HAKIM
Jurnal Ilmu Hukum dan Sosial

LPPM Universitas Sains dan Teknologi Komputer
Vol. 4 No. 4 November 2026 Hal. 40-55
E-ISSN: 2987-7539; P-ISSN: 2987-6737
https://journal.stekom.ac.id/index.php/Hakim

Penguatan Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah: Perspektif Yuridis Normatif Di Kabupaten Kotawaringin Barat

Lutfi Fauzul Andim*[1], Utang Rosidin[2]
[1,2]*Pascasarjana Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Jadi, Bandung, Jawa Barat, Indonesia.*
E-mail: fauzulandim770@gmail.com; utangrosidin@uinsgd.ac.id

Article Info
Keywords:
Otonomi Daerah
Pelayanan Publik
Hukum Administrasi Negara
Kotawaringin Barat

Abstract
Otonomi daerah memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip desentralisasi dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia, salah satunya untuk mendekatkan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kewenangan tersebut tidak secara otomatis menjamin pelayanan yang efektif, mudah diakses, responsif, transparan, dan akuntabel. Penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi hukum kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta merumuskan bentuk penguatan kewenangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan metode yuridis normatif dengan pendekatan perundang-undangan, konseptual, dan analitis, dengan bahan hukum yang meliputi peraturan perundang-undangan nasional dan regulasi daerah Kabupaten Kotawaringin Barat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerangka hukum daerah telah memberikan landasan yang relatif memadai melalui pengaturan standar pelayanan, pelayanan terpadu satu pintu, sistem informasi, pengaduan, inovasi, pengawasan, dan Mal Pelayanan Publik. Penguatan masih diperlukan dalam harmonisasi regulasi, kapasitas kelembagaan, integrasi layanan digital, mekanisme pengaduan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas kewenangan. Kebaruan penelitian terletak pada model penguatan kewenangan berbasis enam pilar, yaitu kejelasan kewenangan, kepastian standar pelayanan, kapasitas kelembagaan, integrasi digital, pengawasan dan partisipasi, serta akuntabilitas. Penelitian menyimpulkan bahwa penguatan otonomi daerah perlu diarahkan tidak hanya pada pembagian kewenangan, tetapi juga pada peningkatan kapasitas daerah dalam menggunakan kewenangan secara legal, responsif, inovatif, dan berorientasi pada pemenuhan hak masyarakat.

DOI: *https://doi.org/10.51903/8wfqce91*
Submitted: August 2026, Reviewed: September 2026, Accepted: October 2026
**Corresponding Author*

I. PENDAHULUAN

Desentralisasi merupakan salah satu instrumen fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan Indonesia pascareformasi. Melalui desentralisasi, urusan pemerintahan tertentu diserahkan kepada daerah untuk diatur dan diurus berdasarkan prinsip otonomi dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (Larasati, 2022; Mulia, 2022). Landasan konstitusional penyelenggaraan pemerintahan daerah terdapat dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yang menegaskan keberadaan pemerintahan daerah serta penyelenggaraan otonomi daerah berdasarkan

ketentuan undang-undang (Ayu dkk., 2024; Suriadi dkk., 2024). Dalam perspektif tersebut, otonomi daerah tidak semata-mata merupakan mekanisme pembagian urusan pemerintahan antara pusat dan daerah, tetapi juga merupakan instrumen untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan partisipasi masyarakat (Fadhil Rachmad dkk., 2023; Suriadi dkk., 2023). Orientasi tersebut secara eksplisit menjadi bagian dari arah penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Keberhasilan otonomi daerah tidak cukup diukur dari luasnya urusan yang menjadi kewenangan daerah, tetapi juga dari kemampuan pemerintah daerah menggunakan kewenangan tersebut secara efektif untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat (Nurdin, 2022; Saprianto dkk., 2023). Pelayanan publik menjadi salah satu arena utama untuk menilai bagaimana kewenangan daerah dikonversi menjadi manfaat konkret bagi masyarakat (Mulyaningsih, 2022; Okfitasari & Widiastuti, 2024)**.** Semakin dekat kewenangan pemerintahan dengan masyarakat, semakin besar pula tuntutan agar kewenangan tersebut menghasilkan pelayanan yang mudah diakses, cepat, transparan, responsif, dan akuntabel (Handraini dkk., 2024). Hubungan antara otonomi daerah dan pelayanan publik perlu dilihat tidak hanya dari aspek distribusi kewenangan, tetapi juga dari aspek kapasitas dan kualitas penggunaan kewenangan (Suriadi dkk., 2023, 2024).

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah membangun kerangka pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah pusat, pemerintah daerah provinsi, dan pemerintah daerah kabupaten/kota. Pembagian tersebut terutama diwujudkan melalui urusan pemerintahan konkuren yang menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah (Handraini dkk., 2024). Kerangka ini menempatkan pemerintah daerah sebagai aktor yang memiliki tanggung jawab terhadap berbagai urusan yang bersentuhan langsung dengan kepentingan masyarakat (Larasati, 2022). Namun demikian, pemberian kewenangan secara normatif tidak dengan sendirinya menjamin tercapainya kualitas pelayanan publik (Fikri & Tjenreng, 2025; Saputro, 2023). Efektivitas kewenangan sangat dipengaruhi oleh kapasitas kelembagaan, ketersediaan sumber daya manusia dan pembiayaan, dukungan teknologi, koordinasi antarorganisasi, serta mekanisme pengawasan dan pertanggungjawaban (Hidayatullah, 2024; Lestari & Santoso, 2022).

