

PELAYANAN ADMINISTRASI PEMERINTAH DESA PANCUR BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS NO 4 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK

Delhandi

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Corresponding Author: e-mail: delhandi@gmail.com

ABSTRACT

One of the problems with administrative services in Pancur Village, Sambas Regency, is that the responsiveness of employees in serving the community is still slow. This research aims to analyze the implementation of administrative services by the village government in Pancur Village, Tangaran District, Sambas Regency. This research method is empirical juridical, namely analyzing the implementation of administrative services by the village government in Pancur Village, Tangaran District, whether it is in accordance with Sambas Regency Regional Regulation NO 4 concerning the Implementation of Public Services. In the implementation of public services in Pancur Village, Tangaran District, Sambas Regency, according to Sambas Regency Regional Regulation Number 4 of 2020 concerning the Implementation of Public Services, it is still not implemented properly by village government officials. This is caused by the limited knowledge of village officials regarding the implementation of public services to the community, so that the services provided do not meet the Standard Operating Procedures (SOP) to achieve the goals that will be implemented and are hampered.

Keywords: Public Services, administrative services, Village Government

ABSTRAK

Salah satu permasalahan pelayanan administrasi di Desa Pancur Kabupaten Sambas yaitu daya tanggap pegawai dalam melayani masyarakat masih lamban. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penyelenggaraan pelayanan administrasi oleh pemerintah desa di Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. Metode penelitian ini adalah yuridis empiris yaitu menganalisa penyelenggaraan pelayanan administrasi oleh pemerintah desa di Desa Pancur Kecamatan Tangaran apakah sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas NO 4 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas menurut Peraturan Daerah Kabupaten sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih belum diselenggarakan dengan baik oleh aparatur pemerintahan desa. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan aparatur desa tentang penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mencapai tujuan yang akan dilaksanakan menjadi terhambat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, pelayanan administrasi, Pemerintahan Desa

PENDAHULUAN

Keberadaan desa semakin kuat dengan adanya undang-undang nomor 6 tahun 2014 Tentang Desa. Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 bahwa “Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia” (Pemerintah Pusat, 2014).

Kedudukan Desa yang berkembang pesat dan menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan Negara. Saat ini, desa dijadikan ujung tombak dalam mencapai kesejahteraan rakyat. Desa dianggap sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai kewenangan mengatur dan mengurus urusan pemerintahan yang didasarkan pada otonomi asli. Otonomi asli tersebut tidak didasarkan pada adanya pelimpahan atau penyerahan wewenang dari satuan pemerintahan yang lebih tinggi, namun otonomi tersebut bersumber dari hak asal usul dan hak tradisional masyarakat hukum tersebut.

Menurut Sujadi istilah Desa berasal dari bahasa sansekerta “deshi” yang artinya tanah kelahiran atau tanah tumpah darah (Sujadi, 2014). Sedangkan Hanif Nurcholis mengatakan bahwa: Desa adalah suatu wilayah yang ditinggali oleh sejumlah orang yang saling mengenal, hidup bergotong royong, memiliki adat istiadatnya yang relatif sama, dan mempunyai tata cara sendiri dalam mengatur kehidupan kemasyarakatannya (Sujadi, 2014).

Beberapa pelayanan administrasi yang menjadi keluhan masyarakat di Desa Pancur antara lain tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan contohnya, persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk membuat segala sesuatu yang dibutuhkan masyarakat, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor desa. Contohnya seperti dalam administrasi pembuatan surat keterangan usaha, keterangan surat pengantar, surat keterangan berpergian dan administrasi pembuatan AKTA, Kartu Keluarga, dan lain-lain. Ditambah penjelasan yang tidak jelas dari perangkat desa yang terkait tentang berapa lama surat-surat tersebut akan bisa diambil oleh masyarakat sehingga apa yang diharapkan masyarakat tidak sesuai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penyelenggaraan pelayanan administrasi oleh pemerintah desa di Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas. Penelitian ini diharapkan menjadi temuan mengenai seberapa besar efektifitas peraturan daerah yang sudah dibuat dilaksanakan oleh aparat pemerintah desa sehingga dapat menjadi bahan evaluasi bagi pemerintah untuk Menyusun program kebijakan pada masa mendatang.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini penelitian kualitatif, dengan Pendekatan penelitian hukum empiris, jenis penelitian kualitatif ini bersifat field research. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara,

dokumentasi dan observasi, berdasarkan sumber primer yang ada di lapangan dan sumber sekunder. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan konseptual yaitu melalui kaca mata perundang-undangan.

