

Pelaksanaan Pelayanan Publik Akibat Kepala Daerah Berhalangan Tetap

Implementation of Public Services Due to the Permanent Absence of the Regional Head

Doski Aditia Pratama
Universitas Sriwijaya
(doski.aditia@gmail.com)

Iza Rumesten RS
Universitas Sriwijaya
(izarumesten@gmail.com)

Suci Flambonita
Universitas Sriwijaya
(suciflambonita@fh.unsri.ac.id)

Abstrak: Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah merupakan tindakan pelayan yang penting untuk selalu dilaksanakan kepada masyarakat walaupun dengan keadaan kepala daerah yang berhalangan tetap yang mengakibatkan adanya kekosongan jabatan kepala daerah. Adapun permasalahan yang dianalisa dalam penulisan ini yaitu mengenai kewenangan kepala daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik di daerah dan bagaimana solusi yang diperlukan apabila terjadinya kekosongan jabatan kepala daerah akibat berhalangan tetap. Penelitian ini merupakan penelitian hukum normatif dengan menggunakan pendekatan konseptual, pendekatan perundang-undangan dan pendekatan kasus. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa kewenangan kepala daerah dalam pelaksanaan pelayanan publik di daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah serta penggunaan diskresi diharapkan menjadi solusi yang diperlukan apabila kepala daerah berhalangan tetap dan penunjukan pejabat sementara memiliki

keterbatasan kewenangan.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik; Kepala Daerah; Berhalangan Tetap.*

Abstract: *Public services organized by regional governments are important service actions that must always be carried out for the community even if the regional head is permanently absent, resulting in a vacancy in the position of regional head. The problems analyzed in this paper are regarding the authority of regional heads in implementing public services in the regions and what solutions are needed if the position of regional head becomes vacant due to permanent absence. This research is normative legal research using a conceptual approach, statutory approach and case approach. The results of this research conclude that the authority of regional heads in implementing public services in the regions is regulated in Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government and the use of discretion is expected to be a necessary solution if the regional head is permanently absent and the appointment of a temporary official has limited authority.*

Keywords: *Public service, Head of the region; Permanently Impaired.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik saat ini telah menjadi salah satu isu kebijakan strategis, hal ini disebabkan karena pelayanan publik merupakan bentuk nyata adanya pemerintah bagi masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, kelompok, ataupun instansi tertentu untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat guna mempermudah suatu proses dalam mencapai tujuan tertentu, baik dari segi sosial, politik, dan ekonomi (Deddy Mulyadi, 2015). Sehingga berjalannya pelayanan publik yang baik akan menjadi citra positif bagi masyarakat karena kewajiban pemerintah untuk memberikan pelayanan publik terbaiknya kepada masyarakat sekaligus memenuhi fungsi dasar dari pemerintah karena pemerintah ada dan diadakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Adanya desentralisasi dan otonomi daerah di Indonesia mengakibatkan setiap daerah harus dapat

melakukan pelayanan publik bagi masyarakat dengan caranya sendiri. Apalagi pelayanan publik menjadi tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata karena masyarakat dapat langsung menilai kinerja berdasarkan kualitas pelayanan yang diterima. Buruknya pelayanan publik akan menjadi salah satu alasan bagi masyarakat untuk membentuk krisis kepercayaan. Krisis kepercayaan tersebut dapat disalurkan masyarakat dalam berbagai bentuk seperti aksi demo maupun melalui postingan di media sosial sebagai bentuk dari kekecewaan masyarakat terhadap pemerintahnya.

