

PELAYANAN DALAM PEMBUATAN PASPOR DI KANTOR IMIGRASI KELAS I PONTIANAK

Oleh:
GHEAMARISCHA
NIM. E01110025

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak 2015

e-mail: marischaghea@yahoo.com

Abstrak

Permasalahan pada kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak yang terjadi berdasarkan keluhan dari masyarakat adalah ruangan yang sempit serta banyaknya pemohon mengakibatkan kurangnya perhatian petugas dalam melayani masyarakat, masih sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor, dan antrian yang panjang pada loket pengambilan nomor antrian foto, wawancara dan sidik jari. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, untuk menemukan gejala secara sistematis serta menganalisa kebenarannya berdasarkan data yang berkaitan dengan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dalam pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak adalah fasilitas fisik kurang efektif, penyelesaian waktu pembuatan paspor tidak tepat dengan waktu yang ditentukan, daya tanggap petugas yang melayani masih kurang respon, keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik hanya saja terkadang terjadi kelambanan pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon, dan penyampaian informasi masih kurang baik karena tanpa adanya inisiatif dari petugas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat. Secara keseluruhan Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak adalah cukup memuaskan. Saran yang dapat diberikan untuk kedepannya adalah kepada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga diharapkan mampu bekerja secara efektif dan lebih baik, menambah sumber daya manusia yang kompeten, harus tanggap dengan keluhan masyarakat dan memberikan himbauan kepada petugas tata cara pelayanan publik yang baik, ramah dan sopan.

Kata-kata Kunci: Paspor, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

Problem of service quality in passport making at immigration office class I Pontianak that happened base on citizen complaint that is it has small room also too many supplicant so that cause less of officer attention in serve the citizen, still often happen inappropriate time for finishing the passport making, and long line at photo line number, interview and fingerprint locket. The aim of this research using qualitative quality of service in passport making at immigration class I Pontianak. This research using qualitative descriptive method, to find the indication systematically also analyze the truth based on data that relevant with the research. The result of this research showed that the quality of service in passport making at immigration office class I Pontianak that is less effective of physicue facility, the completion time of the passport not exactly to the specified time, responsiveness of the officers serving the still less response, the skills of officers in providing services is already quite good it's just that sometimes going slow service provided officers to the applicant, and delivery information is still less well because of the absence of the officer's initiative to deliver information directly to the public. As a whole service quality in passport making at immigration office class I Pontianak is well enough. That can be given advice for the future is to the immigration office class I Pontianak has to increase more the facility and infrastructure so that hoped can work more effectively and better, add some competent human resources, must responsive with citizen complaint and give a summon to the officer the procedure of good public service, friendly and polite.

Keywords: Passport, Quality Of Service, Public Service.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pengembangan kinerja pelayanan publik senantiasa menyangkut dalam tiga unsur pokok yakni unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanannya serta sumber daya manusia pemberi pelayanan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dan bersifat primer. Ini adalah semua penyedia barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kantor Imigrasi yang berada di bawah koordinasi Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia untuk memberlakukan warga masyarakat secara adil dalam bentuk penyediaan pelayanan pembuatan paspor yang prima dan berkualitas. Paspor Republik Indonesia adalah dokumen perjalanan yang diterbitkan oleh Direktorat Jendral Imigrasi, Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia, dan Perwakilan RI di luar Negeri.

Demi mewujudkan kualitas pelayanan yang baik, maka Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak memiliki Standar Operasional Pelayanan tentang pembuatan paspor agar dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas. Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak sebagai tempat penelitian yang direncanakan. Menurut pengamatan awal penulis, yaitu: 1) Ruangan yang sempit serta banyaknya pemohon yang ingin membuat paspor mengakibatkan kurangnya perhatian petugas dalam melayani masyarakat. 2) Masih sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor terutama bagi mereka yang mengurus sendiri tanpa menggunakan biro jasa. 3) Antrian yang panjang pada loket pengambilan nomor antrian foto, wawancara dan sidik jari.