PEMBAHASAN

A. Konsep Efektifitas

Kata efektivitas berasal dari kata dasar efektif dalam bahasa latin *efficere* yang berarti menimbulkan, atau mencapai hasil. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, efektivitas lebih berarti sebagai hasil akibat, dalam keadaan berhasil atau sesuatu yang dapat menghasilkan atau mengakibatkan (W.J.S.Poerwadarminta, 1975). Dengan demikian efektivitas hukum dapat diartikan sebagai keberhasilan hukum, atau dengan kata lain keberhasilan pelaksanaan hukum itu sendiri.

Menurut Soerjono Soekanto derajat efektivitas suatu hukum ditentukan antara lain oleh taraf kepatuhan warga masyarakat terhadap hukum, termasuk para penegak hukumnya. Sehingga menurutnya bahwa taraf kepatuhan hukum yang tinggi merupakan suatu indikator berfungsinya suatu sistem hukum. Dan berfungsi hukum merupakan suatu pertanda bahwa hukum tersebut telah mencapai tujuan hukum yaitu berusaha untuk mempertahankan dan melindungi masyarakat dalam pergaulan hidup (Soekanto, 1996).

Efektivitas diartikan sebagai sesuatu atau kondisi di mana telah sesuai dengan target atau tujuan yang akan ditempuh atau diharapkan. Ada pula yang menyatakan suatu hukum itu dikatakan efektif apabila warga masyarakat berperilaku sesuai yang diharapkan atau dikehendaki oleh hukum (Soekanto, 1985).

B. Peraturan Daerah

Salah satu kewenangan yang sangat penting dari suatu daerah yang mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri ialah kewenangan untuk menetapkan peraturan daerah (Soejito, 1989). Peraturan Daerah adalah peraturan yang ditetapkan oleh Kepala Daerah dengan persetujuan DPRD dan yang harus memenuhi syarat-syarat formil tertentu dapat mempunyai kekuatan hukum dan mengikat (Prakoso, 1985). Di samping dikenal adanya istilah peraturan, dikenal juga istilah perundang-undangan, untuk itu M. Solly Lubis memberikan pengertian perundang-undangan. Pengertian perundang-undangan ialah proses pembuatan peraturan Negara. Dengan dengan kata lain tata cara mulai perencanaan (rancangan), pembahasan, pengesahan atau penetapan akhirnya pengundangan peraturan yang bersangkutan (Prakoso, 1985).

K. Wantjik Saleh memberikan pengertian yang berbeda tentang perundang-undangan. Perundang-undangan adalah "Undang-undang dalam arti luas" atau yang dalam ilmu hukum disebut "Undang-undang dalam arti materiil" yaitu segala peraturan yang tertulis yang di buat oleh penguasa (baik pusat maupun daerah) yang mengikat dan berlaku umum, termasuk dalamnya undang-undang darurat, peraturan pemerintah pemerintah pengganti undang-undang, peraturan pemerintah, penetapan

presiden, peraturan propinsi, peraturan kotamadya, dan lain-lain (Prakoso, 1985).

C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah (Nuriyanto, 2014). Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan public (Agus, 2015). Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan "*what government does is public service*" (Agus, 2015). Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Perda Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Pasal 1 ayat (6) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Pemerintah Kab. Sambas, 2020).

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik (Agus, 2015):

- a. "Kesederhanaan: prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit atau cepat, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan: Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik; Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian dan tepat waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi: produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, sah.
- e. Tidak diskriminatif: tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Bertanggung jawab: pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana: tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi.
- i. Kejujuran: cukup jelas.
- j. Kecermatan: hati-hati, teliti, telaten.
- k. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: aparat penyelenggara pelayanan harus disiplin, Sopan, ramah, dan memberikan pelayanan

dengan ikhlas, sehingga penerima pelayanan merasa dihargai hak-haknya.

1. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan kepastian hukum”.

