PENYELENGGARAAN PEMBUATAN SURAT PAS LINTAS BATAS PIHAK IMIGRASI DI DESA JASA KECAMATAN KETUNGAU HULU KABUPATEN SINTANG

Oleh:
DESSY NYETIA BEBIANA
NIM. E21112018

Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura Pontianak Tahun 2016

Email: dessy.beby@yahoo,co,id

Abstrak

Pelayanan pihak imigrasi terhadap pembuatan Surat Pas Lintas batas di Desa Jasa yang masih lambat, jarak tempuh Instansi yang jauh, serta pelayanan yang belum optimal. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis standar pelayanan dan pencapaian tujuan dalam pembuatan surat pas lintas batas.Teori yang digunakan menurut Sinambela dalam pelayanan yaitu memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari : Transparan,Akuntabilitas, Kondisional,partisipatif. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam pelayanan masih belum memenuhi kriteria Transparan, sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas transparansi. Akuntabilitas kinerja pelayanan public, dilihat berdasarkan proses yang meliputi tingkat ketelitian,profesionalitas petugas, kelengkapan sarana prasarana, kejelasan aturan, kedisiplinan. Kondisional, pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat instansi yang masih jauh dalam pembuatan surat pas lintas batas, pelayanan yang lambat, sehingga menyulitkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasinya untuk menuju pertanggungjawaban yang baik sesuai dengan peraturan yang ditetntukan oleh pemerintah pusat khususnya dalam Pelayanan, pengawasan maupun pemeriksaan maka dari berbagai pihak haruslah sama-sama memiliki hati nurani untuk mentaati peraturan yang berlaku. Saran peneliti dari hasil penelitian ini adalah pelayanan pembuatan surat pas lintas batas harus lebih: Transparan,Melakukan kerjasama dengan masyarakat perbatasan dengan hukum dan mengajak masayarakat untuk saling mematuhi dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat khusunya masyarakat perbatasan sehingga bisa memenuhi kebutuhan masyarakat dalam waktu yang efisien.

Kata kunci: Penyelenggaraan pelayanan, Pembuatan Surat Pas Lintas Batas

THE IMPLEMENTATION OF MAKING CROSS-BORDER TRAVEL DOCUMENT OF IMMIGRATION SERVICES AT JASA VILLAGE, KETUNGAU HULU SUB-DISTRICT, SINTANG REGENCY

Abstract

The slow service of the immigration officer towards the making of cross-border travel document at Jasa village, far millage of institute and the given service which is not optimal. The aim of this research is to describe and analyze the standard of service and the attainment of goal of making cross-border travel document. Theory used according to Sinambela, in a service should satisfy the society. To attain the satisfaction, it is required the quality of superfine service which is reflected from : transparent, accountability, Conditioning, Participatory. Method used in this research is descriptive study with qualitative approach. The result of this research showed that in the service, it still did not acquire the transparent criteria, as the reference for all the implementer of public service to improve the

quality of transparent. Accountability of public service, identified base on the process covers the level of accuracy, officers' professionalism, completeness of facilities and infrastructures, clarity of regulation and discipline. Conditional of service which is appropriate with the condition and skill of the giver and receiver of service hold on principal. Participatory is the service which can support the role of society which pays attention to aspiration, the need and hope of society institute which is still far from real toward the making of cross-border travel document, the slow service, so that they complicated the society in acquiring the administration needs to come to well responsibility that is appropriate with the rule determined by the government in terms of service, supervision as well as inspection. So that, all involved sides must cooperatively obey the regulation. Researcher's suggestion base from the result of the research is the service of making cross-border travel document must be more transparent, implementing a cooperation with the society of border and law and counting the society in for getting along to obey and defend the safety as well as neatness in society, especially border society, so that it can meet the need of society in efficient way.

Keywords: Service implementation, The Making of cross-border travel document

A. PENDAHULUAN

Batas Negara Terpadu Entikong. Kepala Badan Nasional Pengelola Perbatasan Republik Indonesia Peraturan Pengelola Perbatasan Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Masterplan Pos Lintas.

Globalisasi yang terjadi hingga saat ini telah membawa pengaruh yang sangat signifikan terhadap arus mobilitas manusia antarnegara, sehingga menyebabkan pergerakan manusia antar Negara tidak dapat terhindarkan lagi dan menimbulkan pandangan negara tanpa batas (*bordless world*). Globalisasi yang telah mendunia ini juga menjadi sebab bagi Pertumbuhan dan perkembangan perekonomian global sehingga meningkatkan perjalanan manusia baik melalui darat, laut, dan udara untuk berbagai kepantingan baik di tingkat domestik maupun internasional.