Tinjauan Pustaka

Menurut Gronroos (dalam Ratminto, 2005:2) "pelayanan adalah suatu aktivitas 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 pelanggan, konsumen /pelanggan”.

Agar pelayanan dapat memuaskan orang yang dilayani, maka pelaku yang bertugas melayani harus memenuhi empat kriteria pokok menurut Moenir (dalam Hessel Nogi S. Tangkilisan, 2005:208-209), yaitu:

- a. Tingkah laku yang sopan.
- b. Cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan.
- c. Waktu menyampaikan yang tepat.
- d. Keramahtamahan.

Dalam kaitannya dengan pelayanan maka dituntut pelayanan yang prima bagi masyarakat. Menurut Brata (2000:97) pelayanan yang prima adalah suatu sikap atau tatanan cara kerja karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Dalam hal ini agar masyarakat merasa puas, maka setiap pegawai harus memiliki keterampilan, keahlian, kecakapan, dan profesional dalam melayani, menanggapi keluhan keperluan dan keluhan orang lain dengan sasaran peningkatan pelayanan kepada masyarakat (murah, cepat, mudah dan bermutu).

Untuk mengukur pelayanan yang bermutu, bagaimana pernyataan dari Sadono (1996:228), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi bentuk pelayanan adalah:

- a. Usaha untuk mendekati masyarakat dengan memandang kepentingan masyarakat ramai.
- b. Jenis kelamin akan mempengaruhi cara melayani misalnya cara menyebut mereka.
- c. Jenis barang dan jasa, seperti ada jenis barang yang cukup dipajang sesudah memberikan informasi tetapi ada juga perlu pelayanan ekstra terutama pelayanan jasa.

Menurut Moenir (2000:41) bentuk pelayanan yang diharapkan publik adalah:

- a. Adanya kemudahan dalam pengurusan administrasi dan kepentingan.
- b. Adanya pelayanan yang wajar.
- c. Pelayanan yang jujur dan terus terang atau terbuka yaitu apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan.
- d. Pelayanan yang adil atau perlakuan yang sama yaitu pelayanan yang diberikan tidak memandang dan membedakan status masyarakat.

Sinambela dkk. (2006:6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. *Kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. *Partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. *Kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial.
6. *Keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Zeithaml, Parasurman & Berry (dalam Agus Dwiyanto, 2005:148) menggunakan ukuran kualitas pelayanan yaitu:

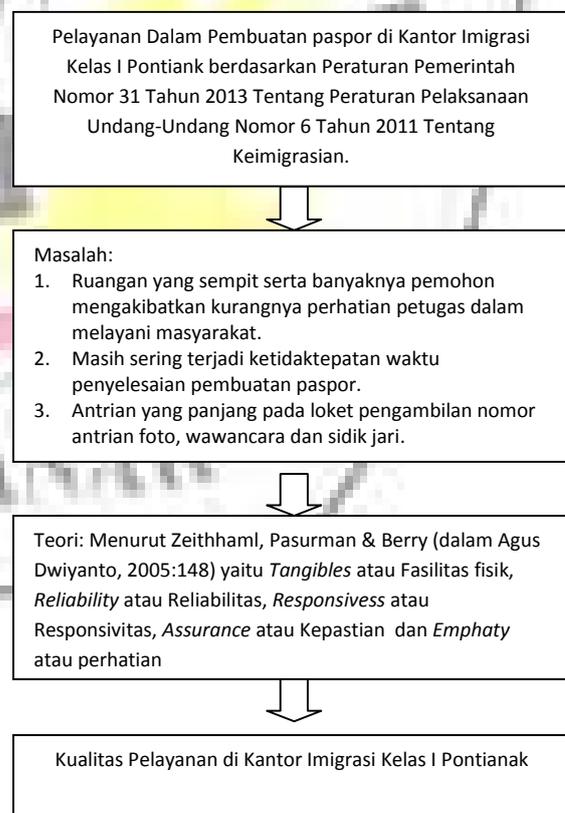
1. *Tangibles*: fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas komunikasi yang dimiliki oleh penyedia layanan
2. *Reliability* atau Reliabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan

pelayanan yang dijanjikan secara akurat.

