

Implementasi Perda Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik dalam Menerapkan Prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Pemangkat

Utari Dwi Putri¹

²Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, e-mail: utaridwiputri15unissas.ks@gmail.com

Histori Naskah

Diserahkan:
28-10-2025

Direvisi:
18-12-2025

Diterima:
24-12-2025

ABSTRACT

This research is motivated by the importance of implementing the principles of Good Governance in the provision of public services at the sub-district level, as mandated in Sambas Regency Regional Regulation Number 4 of 2020. The Pemangkat Sub-district Office as the implementer of public services has the responsibility to implement the principles of good governance such as transparency, accountability, responsiveness, effectiveness, efficiency, and the rule of law. The purpose of this study is to determine how the implementation of Regional Regulation Number 4 of 2020 at the Pemangkat Sub-district Office, identify obstacles encountered in its implementation, and describe strategies undertaken to improve the quality of public services. This study uses a qualitative method with an empirical normative approach, and data collection through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the implementation of the Regional Regulation has begun to run with several indicators such as the installation of service flows, the preparation of SOPs, and increasing employee professionalism. However, there are still shortcomings such as the lack of available service information, limited facilities, and the absence of a formal complaint system. The obstacles faced include structural barriers, such as a lack of infrastructure and limited budgets, as well as cultural barriers such as a lack of public understanding of the contents of regional regulations and minimal public participation. Strategies implemented include utilizing information technology through websites and social media, increasing employee capacity, and service innovations such as the outreach program in collaboration with the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil). Future efforts are directed at developing digital applications and public complaint forums to make services more inclusive, efficient, and equitable.

Keywords : Implementation; Regional Regulations; Public Services; Good Governance; Pemangkat District

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan prinsip *Good Governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik di tingkat kecamatan, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020. Kantor Camat Pemangkat sebagai pelaksana pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk mengimplementasikan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, dan supremasi hukum. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi Perda Nomor 4 Tahun 2020 di Kantor Camat Pemangkat, mengidentifikasi hambatan-hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menggambarkan strategi yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan normatif empiris, serta pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda sudah mulai berjalan dengan beberapa indikator seperti pemasangan alur layanan, penyusunan SOP, dan peningkatan profesionalisme pegawai. Namun, masih terdapat kekurangan seperti minimnya informasi layanan yang tersedia, keterbatasan fasilitas, serta belum adanya sistem pengaduan formal. Hambatan yang dihadapi terdiri dari hambatan struktural, seperti kurangnya sarana prasarana dan terbatasnya anggaran, serta hambatan kultural seperti rendahnya pemahaman masyarakat terhadap isi perda dan minimnya partisipasi publik. Strategi yang telah dilakukan meliputi pemanfaatan teknologi informasi melalui website dan media sosial, peningkatan kapasitas pegawai, serta inovasi pelayanan seperti program jemput bola bekerja sama dengan Disdukcapil. Upaya ke depan diarahkan pada pengembangan aplikasi digital dan forum pengaduan masyarakat agar pelayanan menjadi lebih inklusif, efisien, dan berkeadilan.

Kata Kunci : Implementasi; Peraturan Daerah; Pelayanan Publik; Good Governance; Kecamatan Pemangkat

Corresponding Author : Utari Dwi Putri, Universitas Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, Jl. Raya Sejangkung Kawasan Pendidikan No. 126, Desa Sebayon, Sambas, Kalimantan Barat, Indonesia, e-mail: utaridwiputri15unissas.ks@gmail.com

PENDAHULUAN

Transformasi paradigma pemerintahan dalam dua dekade terakhir menunjukkan pergeseran signifikan dari model birokrasi yang sentralistik dan prosedural menuju tata kelola pemerintahan yang lebih desentralistik, adaptif, dan berorientasi pada pelayanan publik. Perubahan ini sejalan dengan berkembangnya konsep *New Public Management* dan *Good Governance* yang menekankan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan (Osborne & Gaebler; Dwiyanto). Dalam konteks tersebut, pelayanan publik tidak lagi dipahami sekadar sebagai kewajiban administratif negara, melainkan sebagai instrumen strategis untuk membangun kepercayaan publik dan meningkatkan legitimasi pemerintah.