Saat ini masih banyak ditemukan permasalahan seputar pelayanan publik, ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih belum efektif dan efisien serta ditambahnya kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial yang menyayangkan kinerja pelayanan publik dari pengalaman mereka seperti prosedur yang berbelit, persyaratan yang kurang transparan, tidak ada kepastian jangka waktu dalam penyelesaian suatu permohonan dan adanya biaya tambahan diluar yang ditentukan menyebabkan timbulnya citra kurang baik dari masyarakat kepada pemerintah daerah. Citra buruk pelayanan publik di daerah semakin diperparah dengan isu yang sering muncul berhubungan dengan pejabat publik, yakni tindakan korupsi yang dilakukan oleh pejabat maupun kepala daerah dengan beranekaragam bentuk serta menjalar hingga di berbagai daerah. Seperti yang terjadi di Papua, masyarakat dikejutkan dengan ditetapkannya tiga kepala daerah oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai tersangka kasus korupsi dalam waktu yang berdekatan. Akibat penetapan tersangka tersebut menyebabkan tiga kepala daerah di Papua berhalangan tetap. Penetapan status tersangka korupsi kepala daerah pasti menimbulkan pro kontra dikalangan masyarakat sekaligus menambah catatan rapor merah kepala daerah di Indonesia yang tersandung kasus korupsi. Akibat kepala daerah yang ditetapkan menjadi tersangka, dipastikan akan mengganggu stabilitas kinerja pelayanan publik di daerah karena berdasarkan Pasal 6 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa kepala daerah memiliki peran penting dalam melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi pelayanan publik. Kemudian kepala daerah selalu melaporkan hasil dan perkembangan kinerja pelayanan publik di daerahnya kepada DPRD dan kementerian terkait. Dengan adanya penetapan tersangka mengakibatkan adanya

kekosongan kepala daerah secara tidak langsung berpengaruh dalam efisiensi pelayanan publik yang ada di pemerintahan yang dipimpinnya dan memberikan citra negatif untuk masyarakat. Kekosongan kepala daerah yang berhalangan tetap dikhawatirkan akan mempengaruhi efisiensi pelayanan publik sehingga melalui penelitian ini bertujuan untuk mengkaji mengenai kewenangan kepala daerah dalam pembinaan manajemen pelayanan publik dan bagaimana jalan keluar agar pelayanan publik di daerah tetap berjalan sebagaimana mestinya dengan keadaan kepala daerah yang berhalangan tetap.

METODE

Metode yang penulis gunakan di dalam penulisan ini yaitu metode penelitian hukum normatif. Penelitian hukum normatif ialah penelitian untuk menemukan kebenaran berdasarkan logika keilmuan hukum dari sisi normatifnya. Logika keilmuan dalam penelitian normatif dibangun berdasarkan disiplin ilmiah dan cara-cara kerja ilmu hukum yang normatif (Jhony Ibrahim, 2019). Bahan hukum yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data sekunder yang dikumpulkan dengan cara studi kepustakaan, serta menggunakan metode analisis data kualitatif serta penarikan kesimpulan secara deduktif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kewenangan Kepala Daerah dalam Manajemen Pelayanan Publik di Daerah

Negara Republik Indonesia merupakan negara kesatuan. Pada umumnya negara yang berbentuk kesatuan banyak menggunakan sistem desentralisasi (Bambang Sugianto & Iza Rumesten RS, 2024). Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa desentralisasi adalah penyerahan urusan pemerintahan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom berdasarkan asas otonomi. Kewenangan dan tanggung jawab mengenai urusan-urusan pemerintah daerah diserahkan sepenuhnya oleh pemerintah pusat kepada daerah.

Semua itu akan terbentuk dengan sendiri dimulai dari perjalanan politik serta sinkronisasi antara hak rakyat sebagai penikmat pelayanan publik dan tanggung jawab pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik. Maka pelayanan publik memiliki tiga unsur penting yakni lembaga perwakilan sebagai pengambil keputusan, lembaga eksekutif sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna/penerima layanan (Eben B. C. Bansaleng, 2017). Ketiga unsur tersebut berada dengan posisi yang sejajar dan saling memberi kontribusi yang diharapkan dapat berfungsi untuk menjaga kualitas dari pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Terpenuhinya konsep asas desentralisasi dalam pelayanan publik dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat meliputi kegiatan pelayanan administrasi, pelayanan perizinan, maupun pelayanan umum lainnya yang harus memperhatikan asas-asas yang berada di dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Pelayanan Publik, asas dalam pelayanan publik meliputi kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, dan kecepatan, kemudahan serta keterjangkauan. Berdasarkan ketentuan pasal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Sesuai atau tidaknya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah dapat mempengaruhi kualitas dan kinerja dari pelayanan

publik yang diberikan kepada masyarakat (Andika Dwi Yuliardi & Maharani Nurdin, 2023). Dokumen administrasi yang ingin diproses pengurusannya oleh masyarakat seperti pembuatan kartu tanda penduduk, pengurusan sertifikat kepemilikan, pembuatan surat izin usaha maupun administrasi lainnya diharapkan dilakukan oleh pelaksana secara baik, masyarakat berharap dapat dilayani dengan mudah agar memberikan kepuasan. Perbaikan kualitas pelayanan publik juga akan berpengaruh dalam investasi yang masuk dan berakibat positif serta sangat diperlukan oleh bangsa ini untuk meningkat roda perekonomian negara maupun seluruh lapisan masyarakat.