3. *Responsiveness* atau Responsivitas adalah kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
4. *Assurance* atau Kepastian: pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
5. *Empathy*: kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Gambar 1

Alur Pikir Penelitian



METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk dalam jenis penelitian deskriptif dengan paradigma kualitatif. Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Penelitian ini mengungkapkan data dan fakta secara apa adanya dari kenyataan yang ada di lapangan pada saat penelitian dilakukan. Waktu penelitian dimulai dari bulan November 2014 – Januari 2015. Adapun tempat melakukan penelitian ini adalah di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak.

Adapun yang menjadi subjek dalam penelitian ini, penulis ambil menggunakan teknik *Purposive Sampling*, yang menjadi subjek dalam penelitian ini adalah:

(1). Pegawai atau petugas pada masing-masing bagian pelayanan. (2). Pemohon atau masyarakat yang mengurus sendiri pembuatan paspor. (3). Pemohon atau masyarakat yang mengurus melalui biro jasa.

Penulis melakukan pengumpulan data dengan melakukan wawancara dan dokumentasi. Adapun alat bantu yang dibutuhkan penulis dalam pengambilan data yaitu panduan wawancara, dan alat dokumentasi *Handphone* yang ada aplikasi perekam atau alat perekam dan kamera

beserta buku catatan. Adapun kegiatan analisis data kualitatif yaitu dengan Reduksi Data (Meringkas), Display Data (Penyajian Data), dan Verifikasi (Menyimpulkan) Miles and Huberman dalam Sugiyono 2009. Adapun untuk menguji Validitas data atau keabsahan data penulis menggunakan teknik triangulasi. Dengan mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

Hasil & Pembahasan

1. Fasilitas Fisik (Tangibles)

Tangibles (berwujud) adalah jasa yang berkaitan dengan fasilitas fisik, peralatan dan penampilan personil penyedia jasa. Kamera untuk pengambilan foto dengan kondisi yang baik dan layak digunakan hanya saja pada saat pengambilan foto, terkadang ada kendala yang dihadapi yaitu terjadi kerusakan pada sistem komputer yang terhubung pada kamera sehingga dimana setelah proses pengambilan foto, gambarnya tidak muncul pada komputer. Jadi pemohon harus menunggu beberapa saat sampai sistem kembali normal.

Sarana lain seperti tersedianya AC di ruang tunggu sekarang ini sudah bagus akan tetapi untuk kenyamanan dalam

ruang tunggu belum dapat dikatakan nyaman. Walaupun ruangan sudah menggunakan AC akan tetapi masih terasa gerah dan panas. Terlebih apabila terjadi pemohon yang membeludak. Ruangan terasa pengap. Pada loket pengambilan nomor antrian juga terkadang mendapatkan kendala yaitu pada mesin yang ada di loket pengambilan nomor antrian karena mesin tersebut menggunakan mesin otomatis jadi apabila mesin tiba-tiba bermasalah, akan memperhambat pelayanan karena koneksinya terputus.

2. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*Reliability*) adalah kemampuan penyedia jasa pelayanan untuk memberikan secara akurat apa yang dijanjikan atau disepakati dengan pengguna jasa, meliputi kepastian waktu, kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama konsistensi waktu kerja yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku serta target waktu penyelesaian pelayanan.

Berkenaan pada kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas penyedia jasa layanan di Kantor Imigrasi Kelas 1 Pontianak berdasarkan wawancara dengan salah satu pemohon bahwa pemohon mengatakan pada saat jam pelayanan pukul 08.00 wib, seharusnya petugas imigrasi sudah siap dalam memberikan pelayanan foto, wawancara dan

sidik jari tetapi petugas masih belum siap untuk melayani karena masih terlihat petugas yang masih makan untuk sarapan dan membuat pemohon menunggu lama harusnya pukul 08.00 wib mereka sudah melayani tetapi kenyataannya pukul 08.20 wib mereka baru melayani pemohon.

