

KUALITAS PELAYANAN PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DI KECAMATAN MONTERADO KABUPATEN BENGKAYANG

Oleh:
HEROSIUS
NIM. E21112007

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

e-mail: Herosiusdoni@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pusat kesehatan masyarakat di Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang. Permasalahan yang terjadi terkait dalam pelayanan yang diberikan Puskesmas Monterado kepada masyarakat yaitu jumlah tenaga kesehatan yang masih kurang, kurangnya kepedulian dan perhatian penggunaan layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan, dan kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan. Jenis penelitian ini deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini menggunakan teori Fitzsimmons dan Fitzsimmons tentang dimensi pokok kualitas pelayanan, karena pelayanan berkaitan erat dengan jasa yang diterima oleh masyarakat selaku pelanggan. Dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*emphaty*), jaminan (*assurance*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability*, dimensi *assurance* dan dimensi *emphaty* sudah terlaksana dengan baik dimana pada dimensi *reliability* puskesmas telah melaksanakan pelayanan yang janjikan. Pada *assurance* pegawai puskesmas dalam memberikan informasi kepada pasien tidak marah-marah dan untuk dimensi *emphaty* petugas memiliki kemauan untuk mamahami kebutuhan dan manjalin komunikasi yang baik kepada masyarakat. Sedangkan pada dimensi *responsiveness* masyarakat masih kurang puas dengan kecepatan pelayanan yang diberikan dan terkesan lamban. Saran dari penelitian ini adalah menambah jumlah pegawai agar pelayanan dari puskesmas bisa terwujud yaitu kepuasan pasien bisa terpenuhi.

Kata-kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, *Reliability*, *Responsiveness*, *Emphaty*, *Assurance*

Abstract

The purpose of this research is to describe the quality of public health-care centre in Monterado, Bengkayang. Problems occurred to the service of the public health-care centre are the number of health-care staff are still lack, careless and attention to the individual services used that provide by the service organize, also its lack of infrastructure in providing services. This research is descriptive with qualitative approaches. The research uses the theory of Fitzsimmons and Fitzsimmons on principal dimensions of service quality, because it is closely related to the services received by the community as a customer. The dimentions are reliability, responsiveness, empathy and assurance. These results indicate that the reliability, assurance and empathy dimensions has been performing well in which the clinics reliability dimension have been carrying out the promise d services. On the staff clinic assurance in order to providing information to the patients is not to be grumpy and to the empathy dimension officials have a will to understanding the needs and establish a good communication to the public. While on the responsiveness dimension of the community was still not satisfied with the pace of the service provided and slow impressed. Suggestion of this research is to increase the staff of the health center in order to service of the clinic that realized the patient satisfaction is fulfilled.

Keywords: Quality, Service, *Reliability*, *Responsiveness*, *Empathy*, *Assurance*.

A. PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk mengatasi permasalahan pelayanan publik di Indonesia dan memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, masih terdapat kesenjangan persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparat birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi akan menciptakan suatu penilaian dari masyarakat. Dengan penilaian tersebut masyarakat akan mengetahui apakah organisasi publik tersebut baik atau buruk dalam memberikan pelayanan.

Semakin ketatnya persaingan serta pelanggan yang semakin selektif dan berpengetahuan mengharuskan Puskesmas selaku salah satu penyedia jasa pelayanan kesehatan untuk selalu meningkatkan pelayanannya. Pusat kesehatan masyarakat (Puskesmas) adalah unit pelaksana teknis Dinas Kesehatan Kabupaten/Kota yang bertanggung jawab menyelenggarakan pembangunan kesehatan di suatu wilayah tertentu. Puskesmas Monterado merupakan salah satu dari sekian banyak puskesmas yang dalam pelaksanaannya ikut berpartisipasi dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan kesehatan rawat jalan.

Kesehatan adalah pelayanan publik yang bersifat mutlak dan erat kaitannya dengan kesejahteraan masyarakat. Untuk semua pelayanan yang bersifat mutlak, segera dan aparaturnya berkewajiban untuk menyediakan layanan yang bermutu dan mudah didapatkan setiap saat. Salah satu wujud nyata penyediaan layanan publik dibidang kesehatan adalah adanya puskesmas. Tujuan pembangunan kesehatan yang diselenggarakan oleh Puskesmas adalah mendukung tercapainya tujuan pembangunan kesehatan nasional yakni kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang yang bertempat tinggal di wilayah kerja Puskesmas agar terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya dalam rangka mewujudkan Indonesia Sehat 2012.