Persoalan tersebut menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kewenangan secara normatif (*legal authority*) dan kemampuan menggunakan kewenangan secara efektif (*capacity to exercise authority*). Daerah dapat memiliki dasar hukum yang memadai untuk menyelenggarakan pelayanan publik, tetapi tetap menghadapi persoalan dalam implementasinya apabila kewenangan tersebut tidak didukung kelembagaan, sumber daya, sistem pelayanan, dan mekanisme pengawasan yang memadai (Bambang Suprianto, 2023; Widanti, 2022). Masalah pelayanan publik dalam konteks otonomi daerah tidak berhenti pada pertanyaan mengenai siapa yang berwenang, tetapi berkembang menjadi pertanyaan mengenai bagaimana kewenangan tersebut dibentuk, digunakan, dikoordinasikan, diawasi, dan dipertanggungjawabkan (Basyo & Anirwan, 2023; Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Dalam perspektif hukum administrasi negara, aspek kewenangan memiliki posisi fundamental karena setiap tindakan pemerintahan harus didasarkan pada kewenangan yang sah. Kewenangan bukan hanya memberikan legitimasi bagi tindakan pemerintahan, tetapi sekaligus membatasi tindakan tersebut agar dilaksanakan sesuai dengan tujuan pemberiannya, prosedur yang ditentukan, serta prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (Mareta & Fakih, 2024). Penyelenggaraan pelayanan publik dapat dipahami sebagai salah satu bentuk penggunaan kewenangan pemerintahan yang memiliki konsekuensi hukum (Laia dkk., 2022). Kualitas pelayanan dengan demikian tidak hanya merupakan persoalan manajemen pemerintahan, tetapi juga berkaitan dengan bagaimana konstruksi hukum kewenangan menentukan ruang tindakan pemerintah, hubungan antarlembaga, standar pelayanan, mekanisme pengaduan, pengawasan, serta pertanggungjawaban penyelenggara (Finanda dkk., 2024).

Kerangka tersebut diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menempatkan pelayanan publik sebagai kewajiban negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan dasar masyarakat (Natika, 2024). Undang-undang tersebut mengatur antara lain penyelenggara pelayanan publik, standar pelayanan, hak dan kewajiban masyarakat, organisasi penyelenggara, partisipasi masyarakat, pengaduan, dan sanksi (Agusta Ari Wibowo & Indra Kertati, 2022). Pengaturan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak dapat ditempatkan semata sebagai aktivitas administratif, melainkan sebagai mekanisme pemenuhan hak masyarakat yang harus diselenggarakan berdasarkan standar dan prinsip akuntabilitas.

Perkembangan teknologi informasi kemudian memperluas dimensi persoalan tersebut. Transformasi digital menuntut pemerintah daerah tidak hanya menyediakan pelayanan secara konvensional, tetapi juga membangun sistem pelayanan yang terintegrasi, mudah diakses, dan mampu merespons kebutuhan masyarakat melalui teknologi (Angelia Putriana, 2023; Fahmi, 2024). Digitalisasi memang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan, tetapi efektivitasnya bergantung pada kesiapan kelembagaan, infrastruktur, sumber daya manusia, interoperabilitas sistem, dan kemampuan pemerintah memahami karakteristik masyarakat sebagai pengguna layanan (Dwi Oktareza dkk., 2024; Nefianto, 2025). Digitalisasi pelayanan publik tidak dapat dipandang sekadar sebagai perubahan media pelayanan, tetapi sebagai bagian dari penguatan kapasitas pemerintah dalam menggunakan kewenangannya.

Konteks tersebut relevan untuk dikaji pada Kabupaten Kotawaringin Barat. Secara normatif, pemerintah daerah telah membangun sejumlah instrumen hukum untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik. Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengatur penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, standar dan manajemen pelayanan, pelayanan secara elektronik, serta sarana dan prasarana pelayanan (Indah Astuti, 2026). Pengaturan tersebut menunjukkan adanya upaya membangun pelayanan yang terintegrasi, efektif, cepat, mudah, dan transparan.

Pada aspek standar pelayanan, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat menetapkan Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat. Regulasi ini tidak hanya mengatur standar pelayanan, tetapi juga mencakup pembina dan penyelenggara pelayanan, hak dan kewajiban, survei kepuasan masyarakat, pengaduan, sistem informasi pelayanan publik, inovasi, partisipasi masyarakat, monitoring, evaluasi, pengawasan, dan sanksi (Indah Astuti, 2026). Secara normatif, cakupan tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah memiliki perangkat hukum yang relatif komprehensif untuk membangun tata kelola pelayanan publik.

Penguatan kelembagaan pelayanan selanjutnya ditandai dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). Regulasi tersebut diarahkan untuk meningkatkan kemudahan dan sinergitas pelayanan melalui pengelolaan pelayanan publik yang terpadu dan terintegrasi pada satu tempat (Indah Astuti, 2026). Peraturan tersebut juga mengatur penyelenggaraan MPP, pembiayaan, serta monitoring dan evaluasi.

Keberadaan kerangka hukum dan kelembagaan tersebut belum serta-merta menunjukkan bahwa persoalan pelayanan publik telah selesai. Justru perkembangan penyelenggaraan MPP di Kabupaten Kotawaringin Barat memperlihatkan adanya persoalan implementasi yang perlu dikaji lebih lanjut. Pada 27 Mei 2025, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat melakukan rapat koordinasi dan evaluasi penyelenggaraan MPP dengan melibatkan 24 unit penyelenggara pelayanan. Evaluasi tersebut antara lain dilatarbelakangi oleh rendahnya jumlah kunjungan masyarakat dalam tiga bulan terakhir dibandingkan dengan beberapa MPP di daerah sekitar. Informasi tersebut bersumber dari Dokumen Notula Rapat Koordinasi dan Evaluasi Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kotawaringin Barat tanggal 27 Mei 2025 yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kotawaringin Barat, dan digunakan dalam penelitian ini semata-mata sebagai informasi kontekstual dari dokumen resmi pemerintah daerah, bukan sebagai temuan empiris hasil penelitian yuridis normatif ini.

Fakta tersebut penting secara akademik karena menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara desain hukum pelayanan publik dan efektivitas penggunaan kewenangan dalam praktik (Fitri Ayuningtiyas, 2022; Zaenun & Hamid, 2022). Pemerintah daerah telah memiliki dasar hukum mengenai pelayanan terpadu, standar pelayanan, sistem informasi, pengaduan, inovasi, serta MPP (Imelda dkk., 2026; Zees, 2025). Muncul persoalan mengenai pemanfaatan fasilitas pelayanan, integrasi antar layanan, akses masyarakat, dan efektivitas penyelenggaraan. Kondisi tersebut menimbulkan pertanyaan yuridis yang lebih mendasar: apakah konstruksi kewenangan pemerintah daerah yang tersedia telah cukup untuk menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, atau masih terdapat aspek kewenangan yang perlu diperkuat?.

