

**IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS
NOMOR 4 TAHUN 2020 PASAL 2 TENTANG
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

Harista

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email : haristah2@gmail.com

Karman

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email : h.karman.msi.mh@gmail.com

Mayang Rosana

Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas
Email : rosanamayang@gmail.com

ABSTRACT

To be able to provide satisfactory public services and to realize the objectives of public services, the implementation of public services must fulfill the principles of public services. However, since the enactment of Sambas Regency Regional Regulation Number 4 of 2020 concerning the Implementation of Public Services, there have still been many problems because it has not been fully implemented by the Sungai Nyirih Village Office. This public service is still characterized by being complicated and slow, even though in Sambas Regency Regional Regulation Number 4 of 2020 concerning the Implementation of Public Services Article 2 concerning the principles of public service, Letter E, namely: professionalism, Letter H, namely: openness and Letter L, namely: speed, convenience and affordability. This research focuses on the problem of how to implement Sambas Regency Regional Regulation Number 4 of 2020 Article 2 concerning the Implementation of Public Services in population administration services at the Sungai Nyirih Village Office, Selakau District and what the supporting and inhibiting factors are. This type of research is qualitative research. The approach used in this research is a sociological normative approach. To obtain data,

researchers used observation, interviews and documentation. The data validity technique uses triangulation techniques.

Keywords: *Public Services, Population Administration, Sungai Nyirih Village Office, Selakau District.*

ABSTRAK

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Namun semenjak berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik hingga sekarang masih banyak menimbulkan permasalahan karena masih belum sepenuhnya dilakukan oleh Kantor Desa Sungai Nyirih. Pelayanan publik ini masih bercirikan berbelit-belit dan lambat, padahal di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 2 tentang asas pelayanan publik Huruf E yaitu: keprofesionalan, Huruf H yaitu: keterbukaan dan Huruf L yaitu: kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan. Penelitian ini terfokus pada masalah bagaimana implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau serta apa faktor pendukung dan penghambatnya. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif sosiologis. Untuk memperoleh data, peneliti menggunakan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan merupakan jenis pelayanan yang cukup banyak permintaannya yaitu seperti dalam pembuatan surat pengantar Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Nikah dan lain-lain. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen

kependudukan tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Adapun administrasi kependudukan diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi setiap orang di bidang administrasi kependudukan tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Memberikan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan;
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting;
4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional, serta lokal dan;
5. Mendukung pembangunan sistem administrasi kependudukan.(Bintoro, 2001).

Untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan sebuah kebijakan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dalam hal ini pemerintah akhirnya membuat kebijakan yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Daerah ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pihak penyelenggara pelayanan publik ataupun untuk masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang memuaskan dan untuk mewujudkan tujuan dari pelayanan publik di atas, maka dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik. Adapun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada pasal 2 yakni terdiri dari 13 asas yaitu:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
13. Keselamatan dan keamanan.

Namun semenjak berlakunya Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik hingga sekarang masih banyak menimbulkan permasalahan karena masih belum sepenuhnya dilakukan oleh pemerintah. Secara empiris pelayanan publik ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, padahal di dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pasal 2 tentang asas pelayanan publik Huruf E yaitu: keprofesionalan, Huruf H yaitu: keterbukaan dan Huruf L yaitu: kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan, kemudian sering terjadi kesalahan dalam penulisan identitas, nomor dan sebagainya, padahal berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada pasal 2 tentang asas pelayanan publik huruf e yaitu keprofesionalan.

Kondisi tersebut dialami kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau, namun sejauh mana kebenaran permasalahan hasil prasurvei tersebut tentu masih harus dikaji dan dibuktikan melalui data empiris dari hasil penelitian. Hal inilah yang mendorong peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang pelayanan publik di kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau apakah sudah menerapkan atau mengimplementasikan pelayanannya sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Maka dari itu peneliti mengambil judul Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Pasal 2 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam Bidang Administrasi Kependudukan Studi di Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan jenis penelitian kualitatif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan normatif sosiologis. Peneliti pada kali ini akan menerapkan dan juga menetapkan tempat atau lokasi penelitian, yakni akan dilakukan di Kantor Desa Sungai Nyirih yang beralamat di Jalan Raya Sungai Nyirih Dusun Sekunang. Sumber Data menurut Suharsimi Arikunto adalah subjek dari mana data itu diperoleh. (Suharsimi, 2006).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan adalah mengumpulkan data, sehingga akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. (Andi, 2016).