Berkaitan dengan perjalanan manusia dalam melakukan perlintasan antar Negara yang terjadi terus-menerus,maka peran dari birokrasi pemerintahan sangat dibutuhkan guna menjaga kedaulatan suatu negara atas wilayahnya. Pada dasarnya birokrasi adalah keseluruhan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas negara dalam berbagai unit orga nisasi dibawah departemen dan lembaga non-departemen, baik ditingkat pusat maupun daerah seperti Provinsi, Kabupaten, Kecamatan bahkan pada tingkat Kelurahan/Desa.

Dalam hal ini birokrasi yang dimaksud adalah Direktorat Jenderal Imigrasi, yang memiliki hak dan wewenang untuk mengatur lalu-lintas orang yang akan masuk ataupun keluar wilayah negara Republik Indonesia dan bahkan memberikan izin tinggal untuk jangka waktu tertentu. Direktorat Jenderal Imigrasi bertugas untuk

mengatur lalu lintas orang yang akan keluar ataupun masuk wilayah negara Republik Indonesia serta memiliki kewenangan untuk mengeluarkan suatu dokumen yang telah disepakati secara universal sebagai instrumen yang digunakan oleh orang-orang yang akan melakukan perjalanan antar negara. Selanjutnya dokumen tersebut diberi nama Surat Perjalanan pas lintas batas (SPPLB) atau Pasport Republik Indonesia.

Surat Perjalanan Pas lintas batas (SPPLB) adalah dokumen resmi yang memuat identitas pemegangnya, yang berlaku dan dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi yang ada di wilayah perbatasan lewat jalan darat indonesia. Surat Perjalanan Pas Lintas Batas (SPPLB) berfungsi sebagai bukti domisili seseorang yang menunjukkan kewarganegaraannya di wilayah negara lain. Oleh karena pentingnya Surat Perjalanan Pas Lintas Batas (SPPLB) dalam menjaga kedaulatan suatu Negara dan juga memberikan rasa aman bagi warganegaranya yang melakukan lalu lintas antar negara, maka Kantor Imigrasi dalam mengeluarkan Surat Perjalanan Pas Lintas Batas(SPPLB) dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat yang akan melakukan pengurusan Surat Perjalanan Pas Lintas Batas (SPPLB) Pelayanan publik merupakan salah satu persoalan yang cukup aktual dalam kajian birokrasi, karena pelaksanaannya merupakan cerminan kinerja birokrasi secara umum.

B. TINJAUANPUSTAKA

1. Konsep Pelayanan publik

Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik.Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarny adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