Dalam beberapa praktek pelaksanaan pemerintahan di berbagai negara, terdapat beberapa sistem pelaksanaan administrasi pemerintahan yang buruk atau disebut dengan istilah *bad governance* (Diah Woro Ayuningtyas, 2020). Buruknya administrasi pemerintahan terbukti dengan maraknya muncul praktik korupsi, kolusi maupun nepotisme yang menyebabkan kerugian negara dimana-mana dan hal ini menjadi alasan yang mendorong gagasan banyak pihak untuk membentuk sebuah sistem pemerintahan yang baik dan bersih. Pelayanan publik menjadi salah satu jalan untuk pemerintah dapat berinteraksi dengan masyarakat dan diharapkan agar jalan awal interaksi pemerintah dengan masyarakat sudah menerapkan *good governance* yang merupakan kebalikan dari *bad governance*. *Good Governance* dapat tercipta karena adanya pelayanan publik yang baik dan berkembang, karena sarana interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dapat tercipta melalui pelayanan publik. Keberhasilan pelayanan publik

akan menjadikan tingginya dukungan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Selain itu, pelayanan publik juga dapat menjadi sarana bagi pemerintah untuk menunjukkan sistem administrasi pemerintahan yang bersih dan terbuka kepada pihak masyarakat yang dapat melibatkan kepentingan semua unsur.

Good governance adalah *administrative governance* yang mengandung makna sistem implementasi kebijakan yang dilakukan melalui sektor publik yang mempunyai karakteristik efisien, independen, akuntabel dan transparan (R.M Imam Rifai Rusdy & Suci Flambonita, 2023). Sedangkan *Bad governance* dapat muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat non partisipatif serta tidak memberi ruang terhadap kepentingan publik pada pemerintahan terdahulu telah menumbuhkan rasa tidak percaya. Masyarakat berharap agar penyelenggaraan pelayanan publik dengan menerapkan beberapa aspek dalam pelaksanaannya seperti kemudahan akses, kedisiplinan, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana prasarana dan kenyamanan. Dengan menerapkan beberapa aspek tersebut diharapkan pelayanan publik yang diselenggarakan akan menjadi efektif dan transparan sehingga pemerintah daerah dapat memaksimalkan peran yang telah dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa pemerintah daerah wajib memenuhi kebutuhan pelayanan dasar masyarakat dan memenuhi standar pelayanan minimal serta ketentuan jenis dan mutu pelayanan dasar. Ditambah beberapa daerah juga telah memiliki tambahan penguat peraturan

sendiri mengenai pelayanan publik, seperti yang ada di provinsi Papua juga telah memiliki Peraturan Gubernur Nomor 17 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Papua. Pergub tersebut menjelaskan peran kepala daerah sebagai pembina yang menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik dalam lingkup pemerintah daerah, serta menunjuk sekretaris daerah sebagai penanggungjawab pelayanan publik yang berwenang mengkoordinasi, melakukan evaluasi dan melaporkan hasil pelaksanaan tugasnya kepada kepala daerah selaku pembina.

Sebagai pembina yang menjamin lancarnya penyelenggaraan pelayanan publik di wilayahnya, sudah seharusnya seorang kepala daerah memberikan contoh yang baik bagi bawahannya dan masyarakat. Namun, dengan tertangkapnya kepala daerah akibat dugaan korupsi dipastikan akan menyebabkan efek negatif bagi masyarakat terhadap pemerintahan dan menjadi tugas pengampuh jabatan nantinya untuk kembali memperbaiki citra tersebut.