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam rangka memenuhi hak-hak dasar warga negara sebagaimana dijamin oleh konstitusi. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Regulasi ini menjadi landasan normatif bagi pemerintah pusat dan daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Sejumlah studi terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik memiliki korelasi kuat dengan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance*, khususnya transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas. Penelitian Dwiyanto (2011) menegaskan bahwa lemahnya pelayanan publik di Indonesia sebagian besar disebabkan oleh rendahnya akuntabilitas birokrasi dan minimnya orientasi pada kepentingan masyarakat. Sementara itu, Prandyika (2021) dan Hikmah (2023) menemukan bahwa penerapan prinsip *Good Governance* secara konsisten mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan masyarakat, meskipun masih dihadapkan pada kendala struktural dan kultural birokrasi.

Pada level pemerintahan daerah, kebijakan pelayanan publik tidak hanya mengacu pada regulasi nasional, tetapi juga dipertegas melalui peraturan daerah sebagai instrumen implementatif. Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik merupakan bentuk konkret komitmen pemerintah daerah dalam menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan prinsip *Good Governance*. Peraturan ini mengatur ruang lingkup pelayanan publik, standar pelayanan, kewajiban penyelenggara, serta mekanisme penyampaian informasi kepada masyarakat.

Namun demikian, berbagai penelitian juga menunjukkan adanya kesenjangan antara regulasi dan praktik di lapangan. Rahman (2016) dan Sulfikar (2014) mengungkap bahwa implementasi kebijakan pelayanan publik sering kali belum optimal akibat keterbatasan sumber daya manusia, lemahnya sistem informasi, serta rendahnya pengawasan internal. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan regulasi belum secara otomatis menjamin terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas tanpa implementasi yang efektif.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Amal Syahrul Rahman (2016) mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Satuan Perangkat Kerja Daerah di Kabupaten Bulukumba dengan menyoroti tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan dan berbagai kendala implementasi kebijakan. Sementara itu, Formas Prandyika (2021) menganalisis penerapan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida, Kabupaten Indragiri Hulu, berdasarkan regulasi nasional yang sama, namun dalam konteks geografis yang berbeda. Kajian Nur Hikmah (2023) berfokus pada penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jenepono, dengan penekanan pada transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan. Selanjutnya, Anita Asriani

(2022) meneliti strategi peningkatan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dengan pendekatan manajerial dan strategis, sedangkan Sulfikar (2014) mengkaji implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Kabupaten Binjai pada level kebijakan nasional. Berbeda dari penelitian-penelitian tersebut, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menitikberatkan pada implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di tingkat kecamatan serta analisis komprehensif penerapan prinsip *Good Governance* dalam konteks kebijakan daerah yang lebih spesifik dan kontekstual.

Dalam konteks Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, hasil pengamatan awal menunjukkan bahwa pelayanan publik telah berjalan cukup baik, namun masih ditemukan sejumlah permasalahan, khususnya terkait transparansi informasi prosedur, aksesibilitas layanan berbasis digital, kecepatan penyelesaian dokumen, serta potensi biaya tidak resmi. Padahal, Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 secara tegas mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan informasi yang jelas, mudah diakses, dan terintegrasi, baik melalui media elektronik maupun non-elektronik.

Keterbatasan akses informasi menyebabkan sebagian masyarakat belum mengetahui secara komprehensif jenis dan prosedur pelayanan yang tersedia di Kantor Camat Pemangkat, seperti perekaman KTP, pengurusan Kartu Keluarga, rekomendasi nikah, izin kegiatan keramaian, serta pelayanan legalisasi dokumen. Temuan ini memperkuat argumen bahwa transparansi dan efektivitas pelayanan masih menjadi tantangan utama dalam implementasi kebijakan pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi relevan dan penting untuk dilakukan guna mengkaji secara mendalam implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik dalam menerapkan prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Pemangkat. Penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran tentang kondisi empiris pelayanan publik di tingkat kecamatan, tetapi juga mengisi celah penelitian (*research gap*) terkait implementasi kebijakan pelayanan publik berbasis regulasi daerah.