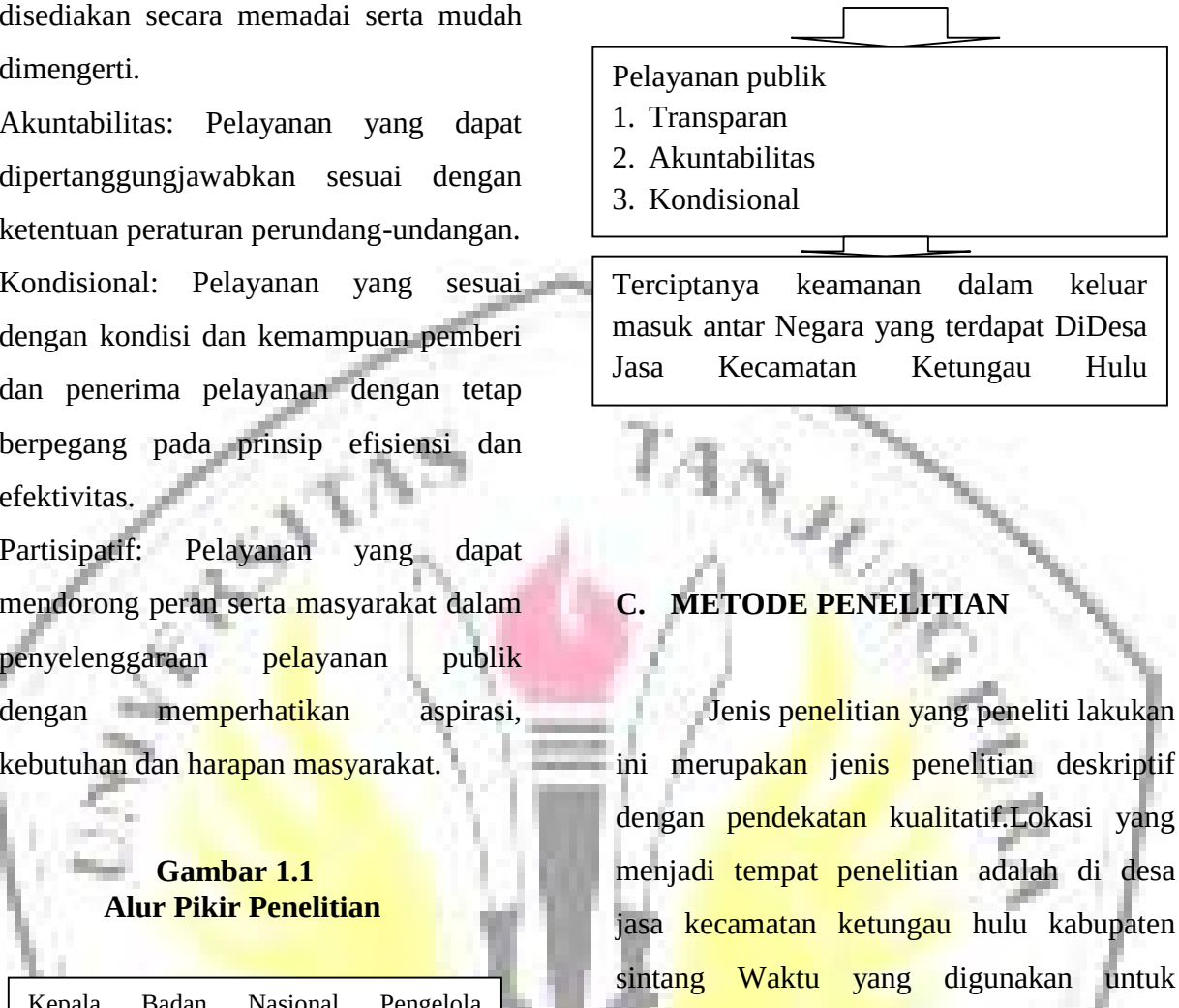
a. Transparan: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan

DESSY NYETIA BEBIANA, NIM. E21112018
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Untan

disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
d. Partisipatif: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Gambar 1.1
Alur Pikir Penelitian



C. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti lakukan ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.Lokasi yang menjadi tempat penelitian adalah di desa jasa kecamatan ketungau hulu kabupaten sintang Waktu yang digunakan untuk menyusun skripsi ini dari pengajuan judul, konsultasi, hingga penelitian dimulai pada September 2015 hingga februari 2016. Subjek dari penelitian ini adalah kantor imigrasi entikong dan Desa jasa kecamatan ketungau. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri dibantu dengan alat bantu penelitian berupa *tape recorder* atau *handycam*. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.Untuk menganalisis data,

DESSY NYETIA BEBIANA, NIM. E21112018
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Untan

peneliti menggunakan teknik analisis data Miles dan Huberman dalam Silalahi (2012:339) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Agar data yang peneliti dapat teruji keabsahannya maka dari itu peneliti menggunakan cara triangulasi data. Peneliti menggunakan triangulasi sumber yaitu mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain dan triangulasi teknik yaitu mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menganalisis permasalahan dalam pelayanan public peneliti menggunakan teori pelayanan public Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarny adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan: Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas: Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional: Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan pembuatan surat pas lintas batas oleh pihak imigrasi di Desa Jasa kecamatan ketungau hulu.

Dalam peraturan menteri keuangan Nomor 188 /PMK.04/2010 dalam BAB I ketentuan umum Pasal 1 ayat 13 menyebutkan bahwa kartu pas lintas batas yang selanjutnya disebut dengan PLB adalah kartu yang dikeluarkan oleh kantor imigrasi yang membawahi pos pemeriksaan lintas batas yang diberikan kepada pelintas batas setelah memenuhi persyaratan tertentu. Transparansi Pembuatan Surat Pas lintas batas

Maksud di tetapkan petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas transparansi dan

akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan di tetapkan teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sector pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuahan dasar masyarakat.

