

Otonomi Daerah Dan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Pakualam Serpong Utara Tangerang Selatan

Kartono, Tohadi, Heru Riyadi, Nursolih Insani, Ari Widiarti

Keywords :

Kata Kunci; Otonomi Daerah
Kata Kunci; Efektivitas
Kata Kunci; Pelayanan Publik

Correspondensi Author

Ilmu Hukum, Universitas Pamulang
Alamat Jl Surya Kencana,
Pamulang
Email: dosen01490@unpam.ac.id

History Artikel

Received: tgl-bln-thn;

Reviewed: tgl-bln-thn

Revised: tgl-bln-thn

Accepted: tgl-bln-thn

Published: tgl-bln-thn

Abstrak

Tujuan penelitian kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini untuk memberikan gambaran yang jelas tentang tujuan otonomi daerah agar tercapainya efisiensi dan efektivitas layanan publik kepada masyarakat, penggunaan sumber daya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah dalam hal ini kelurahan Pakualam. Metode pelaksanaan dengan memberikan penyuluhan/ceramah, selanjutnya dilanjutkan dengan tanya-jawab untuk memperoleh hasil dan solusi sebagai bentuk pemecahan masalah dan kendala yang dihadapi, dengan pemberian contoh kasus yang pernah terjadi. Hasil kegiatan Masyarakat Kelurahan Pakualam dalam pemahaman hukum tentang tujuan otonomi daerah sudah meningkat dan memahami prosedur pengawasan terkait pelayanan publik.

Pendahuluan

Kebijakan desentralisasi sejak Januari 2001, yang diatur dalam Undang-undang RI Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang RI Nomor 25 Tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat yang kemudian direvisi dengan Undang-undang RI Nomor 32 Tahun 2004 dan Undang-undang RI Nomor 33 Tahun 2004, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti

Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah disahkan Presiden Joko Widodo pada tanggal 18 Maret 2015.

UU 9/2015 diundangkan oleh Menkumham Yasonna H. Laoly dan mulai berlaku pada tanggal 18 Maret 2015. UU Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah ditempatkan dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, melahirkan perubahan yang sangat radikal dalam penyelenggaraan pemerintahan di kabupaten dan kota di Indonesia.

Penyelenggaraan otonomi daerah berorientasi untuk meningkatkan pelayanan publik (*public service*) dan meningkatkan perekonomian daerah yang pada prinsipnya ada tiga tujuan utama, yaitu meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan publik kepada masyarakat, menciptakan efisiensi dan efektifitas pengelolaan sumber daya daerah, dan memberdayakan serta menciptakan ruang bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan.

Kota Tangerang Selatan merupakan kota termuda yang resmi memisahkan diri sejak tahun 2008 dari Kabupaten Tangerang, disahkan pada Sidang Paripurna DPR RI Hari Rabu, tanggal 29 Oktober 2008 dengan diberlakukannya Undang-undang Nomor 51 Tahun 2008, setelah melalui perjuangan panjang sejak tahun 2000 melalui wacana pembentukan Kota Cipasera. Secara administratif, Kota Tangerang Selatan terdiri dari 7 kecamatan dan 54 kelurahan.¹ Letak geografis kota ini sangat strategis karena merupakan penyangga utama Ibu Kota Negara Jakarta dan kota paling terdepan di wilayah Banten. Letak geografis seperti itu sangat menguntungkan bagi daerah Kota Tangerang Selatan, terutama dalam pengembangan ekonomi strategis seperti industri, perdagangan, perumahan dan perbankan serta keuangan.

