Moh. Su'i, dkk. Pemanfaatan Limbah Brem sebagai Bahan untuk Pembuatan Dodol

Heriyanto dan Ruly Krisdiana Dinamika Preferensi Petani dan Penyebaran Varietas Unggul Kedelai di Propinsi Jawa Timur

Irtanto, dkk. Implementasi Kebijakan PP 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (Studi Kompetensi Kualitas SDM Guru SMA Negeri Perkotaan di Jawa Timur)

Totok Wahyu Abadi, dkk. Model Price Of Non-Conformance (PONC) untuk Penciptaan Quality Improvement Performance Layanan Administrasi Kependudukan di Jawa Timur

Setiasih dan M. Ismail Wahab Menuju Kawasan Madura sebagai Pulau Sentra Sapi Potong Terkemuka di Indonesia

Dini Hardini, dkk. Penyebaran Sapi Potong Kembar di Jawa Timur

Achmad Daengs Gs dan Aridha Prasetya Reposisi Desa Sejuta Lontar Berdasarkan Analisis Swot

Wiwik Heny Winarsih, dkk. Pengembangan Budidaya dan Teknologi Pengolahan Bandeng serta Distribusinya sebagai Sumber Ekonomi Masyarakat di Jawa Timur
Cakrawala merupakan media ilmiah (Jurnal) yang menginformasikan hasil penelitian dan pengembangan khususnya yang berupa public policy research di Jawa Timur. Materi tulisan meliputi empat bidang kajian yaitu bidang Pemerintahan, Ekonomi dan Keuangan, Sumber Daya Alam dan Teknologi, dan Kemasyarakatan.

Redaksi menerima naskah berupa hasil penelitian dan pengembangan di Jawa Timur. Naskah yang dikirim harus asli dan belum pernah dipublikasikan dimedia Jurnal lainnya, diketik 1,5 spasi, huruf Times New Roman ukuran 12 menggunakan MS Word pada kertas quarto / A4 sebanyak 12 sampai dengan 15 halaman bersama softnya copynya.

**REDAKSI**

**DAFTAR ISI**

Moh. Su'i, Suprihana dan Sih Rahayuning Astutik
Pemanfaatan Limbah Brem sebagai Bahan untuk Pembuatan Dodol .......................... 107-114

Herianto dan Ruly Kristiana
Dinamika Preferensi Petani dan Penyebaran Varietas Unggul Kedelai
Di Propinsi Jawa Timur .................................................................................................. 115-124

Irtanto, Herrukmi Septa R., Supriyanta, dan Widodo Djati Sasonko
Implementasi Kebijakan Pp 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan (studi Kompetensi Kualitas SDM Guru SMA Negeri Perkotaan Di Jawa Timur) .................................................................................. 125-141

Totok Wahyu Abadi, Ismainty Rodiyah dan Arsiyah
Model Price Of Non-conformance (pone) untuk Penciptaan Quality Improvement Performance Layanan Administrasi Kependudukan Di Jawa Timur .................................................................................. 142-152

Setiastih dan M.Ismail Wahab
Menuju Kawasan Madura sebagai Pulau Sentra Sapi Potong Terkemuka Di Indonesia .......................................................... 153-166

Dini Hardini, Dyah Priya Saraswati dan Mohammad Ismail Wahab
Penyebaran Sapi Potong Kembal Di Jawa Timur .................................................................... 167-173

Achmad Daengs Gs dan Aridha Prasetya
Reposisi Desa Sejuta Lontar Berdasarkan Analisis Swot ............................................. 174-187

Wiwik Heny Winarsih, Priyambodo, Triweda Rahardjo dan Achmad Husein
Pengembangan Budidaya dan Teknologi Pengolahan Bandeng serta Distribusinya sebagai Sumber Ekonomi Masyarakat Di Jawa Timur .......................... 188-204
MODEL PRICE OF NON-CONFORMANCE (PONC) UNTUK PENCPTAAN QUALITY IMPROVEMENT PERFORMANCE LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI JAWA TIMUR

Naskah diterima Tgl. 1 November 2011, Naskah disetujui Tgl. 19 Mei 2011
Totok Wahyu Abadi*), Isnaini Rodiyah*) dan Arsiyah*)