Transparansi Pembuatan Surat Pas lintas batas Maksud di tetapkan petunjuk teknis ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public untuk meningkatkan kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan, sementara tujuan di tetapkan teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan public yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sector pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak sipil dan kebutuahan dasar masyarakat. Kinerjanya masih jauh dari yang diharapkan hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan dan keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurangnya akomodatif, dan terbatasnya fasilitas,sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian. Buruknya kinerja pelayanan public ni antara lain dikarenakan belum terlaksananya transparansi dan akuntabilitas setiap unit instansi pemerintah kualitas kinerja pelayanan public belum memiliki impikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat. Kecamatan entikong yang dalam hal ini sebagai pelaksana dan tempat pelayanan public yang langsung bersinggungan dengan masyarakat prinsip-prinsip akuntabilitas dan transparan.

Transparan harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi, transparansi memaparkan prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah dalam pembuatan surat pas lintas batas yakni informasi, tentang pelayanan, proses pembuatan, dan pelaksanaan dan hasil-hasil yang dicapai. Transparansi memaparkan upaya menciptakan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi yang akurat dan memadai. Yang menjadi indicator untuk mengukur transparansi ini antara lain: manajemen dan penyelenggaraan pelayanan public, prosedur pelayanan, persyaratan teknis dan administrative pelayanan,rincian biaya pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, pejabat yang berwenang dan

bertanggungjawab,lokasi pelayanan,janji pelayanan, standar pelayanan public, informasi pelayanan

Akuntabilitas bearti para pengambilan keputusan dalam sector public, swasta, dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban (akuntabilitas) kepada public ataupun masyarakat umum indicator atau mengukur akuntabilitas anatara lain: akuntabilitas kinerja pelayanan public, dilihat berdasarkan proses yang meliputi tingkat ketelitian,profesionalitas petugas, kelengkapan sarana prasarana, kejelasan aturan, kedisiplinan. Akuntabilitas biaya pelayanan public, dipunggut sesuai dengan ketentuan perundang-undang yang telah ditetapkan.

Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang teguh pada prinsip efektivitas, kesepakatan yang sesuai dengan kemampuan mereka masing-masing, dalam melaksanakan pelayanan nantinya juga perlu dipertimbangkan situasi dan kondisi kedua belah pihak yang pasti memiliki keterbatasan kemudian hal tersebut telah dipertimbangkan dan dicari jalan keluarnya dalam kesepakatan itu.

Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapanmasyarakat. Aspirasi masyarakat dapat diwujudkan dimulai dari proses kesepakatan dalam pembuatan surat pas lintas batas, sebagaimana yang telah dijelaskan didalam hal proses pembuatan surat pas lintas batas tentunya masyarakatadalah salah satu pihak penting yang harus ikut serta dalam pembuatan kesepakatan, karena hal ini akan menyangkut hak dan asasi mereka dalam proses pelaksanaan pelayanan. Masyarakat menjadi tujuan utama selain itu proses pengawasan proses pelaksanaan pembuatan surat pas lintas batas, masyarakat jga memegang peran penting apabila ditemukan kejanggalan dalam pelaksana yang mungkin bertentangan dengan kesepakatan yang telah di adakan dalam dokumen, maka masyarakat dapat menggunakan haknya untuk melakukan complain.

Berdasarkan indormasi dari informan masyarakat setempat mengatakan: *"waktunya sangat lama dalam pembuatan surat pas lintas batas pelayanan petugasnya lebih ke nepotisme kalau keluarganya cepat dikerjakan ataupun dijadikan,kalau orang lain perlu waktu untuk menunggu*". (wawancara 29 November 2015).

DESSY NYETIA BEBIANA, NIM. E21112018
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Untan

Berdasarkan informasi yang ada dilapangan, waktu pelayanan hanya membutuhkan 5 menit saja,ini waktu dalam pemeriksaan SPLB yang melanggar peraturan dan ketentuan akan dilihat apabila setelah melakukan pemeriksaan dipos penjagaan perbatasan desa jasa.

Berdasarkan informasi dari informan kasubbag imigrasi Entikong mengatakan :

" berita acara pemeriksaan 5 menit bisa selesai, kadang-kadang untuk menjelaskanya yang membutuhkan waktu lama. Untuk isi data.Menjelaskannya kalau yang lanncar ndak banyak Tanya ndak lama.Paling dikasik duit jak setelah itu udah".(wawancara 22 Vovember 2015).