Ada harapan besar terhadap Kota Tangerang Selatan sebagai *rule model* otonomi daerah untuk daerah-daerah lainya sebagai kemandirian otonomi daerah yang diamanatkan oleh Konstitusi Republik

Indonesia yaitu Amandemen UUD 1945. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah kota Tangerang Selatan memiliki kewenangan untuk merumuskan kebijakan dan program pembangunan sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan daerah. Dalam hal ini, pemerintah kota diharapkan oleh masyarakat dapat lebih responsif dan sigap dalam menanggapi berbagai persoalan yang muncul di daerahnya sehingga program-program pembangunan menjadi lebih efektif dan tepat sasaran dalam menyelesaikan berbagai problematika yang ada di daerah. Apalagi otonomi daerah juga memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengalokasikan anggaran sesuai dengan prioritas dan kebutuhan daerah. Dalam kondisi seperti ini, program dan kebijakan pemerintah kota akan lebih mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

Salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik. Pemerintah daerah melalui konsep otonomi daerah memiliki kewenangan besar dalam menetapkan kebijakan termasuk kebijakan dalam pelayanan publik sesuai dengan situasi dan kondisi daerahnya masing-masing.² Pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.³

Metode

Metode yang digunakan dalam melaksanakan kegiatan pengabdian kepada masyarakat dengan memberikan penyuluhan/ceramah, selanjutnya dilanjutkan dengan tanya-jawab untuk

memperoleh hasil dan solusi sebagai bentuk pemecahan masalah dan kendala yang dihadapi, dengan memberikan contoh kasus yang pernah terjadi. Pada saat memberikan penyuluhan/ceramah peralatan yang dipakai untuk memudahkan dalam menyampaikan materi adalah laptop dan LCD proyektor sehingga memudahkan masyarakat dalam memahami topik yang disajikan.

Hasil Dan Pembahasan

Pemerintah kabupaten dan kota yang dulunya memiliki kewenangan yang terbatas, sekarang ini memiliki kewenangan yang sangat luas di semua bidang, kecuali politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, dan agama. Salah satu rasionalitas yang penting dari pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk memperbaiki kinerja pemerintah kabupaten dan kota.⁴

1. Tujuan Otonomi Daerah

Menurut Bagir Manan mengidentifikasi 5 fungsi dari otonomi, salah satunya adalah fungsi pelayanan publik, yaitu agar lebih dekat dengan rakyat yang wajib dilayani, selain fungsi pengelolaan pemerintahan, fungsi politik, fungsi polisionil, dan fungsi keragaman.⁵

Tujuan otonomi daerah seperti yang dijelaskan oleh Hoessein (1994) adalah untuk mengurangi beban dipundak pemerintah yang lebih atas, tercapainya efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat, penggunaan sumber daya yang lebih efektif, pemantapan perencanaan pembangunan dari bawah, peningkatan persatuan dan kesatuan nasional serta keabsahan politik pemerintah dengan memberikan kesempatan yang lebih besar kepada masyarakat untuk mengenali masalah yang dihadapi dan menyampaikannya kepada instansi pemerintah tersebut.

Secara fundamental, pemberian penyelenggaraan desentralisasi dan pemberian otonomi daerah dimaksudkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan menurut Dewey (1983) fungsi pemerintah itu meliputi: a) Pemberian pelayanan; b) Fungsi pengaturan; c) Fungsi pembangunan; d) Fungsi perwakilan; e) Fungsi koordinasi.

Hal senada dikemukakan pula oleh Koswara (1997) yang menyebutkan bahwa fungsi pemerintahan itu meliputi:

- 1) Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik.
- 2) Peningkatan kemampuan masyarakat yang lebih mandiri
- 3) Peningkatan kehidupan berdemokrasi di lapisan bawah.
- 4) Terlaksananya pembangunan bagi kesejahteraan masyarakat.