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan memaparkan quality improvement performance dalam pelayanan administrasi kependudukan yang ada di wilayah Jawa Timur dan format price of non-conformance dalam pelayanan administrasi kependudukan. Data primer yang dikumpulkan dalam penelitian deskriptif kuantitatif ini berasal dari empat kabupaten sebagai lokasi penelitian dengan responden sebanyak 600 orang. Setelah data terkumpul kemudian diolah dan dianalisis dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) kepuasan masyarakat Jawa Timur tentang Layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK) termasuk dalam kategori baik dengan nilai B (73,73); layanan Akta Lahir memiliki kategori baik dengan nilai B (70,892). 2), Nilai tersebut belum maksimal kerena masih terdapat kesenjangan/gap dalam pelayanan prima yang belum diwujudkan, yaitu gap kualitas pelayanan. 3) Price of Non-Conformance (PONC) dalam mendukung kinerja layanan adminduk yang berkualitas masih sangat rendah, yaitu 41,08%. Format PONC yang ada selama ini hanya berupa kotak surat. Untuk pengadaan di media maupun lewat Pusat Pengaduan & Pelayanan Masyarakat masih belum ada sama sekali.

Kata kunci : quality improvement performance, Price of Non-Conformance, dan layanan admininduk

ABSTRACT

The purposes of the study are to describe the quality improvement performance, the Price of Non-Conformance (PONC) format, and its model in demographic services in East Java. In this case, the researchers use mix method. Moreover, the researchers obtain the primary data from four districts that consist of 600 respondents and 12 informants. After attaining the data, the researchers process and analyze it by using community satisfaction index and FGD. The results show that the community satisfaction category in East Java in relation to ID card and family card services is satisfactory with grade B (73,73). Besides, the community satisfaction category in relation to birth certificates services is also satisfactory with grade B (70,89). However, the Price of Non-Conformance (PONC) in supporting the administrative employment services still indicates a very low point, 41.08%. Here, the Price of Non-Conformance (PONC) format is in the form of mailbox. In addition, the complaint services through media and complaint center and community services have not been maximally yet.

Keywords : Quality Improvement Performance, Price of Non-Conformance, and Administration Services

*) Staf Pengajar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo.
PENDAHULUAN


Dalam tataran empiris ada banyak contoh yang bisa dikemukakan untuk menggambarkan hal di atas. Sebagai contoh, semua individu dewasa diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Semua yang terkait dengan birokrasi seperti Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha dan Izin Lokasi, Sertifikat Tanah, Pembukaan atau Penutupan Rekening Tabungan di Bank, dan lain-lain memerlukan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menerbitkan KTP tersebut.


Tabel 1: Komparasi waktu untuk pelayanan KTP dan AK

<table>
<thead>
<tr>
<th>Waktu</th>
<th>KTP</th>
<th>Akta Kelahiran</th>
<th>Rata-rata</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>&lt;1 hari</td>
<td>9.66 %</td>
<td>8.69 %</td>
<td>9.175 %</td>
</tr>
<tr>
<td>1-3 hari</td>
<td>19.38 %</td>
<td>13.37 %</td>
<td>16.375 %</td>
</tr>
<tr>
<td>4 hari - 1 minggu</td>
<td>26.34 %</td>
<td>27.37 %</td>
<td>26.855 %</td>
</tr>
<tr>
<td>&gt;1 minggu</td>
<td>44.62 %</td>
<td>50.57 %</td>
<td>47.595 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sumber: hasil Survey JIPIP tahun 2004


Beranjak dari alur pemikiran tersebut terdapat beberapa hal yang menjadi bahan pertanyaan dalam kajian ini, yakni:
1. Bagaimanakah quality improvement performance pelayanan administrasi Kependudukan di Jawa Timur?
2. Bagaimanakah price of non-conformance dalam pelayanan administrasi Kependudukan di Jawa Timur?
3. Bagaimanakah Model price of non-conformance (PONC) untuk penciptaan quality improvement performance (QIP) Layanan Administrasi Kependudukan di Jawa Timur?

METODE PENELITIAN


HASIL PENELITIAN

1. Layanan Administrasi Kependudukan

Layanan administrasi Kependudukan yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi kependudukan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen resmi tersebut dapat meliputi


Tabel 2 : Lama Pengurusan KTP, KSK, dan Akta Kelahiran di Jawa Timur

<table>
<thead>
<tr>
<th>NO</th>
<th>Waktu</th>
<th>KTP</th>
<th>KSK</th>
<th>Akta Lahir</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>1 - 4 jam</td>
<td>18,99 %</td>
<td>2,03 %</td>
<td>1,52 %</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Sehari</td>
<td>26,89 %</td>
<td>14,70 %</td>
<td>4,23 %</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>2 - 3 hari</td>
<td>19,83 %</td>
<td>12,67 %</td>
<td>14,38 %</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>4 - 7 hari</td>
<td>24,87 %</td>
<td>49,66 %</td>
<td>35,03 %</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>&lt; 1 bulan</td>
<td>7,90 %</td>
<td>11,82 %</td>
<td>34,18 %</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>&gt; 1 bulan</td>
<td>1,51 %</td>
<td>9,12 %</td>
<td>10,66 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sumber: pengolahan data 2008