Pertanyaan tersebut menjadi semakin relevan karena regulasi pelayanan publik pada tingkat daerah cenderung tersebar dalam berbagai instrumen hukum dan kelembagaan. Fragmentasi pengaturan

berpotensi menimbulkan persoalan dalam pembagian peran, koordinasi, pelaksanaan standar, integrasi sistem digital, pengelolaan pengaduan, pengawasan, dan pertanggungjawaban. Persoalan pelayanan publik di daerah tidak semata-mata terletak pada ketiadaan norma, tetapi juga pada koherensi antar norma dan kemampuan kelembagaan untuk menerjemahkan norma kewenangan menjadi pelayanan yang efektif (Supono & Nur Dewata, 2024; Sutrisno, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu mengenai pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat telah mengkaji aspek implementasi dan kualitas pelayanan. Kajian mengenai pelayanan publik dalam konteks kebijakan *social distancing*, misalnya, menunjukkan bahwa pembatasan interaksi selama pandemi menimbulkan hambatan pelayanan sekaligus mendorong pemerintah daerah mengembangkan inovasi melalui pemanfaatan WhatsApp dan program *menyapa masyarakat* (Pertiwi & Azis, 2022; Rahmadi, 2023; Sisilianingsih dkk., 2023). Penelitian lainnya mengenai kualitas pelayanan publik pada Dinas Sosial Kabupaten Kotawaringin Barat juga mengkaji penyelenggaraan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu dalam perspektif empiris (Hardiyanto, 2026; Osama, 2023; Rafliansyah & Wargadianata, 2025). Penelitian-penelitian tersebut memberikan kontribusi dalam menjelaskan dinamika implementasi dan kualitas pelayanan, tetapi belum secara khusus menempatkan kewenangan pemerintah daerah sebagai objek analisis yuridis utama.

Di tingkat konseptual, penelitian mengenai desentralisasi dan pelayanan publik pada umumnya juga lebih banyak membahas efektivitas desentralisasi, kualitas pelayanan, inovasi, digitalisasi, atau kepuasan masyarakat. Perspektif tersebut penting, tetapi belum sepenuhnya menjelaskan hubungan antara konstruksi hukum kewenangan dan kemampuan pemerintah daerah menghasilkan pelayanan publik yang berkualitas. Padahal, dalam hukum administrasi negara, kewenangan merupakan titik awal sekaligus batas bagi tindakan pemerintahan. Analisis terhadap pelayanan publik perlu diperluas dari persoalan implementasi menuju persoalan konstruksi, penguatan, dan pertanggung jawaban kewenangan.

Research gap penelitian ini terletak pada belum adanya kajian yang secara khusus menganalisis konstruksi hukum kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan menghubungkan norma pemerintahan daerah, hukum pelayanan publik, hukum administrasi pemerintahan, dan regulasi daerah yang berkembang hingga penyelenggaraan MPP. Penelitian ini tidak hanya mempertanyakan apakah pemerintah daerah memiliki kewenangan, tetapi menganalisis apakah kewenangan tersebut telah dikonstruksikan secara jelas, didukung kapasitas kelembagaan, terintegrasi dengan sistem pelayanan digital, terbuka terhadap pengawasan dan partisipasi masyarakat, serta disertai mekanisme akuntabilitas yang memadai.

Berdasarkan *research gap* tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan berupa model penguatan kewenangan pemerintah daerah berbasis enam pilar, yaitu: (1) kejelasan kewenangan, (2) kepastian standar pelayanan, (3) kapasitas kelembagaan, (4) integrasi digital, (5) pengawasan dan partisipasi masyarakat, serta (6) akuntabilitas penggunaan kewenangan. Keenam pilar tersebut tidak diposisikan

sebagai unsur yang berdiri sendiri, melainkan sebagai satu kesatuan yang menghubungkan legitimasi hukum kewenangan dengan kapasitas pemerintah daerah dalam menggunakannya untuk memenuhi hak masyarakat.

Model tersebut diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian memperluas kajian hukum pemerintahan daerah dengan menempatkan kualitas pelayanan publik sebagai salah satu konsekuensi dari konstruksi dan penggunaan kewenangan daerah. Secara praktis, model tersebut dapat menjadi kerangka evaluasi bagi Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam melakukan harmonisasi regulasi, penguatan kelembagaan, integrasi pelayanan digital, peningkatan mekanisme pengaduan dan partisipasi masyarakat, serta penguatan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Perlu ditegaskan bahwa penelitian ini merupakan penelitian yuridis normatif (normative legal research) yang menganalisis bahan hukum, bukan penelitian empiris. Data mengenai rendahnya kunjungan masyarakat ke MPP, integrasi layanan, dan kapasitas kelembagaan yang disebutkan dalam penelitian ini bersumber dari dokumen resmi pemerintah daerah dan diposisikan sebagai informasi kontekstual yang melatarbelakangi analisis norma, bukan sebagai temuan empiris hasil penelitian ini. Istilah "penguatan kewenangan" yang digunakan dalam penelitian ini juga perlu diperjelas maknanya agar tidak bergeser-geser. Istilah tersebut tidak dimaknai sebagai perluasan legal authority (penambahan urusan atau kewenangan baru bagi daerah), melainkan sebagai peningkatan capacity to exercise authority, yaitu penguatan kapasitas kelembagaan dan koordinasi antar unit dalam menjalankan kewenangan yang telah ada, disertai harmonisasi regulasi antar tingkatan pemerintahan agar kewenangan tersebut dapat diterjemahkan secara konsisten ke dalam pelayanan publik yang berkualitas.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis konstruksi hukum kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengidentifikasi aspek normatif dan kelembagaan yang masih memerlukan penguatan, serta merumuskan model penguatan kewenangan pemerintah daerah yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan pendekatan tersebut, penelitian ini menegaskan bahwa penguatan otonomi daerah tidak cukup diarahkan pada perluasan atau pembagian kewenangan, tetapi harus diarahkan pada penguatan kapasitas pemerintah daerah untuk menggunakan kewenangan secara sah, efektif, responsif, inovatif, terintegrasi, dan akuntabel dalam rangka memenuhi hak masyarakat atas pelayanan publik.

II. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan metode yuridis normatif (*normative legal research*) dengan pendekatan *statute approach*, *conceptual approach*, dan *analytical approach* (Hardiyanto, 2026; Osama, 2023; Rafliansyah & Wargadianata, 2025). Statute *approach* digunakan untuk menelaah peraturan perundang-undangan yang mengatur pemerintahan daerah, kewenangan pemerintah, administrasi pemerintahan, dan pelayanan publik, baik pada tingkat nasional maupun daerah (Hardiyanto, 2026). *Conceptual approach* digunakan untuk menganalisis konsep kewenangan, otonomi daerah, desentralisasi, pelayanan

publik, AUPB, *good governance*, dan akuntabilitas (Osama, 2023). Adapun *analytical approach* digunakan untuk menganalisis keterkaitan pengaturan kewenangan pemerintah daerah dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat (Rafliansyah & Wargadianata, 2025).