Dalam kaitannya dengan fungsi-fungsi tersebut di atas, pemerintah mempunyai kewajiban moral untuk menciptakan kesejahteraan sosial yang diusahakan melalui program pembangunan, sedangkan dalam konteks desentralisasi dan otonomi daerah, keberhasilan pemerintah daerah dapat dilihat dari seberapa jauh kebutuhan nyata masyarakat dapat dipenuhi, masyarakat dapat diberdayakan dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

Sedangkan Kasim mengukur keberhasilan kebijakan otonomi daerah itu dan penanganan aspek organisasi perangkat pemerintah, misalnya:

- 1) Penekanan pada bagaimana pemerintah melaksanakan kebijakan yang sudah diputuskan misalnya tentang mekanisme kerja dan organisasi penyelenggaraan kebijakan tersebut.
- 2) Penekanan pada implementasi proses pemerintahan yang adaptif terhadap kebutuhan riil masyarakat (*market based public service*),

kalau mungkin melakukan kegiatan swadana (*be entrepreneurial*) dan memberdayakan agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang tinggi.

- 3) Melakukan deregulasi kehidupan perekonomian dan desentralisasi pemerintah sehingga lebih banyak pelayanan masyarakat dapat diselenggarakan oleh pemerintah daerah.⁶

Pemerintahan yang modern sesungguhnya bukan sekedar mencapai efisiensi, tetapi juga hubungan akuntabilitas antara negara dan pemerintah dengan warganya. Warga tidak sekedar diperlakukan sebagai pelanggan dan konsumen (*customer and consumer*) tetapi lebih sebagai warga negara (*as citizen*) yang memiliki hak untuk menuntut pemerintah agar bertanggung jawab atas tindakan yang diambilnya, atau atas kegagalan dalam melaksanakan kewajibannya. Warga negara juga memiliki hak untuk mendapatkan perlindungan akan hak-haknya, didengar suaranya, sekaligus dihargai nilai dan preferensinya. Dengan demikian, warga negara memiliki hak untuk menilai, menolak dan menuntut siapapun yang secara politis bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁷. Dari pengertian ini, kualitas mengandung unsur-unsur yang meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Konsep kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dalam prakteknya menunjukkan perkembangan. Pada awalnya, kualitas

pelayanan lebih banyak ditentukan oleh pemerintah. Hal itu disadari oleh pandangan bahwa masyarakat pada dasarnya tidak mampu mengatur kehidupannya secara mandiri, mereka memerlukan campur tangan pemerintah⁸ Namun seiring dengan perubahan sosial masyarakat, konsep efektivitas pelayanan mengalami perubahan atau pergeseran makna. Tuntutan perubahan dan kebutuhan masyarakat yang makin berkembang telah mengubah definisi dan orientasi kualitas. Kualitas pelayanan bukan lagi ditentukan oleh pemerintah tetapi oleh masyarakat, yang dalam terminologi ekonomi/bisnis disebut sebagai pelanggan.

Pelayanan yang baik sebagai hak warga negara, menurut Roy Gregory dan Philip Giddings membagi hak asasi manusia menjadi dua, yaitu: *substantive rights* (hak-hak substantif) dan *procedural rights* (hak-hak prosedural).⁹ Hak-hak substantif adalah hak-hak yang termasuk dalam hak-hak asasi manusia generasi pertama, yaitu hak-hak di bidang sipil dan politik, misalnya hak atas informasi. Hak-hak lain yang termasuk dalam hak-hak substantif adalah hak-hak asasi manusia generasi kedua, yaitu hak-hak ekonomi, sosial dan budaya, misalnya, hak-hak atas kesehatan dan pendidikan. Hak-hak terakhir dari kategori hak-hak substantif adalah hak-hak generasi ketiga yang disebut juga sebagai hak-hak solidaritas, misalnya, hak atas lingkungan hidup yang sehat, hak atas pembangunan.

