



P-ISSN : 2622-1276
E-ISSN: 2622-1284

The 6th Conference on Innovation and Application of Science and Technology (CIASTECH)

Website Ciastech 2023 : <https://ciastech.net>

Open Conference Systems : <https://ocs.ciastech.net>

Proceeding homepage : <https://publishing-widyagama.ac.id/ejournal-v2/index.php/ciastech/issue/view/236>

PENGUATAN PELAYANAN PUBLIK, WUJUD NYATA JAMINAN PEMERINTAH DAERAH TERHADAP MASYARAKAT DALAM AKSES KEADILAN

Nurul Listiyani

Program Studi S1 Ilmu Hukum, Fakultas Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

INFORMASI ARTIKEL

Data Artikel :

Naskah masuk, 1 Desember 2023

Direvisi, 4 Desember 2023

Diterima, 5 Desember 2023

Email Korespondensi :

nurullistiyani5@gmail.com

ABSTRAK

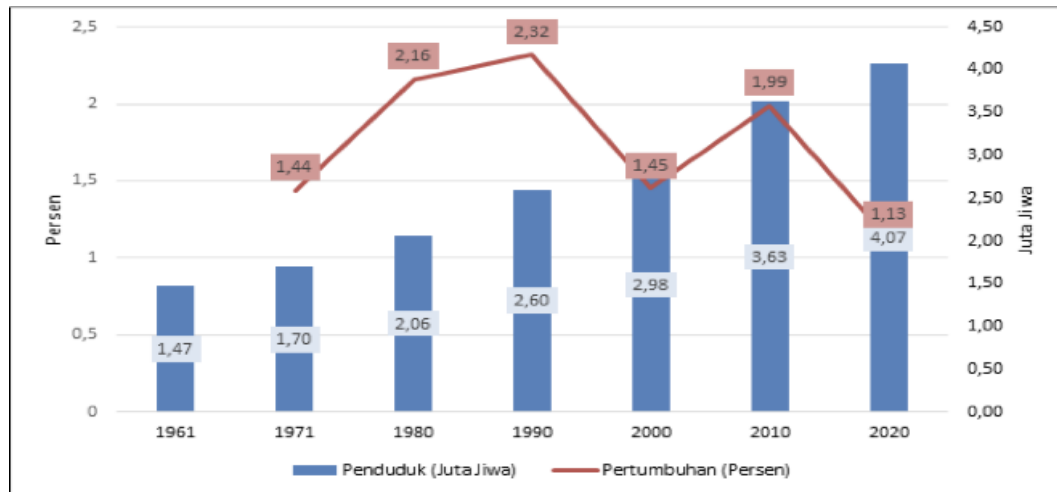
Penguatan Indonesia sebagai negara hukum dalam Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 memberi pesan adanya keinginan kuat bahwa negara menjamin terselenggaranya persamaan kedudukan dalam hukum, yang antara lain ditandai dengan terciptanya suatu keadaan dimana hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan yang sama di depan hukum serta jaminan kepada setiap orang yang berhak mendapatkan akses keadilan (*justice for all*). Untuk mewujudkan terselenggaranya gagasan negara hukum tersebut, maka negara perlu campur tangan karena hal itu menjadi kewajiban negara untuk menjamin hak setiap orang mendapatkan keadilan. Salah satu perwujudan hak setiap orang mendapatkan keadilan yaitu negara harus menjamin terselenggaranya pelayanan publik terhadap setiap warga negara sehingga tidak ada yang luput dari akses keadilan yang merupakan amanat konstitusi.

Kata Kunci : *Pelayanan publik, negara hukum, persamaan hak dan kewajiban, Ombudsman.*

1. PENDAHULUAN

Berdasarkan data hasil Sensus Penduduk 2020 (SP2020), penduduk Kalimantan Selatan pada bulan September 2020 mencapai 4,07 juta jiwa. Tren peningkatan jumlah penduduk Kalimantan Selatan sudah terlihat sejak Sensus Penduduk dilaksanakan pertama kali tahun 1961. Dalam kurun waktu 10 tahun terakhir, yaitu dari SP2010 sampai SP2020, terjadi peningkatan jumlah penduduk sekitar 447 ribu jiwa. Sedangkan sejak tahun 2015, peningkatan jumlah penduduk mencapai sekitar 83 ribu jiwa [1].