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana prinsip transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas telah diimplementasikan dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pemangkat, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi, serta merumuskan strategi perbaikan pelayanan publik guna mendukung terwujudnya *Good Governance*.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan normatif empiris, yaitu pendekatan yang mengkaji kesesuaian antara norma hukum dalam hal ini Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik dengan realitas empiris pelaksanaannya di lapangan. Pendekatan ini dipilih untuk membuat gambaran mengenai fakta-fakta implementasi kebijakan pelayanan publik serta menganalisis penerapan prinsip *Good Governance* secara komprehensif. Penelitian dilaksanakan di Kantor Camat Pemangkat, Kabupaten Sambas, sebagai unit pemerintahan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat. Informan penelitian berjumlah 6 orang, yang terdiri atas 4 aparatur pemerintahan di Kantor Camat Pemangkat, yaitu Kepala Seksi Tata Pemerintahan, Pengadministrasi Kependudukan Penata Muda, serta 2 orang Staf Kantor Camat Pemangkat, dan 2 orang warga Desa Gugah Sejahtera Kecamatan Pemangkat sebagai perwakilan masyarakat pengguna layanan publik. Data penelitian bersumber dari data primer dan sekunder; data primer diperoleh melalui observasi langsung, wawancara terstruktur, dan dokumentasi, sedangkan data sekunder berasal dari peraturan perundang-undangan, literatur

ilmiah, dan dokumen resmi yang relevan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dengan membandingkan norma hukum dan temuan empiris di lapangan. Keabsahan data dijamin melalui perpanjangan masa observasi, ketekunan pengamatan, serta triangulasi sumber dan teknik guna memastikan kredibilitas dan validitas temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Implementasi Perda Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik dalam Mewujudkan *Good Governance*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Perda Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik di Kantor Camat Pemangkat telah berjalan, namun belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan observasi lapangan yang dilakukan pada tahun 2024, pelayanan publik yang diberikan telah mengikuti prosedur dasar pelayanan administrasi, khususnya pada layanan administrasi kependudukan, surat pengantar, dan rekomendasi sosial. Penyediaan alur pelayanan secara visual dan penetapan jam operasional yang jelas mencerminkan adanya upaya penerapan prinsip transparansi dan kepastian pelayanan.

Namun demikian, pelaksanaan pelayanan masih dihadapkan pada sejumlah keterbatasan teknis. Pencatatan pelayanan yang masih dilakukan secara manual melalui buku register berdampak pada rendahnya efisiensi dan akurasi data. Selain itu, informasi publik seperti papan kehadiran pegawai dan data kependudukan belum diperbarui secara berkala, sehingga mengurangi kualitas transparansi dan akuntabilitas pelayanan.

Hasil wawancara dengan aparatur kecamatan menunjukkan bahwa pegawai telah memahami substansi Perda dan berupaya menjalankannya, antara lain dengan memberikan pelayanan tanpa pungutan biaya dan tanpa praktik percaloan. Hal ini mencerminkan penerapan prinsip akuntabilitas dan supremasi hukum. Di sisi lain, keterbatasan sarana teknologi, jaringan internet, serta pasokan listrik menjadi faktor yang menghambat efektivitas dan efisiensi pelayanan. Dari perspektif *Good Governance*, kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan belum sepenuhnya didukung oleh sumber daya dan sistem pendukung yang memadai.

Dari sisi masyarakat, pelayanan dinilai cukup baik terutama dari aspek keramahan dan sikap responsif aparatur. Namun, masyarakat masih menghadapi antrean panjang dan keterbatasan fasilitas ruang tunggu. Selain itu, rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat terhadap Perda Nomor 4 Tahun 2020 menunjukkan bahwa sosialisasi kebijakan pelayanan publik masih perlu ditingkatkan agar partisipasi masyarakat dapat berjalan lebih optimal.

B. Hambatan Implementasi Perda Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik

Hasil penelitian mengidentifikasi bahwa hambatan dalam implementasi Perda Nomor 4 Tahun 2020 di Kantor Camat Pemangkat bersifat struktural dan kultural. Hambatan struktural terutama berkaitan dengan keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan, seperti penggunaan sistem pencatatan manual, perangkat teknologi yang sudah usang, keterbatasan jaringan internet, serta minimnya fasilitas ruang tunggu. Keterbatasan anggaran juga menjadi faktor utama yang menghambat modernisasi sistem pelayanan publik. Selain itu, permasalahan kedisiplinan aparatur dalam pelaksanaan jam pelayanan turut memengaruhi efektivitas dan akuntabilitas layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa implementasi kebijakan publik tidak hanya bergantung pada regulasi, tetapi juga pada komitmen dan kapasitas aparatur sebagai pelaksana kebijakan.

