berlaku pada 1 Januari 2014 ini. Biaya pengurusan administrasi kependudukan akan ditanggung pemerintah pusat melalui APBN. Pembebasan biaya administrasi kependudukan tersebut merupakan hasil dari revisi Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan (Adminduk), yang telah disepakati baik oleh Komisi II DPR. Karena itu, jika ada aparat pemerintah yang masih memungut biaya akan diancam pidana dua tahun penjara atau denda seberat-beratnya Rp 25 juta.

Dalam RUU tersebut juga dimuat pemberlakuan azas stelsel aktif pemerintah dalam pendataan penduduk. Azas tersebut mewajibkan pemerintah mencari penduduk tanpa surat kependudukan dan membuatnya sekaligus. Pencatatan oleh negara merupakan " hak konstitusional" seluruh warga, bahkan anak di luar nikah juga mendapat akta kelahiran yang sama dengan anak sah.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

1. Responsivitas Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang agar pelayanan yang berjalan tertib dilakukan komunikasi dari setiap aparat di kantor Pemerintah Desa dan permasalahan pelayanan disebabkan aparat yang bertugas kurang kompeten dibidangnya sehingga menimbulkan ketimpangan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat setempat. Dan pelayanan yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa yang bertugas di Desa Pakumbang dirasa masyarakat sudah

selayaknya sesuai kebutuhan yang mereka inginkan, walaupun terasa ada yang kurang pada intinya tidak dapat dijelaskan karena ketidaktahuan tentang pelayanan itu sendiri.

2. Responsibilitas Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang diutamakan adalah kepuasan dari masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan pelayanan. Aparat pemerintah desa mendapatkan pengawasan dari BPD agar terhindar dari penyelewengan dalam tugas, salah satunya tindakan korupsi yang merajalela dikalangan pemerintahan. Selain itu kurangnya jam kerja yang dilakukan aparat di kantor desa mempermudah Kepala Desa untuk mengawasi kinerjanya serta masyarakat keseluruhan tidak memahami tentang tentang pelayanan administrasi.

3. Akuntabilitas Kinerja Organisasi Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Pakumbang dimana Penerapan standar pelayanan harus didukung adanya budaya pelayanan yang secara konsisten dikembangkan

pada organisasi pelayanan publik. Kesalahan pelayanan tidak hanya terjadi akibat lalainya aparat yang bertugas di Pemerintahan Desa tetapi juga dapat terjadi akibat tindakan dari masyarakat, serta masyarakat yang tidak memahami penyelewengan yang dapat dilakukan oleh aparat yang bertugas di Kantor Desa setempat akibat kurangnya pengetahuan tentang pelayanan yang seharusnya dilakukan itu benar atau salahnya.

Berdasarkan hasil penelitian peneliti merekomendasikan beberapa saran yaitu :

1. Instansi pemerintah harus lebih memperbaiki lagi sistem pelayannya terhadap masyarakat serta meningkatkan kualitas dan mutu kerja dari staf-staf yang bertugas berupa pelatihan secara rutin. Dimaksudkan dengan bertambahnya kemampuan dari setiap staf yang bertugas di Kantor Desa dapat lebih meningkatkan mutu pelayanan.
2. Pemerintah kabupaten dalam menetapkan Perda tentang Kartu Tanda Penduduk perlu adanya sanksi yang tegas dan jelas jika seseorang tidak memiliki Kartu

Tanda Penduduk. Untuk itu juga diharapkan Pemerintah Kabupaten atau kota memikirkan tentang pengurangan biaya atau retribusi Kartu Tanda Penduduk jika perlu, pelayanan dan retribusi ditiadakan atau digratiskan terutama kepada warga yang kurang mampu. Dengan biaya yang kecil diharapkan dapat menghindari terjadinya penyelewengan dana retribusi.

