



EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 DI RUMAH SAKIT UNIVERSITAS MATARAM PADA MASA PANDEMI COVID-19

Nur Ainun Awalia

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: nurainunawalia@unram.ac.id

Galang Asmara

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: galangasmara@unram.ac.id

Sofwan

Fakultas Hukum Universitas Mataram

Email: sofwan@unram.ac.id

Abstract

The effectiveness of public services based on Law number 25 of 2009 in the hospital of the University of Mataram, in the Covid-29 pandemic situation. This research aims to reveal examine the effectiveness and obstacles of public services based on law number 25 of 2009 in the hospital of the University of Mataram, in the Covid-19 pandemic situation. This research can be categorised as normative-empirical legal research. It is evident that services provided by the hospital of the University of Mataram have been effective, as the procedure is simple and straightforward, efficient and transparent with adequate tools and facilities. However, several obstacles are faced during the implementation of services including the lack of self-protection tools (APD), limited human resources, and the lack of medication supply. To tackle these obstacles, it is suggested that to meet the requirements of tools and devices, medicines and human resources.

Keywords: *Effectiveness, public services, Covid 19*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas Pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19 dan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian normatif dan empiris. Dari hasil penelitian yang dilakukan bahwa berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada masa pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Universitas Mataram telah berlangsung secara efektif yang ditunjukkan dengan, prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, waktu penyelesaian pelayanan dapat dipastikan, biaya pelayanan sudah terpenuhi dan transparan, sarana dan prasarana lengkap. Namun kendala yang dihadapi dalam melakukan pelayanan adalah, alat pelindung diri (APD) yang kurang, SDM yang terbatas, kurang tersedianya obat-obatan. Hal-hal yang diperlukan untuk mengatasi kendala tersebut disarankan agar segera melengkapi sarana dan prasarana, serta obat-obatan dan sumber daya manusia.

Kata Kunci : *Efektivitas, Pelayanan Publik, Covid-19*

A. PENDAHULUAN

Setiap warga negara berhak untuk mendapatkan perlakuan yang sama, adil, baik dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, membangun kepercayaan masyarakat melalui pelayanan publik merupakan harapan dan tuntutan masyarakat atas peningkatan pelayanan publik adalah upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik, bersih dan efisien guna menciptakan kesejahteraan rakyat yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pemerintah memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, namun tujuan pelayanan publik di era sekarang memiliki urgensi yang sangat penting bagi pemerintah dan masyarakat diantaranya terciptanya pelayanan yang profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif, adaptif, serta terwujudnya suatu pemerintahan yang baik.

Berdasarkan Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan. Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun sosial yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis. Setiap orang berhak memperoleh pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, setiap elemen masyarakat baik individu maupun keluarga, berhak memperoleh pelayanan atas kesehatannya dan pemerintah bertanggung jawab mencanangkan, mengatur menyelenggarakan dan mengawasi penyelenggaraan kesehatan secara merata dan terjangkau oleh masyarakat.

Sejak adanya kasus positif *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19) di Indonesia yang pertama kali dideteksi pada tanggal 2 Maret 2020, beberapa wilayah baik di Kota Mataram sendiri telah melakukan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Kemudian kebijakan ini diganti dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) pada tahun 2021 di seluruh wilayah yang ada di Indonesia.

Wabah ini telah ditetapkan sebagai darurat Kesehatan global. Virus ini sempat membuat semua kegiatan sehari-hari manusia terhambat. Karantina saja mungkin tidak cukup untuk mencegah penyebaran virus Covid-19 ini, dan dampak global dari infeksi virus ini adalah salah satu yang semakin memprihatinkan. Pemerintah Indonesia telah melakukan banyak Langkah-langkah dan kebijakan untuk mengatasi permasalahan pandemi ini.

Salah satu Langkah awal yang dilakukan oleh pemerintah yaitu mensosialisasikan Gerakan *Sosial Distancing* untuk masyarakat. Langkah ini bertujuan untuk memutus mata rantai penularan pandemi Covid-19 ini karena Langkah tersebut mengharuskan masyarakat menjaga jarak aman dengan manusia lainnya minimal 2 meter, tidak melakukan kontak langsung dengan orang lain serta menghindari pertemuan massal. Namun, pada kenyataannya Langkah-langkah tersebut tidak disikapi dengan baik oleh masyarakat, sehingga jumlah kasus terus meningkat. Di samping itu, pelayanan Kesehatan di Indonesia dan SDM Kesehatan yang ada dalam menangani kasus pandemi Covid-19 ini juga belum memadai sedangkan kasus terus melonjak naik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penyusun tertarik untuk mengangkat dua rumusan masalah yakni bagaimana efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19? dan Apa kendala

yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19 dan Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19.