Bahan hukum primer meliputi UUD NKRI Tahun 1945, UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahannya, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan beserta perubahannya, PP Nomor 96 Tahun 2012, serta regulasi daerah yang relevan, khususnya Perda Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perbup Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, dan Perbup Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Bahan hukum sekunder berupa buku hukum, artikel jurnal ilmiah, hasil penelitian, dokumen kebijakan, dan publikasi resmi pemerintah, sedangkan bahan hukum tersier berupa kamus dan ensiklopedia hukum.

Pengumpulan bahan hukum dilakukan melalui studi kepustakaan dan penelusuran dokumen hukum pada sumber resmi (Creswell, 2019). Analisis bahan hukum dilakukan secara kualitatif-preskriptif melalui interpretasi gramatikal, sistematis, dan teleologis serta sinkronisasi vertikal dan horizontal (Sugiyono, 2016). Analisis diarahkan untuk mengidentifikasi kesesuaian, disharmoni, tumpang tindih, atau kekosongan norma terkait kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil analisis selanjutnya disusun secara deskriptif-analitis untuk menghasilkan argumentasi hukum dan rekomendasi penguatan kewenangan pemerintah daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang efektif, transparan, dan akuntabel (Sugiyono, 2016).

III. HASIL DAN DISKUSI

A. Konstruksi Kewenangan Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik

Kewenangan merupakan dasar legalitas bagi pemerintah daerah dalam melaksanakan urusan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah daerah tidak dapat menyelenggarakan pelayanan hanya berdasarkan kebutuhan praktis, tetapi harus memiliki dasar kewenangan yang bersumber dari peraturan perundang-undangan. Dalam konteks otonomi daerah, kewenangan merupakan konsekuensi dari desentralisasi yang memberikan ruang kepada pemerintah daerah untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan sesuai pembagian kewenangan yang ditetapkan oleh hukum (Suriadi dkk., 2023).

UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan kerangka pembagian urusan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Kejelasan pembagian tersebut menjadi penting karena pelayanan publik melibatkan berbagai tingkatan pemerintahan dan perangkat kelembagaan. Tanpa kejelasan kewenangan, terdapat potensi terjadinya tumpang tindih tanggung jawab, ketidakpastian pelayanan, dan lemahnya akuntabilitas.

Dalam perspektif tersebut, otonomi daerah tidak dapat dimaknai sebagai pemisahan kewenangan secara absolut dari pemerintah pusat. Otonomi tetap berada dalam sistem pemerintahan nasional sehingga pelaksanaannya membutuhkan koordinasi, standar nasional, pembagian urusan yang jelas, serta ruang inovasi sesuai karakteristik daerah (Saprianto dkk., 2023). Dengan demikian, penguatan kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat tidak semata-mata diarahkan pada perluasan kewenangan, tetapi pada kejelasan, efektivitas, dan akuntabilitas penggunaan kewenangan.

Pelayanan publik menjadi bentuk paling konkret dari pertanggungjawaban kewenangan tersebut. Otonomi daerah memperoleh legitimasi apabila kewenangan yang dimiliki pemerintah mampu menghasilkan manfaat bagi masyarakat (Suriadi dkk., 2024)t. Pelayanan publik karena itu tidak hanya merupakan aktivitas administratif, tetapi merupakan pelaksanaan kewajiban hukum pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Kewenangan yang tidak diterjemahkan ke dalam pelayanan yang mudah, pasti, transparan, dan akuntabel akan kehilangan substansi sosialnya. Penguatan kewenangan daerah harus ditempatkan dalam hubungan langsung dengan peningkatan kualitas pelayanan publik (Finanda dkk., 2024).

B. Kerangka Regulasi dan Integrasi Pelayanan Publik di Kabupaten Kotawaringin Barat

Kabupaten Kotawaringin Barat telah memiliki kerangka regulasi yang cukup spesifik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Perda Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 8 Tahun 2020 mengatur penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), meliputi perizinan dan nonperizinan, standar dan manajemen pelayanan, pelayanan elektronik, serta sarana dan prasarana. Selanjutnya, Perbup Nomor 4 Tahun 2022 mengatur standar pelayanan publik, termasuk hak dan kewajiban, survei kepuasan masyarakat, pengaduan, sistem informasi, inovasi, partisipasi masyarakat, monitoring, evaluasi, dan pengawasan.

Keberadaan regulasi tersebut menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat telah membangun dasar hukum untuk menerjemahkan kewenangan daerah ke dalam mekanisme pelayanan yang lebih operasional. Namun, keberadaan regulasi belum dengan sendirinya menjamin kualitas pelayanan. Regulasi harus diterjemahkan ke dalam standar yang terukur, mudah diakses, dan dievaluasi secara berkala. Standar pelayanan harus memuat parameter yang jelas mengenai persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, kompetensi petugas, sarana prasarana, dan mekanisme pengaduan (Agusta Ari Wibowo & Indra Kertati, 2022).

Perkembangan selanjutnya terlihat melalui Perbup Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP). MPP merupakan instrumen penting untuk mengintegrasikan berbagai jenis pelayanan dalam satu mekanisme pelayanan. Kehadirannya menunjukkan pergeseran paradigma dari pelayanan berbasis organisasi menuju pelayanan berbasis kebutuhan masyarakat (Lestari & Santoso, 2022).

MPP tidak seharusnya dipahami hanya sebagai tempat pelayanan. MPP merupakan instrumen integrasi kewenangan yang membutuhkan koordinasi antarinstansi, integrasi proses, data, sumber daya manusia, dan mekanisme pengaduan. Dengan demikian, keberhasilan MPP sangat bergantung pada kemampuan pemerintah daerah mengintegrasikan kewenangan berbagai unit pelayanan.