Dalam pelayanan puskesmas dalam memberikan kesehatan masyarakat yang dijalankan terdapat beberapa masalah yang dihadapi dalam pelayanannya, yaitu kurangnya kepedulian dan perhatian terhadap pengguna layanan secara individual yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan. Pelayanan kesehatan yang minim. kurangnya sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Pengukuran pelayanan merupakan jembatan antara pelayanan dengan akuntabilitas, sehingga suatu pelayanan dapat dikatakan berhasil jika terdapat bukti-bukti atau indikator-indikator atau ukuran-ukuran capaian yang mengarah pada pencapaian misi.

Teknik dan metode yang digunakan dalam menganalisis pelayanan, yang pertama dilakukan adalah dengan melihat sejauh mana adanya kesesuaian antara program dan kegiatannya, program dan kegiatan sebagaimana yang tertuang dalam perencanaan strategis instansi pelayanan yang bersangkutan.

Dalam pelayanan kesehatan yang dimaksudkan dengan tenaga kesehatan menurut undang-undang No. 36 tahun 2014 (pasal 1 ayat 1) sebagai berikut : “Tenaga kesehatan adalah setiap orang yang mengabdikan diri dalam bidang kesehatan serta memiliki pengetahuan/dan keterampilan melalui pendidikan di bidang kesehatan yang untuk jenis tertentu memerlukan kewenangan untuk melakukan upaya kesehatan.

Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Rusli (2013:179) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*) yang ditandai kemampuan memberi pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.
2. Daya tanggap (*Responsiveness*) yang ditandai dengan kesadaran atau keinginan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat;
3. Empati (*Emphaty*) yang ditandai tingkat kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat
4. Jaminan (*Assurance*) yang ditandai dengan pengetahuan atau wawasan, kesopansantunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap masyarakat
5. Bukti langsung (*Tangibles*) yang ditandai dengan penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti perlengkapan atau peralatan yang menunjang pelayanan.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut H.A.S Monir (2006:40) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, yaitu:“Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.

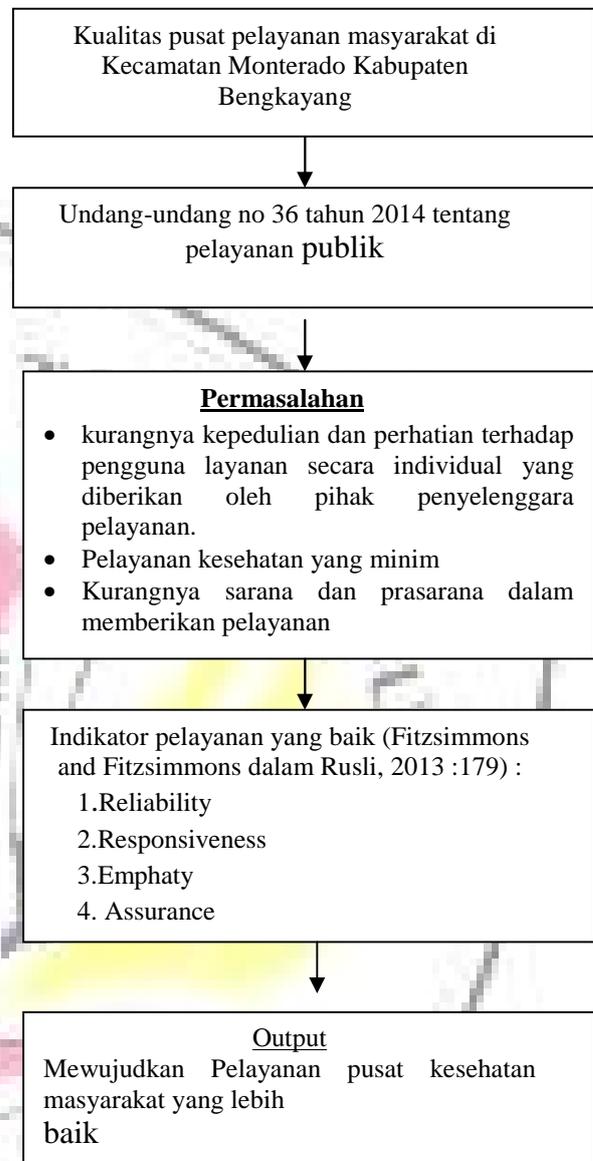
Tangkilisan (2005 : 208) kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Melalui pendapat ini dijelaskan bahwa kualitas pada hakikatnya menyangkut pemenuhan kebutuhan yang sesuai atau bahkan melebihi apa yang diharapkan.