B. METODE PENELITIAN

Untuk menjawab permasalahan tersebut diatas, peneliti ini menggunakan jenis penelitian hukum Normatif-Empiris, Merupakan suatu metode penelitian yang dalam hal ini menggabungkan unsur hukum normatif yang kemudian didukung dengan penambahan data atau unsur empiris. *“Dalam metode penelitian normatif-empiris ini juga mengenai implementasi ketentuan hukum normatif (undang-undang) dalam aksinya disetiap peristiwa hukum tertentu yang terjadi dalam suatu masyarakat”*.

Sementara itu jenis dan sumber bahan hukum yang digunakan yaitu bahan hukum primer, yang mempunyai kekuatan hukum mengikat berupa peraturan perundang-undangan, pemerintah daerah dan sebagainya yang diurut berdasarkan hierarki, Selanjutnya bahan hukum sekunder yang memberikan penjelasan mengenai bahan hukum primer, bahan hukum tersier yaitu bahan hukum yang dapat menjelaskan hukum primer maupun bahan hukum sekunder seperti kamus, indeks normatif dan lainnya. Teknik pengumpulan bahan hukum dilakukan dengan study kepustakaan, observasi dan wawancara. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif menggunakan nalar deduktif yaitu menarik kesimpulan dari yang bersifat umum ke khusus.

C. PEMBAHASAN

1. Efektivitas Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada Masa Pandemi Covid-19.

Untuk menentukan efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 digunakan teori efektivitas hukum, menurut Soerjono Soekanto efektif atau tidaknya suatu hukum ditentukan oleh 5 (lima) faktor, yaitu :¹

- a. Faktor hukumnya sendiri (undang-undang).
- b. Faktor penegak hukum, yakni pihak-pihak yang membentuk maupun menerapkan hukum.
- c. Faktor sarana atau fasilitas yang mendukung penegak hukum.
- d. Faktor masyarakat, yakni lingkungan dimana hukum tersebut berlaku atau diterapkan.
- e. Faktor kebudayaan, yakni sebagai hasil karya, cipta dan rasa yang didasarkan pada karsa manusia di dalam pergaulan hidup.

Beberapa ahli juga mengemukakan tentang teori efektivitas seperti Bronislav Molinoswki, Clerence J Dias, dan allot.

Bronislav Molinoswki mengemukakan bahwa:

¹ Soerjono Soekanto, 2008, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, Hlm. 8

Teori efektivitas pengendalian sosial atau hukum, hukum dalam masyarakat dianalisa dan dibedakan menjadi dua yaitu: (1) masyarakat modern, (2) masyarakat primitif, masyarakat modern merupakan masyarakat yang perekonomiannya berdasarkan pasar yang sangat luas, spesialisasi di bidang industry dan pemakaian teknologi canggih, didalam masyarakat modern hukum yang dibuat dan ditegakan oleh pejabat yang berwenang.²

Pandangan lain tentang efektivitas hukum oleh Clerence J Dias mengatakan :³

- a. Mudah atau tidaknya makna isi aturan-aturan itu ditangkap.
- b. Luas tidaknya kalangan didalam masyarakat yang mengetahui isi aturan-aturan yang bersangkutan.
- c. Efisien dan efektif tidaknya mobilisasi aturan-aturan hukum dicapai dengan bantuan aparat administrasi yang menyadari melibatkan dirinya kedalam usaha mobilisasi yang demikian, dan para warga masyarakat yang terlibat dan merasa harus berpartisipasi dalam proses mobilisasi hukum.
- d. Adanya mekanisme penyelesaian sengketa yang tidak hanya harus mudah dihubungi dan dimasukan oleh setiap warga masyarakat, akan tetapi harus cukup efektif menyelesaikan sengketa.
- e. Adanya anggapan dan pengakuan yang cukup merata di kalangan warga masyarakat yang beranggapan bahwa aturan-aturan dan pranata-pranata hukum itu memang sesungguhnya berdaya mampu efektif.