Tabel 3 : Biaya Pelayanan KTP, KSK, dan Akta Kelahiran di Jawa Timur

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Biaya</th>
<th>KTP</th>
<th>KSK</th>
<th>Akta Lahir</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Gratis</td>
<td>21,11 %</td>
<td>6,96 %</td>
<td>12,14 %</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>5.000,00 - 10.000,00</td>
<td>45,56 %</td>
<td>48,05 %</td>
<td>19,15 %</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>11.000,00 - 20.000,00</td>
<td>30,99 %</td>
<td>19,19 %</td>
<td>26,15 %</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>21.000,00 - 30.000,00</td>
<td>1,84 %</td>
<td>10,70 %</td>
<td>9,91 %</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>31.000,00 - 40.000,00</td>
<td>9,17 %</td>
<td>2,91 %</td>
<td>2,91 %</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>41.000,00 - 50.000,00</td>
<td>0,34 %</td>
<td>1,87 %</td>
<td>2,56 %</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>&lt; 100.000,00</td>
<td>0,17 %</td>
<td>4,07 %</td>
<td>20,85 %</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>&gt; 100.000,00</td>
<td></td>
<td></td>
<td>6,32 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Sumber: pengolahan data 2008

ataupun lainnya. Karenanya, untuk memudahkan kepengurusan dari birokrasi berbelit-belit, masyarakat lebih banyak menggunakan jasa orang lain seperti bidan, perangkat desa, maupun biro jasa yang bisa menangani masalah itu.

2. Quality Improvement Performance Layanan Admindik


Tabel 4 menunjukkan beberapa hal yang perlu mendapatkan perhatian dalam layanan admindik, yaitu 1) kemudahan prosedur dalam pelayanan, 2) kesesuaian persyaratan, 3) kejelasan dan kepastian petugas yang
melayani, 4) kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, 5) kecepatan pelayanan, 6) kemampuan petugas, 7) kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, 8) kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, 9) kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan, dan 10) ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.

Tabel 4: Kepuasan Masyarakat tentang Pelayanan Adminduk per Kabupaten

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Unsur Pelayanan</th>
<th>Sidoarjo</th>
<th>Pasuruan</th>
<th>Malang</th>
<th>Nganjuk</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td></td>
<td>Siswa per Unsur Pelayanan (NRR x 0,071)</td>
<td>KTP/ KSK</td>
<td>Akta Kelahiran</td>
<td>KTP/ KSK</td>
<td>Akta Kelahiran</td>
</tr>
<tr>
<td>1</td>
<td>Kemudahan prosedur pelayanan</td>
<td>0,22649</td>
<td>0,15407</td>
<td>0,20824</td>
<td>0,15383</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya</td>
<td>0,22365</td>
<td>0,16521</td>
<td>0,20071</td>
<td>0,16519</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Kecepatan dan kepastian petugas yang melayani</td>
<td>0,20874</td>
<td>0,17771</td>
<td>0,20540</td>
<td>0,17774</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan</td>
<td>0,19809</td>
<td>0,18886</td>
<td>0,19738</td>
<td>0,18886</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Tanggung jawab petugas dalam memberi-kan pelayanan</td>
<td>0,20732</td>
<td>0,20732</td>
<td>0,21058</td>
<td>0,20732</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan</td>
<td>0,21371</td>
<td>0,19929</td>
<td>0,21001</td>
<td>0,19927</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Kecepatan pelayanan</td>
<td>0,21229</td>
<td>0,14576</td>
<td>0,17487</td>
<td>0,14578</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Keadilan untuk mendapatkan pelayanan</td>
<td>0,21087</td>
<td>0,18026</td>
<td>0,20014</td>
<td>0,18012</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan</td>
<td>0,19667</td>
<td>0,20966</td>
<td>0,21150</td>
<td>0,20968</td>
</tr>
<tr>
<td>10</td>
<td>Kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan</td>
<td>0,22862</td>
<td>0,18176</td>
<td>0,20291</td>
<td>0,18176</td>
</tr>
</tbody>
</table>
3. Price of Non-Conformance Layanan Adminduk

Price of non-conformance atau disebut sebagai biaya kualitas merupakan biaya yang terjadi karena kualitas buruk (Tjiptono, 2003). Artinya, biaya yang harus dikeluarkan karena melakukankan kesalahan atau komplain masyarakat serta adanya ketidaksesuaian dengan standar pelayanan minimal yang diberikan. Biaya kualitas tersebut selalu berhubungan dengan penciptaan, pengidentifikasi, perbaikan, dan pencegahan kerusakan.