Sedangkan hak-hak prosedural menurut Gregory dan Giddings dibagi ke dalam dua bagian, yaitu:

- a. Hak atas administrasi yang baik (*right to good administration*), yaitu hak mendapatkan perlakuan yang sama, adil, dan wajar dari para pejabat publik dalam memenuhi hak-hak substantif sebagaimana disebutkan di atas.
- b. Hak menyampaikan keluhan atau keberatan (*right to complain*), hak untuk didengar (*right to be*

heard), dan mendapatkan ganti rugi apabila mengalami kerugian akibat tindakan pemerintah (*right to have corrective action*).¹⁰

Dengan demikian, penilaian tentang kualitas pelayanan bukan berdasarkan pengakuan dari yang memberi pelayanan, tetapi diberikan oleh langganan atau pihak yang menerima pelayanan¹¹. Dalam hubungan ini, untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, maka organisasi publik atau pemerintah harus mengetahui dan memahami segala tuntutan, keinginan, dan harapan masyarakat, melalui apa yang dinamakan *listening to the voice of the customer* (Osborne dan Gaebler, 1992:177).

Selanjutnya pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gaebler (dalam Pasolong, 2007:133) antara lain memiliki ciri-ciri seperti tidak prosedural (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi serta berorientasi kepada pelanggan. Sementara Sinambela (2006:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari (1) *transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan cepat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, (2) *akuntabilitas*, yaitu pelayanan dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, (3) *kondisional*, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas, (4) *partisipatif*, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat, (5) *kesamaan hak*, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan (6) *keseimbangan hak dan kewajiban*, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek

keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Pelayanan publik berkaitan dengan kepatuhan hukum. Menurut Leopold J. Pospisil (1971: 65) membedakan kepatuhan hukum atas beberapa hal, sebagai berikut:

- a. *Compliance* (patuh hukum karena ingin dapat penghargaan dan menghindari sanksi). Kepatuhan ini sama sekali tidak didasarkan pada suatu keyakinan pada tujuan dari kaedah hukum yang bersangkutan, tetapi lebih didasarkan pada pengendalian dari pemegang kekuasaan. Akibatnya kepatuhan baru akan ada, apabila ada pengawasan yang ketat terhadap pelaksanaan kaedah-kaedah hukum tersebut.
- b. *Identification* (menerima karena seseorang berkehendak). Kepatuhan jenis ini tidak didasarkan pada nilai intrinsik yang terkandung pada kaedah hukum yang ada, melainkan lebih didasarkan pada keinginan untuk menjaga agar keanggotaan kelompok tetap terjaga serta ada hubungan baik dengan mereka yang diberi wewenang untuk menerapkan kaedah-kaedah hukum tersebut.
- c. *Internalization* (menerima/diterima oleh individu karena telah menemukan isi yang intrinsik dari peraturan hukum yang berlaku). Kepatuhan jenis ini memang didasarkan pada nilai-nilai intrinsik yang terkandung dalam kaedah hukum tersebut, yang dianggap sesuai dengan nilai-nilai yang berkembang dalam masyarakat, sehingga masyarakat berkewajiban untuk mematuhi.¹²

Birokrasi perlu melakukan beberapa perubahan sikap dan perilakunya antara lain:

- a. Birokrasi harus lebih mengutamakan sifat pendekatan tugas yang diarahkan pada hal pengayoman dan pelayanan masyarakat; dan menghindarkan kesan pendekatan kekuasaan dan kewenangan
- b. Birokrasi perlu melakukan penyempurnaan organisasi yang bercirikan organisasi modern, ramping, efektif dan efisien yang mampu membedakan antara tugas-tugas yang perlu ditangani dan yang tidak perlu ditangani (termasuk membagi tugas-tugas yang dapat diserahkan kepada masyarakat)
- c. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan perubahan sistem dan prosedur kerjanya yang lebih berorientasi pada ciri-ciri organisasi modern yakni : pelayanan cepat, tepat, akurat, terbuka dengan tetap mempertahankan kualitas, efisiensi biaya dan ketepatan waktu.
- d. Birokrasi harus memposisikan diri sebagai fasilitator pelayan publik dari pada sebagai agen pembaharu (*change of agent*) pembangunan.
- e. Birokrasi harus mampu dan mau melakukan transformasi diri dari birokrasi yang kinerjanya kaku (*rigid*) menjadi organisasi birokrasi yang strukturnya lebih desentralistis, inovatif, fleksibel dan responsif.¹³