Kesadaran hukum dan ketaatan hukum merupakan dua hal yang sangat menentukan efektif atau tidaknya pelaksanaan perundang-undangan atau aturan hukum dalam masyarakat. Kesadaran hukum, ketaatan hukum, dan efektivitas perundang-undangan adalah tiga unsur yang saling berhubungan. Sering orang mencampuradukan antara kesadaran hukum dan ketaatan hukum, padahal kedua itu meskipun sangat erat hubungannya, namun tidak persis sama. Kedua unsur itu memang sangat menentukan efektif atau tidaknya pelaksanaan perundang-undangan di dalam masyarakat.

Efektivitas menunjukkan suatu keadaan sejauh mana dapat tercapainya suatu rencana. Semakin banyak rencana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat juga diartikan sebagai tingkat keberhasilan.

Rumah Sakit Universitas Mataram sebagai Lembaga Kesehatan milik pemerintah untuk melaksanakan pelayanannya berpedoman pada standar pelayanan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 mengenai prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi maupun hasil wawancara, selama pandemi Covid-19 Rumah Sakit Universitas Mataram sudah melayani pasiennya dengan baik, dan terkait hal ini ditunjukkan dengan hal-hal sebagai berikut :⁴

² Salim,H.S dan Erlis Septiana Nurbani, 2013, *Penerapan Teori Hukum Pada Tesis dan Disertasi*, Jakarta: Rajawali Press, hlm.375.

³ Clerence J.Dias. Research On Legal Service And Proverty: its Relevance to the design of Legal Service Program in Developing Countries, Wash. U.L. Q 147 (1975). P. 150 dikutip dalam jurnal Marcus Priyo Gunarto, 2011, *Kriminalisasi dan Penalisisasi Dalam Rangka Fungsionalisasi Perda dan Retribusi*, Program Doktor Ilmu Hukum Universitas Diponegoro Semarang, hlm. 70.

⁴ Hasil wawancara dengan Hendry Rahman, Kepala Administrasi Rumah Sakit Unram, 1 April 2022, Rumah Sakit Unram.

- a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien atau pasien tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan. Jika pasien belum mengerti, maka Petugas memberi arahan kepada pasien yang belum mengerti.
- b. Waktu penyelesaian pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya pelayanan tergantung dari jumlah pasien dan keperluannya. Namun selama pandemi covid-19 pasiennya dibatasi dari 5-10 pasien per poli.
- c. Biaya pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram sudah terpenuhi dengan jelas dan transparan. Biaya pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram mengacu pada Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tarif Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Mata Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- d. Sarana dan prasarana di Rumah Sakit Universitas Mataram lengkap. Namun ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang.

2. Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Di Rumah Sakit Universitas Mataram Pada Masa Pandemi Covid-19

a. Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.⁵

Pelayanan publik yang profesional, dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) yang efektif dalam pencapaian tujuan dan sasaran. Bila jasa layanan yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa layanan yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya bila jasa layanan yang diterima lebih rendah dari pada diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk. Baik atau buruknya kualitas jasa layanan tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang penyelenggara, tetapi harus dilihat dari sudut pandang atau persepsi pelanggan.⁶

b. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

Ada beberapa dimensi kualitas pelayanan menurut (Zeithmal Berry dan Parasuraman), yaitu:⁷

1) Dimensi berwujud (*Tangibel*)

Dimensi berwujud (*tangibel*), didefinisikan sebagai penampilan kualitas peralatan dan petugas memberikan pelayanan jasa karena suatu service jasa tidak dapat dilihat, dicium,

5 Riko Riyanda, *Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Niara Vol. 9 No. 2 Januari 2017, hlm. 79.

6 *Ibid.*

7 *Ibid.*, hlm. 80-82.

diraba, dan didengar. Dengan demikian bukti yang wujud merupakan satu indicator yang paling kongkrit. Wujudnya berupa fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

2) Dimensi keandalan (*Reability*)

Dimensi keandalan (*reability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan tepat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberi pelayanan.

3) Dimensi daya tanggap (*Responsiveness*)

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) adalah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Daya tanggap: sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Dimensi daya tanggap merupakan dimensi yang bersifat paling dinamis. Hal ini dipengaruhi oleh faktor perkembangan teknologi. Salah satu contoh aspek daya tanggap dalam pelayanan adalah kecepatan.