Hambatan kultural ditunjukkan oleh rendahnya pemahaman masyarakat terhadap regulasi pelayanan publik serta budaya pelayanan yang masih bersifat konvensional.

Rendahnya literasi digital masyarakat dan keterbatasan akses internet di beberapa desa menyebabkan pemanfaatan layanan berbasis daring belum berjalan optimal. Ketiadaan forum pengaduan resmi juga membatasi ruang partisipasi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi dan melakukan kontrol terhadap kualitas pelayanan publik.

C. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Good Governance

Dalam rangka mengatasi berbagai hambatan tersebut, Kantor Camat Pemangkat telah dan sedang mengupayakan sejumlah strategi peningkatan pelayanan publik. Salah satu strategi utama adalah penguatan sistem informasi pelayanan melalui pemanfaatan website dan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi kepada masyarakat. Meskipun masih sederhana, langkah ini merupakan awal dari upaya digitalisasi pelayanan publik.

Selain itu, peningkatan kapasitas dan profesionalisme aparatur dilakukan melalui evaluasi kinerja secara rutin dan koordinasi internal. Program pelayanan jemput bola ke desa-desa juga menjadi strategi yang dinilai efektif dalam meningkatkan aksesibilitas pelayanan, khususnya bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan kecamatan.

Ke depan, strategi peningkatan pelayanan diarahkan pada penguatan infrastruktur dan sarana pendukung, modernisasi perangkat teknologi pelayanan, penyediaan fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan, serta pembentukan sistem pengaduan masyarakat yang formal dan terdokumentasi. Apabila strategi-strategi tersebut didukung oleh kebijakan anggaran yang memadai dan komitmen pimpinan yang berkelanjutan, maka penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik di Kantor Camat Pemangkat dapat terwujud secara lebih optimal.

PENUTUP

Setelah melakukan pembahasan diatas maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal yang berkaitan dengan Implementasi Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik Dalam Menerapkan Prinsip *Good Governance* Di Kantor Camat Pemangkat sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik sudah mulai berjalan, meskipun belum sepenuhnya maksimal. Beberapa prinsip *Good Governance* seperti transparansi (keterbukaan informasi), akuntabilitas (pertanggungjawaban pegawai), responsivitas (kemampuan merespons kebutuhan masyarakat), efektivitas dan efisiensi, serta supremasi hukum telah diterapkan dalam pelayanan. Contohnya, dengan adanya alur pelayanan yang ditempel di ruang tunggu, penyusunan SOP, serta peningkatan profesionalisme pegawai dalam bekerja. Namun, masih terdapat kekurangan, seperti belum lengkapnya informasi layanan yang tersedia, kurangnya fasilitas, dan belum adanya sistem pengaduan formal yang memudahkan masyarakat untuk menyampaikan masukan atau keluhan.
2. Dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 tentang Pelayanan Publik, ditemukan dua jenis hambatan utama, yaitu hambatan struktural dan hambatan kultural. Hambatan struktural meliputi kurangnya sarana dan prasarana penunjang layanan seperti komputer, kamera perekaman KTP yang sudah lama, serta belum tersedianya fasilitas ruang tunggu yang memadai, khususnya untuk kelompok rentan. Selain itu, terbatasnya anggaran juga menjadi penghalang dalam pengadaan peralatan dan peningkatan kapasitas pegawai. Sementara itu, hambatan kultural lebih bersifat pada pola pikir dan kebiasaan masyarakat maupun aparatur, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap isi Perda, rendahnya partisipasi dalam memberikan

masuk terhadap pelayanan, serta belum meratanya kemampuan literasi digital. Hal ini menyebabkan pelayanan publik belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat secara adil dan menyeluruh.

