

KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA EMPIYANG KECAMATAN JANGKANG KABUPATEN SANGGAU

Oleh:

YOHANES HELDIDORES

NIM. E21111019

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak. Tahun 2015

Email: Yohanesfisip@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis indikasi Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau. Metode penelitian yang digunakan yaitu jenis penelitian deskriptif kualitatif. Permasalahan yang dijumpai dalam penelitian ini yaitu: Kurangnya informasi dari pihak pemerintah desa Empiyang, adanya pungutan liar, seringkali kantor desa tutup pada hari kerja, tidak tertibnya terhadap jadwal dan waktu kerja yang telah ditentukan. Adapun teori yang digunakan yaitu teori menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) dengan 6 indikator yaitu: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban. Pada hasil penelitian menunjukkan bahwa dilihat dari aspek transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban sudah menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan efektif seperti: pelayanannya sudah bersifat terbuka, adanya tanggungjawab dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, sudah terlihat adanya kemampuan untuk lebih tekun memahami apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan cepat tanggap dalam menanggapi keluhan-keluhan dalam proses pelayanan, dan bersikap adil dan jujur. Rekomendasinya adalah para pegawai/petugas pelayanan di kantor desa Empiyang sebaiknya untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang terbuka, bertanggungjawab serta selalu memperhatikan aspirasi dari masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan.

Kata-kata kunci: kualitas, Pelayanan, Kantor Desa Empiyang, Kecamatan Jangkang.

Abstract

This study aims to identify and analyze indications of Quality Service in the Office of Rural Community Subdistrict Empiyang Jangkang Sanggau. The research method used is qualitative descriptive research. The problems encountered in this study are: The lack of information from the government side Empiyang village, the extortion, often the village office is closed on weekdays, no martinet to schedules and work time has been determined. The theory used is the theory according to Litjan Poltak Sinambela, et al (2011: 6) with six indicators, namely: transparency, accountability, conditional, participative, equal rights, the balance of rights and obligations. On the results showed that from the aspect of transparency, accountability, conditional, participative, equal rights, the balance of rights and obligations already showing good service quality and effectively as: ministry already is open, the responsibility and the certainty of the completion time of service in accordance with the provisions that have been stipulation, had seen the ability to more diligently to understand what the community needs and responsive in responding to complaints in the service process, and to be fair and honest. The recommendation is the employee/service officer at the village office Empiyang should be to further improve the quality of services through a service that is open, responsible and always pay attention to the aspirations of the people who need services.

Keywords: quality, service, Empiyang Village Office, District Jangkang.

A. PENDAHULUAN

Desa adalah wilayah yang penduduknya saling mengenal hidup bergotong-royong, adat istiadat, tata norma dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatan.

Menurut widjaja (2010:4) mengemukakan secara historis desa merupakan cikal-bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintah di Indonesia jauh sebelum negara bangsa ini terbentuk. Struktur sosial sejenis desa, masyarakat adat dan lain sebagainya telah menjadi institusi sosial yang mempunyai posisi yang sangat penting. Desa merupakan institusi yang otonom dengan tradisi, adat istiadat dan hukumnya sendiri serta relatif mandiri.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, aparat birokrasi pemerintahan di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang lebih peduli dengan kebutuhan masyarakat daerahnya. Terdapat konsep yang mendasar dalam hal mengelola urusan yang mengatur pemerintah lokal ini yakni adanya prakarsa sendiri berdasarkan pada aspirasi masyarakat daerah tersebut. Otonomi daerah bermakna kemauan masyarakat lokal untuk memecahkan berbagai macam masalah masyarakat setempat demi mencapai kesejahteraan mereka. Namun pada kenyataanya

penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada pelayanan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung, seperti melalui media massa yang menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik.

Mengingat kompleksnya aspek atau bidang yang hendak dibangun khususnya pada tingkat pemerintahan Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau, maka salah satu aspek yang terlebih dahulu perlu dibangun adalah meningkatkan kemampuan aparat pemerintah desa dalam memberi kualitas pelayanan dan tugas-tugas administrasi pemerintahan sesuai dengan standar pelayanan. Hal tersebut sangat penting, karena pemerintah desa Empiyang beserta aparatnya adalah sebagai administrator penyelenggara utama aktivitas pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maupun sebagai pembina ketentraman dan ketertiban di wilayah kekuasaannya.