Laju pertumbuhan penduduk Kalimantan Selatan secara umum mengalami perlambatan dalam kurun waktu 1961-2020. Akan tetapi, jika diamati secara lebih mendalam, terjadi percepatan pertumbuhan penduduk pada kurun waktu tersebut. Kalimantan Selatan mencapai puncak laju pertumbuhan penduduknya pada periode 1980-1990. Setelah itu, terus terjadi perlambatan, khususnya pada periode 2010-2020, walaupun sempat menunjukkan adanya peningkatan laju pertumbuhan penduduk pada 2000- 2010.



Gambar 1. Perkembangan Jumlah dan Pertumbuhan Penduduk Kalimantan Selatan, 1971-2020
Sumber: BPS (2021)

Berdasarkan data demografi penduduk Provinsi Kalimantan Selatan tahun 2022 dan terus meningkat berpotensi menimbulkan banyak permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan perlu segera untuk melakukan legitimasi revisi terhadap reformasi pengaturan pelayanan publik yang selaras dengan asas *good governance*.

Sebagai bakal Provinsi penyangga bakal Ibukota Negara di Provinsi Kalimantan Timur, perkembangan jumlah penduduk mengalami pertumbuhan yang relatif rendah dibanding dengan kabupaten/kota lain di Provinsi Kalimantan Timur. Dari aspek demografis, maka penataan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan merupakan kebutuhan yang perlu segera diwujudkan, bukan hanya dengan alasan mengimplementasikan UU No.25 Tahun 2009, namun lebih dari itu Pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan berupaya untuk menerapkan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik (AAUPB), dan menyadari posisi serta perannya sebagai agen pelayanan masyarakat (*public agent*). Selain faktor demografi, ada beberapa faktor lain yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima, yaitu: [2]

- 1) Prosedur pelayanan yang tidak jelas, menyebabkan pelayanan yang diberikan tidak efektif dan efisien dan bahkan terkesan birokratis dan berbelit-belit, hal tersebut berdampak pada biaya operasional penyelenggaraan pelayanan yang tinggi. Dan dari sisi masyarakat sebagai penerima/pengguna jasa membutuhkan waktu.
- 2) Tidak adanya kepastian hukum dan biaya, hal tersebut sangat memungkinkan bagi aparat penyelenggara pelayanan melakukan pungutan liar (pungli) dengan menentukan sendiri biaya perjalanan dengan penetapan tarif pelayanan di luar ketentuan. Selain itu dari sisi masyarakat sebagai penerima/pengguna jasa tentunya juga diharuskan menyiapkan biayatambahan untuk mendapatkan pelayanan. Kondisi ini diperparah dengan tidak adanya mekanisme complain dan

penyelesaian sengketa, sehingga masyarakat selalu diposisikan sebagai objek dalam penyelenggaraan pelayanan publik, akibatnya setiap sengketa pelayanan antar masyarakat sebagai penerima layanan dengan penyelenggara pelayanan publik, sering kali berakhir dengan kekalahan masyarakat.