Mengacu pada target dan luaran serta tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, maka dengan dilaksanakannya kegiatan PKM, masyarakat telah memahami undang-undang otonomi daerah serta tujuan dari otonomi daerah yang mengharuskan pemerintah kelurahan memberikan kualitas

pelayanan kepada masyarakat, dan masyarakat berperan aktif dalam pengawasan dan pengontrolan pelayanan publik. Dengan metode ceramah, tanya jawab, serta pemberian contoh, maka diharapkan tujuan dari kegiatan ini tercapai.

Adapun hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan ini, adalah :

1. Masyarakat Kelurahan Pakualam dalam pemahan hukum tentang tujuan otonomi daerah sudah meningkat. Dengan pertanyaan-pertanyaan masyarakat saat penyuluhan hukum tersebut dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah memahami prosedur pengawasan terkait dengan pelayanan publik.
2. PKM ini bukan saja dalam bidang penyuluhan hukum saja akan tetapi kegiatan lain yang dilakukan adalah konsultasi hukum.
3. Jurnal ilmiah.



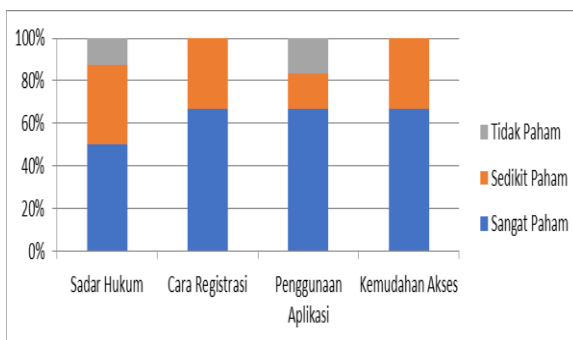
Gambar 1: Tim PKM Menyampaikan Penyuluhan



Gambar 2: Registrasi Peserta PKM



Gambar 3: Foto Bersama di Depan Kelurahan Pakualam



Grafik 1. Peningkatan Pemahaman Pelayanan Publik

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Aparatur pemerintah daerah sangat dituntut bukan saja siap secara profesional tetapi juga siap secara akademik dan moral. Tanpa daya dukung ini, pembangunan apapun termasuk pelayanan publik dan siapapun pelaksananya tetap tidak memiliki signifikansi jika dihadapkan dengan tuntutan masyarakat yang mendesak untuk dipenuhi. Otonomi daerah akan bermakna ketika akuntabilitas maupun akseptabilitas pemerintah daerah terhadap masyarakatnya terjawab dalam pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik yang berkualitas di daerahnya. Sebab itu, pertanggungjawaban baik moral responsibility maupun sosial responsibility, maka pelaksanaan otonomi daerah tetap harus ada pengendali baik dari pemerintah pusat maupun oleh masyarakat di daerah yang bersangkutan.

Pemerintah daerah juga dituntut untuk membenahi infrastrukturnya yang berkenaan

dengan pelaksanaan teknis, prosedur, sistem dan mekanisme kerja antara perangkat pemerintah daerah dengan pemerintah dibawahnya yakni kecamatan, kelurahan atau desa.

Semangat reformasi dan otonomi daerah yang demikian dahsyat dan menyebar di seluruh segmen masyarakat saat ini, kiranya merupakan momentum yang tepat untuk melaksanakan gagasan-gagasan pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dikalangan para pengambil kebijakan.

Saran

Atas dasar kesimpulan yang demikian itu, maka ada beberapa hal yang dapat diberikan saran atau rekomendasi, yakni sebagai berikut:

1. Kelurahan Pakualam bekerjasama dengan pemerintah Kecamatan melakukan peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik untuk meningkatkan kesejahteraan dan rasa aman masyarakat.
2. Pengetahuan pelayanan publik yang berkualitas Kepala kelurahan beserta aparaturnya juga harus ditingkatkan melalui kajian dan diskusi-diskusi dengan para ahli dan akademisi.