Tugas pokok pemerintahan desa Empiyang adalah menjalankan sebagian kewenangan kecamatan Jangkang serta melaksanakan tugas-tugas lainnya berdasar kepada peraturan yang berlaku. Dalam kapasitasnya sebagai sebuah organisasi pemerintah dibawah Kecamatan, tujuan

penyelenggaraan pemerintahan desa adalah terlaksananya berbagai fungsi kelurahan sesuai dengan kewenangannya yang diberikan oleh kecamatan secara efektif dan efisien, termasuk didalamnya adalah fungsi pelayanan administrasi aparat kepada masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, dan memakan biaya yang mahal. Desa Empiyang merupakan salah satu desa di Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau yang melaksanakan pelayanan publik dibidang administrasi kependudukan. Pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di desa Empiyang meliputi pengurusan surat pengantar pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), dan Akta Kelahiran (AK).

Hasil pengamatan dilapangan yang dilakukan oleh peneliti, menyebutkan terdapat beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan kepada masyarakat

dalam pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan. Adapun masalah yang ditemuiyaitu : (1) Kurangnya informasi dari pihak pemerintah desa Empiyang mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan. (2) Adanya pungutan liar dalam pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan. (3) Seringkali kantor desa tutup pada hari kerja yang telah ditentukan. (4) Tidak tertibnya pegawai pemerintah desa terhadap jadwal dan waktu kerja yang telah ditentukan sehingga menyebabkan pelayanan tidak berjalan dengan baik. (5) Belum optimalnya kualitas pelayanan publik bidang pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan. Fokus Penelitian: kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan di kantor desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau. Rumusan Masalah: Mengapa kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen kependudukan di kantor desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau belum terlaksana secara optimal? Tujuan Penelitian: untuk mengetahui kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan surat pengantar pembuatan dokumen

kependudukan di kantor desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan merupakan salah satu ujung tombak dari upaya pemuasan pelanggan dan sudah merupakan keharusan yang wajib dioptimalkan baik oleh individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas individu atau organisasi yang memberikan pelayanan.

Berdasarkan Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu: Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011: 5) pelayanan publik diartikan “pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tertentu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.

Pendapat lain dari Ratminto & Atik Septi Winarsih (2006: 4), yaitu: “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 dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah 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 (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan

terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Menurut Lijan Poltak Sinambela, dkk (2011: 6) berpendapat, secara teoritis pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang tercermin dari:

1. Transparansi

Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti pelanggan dalam hal ini masyarakat sangat berkepentingan dengan pelayanan yang bermutu. Pelayanan harus berorientasi pada mutu, sehingga perlu didengar dan dilihat pandangan pelanggan serta pengalaman mereka atas mutu pelayanan yang diterimanya.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan

pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat.

3. Kondisional

Kondisional yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Kemampuan aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat yang sesuai kondisi yang ada pada saat itu. Kemampuan aparatur pemerintah dalam menghadapi kendala-kendala yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kondisional meliputi efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Partisipasi merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan hak