- 3) Rendahnya sumber daya dan moral penyelenggara pelayanan. Kondisi ini tentunya akan berdampak pada rendahnya kualitas jasa maupun produk pelayanan publik yang diberikan. Selain itu juga akan melahirkan perilakupelayanan yang diskriminatif dan mementingkan kerabat atau mengistimewakan golongan tertentu.
- 4) Keterbatasan sarana dan prasarana serta kemampuan pemanfaatan dan akses informasi teknologi, berdampak pada rendahnya kualitas jasa maupun produk pelayanan publik, serta penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak transparan dan akuntabel, sehingga terkesan menjauhkan masyarakat dari harapan mendapatkan pelayanan untuk pemenuhan kebutuhan dasar.
- 5) Kurangnya ruang bagi publik untuk berpartisipasi. Kondisi ini menyebabkan kebijakan-kebijakan publik yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan publik, tidak atau kurang berpihak kepada kepentingan masyarakat secara umum. Penetapan standard pelayanan dan mekanisme penyelesaian sengketa pelayanan yang cenderung lebih menguntungkan penyelenggara pelayanan publik, masyarakat selalu ditempatkan pada posisi sebagai objek bukan sebagai subjek yang memiliki hak-hak dasar.
- 6) Bahwa disadari Kalimantan Selatan adalah provinsi penyangga bakal Ibukota Negara sebagai pusat pemerintahan Republik Indonesia, sehingga tidak dapat dihindari Provinsi Kalimantan Selatan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi tertinggi dibandingkan wilayah Provinsi Kalimantan Tengah, terutama pada aspek Pertanian, Perkebunan, pertambangan dan perdagangan, sehingga hal ini menjadi daya tarik bagi pertumbuhan penduduk, pertumbuhan aktivitas ekonomi yang berimplikasi pada kesiapan penyelenggaraan pemerintahan, terutama dalam layanan publik oleh pemerintah Provinsi Kalimantan Selatan.

Dari sisi aspek pelayanan umum, berdasarkan Peraturan Daerah Nomor Nomor 11 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 (Lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 11, Tambahan lembaran Daerah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2016 Nomor 100), disadari bahwa perlu upaya reformasi birokrasi dalam pelayanan publik dengan tahapan-tahapan tertentu [3].

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian hukum normatif dengan langkah-langkah sebagai berikut: Pertama, melakukan studi tekstual, yakni menganalisis secara kritis terhadap pasal-pasal dalam peraturan perundang-undangan dan peraturan kebijakan serta peraturan pelaksanaannya [4]. Studi tekstual dilakukan guna:

- a. Menemukan makna yang terjal dalam suatu teks hukum dengan melakukan kontemplasi terhadap banyak pesan dalam teks hukum dan mencari relasi diantara bagian-bagian dari teks hukum itu;
- b. Menemukan dan menjelaskan makna teks hukum itu dan implikasinya terhadap pemerintah Provinsi dan masyarakat dalam konteks pelayanan publik.

Kedua, melakukan studi empirik:

1. Dengan melakukan identifikasi dan analisis bekerjanya hukum di masyarakat yaitu bekerjanya

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta peraturan pelaksanaannya, dan implementasi Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik; dan

2. Untuk mendapatkan data empirik tentang kondisi riil penyelenggaraan pelayanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan dan pengalaman dan pemahaman dari para pejabat di lingkungan pemerintahan yang membidangi Hukum.

Ketiga, melakukan analisis terhadap data yang terkumpul (baik data peraturan maupun data empirik) dengan merujuk pada Miles dan Huberman, yang membedakan empat tahap dalam proses analisis, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menurut Miles dan Huberman, analisis data terkandung dalam tiga tahapan terakhir.

Keempat, menggunakan hermeneutika hukum, sebagaimana dikemukakan sebelumnya bahwa penyajian data (*data display*), merupakan proses interpretasi, proses pemberian makna, terhadap unsur-unsur maupun totalitas. Untuk melakukan interpretasi tersebut dilakukan interpretasi berbasis hermeneutika hukum. Hermeneutika hukum merupakan penerapan hermeneutika pada bidang hukum yang intinya adalah kegiatan menginterpretasi teks hukum, yakni pemberian makna pada kata-kata dalam peraturan perundang-undangan dan/atau peraturan kebijakan [5].

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Kajian Yuridis Pelayanan Publik

Pada kajian yuridis ini, pelayanan publik ditinjau berdasarkan peraturan perundang-undangan yang terkait yang dapat dijadikan acuan dalam pembahasan atau pengkajian pelayanan publik, dan tidak tertutup kemungkinan peraturan perundangan yang ada di atas Perda dimaksud justru berposisi sebagai konsederansi yuridis Perda Pelayanan Publik. Peraturan Perundang-undangan dimaksud adalah sebagaimana dipaparkan di bawah ini:

- 1) UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Dalam Pasal 1 angka 3 UU mengatur bahwa Pemerintahan Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Selanjutnya dalam Pasal 1 angka 16 mengatur tentang Pelayanan Dasar, dimana disebutkan bahwa pelayanan dasar adalah pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara.