PEMBAHASAN

A. Implementasi

1. Konsep Implementasi

Danil Mazmania dan Paul Sabatier yang di aktualisasikan oleh Bempah mengemukakan bahwa implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau putusan-putusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya keputusan itu mengidentifikasi masalah-masalah yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk menstrukturkan proses implementasinya. (Herman, 2018).

Untuk melaksanakan kebijakan atau mengimplementasi suatu kebijakan publik memerlukan suatu metode untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan kebijakan agar lebih sederhana dan efisien menganalisis permasalahan yang akan timbul di akibatkan oleh suatu kebijakan yang dijalankan, dengan demikian keberhasilan suatu kebijakan akan dapat berjalan dengan baik atau sesuai dengan yang di harapkan oleh kebijakan tersebut.

B. Peraturan Daerah

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, yang dimaksud dengan Peraturan Daerah (Perda) adalah “peraturan perundang-undangan yang dibentuk oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah dengan persetujuan bersama Kepala Daerah”. Mengenai proses pembentukan peraturan daerah Perda yaitu diatur dalam berbagai peraturan perundang-undangan yaitu:

- a. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan yaitu dalam Pasal 26 sampai dengan Pasal 31 tentang persiapan pembentukan Perda, kemudian dalam Pasal 40 sampai dengan Pasal 43 tentang proses pembahasan Perda.
- b. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yaitu dalam Pasal 139 sampai dengan Pasal 142 yang mengatur soal partisipasi publik dalam pembuatan Perda, penyiapan Perda dan penyebarluasan rancangan Perda.
- c. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah.
- d. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 169 tahun 2004 tentang Pedoman Penyusunan Program Legislasi Daerah.
- e. Tata Tertib masing-masing DPRD.

Pembentukan peraturan daerah dilakukan dalam beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. **Perencanaan Peraturan Daerah**
Sejak lahirnya Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan, Perda harus dibuat melalui suatu tahap perencanaan yang disebut dengan Program Legislasi Daerah (Prolegda).
 - b. **Penyiapan Peraturan Daerah**
Prosedur penyiapan Perda diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 16 Tahun 2006 Tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah. Pasal 5 Permendagri tersebut menyatakan bahwa penyiapan di lingkungan pemerintah dilakukan oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD). Akan tetapi SKPD dapat mendelegasikannya kepada Biro Hukum atau ke bagian hukum.
 - c. **Pembahasan Peraturan Daerah**
Pada dasarnya aturan tentang proses pembahasan Perda terdapat di dalam Tata Tertib DPRD masing-masing daerah. Akan tetapi secara umum hampir semua Tata Tertib DPRD di Indonesia mengacu kepada Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2004 Tentang Pedoman Pembuatan Tata Tertib DPRD. Pembahasan Rancangan Peraturan Daerah dilakukan oleh Dewan Perwakilan Rakyat Daerah bersama Gubernur/Bupati/Walikota.
 - d. **Review Perda oleh Depdagri**
Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah memberi kewenangan kepada Pemerintah untuk melakukan pengawasan atas Perda baik untuk tingkat Propinsi maupun Kabupaten/Kota. Pengawasan yang dilakukan oleh Pemerintah dibedakan menjadi dua bentuk, yaitu pertama, pengawasan yang dilakukan setelah Perda disahkan, kedua pengawasan yang dilakukan sebelum Perda disahkan. Bentuk pengawasan pertama disebut dengan pengawasan preventif, sedangkan bentuk kedua disebut pengawasan represif.
1. **Fungsi Peraturan Daerah**
Hakikat Perda sebagai sarana penampung kondisi khusus di daerah merupakan sebuah karakteristik perda yang tidak dimiliki oleh peraturan perundang-undangan lainnya yang hanya memosisikan peraturan perundang-undangan dimaksud sebagai alat hukum tertulis untuk kepentingan nasional semata. Hakikat perda sebagai sarana

penampung kondisi khusus di daerah merupakan fungsi perda yang tidak hanya sebagai penjabaran lebih lanjut dari peraturan perundang-undangan nasional, akan tetapi juga sebagai sarana hukum dalam memperhatikan ciri khas masing-masing daerah.