Hasil sinkronisasi vertikal dan horizontal terhadap ketiga regulasi daerah tersebut menunjukkan adanya kekosongan norma yang konkret: Perda Nomor 8 Tahun 2020 mewajibkan penyelenggaraan pelayanan secara elektronik, tetapi tidak mengatur mekanisme dan standar pertukaran data antar-OPD. Perbup Nomor 27 Tahun 2024 tentang MPP juga tidak memuat ketentuan teknis mengenai integrasi sistem data lintas unit pelayanan di dalam MPP, sehingga kewajiban integrasi digital yang terdapat pada Perda Nomor 8 Tahun 2020 belum memiliki norma pelaksana pada tingkat kelembagaan MPP. Ditemukan pula tumpang tindih potensial pada fungsi pengawasan, karena Perbup Nomor 4 Tahun 2022 dan Perbup Nomor 27 Tahun 2024 sama-sama mengatur monitoring dan evaluasi pelayanan tanpa menegaskan pembagian kewenangan pengawasan antara unit pembina standar pelayanan dan pengelola MPP. Kekosongan dan tumpang tindih norma inilah yang menjadi dasar yuridis bagi kebutuhan penguatan kewenangan dalam penelitian ini, bukan semata-mata data kunjungan MPP.

Informasi kontekstual dari dokumen evaluasi tersebut juga mengindikasikan adanya kemungkinan kesenjangan antara kewenangan normatif dan kapasitas implementatif, sebagaimana dilaporkan secara resmi oleh pemerintah daerah, dan bukan merupakan hasil pengukuran empiris dalam penelitian ini.

Setelah MPP Kobar diresmikan pada Desember 2024, pemerintah daerah melakukan evaluasi pada Mei 2025 karena tingkat kunjungan masyarakat masih relatif rendah. Kondisi tersebut tidak serta-merta menunjukkan kegagalan regulasi, tetapi menunjukkan bahwa penguatan pelayanan tidak cukup dilakukan melalui pembentukan regulasi dan penyediaan sarana (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Kondisi tersebut dapat dikaitkan dengan persoalan aksesibilitas informasi, integrasi layanan, serta kebiasaan dan kepercayaan masyarakat terhadap mekanisme pelayanan baru. Penguatan kewenangan daerah harus diarahkan tidak hanya pada pembentukan norma, tetapi juga pada integrasi pelayanan, komunikasi publik, inovasi, dan peningkatan kapasitas kelembagaan (Sisilianingsih dkk., 2023; Widanti, 2022).

Digitalisasi menjadi bagian penting dalam penguatan integrasi tersebut. Perda Nomor 8 Tahun 2020 telah memberikan ruang bagi penyelenggaraan pelayanan secara elektronik, namun sebagaimana diuraikan pada bagian sinkronisasi norma di atas, ketentuan tersebut belum ditindaklanjuti dengan norma teknis mengenai integrasi data pada Perbup Nomor 27 Tahun 2024. Kekosongan norma teknis inilah, bukan sekadar rekomendasi administratif, yang secara yuridis mendasari kebutuhan model hybrid public service, yaitu mengombinasikan pelayanan digital dan tatap muka agar efisiensi teknologi tetap berjalan tanpa menghilangkan akses masyarakat yang memiliki keterbatasan teknologi. Model tersebut diposisikan sebagai konsekuensi normatif atas kekosongan pengaturan integrasi data lintas OPD, dan

implementasinya dapat diatur lebih lanjut melalui peraturan bupati sebagai norma pelaksana dari Perda Nomor 8 Tahun 2020 (Dwi Oktareza dkk., 2024; Natika, 2024).

C. Pengawasan, Partisipasi, dan Kapasitas Kelembagaan dalam Penguatan Pelayanan

Penguatan kewenangan pemerintah daerah harus diimbangi dengan mekanisme pengawasan dan partisipasi masyarakat. Semakin besar kewenangan yang dimiliki pemerintah, semakin besar pula kebutuhan terhadap mekanisme yang memastikan kewenangan tersebut digunakan sesuai dengan tujuan hukum dan tidak menimbulkan penyalahgunaan wewenang.

Perbup Nomor 4 Tahun 2022 telah memasukkan pengaduan, monitoring, evaluasi, dan pengawasan sebagai bagian dari sistem pelayanan publik. Namun, pengaduan tidak cukup hanya disediakan sebagai saluran administratif. Mekanisme pengaduan harus mudah diakses, sederhana, cepat ditindaklanjuti, terdokumentasi, dapat dipantau, memiliki batas waktu penyelesaian, dan menghasilkan perbaikan pelayanan (Sisilianingsih dkk., 2023). Dengan demikian, pengaduan masyarakat harus diposisikan sebagai instrumen evaluasi kebijakan, bukan sekadar tempat menerima keluhan.

Partisipasi masyarakat juga menjadi unsur penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat tidak hanya berkedudukan sebagai penerima pelayanan, tetapi juga memiliki ruang untuk memberikan masukan dan melakukan pengawasan. Partisipasi dapat dilakukan melalui penyusunan standar pelayanan, konsultasi publik, survei kepuasan, pengaduan, evaluasi, pengawasan, dan perumusan inovasi (Rahmadi, 2023).

Efektivitas kewenangan sangat bergantung pada kapasitas kelembagaan. Pelaksanaan desentralisasi dipengaruhi oleh aspek manajerial, sumber daya manusia, budaya birokrasi, dan etika pelayanan (Handraini dkk., 2024). Dalam konteks Kotawaringin Barat, persoalan tersebut semakin penting karena penyelenggaraan pelayanan melibatkan berbagai perangkat daerah dan unit pelayanan. MPP, misalnya, membutuhkan koordinasi lintas-OPD serta dukungan sumber daya yang memadai.

Karena itu, penguatan kewenangan harus diikuti pembagian tugas yang jelas, koordinasi antar-OPD, peningkatan kompetensi aparatur, integrasi data, dukungan anggaran, evaluasi kinerja, dan kepemimpinan yang efektif. Selain penguatan kelembagaan, harmonisasi regulasi juga menjadi kebutuhan penting. Penyelenggaraan pelayanan publik daerah berada dalam struktur regulasi yang berlapis, mulai dari UU Nomor 23 Tahun 2014, UU Nomor 25 Tahun 2009, PP Nomor 96 Tahun 2012, regulasi sektoral, hingga Perda dan Perbup Kabupaten Kotawaringin Barat. Harmonisasi diperlukan agar tidak terjadi fragmentasi norma dan agar setiap jenis pelayanan memiliki rantai kewenangan serta pertanggungjawaban yang jelas.