3. Strategi yang dilakukan oleh Kantor Camat Pemangkat untuk meningkatkan Pelayanan Publik salah satunya adalah pemanfaatan teknologi informasi melalui pengembangan website dan penyebaran informasi pelayanan lewat media sosial seperti WhatsApp. Strategi ini sangat membantu masyarakat, khususnya yang tinggal jauh dari kantor kecamatan, agar tetap bisa mengakses informasi. Selain itu, dilakukan juga peningkatan kapasitas pegawai melalui pelatihan dan evaluasi kinerja secara berkala, meskipun masih terkendala anggaran. Dalam hal inovasi, program jemput bola bekerja sama dengan Disdukcapil tetap dijalankan agar masyarakat di desa dapat mengurus dokumen kependudukan tanpa harus datang ke kantor. Ke depan, pihak kecamatan berencana mengembangkan aplikasi layanan digital, forum pengaduan masyarakat secara *online*, serta menambah fasilitas layanan agar lebih nyaman dan ramah bagi semua golongan, termasuk lansia dan penyandang disabilitas. Dengan berbagai strategi ini, diharapkan prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik benar-benar dapat terwujud dan dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat

Saran

1. Untuk mendukung implementasi Perda secara lebih maksimal, disarankan agar pemerintah daerah, khususnya Kantor Camat Pemangkat, dapat melakukan peningkatan dan pembaruan sarana penunjang pelayanan publik. Hal ini mencakup pengadaan perangkat komputer dan kamera yang lebih memadai, pembaruan sistem pencatatan manual menjadi digital, serta penyediaan fasilitas umum yang lebih layak seperti ruang tunggu yang nyaman dan ramah bagi lansia dan penyandang disabilitas. Dengan infrastruktur yang memadai, efektivitas dan efisiensi pelayanan dapat meningkat secara signifikan.
2. Keterlibatan masyarakat sangat penting dalam mewujudkan prinsip *Good Governance*. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan literasi masyarakat terhadap hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik. Kantor Camat Pemangkat disarankan untuk melakukan sosialisasi Perda secara lebih luas, baik melalui media sosial, brosur, maupun forum warga di desa-desa. Selain itu, penyediaan sarana pengaduan resmi yang mudah diakses (baik secara langsung maupun daring) dapat mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan dan kritik membangun terhadap kualitas layanan.
3. Agar implementasi Perda berjalan secara konsisten dan berkelanjutan, penting bagi pihak kecamatan untuk memperkuat kapasitas sumber daya manusia (SDM) melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan peningkatan disiplin kerja aparatur. Evaluasi kinerja juga harus dilakukan secara rutin dan menyeluruh, disertai dengan tindak lanjut dari hasil survei kepuasan masyarakat. Selain itu, penting untuk memberikan apresiasi atau sanksi kepada petugas sebagai bagian dari sistem reward and punishment guna menjaga akuntabilitas dan profesionalisme aparatur pelayanan publik