Foot Note

- [1] Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan, *Tangerang Selatan Municipality in Figure 2019*, BPS Kota Tangerang Selatan, CV. Putra Jaya, hlm.3.
- [2] *Op.cit.*
- [3] Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007, hlm.5.
- [4] Abdul Hamid, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica Fisip Untad*, Vol.03 No. 01 Februari 2011, hlm. 535.
- [5] Bagir Manan, "Tugas Sosial Pemerintahan Daerah.", opini, *Pikiran Rakyat*, 28 November 2008.
- [6] Kasim dalam Abdul Hamid, *Otonoi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica*, Vol. 03 No. 01 FEBRUARI 2011, hlm.538.
- [7] Goetsch & Davis dalam S.Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo hlm.209.
- [8] Rasyid, dalam Abdul Hamid, *Otonoi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica*, Vol. 03 No. 01 FEBRUARI 2011, 1997, hlm. 538.

[9] Scott Davidson, *Human Rights*, Buckingham, Open University Press, 1993, diterjemahkan oleh A. Hadyana Pudjaatmaka, Hak Asasi Manusia, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti, 1994, dalam Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi Dwi Harijanti, “Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran”, Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran (Bandung: UNPAD, 2010), hlm. 42.

[10] *Ibid.*

[11] Saefullah dalam Abdul Hamid, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica*, Vol. 03 No. 01 PEBRUARI 2011, hlm.539.

[12]

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--internalisasi-standar-pelayanan-publik>

diakses pada 12 Oktober 2019.

[13]

<https://jakarta.kemenumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/5-budaya-birokrasi-pelayanan-publik/>

dikutip dari Muhaimin, “Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (*Reinforcing Public Service Provision by Public Information Dispute Settlement*)”, JIKH Vol. 12 No. 2 Juli 2018 : 213 - 226, hlm. 216.

Daftar Rujukan

Badan Pusat Statistik Kota Tangerang Selatan, *Tangerang Selatan Municipality in Figure 2019*, BPS Kota Tangerang Selatan, CV. Putra Jaya.

Goetsch & Davis dalam S.Tangkilisan, Hessel Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: Grasindo.

Hamid, Abdul, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica Fisip Untad*, Vol.03 No. 01 Februari 2011.

Manan, Bagir, “Tugas Sosial Pemerintahan Daerah: opini, *Pikiran Rakyat*, 28 November 2008.

Ratminto & Winarsih, Atik Septi, *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2007.

Scott Davidson, *Human Rights*, Buckingham, Open University Press, 1993, diterjemahkan oleh A. Hadyana

Pudjaatmaka, Hak Asasi Manusia, Jakarta, Pustaka Utama Grafiti, 1994, dalam Zainal Muttaqien, Dicky Risman, Susi Dwi Harijanti, “Implementasi Pelayanan Publik di Bidang Pendidikan Tinggi Sebagai Upaya Pemenuhan Hak Asasi Manusia Prosedural di Universitas Padjadjaran”, Laporan Akhir Penelitian Andalan Fakultas Hukum Universitas Padjadjaran (Bandung: UNPAD, 2010).

Saefullah dalam Abdul Hamid, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik*, Jurnal *Academica*, Vol. 03 No. 01 PEBRUARI 2011.

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--internalisasi-standar-pelayanan-publik>

diakses pada 12 Oktober 2019.

<https://jakarta.kemenumham.go.id/download/karya-ilmiah/pelayanan-publik/5-budaya-birokrasi-pelayanan-publik/>

dikutip dari Muhaimin, “Penguatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik Melalui Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (*Reinforcing Public Service Provision by Public Information Dispute Settlement*)”, JIKH Vol. 12 No. 2 Juli 2018 : 213 - 226.