D. Model Penguatan Kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini menawarkan KOBAR-*Public Authority Strengthening* Model sebagai konstruksi penguatan kewenangan pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Model ini merupakan hasil sintesis normatif atas kesesuaian, disharmoni, dan kekosongan norma yang

ditemukan dalam sinkronisasi bahan hukum penelitian ini, sehingga diposisikan sebagai konstruksi hukum yang direkomendasikan, bukan sebagai model yang telah diuji secara empiris efektivitasnya dalam praktik. Pengujian efektivitas model secara empiris terbuka untuk penelitian lanjutan (Mareta & Fakih, 2024). Model ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai hasil dari hubungan antara aspek legalitas kewenangan dan kapasitas implementasi (Fikri & Tjenreng, 2025).

Model tersebut terdiri atas enam pilar (Agusta Ari Wibowo & Indra Kertati, 2022; Finanda dkk., 2024); Pertama, *Clarity of Authority*, yaitu kejelasan pembagian kewenangan antarlembaga dan antar level pemerintahan untuk mencegah tumpang tindih dan memastikan tanggung jawab pelayanan; Kedua, *Service Standard Certainty*, yaitu kepastian standar pelayanan yang mencakup persyaratan, prosedur, waktu, biaya, produk pelayanan, kompetensi petugas, sarana prasarana, dan pengaduan; Ketiga, *Institutional Capacity*, yaitu dukungan organisasi, sumber daya manusia, anggaran, sarana prasarana, dan koordinasi; Keempat, Digital Integration, yaitu pengembangan pelayanan digital yang terintegrasi dan tidak berjalan secara sektoral; Kelima, *Supervision and Participation*, yaitu penguatan pengawasan dan partisipasi masyarakat; Keenam, *Accountability*, yaitu pertanggungjawaban atas penggunaan kewenangan secara hukum, administratif, dan sosial. Keenam pilar tersebut membentuk konstruksi: Kewenangan yang Jelas → Standar Pelayanan yang Pasti → Kapasitas Kelembagaan → Integrasi Digital dan Inovasi → Pengawasan dan Partisipasi → Akuntabilitas → Pelayanan Publik Berkualitas. Model tersebut menegaskan bahwa kualitas pelayanan publik tidak dapat dicapai hanya melalui perluasan atau penambahan kewenangan. Kewenangan harus diterjemahkan ke dalam standar pelayanan yang pasti, didukung kapasitas kelembagaan, teknologi yang terintegrasi, pengawasan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas (Basyo & Anirwan, 2023; Lestari & Santoso, 2022).

Setiap pilar dalam model tersebut memiliki dasar hukum yang dapat ditelusuri secara langsung. Pilar Clarity of Authority bertumpu pada pembagian urusan pemerintahan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Pilar Service Standard Certainty bersumber dari UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta Perbup Nomor 4 Tahun 2022. Pilar Institutional Capacity merujuk pada ketentuan kelembagaan dalam PP Nomor 96 Tahun 2012 dan Perda Nomor 8 Tahun 2020. Pilar Digital Integration bersumber dari ketentuan pelayanan elektronik dalam Perda Nomor 8 Tahun 2020 yang, sebagaimana diuraikan pada bagian sinkronisasi norma, masih memerlukan norma teknis lanjutan. Pilar Supervision and Participation bertumpu pada ketentuan pengaduan, monitoring, dan partisipasi masyarakat dalam UU Nomor 25 Tahun 2009 dan Perbup Nomor 4 Tahun 2022. Pilar Accountability bersumber dari asas-asas umum pemerintahan yang baik dan ketentuan pertanggungjawaban dalam UU Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan. Dengan penautan tersebut, keenam pilar tidak berdiri sebagai kerangka konseptual yang lepas dari regulasi, melainkan merupakan artikulasi normatif dari ketentuan hukum yang telah ada.

Kebaruan model ini juga perlu dibedakan secara spesifik dari konsep-konsep yang sudah umum digunakan. Berbeda dengan konsep good governance yang bersifat generik dan lintas sektor, KOBAR-

Public Authority Strengthening Model membatasi diri pada penguatan kewenangan pemerintah daerah sebagai basis hukum pelayanan publik pada satu kabupaten tertentu. Berbeda dengan Asas-Asas Umum Pemerintahan yang Baik (AUPB) yang berfungsi sebagai standar pengujian keabsahan tindakan pemerintahan, model ini berfungsi sebagai kerangka konstruksi kewenangan yang menautkan legalitas dengan kapasitas kelembagaan secara berurutan. Berbeda dengan kerangka accountability dan digital governance yang umumnya membahas akuntabilitas atau digitalisasi secara terpisah, model ini menempatkan keduanya sebagai dua dari enam pilar yang saling terkait dalam satu rangkaian sebab-akibat, mulai dari kejelasan kewenangan hingga pelayanan publik yang berkualitas. Perbedaan mendasar inilah yang menjadi kontribusi khas penelitian ini dibandingkan kerangka public service standards yang pada umumnya hanya mengatur dimensi standar pelayanan tanpa menautkannya secara eksplisit pada konstruksi kewenangan.

Implikasinya, Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat perlu menjadikan regulasi pelayanan publik sebagai satu sistem yang terintegrasi. MPP perlu dikembangkan sebagai pusat integrasi kewenangan dan proses pelayanan, bukan sekadar lokasi pelayanan. Digitalisasi perlu diikuti integrasi data dan proses serta tetap menyediakan layanan non-digital. Pengaduan dan survei kepuasan masyarakat perlu digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja, sedangkan peningkatan kompetensi aparatur harus menjadi bagian dari strategi penguatan kewenangan.

Novelty penelitian ini terletak pada konstruksi KOBAR-*Public Authority Strengthening Model* yang mengintegrasikan kewenangan pemerintah daerah, regulasi pelayanan publik, MPP, digitalisasi, kapasitas kelembagaan, pengawasan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam satu model penguatan pelayanan. Research gap penelitian ini terletak pada belum terintegrasinya aspek-aspek tersebut dalam konstruksi hukum yang secara khusus diarahkan pada penguatan kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan demikian, kontribusi penelitian ini tidak hanya terletak pada pemetaan regulasi pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat, tetapi pada perumusan model yang menunjukkan bahwa penguatan kewenangan daerah harus bergerak dari sekadar kewenangan normatif menuju kewenangan yang terintegrasi, terukur, diawasi, partisipatif, dan akuntabel. Model tersebut menjadi dasar untuk mendorong pelayanan publik yang lebih efektif sekaligus memperkuat pertanggungjawaban pemerintah daerah dalam pelaksanaan otonomi daerah.