- 2) UU No. 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan Publik*

Pasal 6

- (1) Guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab.
- (2) Pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas: a. pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; b. gubernur pada tingkat provinsi; c. bupati pada tingkat kabupaten; dan d. walikota pada tingkat kota.

Pasal 7

- (1) Penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (2) atau pejabat yang ditunjuk pembina.

Pengaturan penyelenggaraan pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dan pemenuhan hak-hak masyarakat secara

berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan. Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk:

- a. Mewujudkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. Mewujudkan kualitas pelayanan, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik dan pencegahan Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
- c. Mewujudkan kepastian hukum dan pemenuhan hak dalam melindungi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, terintegrasi dan berkesinambungan;
- d. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3.2. Kajian Terhadap Praktik Penyelenggaraan, Kondisi Yang Ada, Serta Permasalahan Yang Dihadapi Masyarakat

Pelayanan publik adalah hak konstitusional setiap warga [6]. Lahirnya Undang-Undang pelayanan publik seharusnya menjadi wujud nyata tanggung jawab negara terhadap Hak atas pelayanan publik sebagai akses keadilan bagi seluruh masyarakat Indonesia sebagaimana diamanahkan oleh Undang- Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Undang-Undang Nomor 39 tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia, Deklarasi Universal Hak Asasi Manusia, *Kovenan Internasional* tentang Hak-Hak Sipil dan Politik (*International Covenant on Civil and Political Rights*) yang telah disahkan melalui Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2005 tentang Pengesahan *International Covenant on Civil and Political Rights* (Kovenan Internasional Tentang Hak-Hak Sipil dan Politik).

Ada 5 pilar mengenai pelayanan publik, yakni: [7]

1. *Product* atau produk layanan yang diberikan;
Policy atau kebijakan dalam bentuk regulasi sebagai dasar penyelenggaraan layanan;
2. *People* atau SDM, manajemen SDM sangat penting untuk memetakan kebutuhan setiap instansi, peningkatan kompetensi SDM, dan melakukan *reward* dan *punishment* untuk menjaga kinerjanya tetap stabil;
3. *Infrastructure* atau saran prasarana untuk penyelenggaraan pelayanan publik, terutama untuk masyarakat rentan seperti difabel, ibu hamil, dan lansia;
4. *Innovation* atau inovasi pelayanan publik untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Dengan demikian konsepsi pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 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. Lima pilar pelayanan publik tersebut penting untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang pelaksanaannya diatur Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012, pada Pasal 11 disampaikan bahwa penyelenggara pelayanan publik dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu yang bertujuan untuk:

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- b. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- c. Memperpendek proses pelayanan;

d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan

e. Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Dari data Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, dari 14 lembaga pemerintah daerah Kalimantan Selatan, yaitu 13 kabupaten/kota dan 1 provinsi, hanya 3 kabupaten yang dikategorikan sebagai zona hijau dan termasuk Kalsel masuk kategori zona kuning. Tiga kabupaten zona hijau tersebut yaitu Pemerintah Kota Banjarbaru dengan skor 85,74, Pemerintah Kota Banjarmasin dengan skor 83,98 dan Pemerintah Kabupaten Tanah Laut dengan skor 83,63 [8].

Urutan tiga paling bawah yang masuk pada zona kuning yaitu Pemerintah Kabupaten Banjar dengan skor 64,22, Pemerintah Kabupaten Hulu Sungai Tengah dengan skor 63,46 dan Pemerintah Kabupaten Tanah Bumbu dengan skor 63,34.