Berkenaan dengan PONC, Peraturan Daerah Provinsi Jatim Nomor 11 Tahun 2005 Pasal 8 juga menjelaskan bagaimana sebenarnya tata kelola pelayanan publik. Salah satu item pada Pasal 8 menjelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban (b) menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan, (c) mengelola pengaduan dari penerima layanan, dan (e) memberikan compensasi kepada penerima pelayanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.

Kompensasi yang diberikan kepada penerima layanan dalam konteks price of non-conformance dapat berupa 1) menghubungi/mengontak bila penyesalan tidak tepat waktu, 2) menarik produk rusak akibat kesalahan petugas, 3) mengganti produk sebagai akibat kesalahan penulisan ejaan dan desain, 4) memberikan kembali secara cash over bila terdapat ketidakwajaran biaya pelayanan, 5) memberikan souvenir atau meminta maaf kepada pemohon karena keterlambatan dalam pelayanan, 6) menyediakan pos pengaduan pelayanan dengan nomor bebas pulsa kepada masyarakat, 7) fasilitas surat bebas bea pos, 8) memberikan fasilitas surat pembaca di harian media, radio, SMS, maupun e-government, 9) menyediakan Fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu dan tempat duduk, ruangan ber-AC, televisi, dan loket pembayaran/pengajuan permohonan.

Tabel 5 menunjukkan bahwa biaya kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Jawa Timur dari hasil penghitungan yakni sebesar 41,08%. Hal ini berarti bahwa biaya kualitas masih jauh dari harapan masyarakat. Sementara bentuk PONC dalam jenis layanan ini adalah dalam bentuk kotak saran yang
terletak di dekat pintu masuk atapun loket serta nomor telepon pengaduan yang tidak banyak diketahui oleh masyarakat. Apalagi pengelolaan pengaduan masyarakat untuk memperbaiki kinerja pelayanan.

Tabel 5: PONC pada empat lokasi penelitian di Jawa Timur

<table>
<thead>
<tr>
<th>No</th>
<th>Pernyataan</th>
<th>Skor</th>
<th>Skor Kriterium</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>1</td>
<td>Petugas menghubungi/mengontak bila penyelesaian KTP/KK/Akta kelahiran tidak tepat waktu</td>
<td>812</td>
<td>3,76 %</td>
</tr>
<tr>
<td>2</td>
<td>Petugas menarik produk yang rusak akibat kesalahan petugas</td>
<td>1375</td>
<td>6,36 %</td>
</tr>
<tr>
<td>3</td>
<td>Petugas melakukan penggantian yang baru dan benar terhadap kartu adminduk yang salah penulisan ejaan, desain/kerusakan</td>
<td>1409</td>
<td>6,52 %</td>
</tr>
<tr>
<td>4</td>
<td>Petugas memberikan pembalian secara cash over bila terdapat ketidakkawasaran biaya pelayanan</td>
<td>1306</td>
<td>6,05 %</td>
</tr>
<tr>
<td>5</td>
<td>Petugas memberikan souvenir atau permohonan maaf bila terjadi kelambatan dalam pelayanan</td>
<td>607</td>
<td>2,81 %</td>
</tr>
<tr>
<td>6</td>
<td>Pemerintah menyediakan pos pengaduan pelayanan dengan nomor bebas pulsa kepada masyarakat</td>
<td>646</td>
<td>2,99 %</td>
</tr>
<tr>
<td>7</td>
<td>Pemerintah menyediakan fasilitas surat bebas bea pos</td>
<td>861</td>
<td>3,99 %</td>
</tr>
<tr>
<td>8</td>
<td>Pemerintah memberikan fasilitas surat pembaca di harian media, radio, SMS, maupun e-government</td>
<td>658</td>
<td>3,05 %</td>
</tr>
<tr>
<td>9</td>
<td>Fasilitas pelayanan terdapat ruang tunggu dan tempat duduk, ruangan ber-AC, televisi, dan loket pembayaran</td>
<td>1199</td>
<td>5,55 %</td>
</tr>
</tbody>
</table>

Skor Total: 8873 41,08 %

Sumber: pengolahan data 2008

4. Model Price of Non-Conformance

Terdapat beberapa aspek yang menjadi fokus dalam Model PONC untuk menciptakan Quality Improvement Performance layanan administrasi kependudukan di Jawa Timur, yaitu:

1) Aspek Kualitas. Dalam aspek kualitas ini terdapat beberapa hal yang dibahas sesuai hasil temuan di lapangan, yaitu: tangible, reliability, responsibility, competence, courtesy, credibility, security, access, communication, understanding the customer (Tjiptono, 2003).