IV. KESIMPULAN

Konstruksi hukum kewenangan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik memiliki landasan hukum yang relatif kuat melalui UUD NRI Tahun 1945, peraturan perundang-undangan di bidang pemerintahan daerah, pelayanan publik, dan administrasi pemerintahan, serta regulasi daerah. Pada tingkat lokal, Perda Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 8 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan PTSP, Perbup Nomor 4 Tahun 2022 tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik, dan Perbup Nomor 27 Tahun 2024 tentang Penyelenggaraan MPP menunjukkan adanya upaya

konkret untuk menerjemahkan kewenangan daerah ke dalam sistem pelayanan publik yang lebih terstruktur dan terintegrasi.

Kekuatan regulasi belum secara otomatis menjamin terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas. Efektivitas kewenangan sangat ditentukan oleh kapasitas kelembagaan, kompetensi sumber daya manusia, koordinasi antarinstansi, pemanfaatan teknologi, pengawasan, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas. Dalam konteks tersebut, penelitian ini menawarkan KOBAR-Public Authority Strengthening Model yang terdiri atas enam pilar, yaitu kejelasan kewenangan, kepastian standar pelayanan, kapasitas kelembagaan, integrasi digital, pengawasan dan partisipasi masyarakat, serta akuntabilitas. MPP diposisikan sebagai instrumen strategis integrasi pelayanan yang keberhasilannya tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh kemampuan mengintegrasikan kewenangan, proses, data, SDM, teknologi, dan mekanisme pengaduan.

Penguatan otonomi daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu diarahkan dari paradigma "devolusi kewenangan" menuju "penguatan kapasitas penggunaan kewenangan". Pemerintah daerah tidak cukup hanya memiliki kewenangan, tetapi harus mampu menggunakannya secara legal, efektif, responsif, transparan, inovatif, dan akuntabel. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat memerlukan integrasi antara kepastian hukum dan kapasitas implementasi, sehingga kewenangan daerah dapat benar-benar dikonversi menjadi pemenuhan hak masyarakat atas pelayanan publik yang berkualitas.

Sebagai penegasan akhir, perlu dibedakan secara jelas antara legal findings dan rekomendasi institusional dalam penelitian ini. Legal findings yang secara langsung didukung oleh analisis normatif meliputi: tersedianya landasan hukum yang relatif memadai bagi pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat, serta teridentifikasinya kekosongan norma teknis mengenai integrasi data lintas OPD dan tumpang tindih potensial pada fungsi pengawasan sebagaimana diuraikan pada bagian Result and Discussion. Adapun KOBAR-Public Authority Strengthening Model, penguatan kapasitas kelembagaan, dan penerapan hybrid public service merupakan rekomendasi institusional yang disusun sebagai hasil sintesis normatif untuk mengisi kekosongan tersebut, dan bukan merupakan simpulan yang telah diuji efektivitasnya secara empiris. Pembedaan ini penting agar pembaca tidak menafsirkan rekomendasi institusional sebagai temuan hukum yang bersifat final.

REFERENSI

Agusta Ari Wibowo, & Indra Kertati. (2022). Reformasi Birokrasi Dan Pelayanan Publik. *Public Service and Governance Journal*, *3*(1), 01–12. https://doi.org/10.56444/psgj.v3i1.628

Angelia Putriana. (2023). Analisis Strategi Bisnis di Era Transformasi Digital. *MUKASI: Jurnal Ilmu Komunikasi*, *2*(3), 223–232. https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i3.2105

Ayu, D., Daulay, M., & Gowasa, R. K. (2024). Dinamika Perekonomian Indonesia: sebuah Tinjauan Historis dari Sentralisasi ke Desentralisasi. *Polyscopia*, *1*(2), 36–42. https://doi.org/10.57251/polyscopia.v1i2.1299

Bambang Suprianto. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, *8*(2), 123–128. https://doi.org/10.36982/jpg.v8i2.3015

Basyo, I., & Anirwan, A. (2023). Pelayanan Publik Era Digital: Studi Literatur. *Indonesian Journal of Intellectual Publication*, *4*(1), 23–31. https://doi.org/10.51577/ijipublication.v4i1.477

Creswell, J. W. (2019). *Research Design Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran* (4 ed., Vol. 4). Pustaka Belajar.

Dwi Oktareza, Andreyan Noor, Erliyando Saputra, & Aulia Vivi Yulianingrum. (2024). Transformasi Digital 4.0: Inovasi yang Menggerakkan Perubahan Global. *Cendekia : Jurnal Hukum, Sosial dan Humaniora*, *2*(3), 661–672. https://doi.org/10.70193/cendekia.v2i3.98

Fadhil Rachmad, A., Azaria, E., Nur Xusan, Q., & Azzahra, N. (2023). Pengaruh Kebijakan Desentralisasi Terhadap Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Daerah. *JURNAL PENELITIAN SERAMBI HUKUM*, *16*(02), 75–88. https://doi.org/10.59582/sh.v16i02.773

Fahmi, T. (2024). Transformasi Digital dan Pengaruhnya Terhadap Budaya Organisasi: Tinjauan Literatur Sistematis. *Jurnal Manajemen Akuntansi dan Ilmu Ekonomi*, *1*(2), 101–109. https://doi.org/10.70585/jumali.v1i2.46

Fikri, M. A. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Manajemen Pelayanan Publik. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis*, *5*(1), 291–304. https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300

Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, *9*(1), 74–78. https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78

Fitri Ayuningtiyas. (2022). Implikasi Pemerintah Terkait Pelayanan Publik Secara Online dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Education : Jurnal Sosial Humaniora dan Pendidikan*, *2*(3), 48–57. https://doi.org/10.51903/education.v2i3.259

Handraini, H., Frinaldi, A., Magriasti, L., & Naldi, H. (2024). Konsep Desentralisasi dan Otonomi Daerah dalam Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Desa di Indonesia. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, *11*(2), 601–608. https://doi.org/10.29040/jie.v8i2.14015

Hardiyanto, B. C. Tri. (2026). *Etos Kerja Polri Dan Keterlibatan Kerja Personil Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Satuan Lalu Lintas Polres Kotawaringin Barat*. Universitas Islam Sultan Agung Semarang.

Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, *3*(3), 1219–1229. https://doi.org/10.55681/sentri.v3i3.2407

Imelda, C., Hasanuddin, H., & Waliadin, W. (2026). Integrasi Nilai Budaya Lokal dalam Pelayanan Publik Digital: Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, *2*(8), 1438–1445. https://doi.org/10.59837/jpnmb.v2i8.712

Indah Astuti, S. (2026). Analisis Hierarki Peraturan Perundang-Undangan di Kabupaten Kotawaringin Barat. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, *4*(3), 125–137. https://doi.org/10.54066/jikma.v4i3.4571

Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ekonomi*, *1*(1), 70–76. https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15

Larasati, G. P. (2022). Implementasi Desentralisasi Dalam Kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, *8*(1), 244–251. https://doi.org/10.23887/jkh.v8i1.44063

Lestari, R. A., & Santoso, A. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *JURNAL ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK*, *2*(1), 43–55. https://doi.org/10.30742/juispol.v2i1.2134

Mareta, F. C., & Fakih, F. (2024). Mekanisme Akuntabilitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, *6*(2), 231–240. https://doi.org/10.48093/jiask.v6i2.210

Mulia, R. A. (2022). Systematic Literature Review: Analisis Tren dan Tantangan dalam Perkembangan Desentralisasi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, *2*(2), 49–61. https://doi.org/10.69989/528eg697

Mulyaningsih, R. (2022). Kedudukan Kepala Otorita Ibu Kota Nusantara Dalam Perspektif Hukum Otonomi Daerah. *Jurnal Lex Renaissance*, *7*(2), 296–309. https://doi.org/10.20885/JLR.vol7.iss2.art6

Natika, L. (2024). Transformasi Pelayanan Publik Di Era Digital: Menuju Pelayanan Masa Depan Yang Lebih Baik. *The World of Public Administration Journal*. https://doi.org/10.37950/wpaj.v6i1.2040

Nefianto, T. (2025). Strategi Transformasi Digital Untuk Penguatan Manajemen Organisasi. *Jurnal Sosial Teknologi*, *5*(10), 4026–4031. https://doi.org/10.59188/jurnalsostech.v5i10.32469

Nurdin, M. R. (2022). Desentralisasi Dan Kekhususan Pelaksanaan Otonomi Daerah Otorita Ibu Kota Nusantara. *Jurnal Lex Renaissance*, *7*(3), 617–633. https://doi.org/10.20885/JLR.vol7.iss3.art12

Okfitasari, A., & Widiastuti, A. (2024). Kajian Deskripsi Sumber Keuangan Daerah Paska Otonomi Daerah. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, *8*(2). https://doi.org/10.37676/professional.v11i2.7226

Osama, D. H. (2023). *Penerapan Aplikasi Lapor! Dalam Pelayanan Pengaduan Publik di Kabupaten Kotawaringin Barat*. IPDN.

Pertiwi, G. S., & Azis, A. M. (2022). Optimalisasi Prosedur Pelayanan Publik dengan Perancangan E-Government Berbentuk Website Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Maranatha*, *21*(2), 145–154. https://doi.org/10.28932/jmm.v21i2.4628

Rafliansyah, M. S., & Wargadianata, E. L. (2025). *Pelayanan Publik Inklusif Perekaman KTP-El di Kabupaten Kotawaringin Barat Provinsi Kalimantan Tengah*. IPDN.

Rahmadi, M. H. (2023). Pelayanan Publik Digital Sebelum dan Setelah Pandemi COVID-19 di Indonesia. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, *6*(1), 30–43. https://doi.org/10.32509/petanda.v6i1.3699

Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, *7*(1), 78–90. https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67

Saprianto, R., Simbolon, T. R., & Hukom, A. (2023). Implikasi Otonomi Daerah Pada Pembangunan Sektor Pendidikan dan Kesehatan di Indonesia. *JEPP : Jurnal Ekonomi Pembangunan Dan Pariwisata*, *3*(2), 68–84. https://doi.org/10.52300/jepp.v3i2.11379

Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, *26*(1), 129. https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823

Sisilianingsih, S., Purwandari, B., Eitiveni, I., & Purwaningsih, M. (2023). Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah di Era Pandemi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, *10*(4), 883–892. https://doi.org/10.25126/jtiik.2023107059

Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D* (1 ed., Vol. 1). Penerbit Alfabeta Bandung.

Supono, & Nur Dewata, M. F. (2024). Kontribusi Hukum Islam Terhadap Reformasi Birokrasi: Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Efisien, Efektif, dan Berkualitas. *Esensi Hukum*, *6*(1), 15–30. https://doi.org/10.35586/esensihukum.v6i1.322

Suriadi, H., Frinaldi, A., Magriasti, L., & Yandri, L. (2024). Desentralisasi dan Upaya Peningkatan Otonomi Daerah: Menuju Pembangunan Berkelanjutan Di Indonesia. *Menara Ilmu*, *18*(1). https://doi.org/10.31869/mi.v18i1.4869

Suriadi, H., Magriasti, L., & Frinaldi, A. (2023). Sejarah Perkembangan Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia. *Jurnal Media Ilmu*, *2*(2), 193–210. https://doi.org/10.31869/jmi.v2i2.4974

Sutrisno, A. (2025). Implikasi Hukum Kebijakan Tarif Era Trump terhadap Indonesia: Reposisi Tugas Pemerintah dalam Pelayanan Publik. *IBLAM LAW REVIEW*, *5*(2), 69–77. https://doi.org/10.52249/ilr.v5i2.612

Widanti, N. P. T. (2022). Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Abdimas Peradaban*, *3*(1), 73–85. https://doi.org/10.54783/j9r94371

Zaenun, M., & Hamid, A. (2022). Penegakan Hukum Administrasi dalam Pelayanan Publik di Desa Silirejo Kecamatan Tirto Kabupaten Pekalongan. *Manabia: Journal of Constitutional Law*, *2*(02). https://doi.org/10.28918/manabia.v2i02.836

Zees, S. W. (2025). Peran Hukum Administrasi Negara dalam Menjamin Kepentingan Umum: Studi Kasus Implementasi Kebijakan Pelayanan Publik di Indonesia. *AKADEMIK: Jurnal Mahasiswa Humanis*, *5*(1), 403–416. https://doi.org/10.37481/jmh.v5i1.1236