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Agus, 2015):

- a. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan untuk instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- b. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar – benar diterapkan.
- c. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- d. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar – benar diperlukan.
- e. Kejelasan terkait kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
- f. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- g. Kepastian judul dan durasi pelayanan. Jadwal dan urasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
- h. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- i. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.
- j. Kejelasan hak dan kewajiban providers maupun bagi customer. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
- k. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan. Akan tetapi jika muncul keluhan, maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

D. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi di Desa Pancur

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat. Oleh karena itu, setiap birokrasi publik tidak terkecuali pemerintahan Desa perlu berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat pengguna layanan. Untuk meningkatkan standar pelayanan, pemerintahan Desa, yaitu Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas hendaknya berkewajiban menyusun standar prosedur pelayanan,

seperti yang tertuang di dalam BAB IX Pasal 22 ayat (5) Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang dianalisa peneliti sebagai berikut

a. Dasar Hukum

Pada dasarnya setiap orang yang hidup mempunyai kesamaan hak dan kedudukan yang sama di mata hukum tanpa melihat status sosial dalam hal utamanya dalam pelayanan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Setiap aparat harus mampu bersikap profesional dan harus melayani dengan baik dan ramah dengan tidak melakukan perbedaan perlakuan terhadap masyarakat. Seperti yang di atur di BAB VII Pasal 18 huruf (a) dan huruf (c) Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu adil dan tidak diskrimatif serta santun dan ramah (Pemerintah Kab. Sambas, 2020).

b. Persyaratan

Persyaratan adalah persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan (harus dipenuhi/dilakukan) dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai ketentuan perundangan yang berlaku. Persyaratan pelayanan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Namun sampai peneliti melakukan observasi di pemerintahan Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas.

c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam pelayanan publik. Agar masyarakat lebih jelas dengan alur dan cara serta aturan yang akan diikuti untuk di jadikan pedoman dalam melaksanakan hak-hak nya sebagai masyarakat selaku pengguna dari penyelenggara pelayanan publik.

d. Jangka Waktu Penyelesaian

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu , aparatur Desa dituntut untuk cekatan dalam bekerja. Keandalan merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan . hal – hal yang terlibat dalam aspek ini yaitu seperti ketetapan waktu, kecepatan, serta kecermatan dalam menyelesaikan pelayanan. Hal tersebut sangat diperlukan agar terciptanya kepuasan dalam diri masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan sedangkan pelayanan publik tidak akan berjalan sesuai dengan tujuan apabila tidak diimbangi dengan kehandalan , kedisiplinan, atau kemampuan pegawai yang baik dalam melayani masyarakat.

e. Biaya/tarif

Biaya pelayanan adalah biaya atau tarif yang rinciannya sudah ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Biaya pelayanan harus

jelas secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi, sebab akan menimbulkan ketidakpastian penerima pelayanan kepada pemberi pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa Biaya pelayanan yang dikenakan di Pemerintahan Desa Pancur tidak jelas berapa patokan untuk mengurus administrasi di pemerintahan Desa sehingga terjadi simpang siur masalah biaya karena tidak adanya Perdes, maupun Perkades tentang anggaran Pelayanan.

f. Produk Pelayanan

Produk pelayanan merupakan pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Adapun jenis-jenis produk pelayanan di Pemerintahan Desa Pancur yaitu : pembuatan Surat Keterangan Tanah, Surat berpergian, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Usaha, Surat Keterangan Lahir, Surat Keterangan kematian, Surat Pengantar, Perbaikan Kartu Keluarga, Perbaikan KTP. KIA, Surat Keterangan Miskin dan keperluan untuk kawin.

g. Sarana, Prasarana, dan Fasilitas

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan didalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Sarana dan prasarana adalah merupakan seperangkat alat yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat tersebut adalah merupakan peralatan pembantu maupun peralatan umum, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Salah satu hal yang dapat menciptakan pelayanan yang efektif adalah mengenai sarana dan prasarana yang ada di sebuah organisasi, menyangkut pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Karena sebagai penyedia pelayanan, harus selalu memperhatikan sarana dan prasarana untuk suatu kegiatan pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Karena ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, akan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.

h. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana yaitu kemampuan untuk mengenal kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Konsep kompetensi merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh mereka melihat administrator negara atau birokrasi publik bersikap tanggap yang tinggi terhadap apa yang menjadi permasalahan, kebutuhan, keluhan dan aspirasi masyarakat sebagai pengguna pelayanan public