Lebih lanjut Sedarmayati (2009 : 253) menyatakan kualitas pelayanan mengacu kepada pengertian :

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik langsung maupun atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk itu.
- b. Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas kekurangan/ kerusakan.

Definisi pelayanan kesehatan menurut Depkes RI (2009) adalah setiap upaya yang diselenggarakan sendiri atau secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok dan ataupun masyarakat.

Gambar 1
Bagan Kerangka Pikir



Sumber: Data Olahan Penulis

C. METODE PENELITIAN

Dalam Penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dimana menurut Kountur (2005:105) bahwa: “penelitian deskriptif adalah

penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan yang sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap objek yang diteliti”. Metode deskriptif dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran dan deskripsi fenomena yang terjadi.

Untuk mendapatkan informasi yang lebih jelas penulis menggunakan teknik wawancara dan observasi guna mendukung data lapangan yang telah didapatkan. Subjek penelitian ini dalam penelitian ini adalah mereka yang mempunyai pengetahuan luas mengenai berbagai sektor dalam pelayanan. Subjek penelitian ini terdiri dari :

1. Kepala Puskesmas
2. Pegawai Puskesmas
3. Perawat
4. Masyarakat

Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain. Miles and Huberman (Sugiyono, 2007; 91) mengemukakan bahwa “Aktiitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktiitas dalam analisis data diantaranya:

1. Meringkas (reduksi), tujuannya agar data yang dianalisis merupakan data-data yang benar-benar berkaitan dengan masalah penelitian.
2. Memamparkan (display), mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Penyimpulan (verifikasi), data-data yang diperoleh yang telah diringkas dan dipresentasikan kemudian diambil beberapa kesimpulan yang paling relevan dengan masalah yang diteliti.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan merupakan sesuatu yang sangat dibutuhkan setiap orang terlebih pelayanan dibidang kesehatan, untuk memenuhi kebutuhan hidupnya seseorang akan membutuhkan kesehatan karena kalau kondisi tubuh sedang tidak sehat maka seseorang tersebut tidak akan bisa melakukan aktivitas dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya. Untuk memenuhi keinginan masyarakat akan pelayanan yang baik maka ada standar pelayanan yang harus diterapkan di instansi. Dalam Fitzsimmons and Fitzsimmons (dalam Rusli, 2013 :179)

beberapa macam untuk menilai dimensi pelayanan.

1. *Reliability* (keandalan)

Berdasarkan penilain masyarakat yang berkaitan dengan keandalan petugas dalam melaksanakan kerjanya telah efektif karena pelayanan yang diberikan bagi masyarakat yang mengurus pelayanan cepat dan tepat waktu.

Selanjutnya wawancara dengan kepala puskesmas Monterado diperoleh keterangan sebagai berikut: Puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang sudah memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik dan sesuai dengan prosedur pelayanan puskesmas pada umumnya

Hasil wawancara di atas menunjukan pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dapat dikatakan maksimal. Walaupun masih ada beberapa pihak yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan.

Suatu pelayanan dikatakan telah optimal apabila masyarakat telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena dengan demikian berarti pelayanan telah maksimal. Penilaian tentang optimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan penilaian yang diberikan oleh masyarakat sebagai berikut:” Sekarang kalau saya berobat

disini, prosedurnya lebih mudah, sederhana dan cepat apabila dibandingkan sebelum-sebelumnya “. (Wawancara dengan Wika selaku masyarakat)

Dengan demikian disimpulkan oleh penulis bahwa petugas pelayanan di puskesmas Monterado telah berusaha memberi pelayanan yang optimal meskipun dalam melayani masyarakat harus mengikuti alur pelayanan yang ada.