Kepastian waktu penyelesaian pembuatan paspor juga diungkapkan oleh salah satu pemohon bahwa penyelesaian waktu pembuatan paspor tidak tepat dengan waktu yang ditetapkan karena terjadi kesalahan dalam penulisan nama sehingga harus memperbaiki lagi namanya dengan lengkap. Kendala lain yang diungkapkan oleh pemohon yang berbeda yaitu bahwa waktu pengambilan paspor ada kendala sedikit yang membuat bingung. Saat mencetak nama, petugas mengatakan kalau ada kerusakan pada system. Petugas mengatakan paspor telah jadi disuruh ambil pukul Sembilan tetapi pemohon menunggu sampai jam sebelas ternyata paspor belum jadi.

Lain halnya dengan waktu dan biaya pembuatan paspor. Pengurusan pembuatan paspor melalui biro jasa bias dikenakan biaya cukup tinggi dari mengurus sendiri yaitu sekitar Rp. 700.000-850.000 dengan waktu penyelesaian paspor hanya 1-2 hari. Apabila membuat paspor dengan mengurus sendiri yaitu Rp. 200.000 dengan waktu penyelesaian bias mencapai 3-7 hari.

Dengan pelayanan yang berbeda-beda seperti ini, akan membuat kehidupan masyarakat lebih sulit lagi karena bagi masyarakat yang memiliki penghasilan terbatas dan tidak sanggup memberikan uang yang lebih harus melalui prosedur biasa, dengan pelayanan yang lama dan rumit. Tetapi bagi masyarakat yang mampu, mereka bias memperoleh perlakuan istimewa dengan cara membayar sejumlah uang sesuai kesepakatan. Mereka pun memperoleh pelayanan yang mudah dan cepat. Hal seperti ini menjadi permasalahan ketidakadilan dalam penyelenggara pelayanan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan bentuk rasa tanggung jawab, dan komitmen dalam memberikan jasa layanan serta membantu kesulitan pemohon dalam mendapatkan jasa layanan serta membantu kesulitan pemohon dalam mendapatkan pelayanan. Daya tanggap petugas yang melayani masih kurang respon. Petugas terlihat sibuk dengan tugasnya masing-masing sehingga kurang memperhatikan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Kemampuan petugas di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak belum bisa dikatakan cukup, jadi masih kurang. Masih perlu pelatihan. Mengenai keluhan masyarakat, seperti yang diungkapkan seksi informasi di Kantor Imigrasi Kelas I

Pontianak bahwa mengenai keluhan atas kesalahan pelayanan tetap diperhatikan. Apabila kesalahan dari pihak pemberi pelayanan, petugas akan menyampaikan permohonan maaf. Tetapi apabila kerusakan terjadi pada sistem itu akan dijamin oleh Negara dan diganti oleh Negara tanpa biaya.

4. Janminan Kepastian (*Assurance*)

Adalah kemampuan petugas atas pengetahuan mengenai prosedur pelayanan, kualitas keramahan, perhatian kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan terhadap pemohon.

Terkait mengenai keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Hanya saja terkadang terjadi kelambanan pelayanan yang diberikan petugas kepada pemohon. Selanjutnya mengenai keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan masih kurang ramah dan terkesan kasar. Sehingga membuat pemohon merasa tidak nyaman.

Di dalam menanamkan kepercayaan kepada pemohon. Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak menanamkan rasa kepercayaan dan rasa aman yaitu melalui informasi yang diberikan, melalui iklan-iklan di Koran, melalui himbuan,

melalui sosialisasi. Begitulah cara mereka untuk meyakinkan masyarakat.