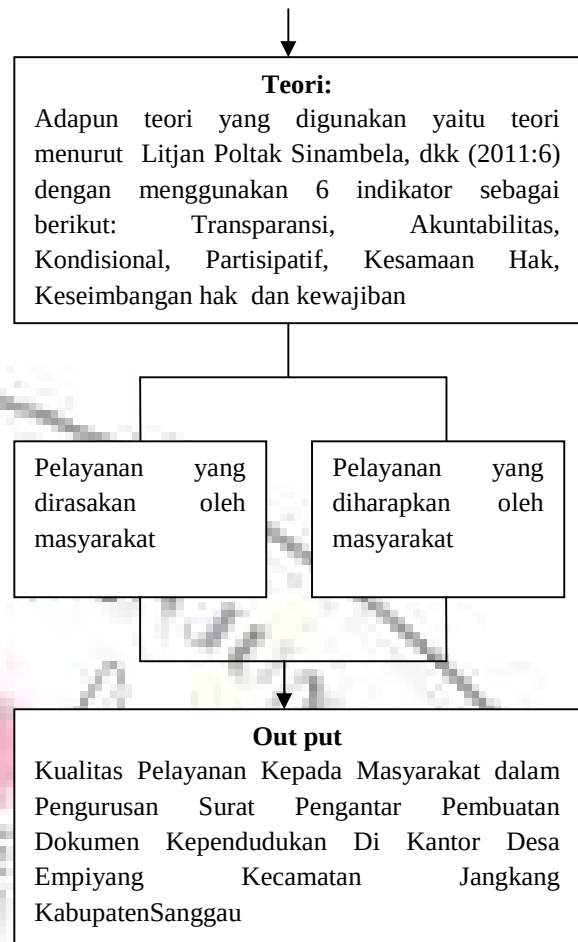
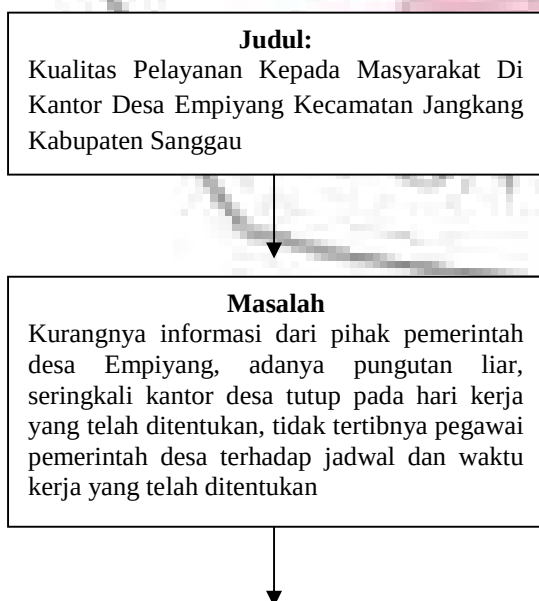
Kesamaan hak dalam pelayanan yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Pelayanan yang diberikan suatu instansi pemerintah maupun suatu organisasi kepada masyarakat tidak membedakan status sosial dan lainnya. Kesamaan hak dapat dilihat dari keteguhan dan ketegasan.

6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Keseimbangan hak dan kewajiban dalam memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah dengan menciptakan keseimbangan hak dan kewajiban petugas dan penerima pelayanan. Keseimbangan hak dan kewajiban meliputi keadilan dan kejujuran.

C. KERANGKA PIKIR PENELITIAN

Menurut Haryoko (dalam Sugiyono, 2011:60) kerangka berfikir dalam suatu penelitian yaitu saling berkenaan satu sama lain, maka perlu dilakukan deskripsi teoritis untuk masing-masing. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :



D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2004:6), bahwa penelitian deskriptif bertujuan mendeskripsikan objek yang diteliti dengan mengeksplorasi fakta dan data yang ada sesuai dengan sasaran atau bidang tertentu serta berusaha menggambarkan situasi atau kejadian secara nyata. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta

yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai “Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau”.

Selanjutnya untuk memperoleh data yang diperlukan maka langkah-langkah yang peneliti gunakan adalah observasi, dan dokumentasi. Adapun yang menjadi subjek penelitian disini diantaranya yaitu: Kepala Desa dan Sekretaris Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau sebagai informan kunci, 1 orang petugas/pegawai pelayanan di kantor desa Empiyang, dan 8 orang masyarakat desa Empiyang pengguna jasa pelayanan sebagai informan pendukung. Sedangkan Objek penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan yang dilakukan oleh Aparatur desa dan Pemerintah desa Empiyang sebagai fungsi pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Pemeriksaan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/verification*). Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber.

E. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang telah dideskripsikan diatas memberikan gambaran tentang Kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau khususnya, dilihat dari beberapa indikator yang dipakai dalam penelitian ini yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

Indikator pertama yaitu transparansi atau pelayanan yang bersifat terbuka. Hasil wawancara dengan masyarakat yang ada di desa Empiyang ternyata diperoleh gambaran bahwa tanggapan/penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa atau petugas pelayanan di kantor desa Empiyang ternyata masih terkategori kurang baik dan memuaskan. Oleh karena itu ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Empiyang dilihat dari indikator Transparansi masih berada pada kategori rendah dan kurang efektif sehingga perlu adanya pembenahan untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi masyarakat.

Indikator kedua yaitu akuntabilitas yang dipakai untuk mengukur tingkat

kualitas pelayanan publik pemerintah desa Empiyang. Dalam hal ini, pelayanan yang bersifat akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil wawancara di lapangan diperoleh gambaran bahwa ternyata kebanyakan responden masyarakat menilai tingkat akuntabilitas pelayanan publik oleh pemerintah desa Empiyang masih dirasakan belum terlaksana dengan baik serta tidak adanya kepastian waktu penyelesaian pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Empiyang dilihat dari indikator akuntabilitas adalah masih kurang baik sehingga perlu ditingkatkan lagi.