Dari sisi laporan masyarakat yang diterima Ombudsman Kalsel sepanjang tahun 2021 yaitu sebanyak 198 laporan, pemerintah daerah tingkat kabupaten/ masih menjadi klasifikasi instansi paling banyak dilaporkan yaitu 121 laporan. Setelahnya yaitu klasifikasi BUMD/BUMN 37 laporan, Badan Pertanahan Nasional/Kantor Pertanahan 12 laporan, Kementerian/Lembaga 10 laporan dan Pemerintah Provinsi 7 laporan.

Dilihat dari klasifikasi dugaan maladministrasi yang dilaporkan, paling banyak terkait tidak memberikan pelayanan 125 laporan tertunda-tunda 36 laporan, penyimpangan prosedur 23 laporan, permintaan ketidakseimbangan 9 laporan dan pelayanan tidak kompeten 4 laporan.

Menurut Kepala Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Tahun 2021 terjadi peningkatan laporan sebesar 128 persen. Oleh Karena itu Kebijakan penataan kelembagaan ditujukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Kajian dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Tahun 2021-2026, menyebut bahwa reorganisasi diperlukan dalam rangka peningkatan efisiensi kerja dan penyelenggaraan pemerintahan serta menghilangkan citra birokrasi sebagai penghambat pembangunan, maka dengan merujuk pada RPJMD tersebut, telah diidentifikasi masalah atau kelemahan pemerintahan dalam layanan publik sehingga melalui inisiasi revisi perda tentang pelayanan publik hal ini dimaksudkan untuk menjawab persoalan tersebut [9]

Berikut hasil penilaian kepatuhan terhadap UU Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Ombudsman pada tahun 2021:

PEMDA		
Banjarbaru	85,74	Zona Hijau
Banjarmasin	83,98	Zona Hijau
Tanah Laut	83,63	Zona Hijau
Tabalong	79,94	Zona Kuning
Tapin	79,48	Zona Kuning
Kalimantan Selatan	79,31	Zona Kuning
Hulu Sungai Selatan	78,26	Zona Kuning
Hulu Sungai Utara	74,90	Zona Kuning
Barito Kuala	73,64	Zona Kuning
Kotabaru	70,50	Zona Kuning
Balangan	70,30	Zona Kuning
Banjar	64,22	Zona Kuning
Hulu Sungai Tengah	63,46	Zona Kuning
Tanah Bumbu	63,34	Zona Kuning

Gambar 2. Nilai Pemda Provinsi, Kab/Kota

KANTAH		
Tanah Laut	89,92	Zona Hijau
Hulu Sungai Utara	87,50	Zona Hijau
Barito Kuala	85,03	Zona Hijau
Balangan	84,36	Zona Hijau
Hulu Sungai Selatan	80,40	Zona Kuning
Tabalong	80,39	Zona Kuning
Banjarbaru	77,96	Zona Kuning
Kotabaru	77,78	Zona Kuning
Tapin	75,65	Zona Kuning
Hulu Sungai Tengah	68,70	Zona Kuning
Banjarmasin	68,50	Zona Kuning
Banjar	67,89	Zona Kuning
Tanah Bumbu	48,93	Zona Merah
Kalimantan Selatan	*KANWIL BPN tidak dinilai	

Gambar 3. Nilai Kantah Kabupaten/Kota 1

POLRES		
Tabalong	97,26	Zona Hijau
Hulu Sungai Tengah	97,11	Zona Hijau
Kotabaru	96,35	Zona Hijau
Tanah Bumbu	90,05	Zona Hijau
Tapin	88,39	Zona Hijau
Banjarbaru	86,21	Zona Hijau
Hulu Sungai Utara	85,69	Zona Hijau
Barito Kuala	84,36	Zona Hijau
Balangan	84,36	Zona Hijau
Banjar	83,39	Zona Hijau
Banjarmasin	82,13	Zona Hijau
Tanah Laut	79,61	Zona Kuning
Hulu Sungai Selatan	79,06	Zona Kuning
Kalimantan Selatan	*POLDA tidak dinilai	

Gambar 4. Nilai Polres Kabupaten/Kota

Pada Pasal 22 ditetapkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan [10]. Standar pelayanan merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dimana dalam menyusun Standar Pelayanan, penyelenggara harus mengikutsertakan masyarakat dan pihak yang petunjuk teknis penyusunan, penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan diatur pada PermenPAN-RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Dalam menerapkan Standar Pelayanan, Penyelenggara wajib menyusun dan menetapkan Maklumat Pelayanan. Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban Penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