5. Empati (*Empathy*)

Adalah tingkat perhatian dan kepedulian penyedia jasa atas kepentingan, kebutuhan, keluhan penerima jasa (pemohon). Pihak Imigrasi telah menyediakan mesin IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan kotak saran dengan bertujuan untuk memudahkan pemohon atau masyarakat dalam menyampaikan puas atau tidak puasnya dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Imigrasi. Dalam hal penyampaian informasi masih kurang baik karena tanpa adanya inisiatif dari petugas untuk menyampaikan informasi secara langsung kepada masyarakat.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil wawancara dan observasi yang dilaksanakan di lapangan mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak menyimpulkan hasil temuan di lapangan dengan sesuai aspek-aspek Fasilitas Fisik dan peralatan (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan atau Kepastian (*Assurance*), dan *Empathy* atau Kepedulian. Disebabkan beberapa faktor

seperti: 1). Sarana/Prasarana yang tersedia masih kurang nyaman, ruang tunggu masih terasa panas. Terkadang mengalami gangguan saat memberikan pelayanan dikarenakan komputer yang eror. 2) Masih sering terjadi ketidaktepatan waktu penyelesaian pembuatan paspor dikarenakan sewaktu-waktu terjadinya sistem yang eror. 3). Petugas yang melayani masih kurang respon. Kurang memperhatikan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat yang ingin membuat paspor. 4). Pelayanan yang diberikan sudah cukup baik. Tetapi terkadang pelayanannya saja yang lama. Dalam hal menunggu antrian untuk foto, wawancara dan sidik jar. Masih kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan. 5). Masih kurangnya perhatian petugas dalam menyampaikan informasi yang baik kepada masyarakat.

2. SARAN

Kepada Kantor Imigrasi Kelas I Pontianak untuk lebih meningkatkan sarana dan prasarana sehingga diharapkan mampu bekerja secara efektif dan lebih baik, menambah sumber daya manusia yang kompeten, harus tanggap dengan keluhan masyarakat dan memberikan himbuan kepada petugas tata cara pelayanan publik yang baik, ramah dan sopan.

Referensi

Buku-buku:

Brata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elekmedia Komputindo.

Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.

Moenir, H A.S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Akasara.

Ratminto, Atikseptiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sadorno, Sukirno. 1996. *Pelayanan yang baik & Berkualitas*. Yogyakarta: Universitas Terbuka.

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiono. 2004. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Tangkilisan, Hessel Nogi.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. PT Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta, 2005.

<http://www.imigrasi.go.id/index.php/hubungi-kami/kantor-imigrasi>

diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 jam 13.30 WIB.

http://eprints.undip.ac.id/7673/1/D2A004041_Huntal_Hutapea.pdf

diakses pada tanggal 20 Maret 2015 jam 11.01 WIB.

Sumber Lain:

Wicaksono, Widya, Kristian. *Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Bandung*.

<http://www.stiami.ac.id/jurnal/download/19/kualitas-pelayanan-pembuatan-paspor-di-kantor-imigrasi-kelas-1-bandung>

diakses pada tanggal 20 Agustus 2014 jam 12:30 WIB.



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://jurmafis.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 : Shea Marischa
NIM / Periode lulus : E01110025
Tanggal Lulus : 16 Maret 2015
Fakultas/ Jurusan : Fisip / Ilmu Administrasi
E-mail address/ HP : Marischaghea@yahoo.com / 089531835643

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

Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor
Imigrasi Kelas I Pontianak

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini, Pengelola Jurnal berhak menyimpan, mengalih-media/ format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/ mempublikasikannya di Internet atau media lain):

- Secara *fulltext*
 content artikel sesuai dengan standar penulis jurnal yang berlaku.

untuk kepentingan akademis tanpa tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/ pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Pengelola Jurnal, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.



Mengetahui, disetujui
Pengelola Jurnal 25 Juni 2015

Catatan:

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

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 25-06-2015

Shea Marischa

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)