2. *Responsiveness* (Daya tanggap)

Responsiveness diukur dari ketanggapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dan adanya rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan. Dari pengamatan penelitian terkait dengan kecepatan pelayanan masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan puskesmas Kecamatan Monterado dimana masyarakat yang ditangani secara cepat dalam berobat oleh petugas kesehatan dan hal ini didukung oleh salah satu pasien yang mengatakan bahwa :

“Petugas kesehatan mempunyai respon yang baik dalam melayani masyarakat dimana jika ada keluhan dari masyarakat, petugas sigap atau tanggap mendengar keluhan tersebut sehingga kami merasa puas dengan pelayanan tersebut”.

Pernyataan dari masyarakat tersebut juga disampaikan salah satu masyarakat “

Petugas yang memeriksa atau mengobati saya disini sangat baik dan ramah. Setiap ada keluhan tentang sakit saya selalu ditanggapi dengan baik
“ (Wawancara, April 2016)

Setelah melihat beberapa pernyataan yang diutarakan oleh masyarakat dan pernyataan dari Kepala Puskesmas penulis berkesimpulan bahwa petugas puskesmas telah memiliki tanggung jawab. Hal ini dapat dilihat dari bukti bahwa petugas telah berusaha masuk kerja sesuai dengan jam kerja yang ditentukan.

3. *Empathy* (Empati)

Empathy (empati), yang ditandai tingkat kemauan pemberian layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan wawancara kepada kepala puskesmas Monterado mengungkapkan “rasa empati terhadap masyarakat dalam pelayanan cukup baik dimana diungkapkan oleh kepala puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang. Masyarakat dalam mendapat pelayanan yang khusus jika menyampaikan keluhan terhadap apa yang mereka alami dan

selalu berusaha memberikan yang terbaik akan kebutuhan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan bapak Anton salah satu pegawai puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang. “beliau mengatakan secara khusus memberikan perhatian kepada masyarakat yang memerlukan pelayanan puskesmas khususnya di puskesmas Monterado, adapun kendala yang biasa beliau rasakan jika banyaknya pasien maka masyarakat diwajibkan menunggu karena keterbatasan pegawai di puskesmas Monterado ini, ungkapnya”.

Hal senada diungkapkan oleh masyarakat, bapak Guntur(47 tahun) mengungkapkan “perhatian pegawai disini cukup baik, Cuma terkadang kalau memang pasien ramai. Masyarakat harus menunggu dengan waktu yang cukup lama karena keterbatasan pegawai di Puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang, ungkapnya”.

4. *Assurance* (Jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi masyarakat terhadap resiko yang apabila

resiko itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal

Berdasarkan wawancara kepada kepala puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang Puskesmas Monterado memberikan jaminan dalam pelayanannya supaya masyarakat merasa nyaman dalam pelayanan yang diberikan oleh puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang. Jaminan dapat berupa obat, diberikan secara baik dan disarankan untuk mengkonsumsinya secara baik dan teratur kemudian puskesmas Monterado menyediakan Jamkesmas khususnya untuk warga yang tidak mampu.

Pasien lainnya adalah Shania, Warga Kampung Pangliban kelurahan Panjintan RT022/03 terkena tyfus dan dirawat jalan, ditemani Ibunya Epon, Shania dengan menggunakan jamkesmas berobat gratis di Puskesmas hingga sembuh. “Waktu sekolah terasa badan tidak enak lalu dibawa ke Puskesmas Monterado dan dirawat jalan, alhamdulillah sekarang sudah membaik, selama berobat, obat dan semuanya termasuk rawat jalannya gratis tidak bayar karena ada kartu Jamkesmas (jamkesmas masuk kedalam BPJS Non PBI), ” ungkap Shania.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa puskesmas Monterado Kecamatan Monterado telah memberikan jaminan yang cukup baik kepada masyarakat.