4) Dimensi kepastian (*Assurance*)

Dimensi kepastian (*assurance*) adalah dimensi kualitas pelayanan yang berhubungan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pada konsumen. Dimensi kepastian meliputi kemampuan tenaga kerja atas pengetahuan terhadap produk meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan di dalam menanamkan kepercayaan konsumen terhadap jasa yang ditawarkan.

5) Dimensi empati (*Empathi*)

Dimensi empati adalah kesediaan untuk peduli dan memberikan perhatian pribadi kepada pengguna jasa. Pelayanan yang empatik sangat memerlukan sentuhan/perasaan pribadi. Dimensi empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk menciptakan pelayanan surprise: yaitu sesuatu yang tidak diharapkan pengguna jasa, tetapi ternyata diberikan oleh penyedia jasa.

c. Asas Pelayanan

Beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut: ⁸

- 1) Empati dengan customers, pegawai yang melayani urusan pelayanan dan instansi penyelenggaraan jasa harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa.
- 2) Pembatasan prosedur, prosedur harus dirancang sependek mungkin.
- 3) Kejelasan tata cara pelayanan, tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikombinasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
- 4) Minimalisasi persyaratan pelayanan, persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.

8 *Ibid.*

- 5) Kejelasan wewenang, kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat beban tugas dan distribusi kewenangan.
- 6) Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian jadwal dan durasi pelayanan.
- 8) Minimalisasi formular, formular-formulir dirancang secara efisien, sehingga akan menghasilkan formular komposit (satu formular dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
- 9) Maksimalisasi masa berlakunya.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban.

Pada dasarnya pemerintahan dibentuk untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Guna untuk menciptakan suatu kerangka pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik, efisien, responsive, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Namun terdapat hal-hal yang dapat mempengaruhi berjalannya pelayanan tersebut, termasuk kendala-kendala yang dihadapi pada saat melakukan pelayanan publik. Adapun kendala yang ditemukan dalam pelayanan publik di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi covid-19, Kendala-kendala tersebut yakni :

- 1) Kurangnya alat pelindung diri (APD) sehingga mempersulit petugas pelayanan dalam menghadapi wabah covid-19.
- 2) Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) juga menjadi salah satu kendala pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Keterbatasan penyediaan obat oleh pemerintah sehingga pihak rumah sakit memakai obat yang ada untuk pasien covid-19.

D. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut di atas terhadap permasalahan yang diteliti dapat disimpulkan bahwa :

1. Terkait efektivitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Rumah Sakit Universitas Mataram pada masa pandemi Covid-19 dapat ditunjukkan dengan :
 - a. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh pasien atau pasien tidak mengalami kebingungan dalam mengikuti prosedur pelayanan. Jika pasien belum mengerti, maka Petugas memberi arahan kepada pasien yang belum mengerti.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram tidak dapat dipastikan karena lama atau tidaknya pelayanan tergantung dari jumlah pasien dan keperluannya. Namun selama pandemi covid-19 pasiennya dibatasi dari 5-10 pasien per poli.
 - c. Biaya pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram sudah terpenuhi dengan jelas dan transparan. Biaya pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram mengacu pada Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 8 Tahun 2021 Tentang Tarif Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Mata Provinsi Nusa Tenggara Barat.
 - d. Sarana dan prasarana di Rumah Sakit Universitas Mataram lengkap. Namun ada beberapa sarana dan prasarana yang masih kurang.
2. Kendala Pelayanan Publik Yang Dihadapi Atau Ditemukan Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Rumah Sakit Universitas Mataram adalah sebagai berikut :

- a. Kurangnya Alat Pelindung Diri (APD)
- b. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)
- c. Keterbatasan penyediaan obat oleh pemerintah sehingga pihak rumah sakit memakai obat yang ada untuk pasien covid-19.

Terkait sarana dan prasarana yang masih kurang harusnya segera dilengkapi agar kegiatan pelayanan dapat terlaksana dengan lebih optimal. Perlu diadakan penambahan pegawai agar sesuai dengan kebutuhan di Rumah Sakit Universitas Mataram agar dapat melayani masyarakat yang banyak dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Soerjono Soekanto, *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penegakan Hukum*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2008.

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5357

Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 153, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5072.

Makalah / Artikel / Jurnal

Riko Riyanda, *Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batam*, Jurnal Niara Vol. 9 No. 2 Januari 2017,