3. Pemerintah kabupaten atau kota harus segera meninjau Perda yang telah dibuat dan merubahnya agar pelaksanaan pelayanan kartu tanda penduduk dan akta catatan sipil pelayanan diperpendek dengan pusat pelayanan pembuatan dilaksanakan ditempat kecamatan. Dalam setiap pelayanan kebutuhan masyarakat agar pemerintah harus menjadikan Kartu Tanda Penduduk sebagai syarat dalam pelayanan urusan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

F. DAFTAR PUSTAKA

Abidin. 2010. *Publik Relations Dalam Teori dan Praktek Indonesian Purels Training Edisi VII (Revisi)*. Malang.

- Adisasmita, Raharjo. 2006. *Membangun Desa Partisipatif*. Yogyakarta : Penerbit Graha Ilmu.
- Anwar. 2005. *Dalam Hubungan dalam Konsep Pembangunan Daerah*. Jakarta : Penerbit PT. Mediatama.
- Budiman, Arief. 2000. *Teori Pembangunan Dunia Ketiga*. Jakarta: Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Dwiyanto. 2005. *Manajemen Strategis, Konsep-Konsep*. Jakarta : Penerbit PT. Indeks.
- Gibson, dkk. 2003. *Publik Relations Dalam Teori dan Praktek Indonesian Purels Training Edisi VII (Revisi)*. Malang.
- Irawan. 2002. *Hubungan Masyarakat (Studi Komunikasi Logis)*. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pambudi. 2003. *Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat*. Yogyakarta :Penerbit Pustaka Pelajar.
- Payne, Adrian. 2008. *Pemasaran Jasa*. Jakarta : Penerbit Gramedia Pustaka Utama.
- Ruky. 2002. *Manajemen Strategis, Konsep-Konsep*. Jakarta : Penerbit PT. Indeks.
- Satori, Djam'an dan Komariah A. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Sinambela. 2006. *Manajemen Public Relations Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Pustaka Utama Grafiti.
- Soetomo. 2006. *Strategi-Strategi Pembangunan Masyarakat*. Yogyakarta :Penerbit Pustaka Pelajar.
- Sugiyono, 2005. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Penerbit Alfabeta.
- Widjaja, H. Aw. 2002. *Pemerintahan Desa dan Adminstrasi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persaja.
- Widodo. 2001. *Strategi Public Relations : Perspektif 34 Merek*. Jakarta : Penerbit Gramedia.
- Wresniwiro. 2007. *Membangun Republik Desa*. Jakarta : Penerbit Visimedia.
- Yan Ari Hanggara. 2011. *Fungsi Anggota Badan Permusyawaratan Desa Dalam Pembangunan di Desa Padak Kecamatan Belitang Kabupaten Sanggau*. Pontianak : Penerbit Universitas Tanjungpura.
- Zithaml, dan Bitner. 2001. *Strategic Management*. Jakarta : Penerbit Ghalia Indonesia.

Perundang-Undangan

- Undang-Undang Republik Indonesia No.23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. www.google.com
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. www.google.com
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005

Tentang Pemerintah Desa.
www.google.com





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PENGELOLA JURNAL MAHASISWA**

Jalan A Yani 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 : ADVENTUS
NIM / Periode Lulus : E01107110/2014
Fakultas / Jurusan : FISIP / ILMU ADMINISTRASI
Email address/HP : adventus_a@yahoo.com/ 085347192130

Demi pengembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi syarat administrasi kelulusan mahasiswa (S1), menyetujui untuk memberikan kepada Pengelola Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

**KINERJA ORGANISASI PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI DESA PAKUMBANG KECAMATAN SOMPAK KABUPATEN
LANDAK**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan hak bebas royalti non-eksklusif ini, pengelola jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/formatkan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain :

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 saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Diketahui/Disetujui
Pengelola Jurnal.....23...11...2014

Dr. Arifin, Sos, M. AB
NIP. 1971050219977021002

Dibuat di : Pontianak
Pada : November 2014

(Adventus)