2) Aspek Identifikasi. Aspek ini membahas kesenjangan antara kondisi yang diidealkan dengan kondisi yang dirasakan masyarakat sebagai pengguna jasa. Dari hasil tersebut kemudian dirumuskan dalam konsep general sesuai dengan setiap aspek demensi kualitas yang ada.

3) Aspek price of non-conformance. PONC ini merupakan kontrak layanan yang diberikan unit pelayanan (dalam hal ini bisa saja kantor desa, kecamatan, ataupun unit Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil) kepada masyarakat sebagai solusi atau jawaban atas kesenjangan yang ada di setiap dimensi kualitas. Setiap dimensi PONC dirumuskan dalam konsep yang bersifat umum, seperti a) perbaikan sarana dan prasarana, b) sosialisasi terhadap...
proses pelayanan, c) pelatihan perbaikan sikap/fokus pada pelanggan, d) pelatihan kompetensi/skill, e) reward dan punishment, f) legalitas kewenangan, g) fasilitas pelayanan secara online, h) koordinasi dan kooperasi, i) perbaikan dan pengembangan SOP (standar operasional prosedur) yang disesuaikan dengan kesenjangan yang terjadi pada dimensi kualitas.

Setelah melakukan trial test dan evaluasi terhadap model yang dirancang, Model Price of Non-Conformance untuk meningkatkan Quality Improvement Performance Layanan Administrasi Kependudukan di Jawa Timur tampak seperti pada gambar 1.


PENUTUP

1. Simpulan

Merujuk hasil temuan dan analisis data yang telah dilakukan terdapat beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah;


b. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP/KK serta Akta Lahir di empat kabupaten di Jawa Timur termasuk dalam
kategorib baik. Masing-masing jenis layanan telah mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 73,73 dan 70,89. Meski secara umum dapat dikatakan baik, namun kondisi pelayanan admininduk masih belum sesuai dengan standar pelayanan minimal yang telah disusun dan ditetapkan.


d. Bentuk PONC seperti yang ada selama ini hanya berupa kotak saran yang disediakan di luar loket dan nomor telepon pengaduan yang tidak banyak diketahui informasinya oleh masyarakat.

2. Saran
Saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:


b. Biaya kualitas / PONC sebagai upaya penciptaan kualitas pelayanan yang lebih prima perlu mendapatkan prioritas dan perhatian serius. Perda Nomor 11 Tahun 2005 Tentang

Penyelenggaraan Pelayanan Publik harus tetap ditegakkan dan dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab serta komitmen yang tinggi.

c. Model price of non-conformance sebagai bentuk kontrak layanan dengan masyarakat (citizen charter) perlu mendapatkan dukungan dan perhatian pemerintah dalam bentuk kebijakan tentang pemberlakuan kontrak pelayanan publik.

d. Untuk dapat mengaplikasikan model price of non-conformance ini, diharapkan dinas yang terkait dengan layanan admininduk membuat standar operasional prosedur (SOP). SOP tersebut seyogianya melibatkan partisipasi masyarakat.

e. Peningkatan kualitas SDM pelayanan harus mendapat perhatian lebih dalam rangka menuju pelayanan publik berkualitas.

f. Perlu ada inovasi yang kreatif dan dapat dipertanggungjawabkan tentang tanda tangan asli dan stempel basah. Bila pemerintah daerah dalam hal ini dinas Kependudukan dan Catatan Sipil tetap mempertahankan adanya tanda tangan asli kepala dinas serta stempel basah, hal ini perlu penambahan jasa kurir di setiap kecamatan, sebagai upaya peningkatan kualitas (kelancaran prosedur pelayanan). Alternatif kedua adalah tanda tangan cukup di-scan dengan persyaratan yang telah ditentukan dalam SOP serta di setiap kecamatan perlu diberi stempel basah dengan tetap berpedoman pada prinsip kejujuran serta menegakkan sistem reward dan punishment.
DAFTAR PUSTAKA


Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi. Surabaya: Airlangga University.


Koran dan Internet

Berita Kompas, 2 Juli 2009.
Berita kompas, 23 Juli 2009
www.jawapos.com, Senin 16 Mei 2005