Indikator ketiga yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan di kantor desa Empiyang adalah kondisional, yaitu pemberian pelayanan yang sesuai dengan kondisi kemampuan pemberi dan penerima pelayanan. Hasil wawancara di lapangan menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas/pegawai berkategori cukup baik, namun dalam segi penguasaan bidang teknologi masih kurang baik sehingga menjadi penghambat proses penyelesaian pelayanan. Hal demikian disebabkan oleh latar belakang pendidikan yang masih minim. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kemampuan dalam pemberian pelayanan kepada

masyarakat belum sesuai dengan kemampuan yang diharapkan dan belum selaras dengan kebutuhan serta kepentingan masyarakat setempat.

Indikator keempat yang dipakai dalam mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat adalah partisipatif yaitu merupakan suatu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

Hasil wawancara di lapangan menunjukkan masih banyak keluhan-keluhan dari masyarakat terkait pelaksanaan pelayanan di kantor desa Empiyang, hal tersebut sangat jelas terlihat dari waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sehingga muncul rasa tidak puas dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Ini jelas menunjukkan bahwa kemampuan petugas/pegawai penyelenggara pelayanan masih kurang baik dan tidak ada upaya untuk merespon berbagai keluhan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Indikator kelima untuk mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Empiyang adalah kesamaan hak yaitu suatu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara yang

disampaikan oleh beberapa masyarakat di desa Empiyang menyebutkan bahwa pelayanan di kantor desa Empiyang memang tidak ada diskriminasi, namun belum menunjukkan pelayanan yang berkualitas baik dari segi pelaksanaan maupun dari segi informasi yang diberikan dan masih perlu ditingkatkan lagi. Dari penuturan yang disampaikan oleh masyarakat tersebut, maka disini pemerintah desa Empiyang dituntut untuk lebih bekerja keras dalam meningkatkan pelayanan yang baik dan efektif demi tercapainya kepuasan pelayanan.

Adapun indikator keenam yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan kepada masyarakat di kantor desa Empiyang adalah keseimbangan hak dan kewajiban yaitu memberikan pelayanan dengan mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Hasil wawancara di lapangan menunjukkan bahwa sudah cukup adil, namun selama ini pelayanan yang diberikan oleh pemerintah desa Empiyang masih belum terasa efektif baik dalam pelaksanaannya, waktu penyelesaiannya, serta biaya pelayanan yang ditentukan. Dari beberapa penuturan yang diungkapkan oleh warga desa Empiyang tersebut, maka disini pemerintah desa Empiyang dituntut untuk lebih mengutamakan kepentingan dan kebutuhan

masyarakat baik dalam pelaksanaan pelayanan maupun dalam penyelesaiannya.

F. KESIMPULAN DAN SARAN

a) Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tersebut ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau dilihat dari indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban sudah terlaksana dengan baik dan efektif, namun masih perlu ditingkatkan lagi kinerja petugas/pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat agar terciptanya pelayanan yang lebih baik lagi dan dapat memberikan kepuasan sesuai dengan harapan masyarakat.

b) Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis paparkan diatas maka peneliti memberikan beberapa saran mengenai Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Desa Empiyang Kecamatan Jangkang Kabupaten Sanggau adalah sebagai berikut:

1. Kepala desa beserta aparturnya harus lebih aktif dan bertanggungjawab

- dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagai pelaksana pelayanan.
2. Mengadakan program penyuluhan melalui kepala Dusun maupun ketua RT masing-masing.
 3. Menyelenggarakan pelayanan yang tidak memberatkan dan menyulitkan masyarakat.
 4. Taat dan tertib terhadap jadwal dan waktu kerja yang telah ditetapkan.

G. REFERENSI

Agus Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governace Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press.

HAW, Widjaja. 2010. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Desa Yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Moleong, Lexy. J. 2004. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung :PT. Remaja Rosdakarya.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
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 : Yohanes Heldidores
NIM / Periode lulus : E21111019/II
Tanggal Lulus : 9 Oktober 2015
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail address/ HP : Yohanesfisip@yahoo.com / 089674799006

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

KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DESA EMPIYANG
KECAMATAN JANGKANG KABUPATEN SANGGAU

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

- ☐ Secara *fulltex*
☒ *content* artikel sesuai dengan standar penulis 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 Publika

Dr. Arifin, S.Sos, M.AB
NIP. 197105021997021002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : 14 Desember 2015

Yohanes Heldidores
NIM. E21111019

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)