DAFTAR PUSTAKA

- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Sambas Nomor 4 Tahun 2020 Tentang Pelayanan Publik. (2020)
- Sekretariat Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (2009)
- Arifin. Zarul. Dkk. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah Fakultas Syariah Edisi Revisi 2021*. Sambas : Institut Agama Islam Sultan Muhammad Syafiuddin Sambas, 2021
- Dwiyanto. A. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: UGM Press, 2006.
- Farida Indrati Soeprapto. Maria *Ilmu Perundang-undangan: Dasar-dasar dan Pembentukannya*, Cet. 5. Jakarta: Kanisius, 2002.
- Hamalik. Oemar. *Psikologi Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, 1992.
- Harsono dan Hanifah. *Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: PT. Grafindo Jaya, 2002
- Immanuel W Nalle. Victor. *Ilmu Perundang-Undangan*. Yogyakarta : Suluh Media, 2017.
- Irawan, Prasetya. *Metodologi Penelitian Administrasi*. Edisi 1. Jakarta: Universitas Terbuka, 2007
- Kusnadi, Edi. *Mertodelogi Penelitian*. Metro: STAIN Metro dan Ramayana Pers, 2008
- Makhfudz, M. *Hukum Administasi Negara*. Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013¹ S.F, Marbun. *Hukum Administrasi Negara*. Yogyakarta : FH UII Press, 2013.
- Mardiasmo. *Otonomi dan Managemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta: Andi Offset, 2002.
- Moenir, H.A.S. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2002
- Nofianti, Leny. *Public Sector governance Pada Pemerintah Daerah*. Pekanbaru : Al-Mujtahadah Press, 2015
- Rahmadana , Muhammad Fitri. dkk. *Pelayanan Publik*. Medan : Yayasan Kita Menulis, 2020.
- Ranggawidjaja. Rosjidi. *Pengantar Ilmu Perundang-undangan Indonesia*. Bandung: Mandar Maju, 2008
- Ratminto, dan Winarsih, A. S. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006
- Sedarmayanti. *Good Government (Pemerintahan yang baik)*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2004.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008
- Siyoto, Sandu dan M.Ali Sodik. *Dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015
- Soewadji, Jusuf. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2012
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan Kombinasi*. Bandung: Alfabeta, 2013
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta, 2010
- Tim penyusun kamus pusat bahasa. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka, 2005
- Widodo. Joko. *Analisis Kebijakan Public: Konsep Dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Public*. Malang: Bayumedia Publisher, 2012.
- Alfi. Mohamad. *Akuntabilitas Dan Transparansi Lembaga Amil Zakat (Studi Terhadap Rumah Peduli Nurul Fikri Kota Palangka Raya)*. Skripsi, IAIN Palangkaraya, 2017
- Asriani, Anita. “Stratetgi Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-Pare”. Skripsi Fakultas Ushuludin Adab dan Dakwah Institut Agama Islam Negeri Parepare. 2022
- Bila. Salsa. “Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Perlindungan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pemangkat, Kabupaten Sambas, Provinsi Kalimantan Barat”. Skripsi, Program Studi Ilmu Pemerintahan Strata-1 Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “Apmd” Yogyakarta, 2023

- Fernanda. M. dkk. "Desentralisasi Dan Otonomi Daerah Dalam Upaya Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah Yang Baik". *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)* Vol. 7. No 3 (2023)
- Hasan. Hasanuddin. "Hierarki Peraturan Perundang-Undangan Negara Republik Indonesia Sebagai Suatu Sistem." *Jurnal Madani Legal Review* Vol. 1. No. 2 (2017)
- Hikmah, Nur. "Penerapan Prinsip-Prinsip *Good Governance* dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jenepono". Skripsi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, 2023
- Latif. Muh. "Implementasi Perda No. 38 Tahun 2012 Tentang Penataan Dan Pembinaan Pasar Tradisional, Pusat Perdagangan Dan Toko Modern (Studi Di Kec. Mattiro Bulu Kab. Pinrang)". Skripsi, STAIN Parepare, 2017
- Malik, Aprilia. dkk. "Perencanaan Program Akta Online dalam Meningkatkan Pelayanan Akta Kelahiran (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi)", *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. Vol.1, No.5 (2012).
- Maryam, Neneng Siti. "Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik." *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*. Vol. 6, No.1 (2016)
- Nugraha. Sari. Problematika Dalam Pengujian dan Pembatalan Perda Oleh Pemerintah Pusat". *Jurnal Hukum Bisnis*. Vol. 23. No. 1 (2004)
- Prandyika, Formas . "Penerapan Prinsip *Good Governance* Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik". Skripsi, Fakultas Hukum, Universitas Islam Riau, 2021
- Rahman, Amal Syahrul, "Implementasi UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Terhadap Satuan Perangkat Kerja Daerah Kabupaten Bulukumba". Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2016
- Rijali. Ahmad. "Analisis Data Kualitatif," *Jurnal Alhadharah*. Vol. 17, No. 33 (2018)
- Saifurruhaidi, "Birokrasi Dalam Perspektif Administrasi Piblik : Tantangan dan Peluang", *Jurnal Perspektif*. Vol. 2 No.6
- Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)". *Administrative Law & Governance Journal*. Vol. 2. No. 1 (2019)
- Sulfikar. "Implementasi Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik di Kantor Pemerintahan Kabupaten Binjai". Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum UIN Alauddin Makassar. 2014
- Yuni Lestari. Dewi. dkk. "Pengaruh Implementasi Kebijakan Terhadap Transparansi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Secara Elektronik di Kabupaten Pangandaran". *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara* Vol. 7. No. 1. (2020)
- Kecamatan Pemangkat, "Profil Kecamatan Pemangkat" <https://pemangkat.org>, diakses tanggal 13 Juli 2025