E. KESIMPULAN

1. Kehandalan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sekarang ini dengan menggunakan alur pelayanan masih belum dapat dikatakan sempurna dikarenakan tidak semua petugas mengetahui alur pelayanan yang ada sehingga dalam hal ini petugas belum mampu menjalankan tugasnya dengan cepat dan teliti .
2. Ketanggapan petugas dalam pelayanan di puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang kepada masyarakat merupakan hal-hal yang harus benar-benar diperhatikan, sikap kepedulian petugas masih sering membuat masyarakat kecewa, ketanggapan dalam menangani keluhan juga masih dapat dikatakan kurang, kemampuan dan keterampilan petugas sudah cukup bagus.
3. Empati petugas dalam memberikan pelayanan, petugas hendaknya dapat menarik rasa empati masyarakat yang

pada akhirnya dapat membuat masyarakat merasa betah dan nyaman di puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang. Cara berkomunikasi petugas dalam mendengar keluhan masyarakat serta perhatian petugas dalam memahami keinginan masyarakat menjadi hal yang harus benar-benar diperhatikan.

4. kepastian yang diberikan petugas kepada masyarakat sudah dapat dikatakan baik ini terlihat dari kesopanan dan keramahan petugas kepada masyarakat. Tetapi masih terdapat kekurangan sumber tenaga kesehatan artinya puskesmas belum bisa memberikan jaminan maksimal kepada masyarakat serta keadilan yang diberikan oleh petugas yang melayani akan tetapi belum tentu bagi pihak yang dilayani.

F. SARAN

1. Puskesmas Monterado Kecamatan Monterado harus bisa lebih baik lagi dan dapat meningkatkan sarana atau penambahan fasilitas oprasional dalam menunjang pelayanan kesehatan, obat-obatan yang lengkap, agar pasien yang datang untuk mendapatkan pelayanan kesehatan merasa aman, nyaman dan puas dan

petugas harus lebih disiplin dalam menegakkan keadilan, artinya jika ada peraturan harus diikuti bukan dilanggar.

2. Dalam membuat program puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang / jadwal kegiatan yang masih tidak teratur mengakibatkan tidak tepat sasaran maka dari itu dalam membuat program / jadwal kegiatan di masyarakat disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang ada sehingga akan tepat sarannya.
3. Puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang seperti kurang nya tenaga kerja, perlu ditambahnya tenaga kerja di Puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang dan ditingkatkan lagi kualitas pegawainya, agar mencapai standar pelayanan yang ada, karena akan dapat mengukur tingkat mutu dari pelayanan pada Pelayanan Puskesmas Monterado.
 - d. Pengetahuan dari masyarakat tentang pelayanan kesehatan mengharuskan puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang harus mengadakan program penyuluhan melalui kepala puskesmas kepada masyarakat, untuk membantu penyebaran dan pemahaman informasi kepada

masyarakat, mengenai hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan di puskesmas Monterado Kecamatan Monterado Kabupaten Bengkayang.

G. REPERENSI

Achmadi, Abu dan Cholid Narbuka. 2008. *Metode Penelitian*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.

Barata, Atep A. 2000. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: UI Press.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gaya Media

Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : CV. Alfabeta

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

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik : Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Hakim Publishing.

Sedarmayati. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reofrmasi Birokrasi, dan Kepimpinan Masa Depan (mewujudkan pelayanan prima dan pemerintahan yang baik)*. Bandung : Refika Aditama.

Sinambela, Lijan Poltak dkk, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta ; Bumi Aksara



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 : Herosius
 NIM / Periode lulus : E2112007 / Periode IV
 Tanggal Lulus : 01 Juli 2016
 Fakultas/ Jurusan : ISIP / Ilmu Administrasi Negara
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 E-mail address/ HP : Hero-sius@yahoo.co.id / 085245907666

demikian 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 Pusat Kesehatan Masyarakat di Kecamatan
 Monterado Kabupaten Bengkayang.

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

- Secara *fulltext*
- content* artikel sesuai dengan standar 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

Dr. Parada
 NIP. 1972-090520-0212-1003

Dibuat di : Pontianak
 Pada tanggal : 5 Agustus 2016

Herosius
 Herosius
 NIM. E2112007

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)