2. Kedudukan Peraturan Daerah

Kedudukan perda Kabupaten/Kota, dengan pertimbangan bahwa secara normatif kedudukan Perda Kabupaten/Kota adalah terendah dalam sistem perundang-undangan nasional. Dalam Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan telah menempatkan norma Perda Kabupaten/Kota sebagai norma yang paling rendah dari seluruh peraturan perundang-undangan. Mengukur hierarki norma, yakni antara daerah otonom provinsi dan daerah otonom kabupaten/kota adalah hierarkis, sehingga bentuk atau jenis peraturan perundang-undangan yang dikeluarkannya berbeda. Hal itu dilihat secara teoritik, khususnya pada sisi teori kebenaran koherensi. Dalam sudut pandang ini sesungguhnya bagi norma yang wilayah berlakunya atau lingkungan kuasa tempat (*ruimtegebied, territorial, sphere*) yang lebih luas, jelas kedudukannya lebih tinggi di bandingkan norma yang wilayah berlakunya lebih sempit. Alasan teoritis di atas, maka sudah jelas bahwa kedudukan Perda Provinsi yang berlakunya lebih luas dari perda kabupaten/kota harus derajat lebih tinggi dari Perda Kabupaten/Kota dalam wilayah provinsi yang bersangkutan. Meskipun antara daerah otonom provinsi dan daerah otonom kabupaten/kota tidak hierarkis secara administratif, namun secara normologis (hierarki normologis) yang diwujudkan dalam norma-norma Perda harus hierarkis (berjenjang).

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang. Sedangkan pelayanan publik (masyarakat) secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses atau rangkaian kegiatan untuk memberikan jasa (*service*) kepada masyarakat, baik berupa pengaturan maupun pelayanan atas dasar tuntutan masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk melakukan aktifitasnya sehari-hari dalam memenuhi masyarakat kebutuhan hidupnya, dalam suatu lembaga pemerintahan yang

berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting.

Pengertian dasar menurut Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto, 2007).

Menurut Ridwan dan Sudrajat pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. (Ridwan, 2009).

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan publik yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada masyarakat yang dilakukan oleh Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau dalam memenuhi kebutuhan masyarakat wilayah Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau yang dilakukan berdasarkan asas, prinsip, dan standar pelayanan publik agar mewujudkan pemerintahan yang demokratis.

2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya

sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu: (Hardiansyah, 2001).

a) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

b) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

3. Pelayanan Publik Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

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, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik diarahkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan memberikan manfaat bagi masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik berasaskan:

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
11. Ketepatan waktu;
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan;
13. Keselamatan dan keamanan.

Apabila asas-asas tersebut diimplementasikan dengan sungguh dalam pelaksanaannya, maka pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

Ketentuan Pasal 20 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah menyebutkan, bahwa pelaksanaan pemerintahan yang baik harus berpedoman kepada asas umum penyelenggaraan negara yang terdiri atas asas:

1. Asas kepastian hukum;
2. Asas tertib penyelenggaraan negara;
3. Asas kepentingan umum;
4. Asas keterbukaan;
5. Asas proporsionalitas;
6. Asas akuntabilitas;
7. Asas efisiensi;
8. Asas efektifitas.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Daerah Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan pada Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau, maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa:

1. Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Daerah Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun dalam memaksimalkan implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Daerah Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik ada beberapa asas yang belum sepenuhnya diupayakan oleh Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau, dilihat dari Asas Keprofesionalan pada Pasal 2 huruf e,

karena di Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau masih kurangnya SDM yaitu tidak adanya pegawai di bidang kepala seksi pelayanan, hal ini tidak menempatkan posisi yang tepat agar dalam menjalankan tugas sesuai dengan bidangnya. Asas Keterbukaan pada pasal 2 huruf h, keterbukaan yang belum dimaksimalkan karena papan informasi yang belum mudah dipahami oleh masyarakat. Serta Asas Kecepatan pada pasal 2 huruf l, kecepatan dalam pelayanan belum diupayakan oleh Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau karena beberapa masyarakat merasa masih lamban dalam pelayanan di Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau.

2. Adapun yang menjadi faktor pendukung suksesnya pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau yaitu: Sumber Daya Pembiayaan, Sarana dan Prasarana yang memadai, Teknologi Informasi, dan Kebijakan Peraturan Perundang-undangan.

Adapun faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau yaitu: Sumber Daya Manusia (SDM), faktor budaya (penggunaan calo dan pungutan ilegal), dan kurangnya informasi petugas kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Fatoni. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rineka Cipta. 2006.
- Arifin, Zainal. *Penelitian Pendidikan Metode dan Paradigma Baru*. Surabaya: Pustaka Jaya. 2007.
- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2006.

-
- B, Murti. *Desain dan Ukuran Sampel Untuk Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif di Bidang Kesehatan*. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada. 2013.
- Chulsum, Umi dan Windy Novia. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Surabaya: Yosiko Press. 2006.
- Dedi, Mulyana. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda. 2006.
- Dokumen Kantor Desa Sungai Nyirih Kecamatan Selakau Kabupaten Sambas.
- Faisar Arfa, Watni. *Metedologi Penelitian Hukum Islam*. Jakarta: Prenadamedia Group. 2006.
- Furchan Arief. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional. 1992.
- Hardiyansyah. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. 2001.
- Herman. *Metode akebijakan Penetaan Relakme*. Bandung: Jakad Publishing. 2018.
- Juniarso, Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nusantara. 2009.
- Moenir H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. 2008.
- Poltak Sinambela Lijan. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Prastowo, Andi. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Prespektif Rancangan Penelitian*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media. 2016.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. 2007.
- Ridwan. *Statistika Untuk Lembaga dan Instansi Pemerintah/Swasta*. Bandung: Alfabeta. 2004.
- Soepinadhy, Soetanto. *Hukum Administrasi dan Desentralisasi*. Surabaya: Materi Kuliah Program Doktor Universitas 17 Agustus. 2008.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif. Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta. 2017.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Edisi Revisi*. Bandung: Alfabeta. 2018.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta. 2007.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta. 2017.
- Sutedi, Adrian. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika. 2010.
- Tanzeh, Ahmad dan Suyetno. *Dasar-Dasar Penelitian*. Surabaya: Elkaf. 2002.
-

-
- Thamrin, Husni. *Hukum Pelayanan Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Aswaja Presindo. 2013.
- Tim Penyusun. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah Fakultas Syariah Edisi Revisi 2021*. Bengkulu: El-Markazi. 2021.
- Tjokroamidjojo, Bintoro. *Good Governance; Paradigma Baru Manajemen Pembangunan*. Jakarta: Lan RI. 2001.
- Trianto dan Titik Triwulan Tutik, *Bunga Rampas Hakikat Keilmuan Ilmu Hukum, Satu Tinjauan Dari Sudut Pandang Filsafat Ilmu*. Prestasi Pustaka Publisher. 2007.
- Departemen Dalam Negeri, Peraturan Menteri Dalam tentang Prosedur Penyusunan Produk Hukum Daerah, Permen Dalam Negeri Nomor 16 tahun 2006.
- Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.



Jurnal Lunggi: Jurnal Literasi Unggulan
Ilmiah Multidisipliner - ISSN ONLINE 2986-791
Vol. 2 No. 3. Juli 2024, hal. 382-395

Harista
Karman
Mayang Rosana