Standar pelayanan publik (selanjutnya disebut SPP) merupakan standar pelayanan yang wajib disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat [11]. Adanya SPP akan menjamin pelayanan minimal yang berhak diperoleh warga masyarakat dari pemerintah. Dengan kata lain, SPP merupakan tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat seperti: kesehatan, pendidikan, air minum, perumahan dan lain-lain. Di samping SPP untuk kewenangan wajib, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar kinerja untuk kewenangan daerah yang lain.⁴ SPP merupakan satu kesatuan yang tak bisa saling dipisahkan dalam sebuah layanan yang merupakan tolak ukur dan pedoman untuk penyelenggaraan pelayanan publik agar masyarakat dapat memenuhi haknya dalam mendapatkan pelayanan [12].

4. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian yang telah dilakukan di BAB terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa pengaturan tentang pelayanan publik adalah pemenuhan terselenggaranya persamaan kedudukan dalam hukum, yang antara lain ditandai dengan terciptanya suatu keadaan dimana hak setiap orang untuk mendapatkan perlakuan yang sama di depan hukum serta jaminan kepada setiap orang yang berhak mendapatkan akses keadilan (*justice for all*). Peraturan Daerah Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Selatan merupakan kebutuhan masyarakat sekaligus kebutuhan pemerintah daerah dalam rangka menjamin keperluan pelayanan terhadap masyarakat secara sistematis, terstruktur, transparan, dan bertanggung jawab.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini merupakan hasil kontribusi pemikiran dan informasi dari berbagai pihak, terutama pihak Pemerintah Daerah provinsi Kalimantan Selatan dan Kabupaten/Kota, juga pihak Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan serta pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Kami mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang tinggi.

6. REFERENSI

- [1] B. P. Statistik, "Berita resmi statistik."
- [2] H. Y. Hayuningtyas, M. Marsofiyati, and T. A. Monoarfa, "ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK," *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, vol. 21, no. 1, p. 31, Jun. 2023, doi: 10.46730/jiana.v21i1.8090.
- [3] *Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Selatan tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan*. 2016.
- [4] S. Irianto and Shidarta, *Metode Penelitian Hukum: Knstelasi dan Refleksi*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia, 2011.
- [5] U. U. Weruin, D. Andayani B, and St. Atalim, "Hermeneutika Hukum: Prinsip dan Kaidah Interpretasi Hukum," *Jurnal Konstitusi*, vol. 13, no. 1, p. 95, May 2016, doi: 10.31078/jk1315.
- [6] H. M. Syafingi, "KONSTITUSIONALITAS STANDAR PELAYANAN MINIMAL," *Jurnal Hukum NOVELTY*, vol. 8, no. 2, 2017.
- [7] F. E. Robial, C. Tarandung, A. Patiroy, and T. Wangania, "Efektivitas Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Pada Pelayanan Publik Di Era Digital (Studi di Kantor Camat Ternate Utara Kota Ternate)," *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, vol. 5, no. 1, 2023.
- [8] O. RI, "Ungkap Hasil Pemetaan Kepatuhan Pelayanan Publik 2021, Ombudsman : 3 Pemkab di Kalsel Zona Hijau," <https://www.ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ungkap-hasil-pemetaan-kepatuhan-pelayanan-publik-2021-ombudsman--3-pemkab-di-kalsel-zona-hijau--->.
- [9] H. Rahman, "Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, Ekspose Kinerja Pengawasan Pelayanan Publik Ombudsman RI Kalsel, Kota Banjarmasin."
- [10] *Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik*. 2014.
- [11] Nuriyanto, "Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep 'Welfare State'?", *Jurnal Konstitusi*, vol. 11, no. 3, 2014.
- [12] D. S. Sirajuddin and Winardi, *Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi dan Keterbukaan Informasi*. Malang: Stara Press, 2011.