Kompetensi juga dapat diartikan sebagai kemampuan untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan seluruh rakyat di suatu negara. Dalam hal ini kompetensi merupakan cara efisiensi dalam menagani atau mengatur urusan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah atau local dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan petensi

terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan menggunakan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan cepat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik. Menurut Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik BAB II Pasal 2 dalam memberikan pelayanan kepada publik, instansi penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik meliputi: kepentingan umum; kepastian hukum; kesamaan hak; keseimbangan hak dan kewajiban; keprofesionalan; partisipatif; persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; keterbukaan; akuntabilitas (Pemerintah Kab. Sambas, 2020).

i. Pengawasan Internal

Pasal 35 UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) mengatur bahwa pengawas pelayanan publik terbagi menjadi 2 yaitu pengawas internal dan eksternal. Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui (Pemerintah Pusat, 2009):

- 1) Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal.
- 2) Pengawasan internal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a) pengawasan oleh atasan langsung sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - b) pengawasan oleh pengawas fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 3) Pengawasan eksternal penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui:
 - a) pengawasan oleh masyarakat berupa laporan atau pengaduan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik,
 - b) pengawasan oleh Ombudsman sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
 - c) pengawasan oleh Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi, Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten/Kota.

j. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Pengelolaan Pengaduan adalah kegiatan penanganan pengaduan sesuai dengan mekanisme dan tata cara pengelolaan pengaduan. Pengelola Pengaduan yang selanjutnya disebut Pengelola adalah pejabat, pegawai, atau orang yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dan ditugaskan untuk mengelola pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Pengadu adalah seluruh pihak baik warga negara maupun penduduk baik orang perseorangan, kelompok maupun badan hukum yang menyampaikan pengaduan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara. Sarana Pengaduan

adalah tempat atau ruangan dan segala kelengkapannya yang disediakan secara khusus untuk menerima pengaduan dari pengadu atau penerima pelayanan publik.

k. jumlah pelaksana

Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya Jumlah pelaksana merupakan seluruh pelaksana yang ada di instansi atau organisasi yang menjadi tempat penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintahan Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas dengan jumlah pelaksana ada delapan (8) pelaksana dari Kepala Desa hingga perangkat Desa.

PENUTUP

Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Pancur Kecamatan Tangaran Kabupaten Sambas menurut Peraturan Daerah Kabupaten sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik masih belum diselenggarakan dengan baik oleh aparatur pemerintahan desa. Hal ini disebabkan oleh terbatasnya pengetahuan aparatur desa tentang penyelenggaraan pelayanan publik terhadap masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan belum memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mencapai tujuan yang akan dilaksanakan menjadi terhambat. Faktor yang mempengaruhi efektivitas Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik oleh pemerintah Desa Pancur Kecamatan Tangaran yaitu: pertama kurangnya sumber daya manusia, kedua terbatasnya fasilitas yang tersedia, dan ketiga kurangnya kedisiplinan aparatur desa dalam penerapan administrasi dalam pelayanan, keempat kurangnya pengawasan dan pembinaan dari pemerintah daerah dan kelima sanksi yang tidak diatur dalam Perda. Faktor-faktor inilah yang menjadi penghambat membuat pelayanan pelayanan publik dan administrasi desa tidak berjalan dengan baik dan kurang optimal. Hal ini tentunya berdampak pada kemajuan Desa Pancur.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. (2015). *Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press .
- Nuriyanto, N. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), Article 3. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Pemerintah Kab. Sambas. (2020). PERDA Kab. Sambas No. 4 Tahun 2020. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/159530/perda-kab-sambas-no-4-tahun-2020>
- Pemerintah Pusat. (2009). UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009>
- Pemerintah Pusat. (2014). UU No. 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Database Peraturan | JDIH BPK. <http://peraturan.bpk.go.id/Details/38582/uu-no-6-tahun-2014>
- Prakoso, D. (1985). *Proses Pembuatan Peraturan Daerah*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Soejito, I. (1989). *Teknik Membuat Peraturan Daerah*. Jakarta: Bina Aksara.
- Soekanto, S. (1985). *Efektivitas Hukum dan Penerapan Sanks*. Bandung: Remadja Karya.
- Soekanto, S. (1996). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Bandung: Rajawali Pres.
- Sujadi, F. (2014). *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pemerintah Desa* . Jakarta: Bee Media Pustaka.
- W.J.S.Poerwadarminta. (1975). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.