Dilihat dari waktu yang demikian maka, dapat dikatakan bahwa penggunaan waktu sudah baik.Dilihat dari yang melanggar maupun yang tidak melanggar diberikan waktu penanganan tidak melebihi waktu yang telah ditetapkan. Adapun ketika pelanggar sampai keberita acara pemeriksaan pelanggaran lalu lintas, ada perpanjangan waktu yang merupakan kesepakatan antara petugas dan pengemudi atau pengusaha angkutan barang, yang melakukan negoisasi mengenai sanksi yang akan diberikan sehingga waktu yang diberikan akan melebihi waktu yang ditentukan. Namun hal ini tidak berpengaruh terhadap waktu pelayanan yang telah ditentukan, karena perpanjangan waktu ini merupakan kesepakatan bersama.

Untuk menuju pertanggungjawaban yang baik sesuai dengan peraturan yang ditetntukan oleh pemerintah pusat khususnya dalam Pelayanan, pengawasan maupun pemeriksaan maka dari berbagai pihak haruslah sama-sama memiliki hati nurani untuk mentaati peraturan yang berlaku bukan malah melakukan negoisasi demi kepentingan pribadinya bagi masyarakat maupun petugasnya.

Untuk melakukan pertanggung-jawaban sebagaimana hasil dalam wawancara dengan Along Suhardi sebagai kepada Desa berikut:

"Sebagai kepala Desa, di Desa jasa saya bertanggungjawab dalam pembuatan surat pas lintas batas, namun masih adapula masyarakat yang mengeluh dalam proses pelayanan pembuatan yang memakan waktu cukup lama, semua dikarenakan fasilitas listrik yang hanya ada dimalam hari dalam melakukan pekerjaan print persyaratan dalam membuat tembusan surat pas lintas batas di Desa jasa".

(Hasil wawancara dengan kepala desa jasa kecamatan ketungau hulu 29 November 2015).

DESSY NYETIA BEBIANA, NIM. E21112018
Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Untan

Pertanggungjawaban dari kepala kantor imigrasi perbatasan entikong Sihotang juga menyampaikan pendapat sebagai berikut:

"*Saya sebagai kepala pimpinan kantor imigrasi perbatasan entikong juga ikut serta dalam mengeluarkan surat jalan pas lintas batas yang masyarakat minta setelah memnuhi persyaratan yang sudah ada tembusan dari kepala desa,serta camat dan memiliki data yang akurat sehingga bisa meyakinkan pihak imigrasi untuk membuat ataupun mengeluarkan surat jalan pas lintas batas*".

(hasil wawancara dengan kepala pimpinan imigrasi perbatasan entikong 22 November 2015).

E. KESIMPULAN

1. Transparansi

   Pembuatan surat pas lintas batasDari penjelasan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa perbatasan Indonesia menjadi penting dijaga dan dibangun karena terdapat banyak potensi-potensi keuntungan dan kerugian.
2. Akuntabilitas

   Pembuatan surat pas lintas batas Minimnya fasilitas serta peralatan yang dimiliki petugas diperbatasan menyebabkan belum optimalnya kinerja petugas perbatasan. Tidak adanya kepatuhan masyarakat yang bertindak sesuka hatinya untuk daerah perbatasan jasa entikong, sehingga menyebabkan terjadinya penyalahgunaan PLB dijadikan sebagai alat untuk memasukan barang dari Malaysia.
3. Kondisional

   pembuatan surat pas lintas batasWilayah perbatasan memiliki sumber daya manusia didalamnya, hal tersebut menandakan pentingnya regulasi yang khusus bagi masyarakat perbatasan, dimana memerlukan mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh negara, dan negara seharusnya lebih berhati – hati dalam melakukan pengawasan dalam perbatasan disebabkan ruang lingkup geografis diperbatasan sangat sulit terdapat daerah perbatasan yang terpencil dan berada di daerah batas kewenangan teritorial.
4. Partisipatif

   Pembuatan surat pas lintas batas Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapanmasyarakat. Aspirasi masyarakat dapat diwujudkan dimulai dari proses kesepakatan dalam

pembuatan surat pas lintas batas, sebagaimana yang telah dijelaskan didalam hal proses pembuatan surat pas lintas batas tentunya masyarakatadalah salah satu pihak penting yang harus ikut serta dalam pembuatan kesepakatan, karena hal ini akan menyangkut hak dan asasi mereka dalam proses pelaksanaan pelayanan.

F. SARAN

Menurut penulis harus dilakukan tindakan berupa pencegahan dan penindakan adapun yang penulis maksud dengan pencegahan adalah :

Melakukan kerjasama dengan masyarakat perbatasan dengan hukum dan mengajak masayarakat untuk saling bahu – membahu dalam menjaga keamanan dan ketertiban di masyarakat khusunya masyarakat perbatasan.Meresmikan perbatasan entikong, sebagai jalur resmi lintas batas antara Malaysia dan Indonesia.Melakukan registrasi dan identifikasi barang yang dibawa oleh masyarakat baik yang berasal dari Malaysia maupun Indonesia.

G. REFERENSI

➢ **Buku-Buku:**

Albrecht,Zemke.2005. *Teori kualitas pelyanan.*Jakarta: Sinar Harapan

Atik,Ratminto. 2005. *Manajemen pelayanan.* Yogyakarta: Pustaka Belajar

Bharata. 2004.*Dasar-dasar pelayanan prima.*Jakarta:PT.Elex. Media komputindo

Crosby, dkk.2005.*Teori Manajemen Kualitas*. Jakarta. Pustaka Indonesia

Creswell W Jhon . 2005. *Pendekatan kualitatif penyelidika.* Bandung: PT. Remaja

Dunn N willian. 2003. *Analisis kebijakan publik.* Jakarta: Sinar Harapan

Dwiyanto. 2007. *Orientasi pelayanan public*.Yogyakarta :UGM Press

Elthaitammy. 1990. *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan Nasabah*. Jakarta: sinar harapan

Gersoon.2002. Mengukur Kepuasan Pelangan. Jakarta: Cetakan kedua

Gronsoss, 2005 *Kualitas pelyanan pelangan.*.Yogyakarta: Edisi pertama

Gilman, Lewis. 2005. Pelayanan kepercayaan public.*Jakarta: EGC*

Huberman,Miles. 2006. Analisis data kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya

Kotler, 1997. *Harapan dan Kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: Edisi kedua

Koontz.2008. Intisari Manajemen. Jakarta: Edisi kedelapan

Langbein. 1980. perioritas pembangunan dan ekonomi. Yogyakarta: Adi Cita Karya Nusa

Muhadjir, Neong. 1996. *Metodologi penelitian kualitatif*. Yogyakarta : Rake Sarasin.

Sule, Saefullah. 2002. Keterkaitan antara kepuasan kerja karyawan dan kepuasan. Jakarta: Kencana

Sinambela.2006.*Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Saebani, Ahmad. 2008. *Metode Penelitian. Bandung* : Cv Pustaka Setia.

Sugiyono, 2011.*Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Schermerhorn. 2004. *Manajemen.* Jakarta: Erlangga

Sariatmodjo,dkk. 1999. *konsep kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan.* Malang . Universitas Brawijaya

Vincent Gespersz. 1997.*Manajemen kualitas dalam industry jasa*. Jakarta: Gramedia.

Wyckof.2005.*Pengertian danKualitas pelayanan*.Jakarta: Erlangga.

Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia.

Wuludjeng, Sri. 2007. *Pengantar Manajemen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
Wahab.2008. Pengantar Hukum Indonesia. Surakarta: UNS Press

- **Sumber lain**

Nikolas. 2014, *Penyalahgunaan Pas Lintas Batas oleh Pihak Ketiga Terhadap Terjadinya Kejahatan Melalui Pos Lintas Batas Jagoi Babang.*Diambil pada tanggal 02 januari 2016.

Antoni Juan As.2014,*Impelementasi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan paspor di Kota Pekan Baru.* Diambil pada tanggal 04 januari 2016

Rizal, 2013.*Kualitas pelayanan pemerintah dalam mengupayakan Air Bersih diSekadau Kalimantan barat*, Diambil pada tanggal 9 Oktober 2015.
Statistik Kegiatan Pos Imigrasi Jasa .Tahun 2014.

- **Peraturan Perundang-Undangan**

Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993.

Kepala Badan Nasional Pengelola Perbatasan Republik Indonesia Peraturan Pengelola Perbatasan Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Masterplan Pos Lintas Batas Negara Terpadu Entikong.

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 : Dessy Nyefia Bebiana
NIM / Periode lulus : E2111.2018 /
Tanggal Lulus : 25 Februari 2016
Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
E-mail addres/ HP : dessy.bebiana@yahoo.co.id

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

Penyelenggaraan Pembuatan surat Pas lintas Batas Pihak Migrasi di Desa Jasa kecamatan kaungan hulu kabupaten sintang

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 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 26-4-2016

Dr. H. Asrin, M.AB
NIP. 19710502 199702 1002

Dibuat di : Pontianak
Pada tanggal : .....

Dessy Nyefia Bebiana
NIM. E2111 2018

Catatan :
*tulis 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)