Pemberian Kewenangan Diskresi Kepada Penjabat Kepala Daerah

Pelaksanaan pelayanan publik seringkali tidak berjalan sebagaimana mestinya, apalagi dengan terjeratnya kepala daerah akibat kasus korupsi yang menyebabkan terjadinya kekosongan jabatan kepala daerah. Padahal harus diakui, bahwa pelayanan publik yang diberikan saat ini oleh pemerintah terus mengalami perkembangan dalam format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah sehingga harus ada gerak cepat ketika terjadi

kekosongan jabatan kepala daerah. Sesuai dengan Pasal 65 Ayat (4) Undang-Undang Pemerintahan Daerah menjelaskan bahwa apabila kepala daerah sedang menjalani masa tahanan, maka wakil kepala daerah yang akan melaksanakan tugas dan wewenang kepala daerah. Apabila kita melihat kejadian kekosongan jabatan kepala daerah yang terjadi di tiga daerah di Papua, maka wakil kepala daerah yang akan melaksanakan tugas dan wewenang kepala daerah sekaligus memiliki tugas untuk memperbaiki citra pemerintahan terkhusus di bidang pelayanan publik agar dapat berlaku netral dan menghilangkan indikasi korupsi maupun kolusi dan nepotisme dalam pemerintahan.

Wakil kepala daerah yang menerima tugas dan wewenang dari kepala daerah akibat berhalangan tetap diharapkan mempunyai tindakan yang menyelamatkan citra pemerintahan dan memperbaiki pelayanan publik terhadap masyarakat sebagai tonggak komunikasi pertama dari pemerintahan ke masyarakat. Namun, dalam Pasal 14 Ayat (7) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan menjelaskan bahwa badan dan/atau pejabat pemerintahan yang memperoleh wewenang melalui mandat tidak berwenang mengambil keputusan dan/atau tindakan yang bersifat strategis yang berdampak pada perubahan status hukum pada aspek organisasi kepegawaian dan alokasi anggaran. Sehingga secara tidak langsung akibat dari kekosongan jabatan kepala daerah menimbulkan ketidakpastian hukum akibat keterbatasan kewenangan yang dimiliki oleh pelaksana tugas atau pejabat kepala daerah nantinya. Sebagai penanggung jawab pelaksanaan dan pengendalian pembangunan di wilayahnya, secara

teoritis kepala daerah dimungkinkan memiliki area diskresi administratif baik itu untuk menerapkan peraturan atau untuk melaksanakan tugas pada saat itu tidak terdapat peraturan (Erma Ekawati Purnama & Retno Widodo Dwi Pramono, 2021).

Akibat ditangkapnya kepala daerah menimbulkan adanya beberapa jenis persoalan seperti terdapat persoalan yang sebenarnya tidak mendesak untuk diselesaikan tapi penting dan bisa juga sebaliknya terdapat persoalan yang sebaliknya yakni mendesak tapi tidak terlalu penting untuk diselesaikan. Sebuah persoalan ketika bersangkutan dengan kepentingan umum atau kepentingan publik maka persoalan tersebut bisa dikategorikan sebagai persoalan penting, sedangkan suatu peraturan perundang-undangan harus sudah ditetapkan dahulu untuk sebuah masalah yang memiliki kriteria untuk kepentingan publik atau kepentingan umum. Oleh karena itu, sebaiknya bagi pejabat yang diberikan mandat untuk melaksanakan wewenang kepala daerah sementara sebagai pejabat kepala daerah agar diberikan diskresi agar dapat memenuhi tugasnya secara maksimal khususnya mengenai kepentingan umum atau kepentingan publik.

Dalam kondisi ini untuk jalannya pelayanan publik sesuai harapan masyarakat, dimungkinkan penggunaan diskresi. Di Indonesia telah mengatur secara formal mengenai diskresi dan telah diatur dalam Undang-Undang Administrasi Pemerintahan. Undang-Undang ini memberikan kesempatan kepala daerah untuk menggunakan diskresi. Dalam Pasal 1 Ayat (9) Undang-Undang Administrasi Pemerintahan menjelaskan diskresi adalah keputusan dan/atau tindakan yang ditetapkan dan/atau dilakukan oleh

pejabat pemerintahan untuk mengatasi persoalan konkret yang dihadapi dalam penyelenggaraan pemerintahan dalam hal peraturan perundang-undangan yang memberikan pilihan, tidak mengatur, tidak lengkap atau tidak jelas, dan/atau adanya stagnasi pemerintahan. Tindakan diskresi digunakan untuk melakukan gerak cepat agar dapat menciptakan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan akibat perilaku negatif yang dilakukan oleh kepala daerah sebelumnya. Serta sesuai Pasal 22 Undang-Undang Administrasi Pemerintahan bahwa pemberian diskresi ini merupakan bentuk untuk tujuan melancarkan penyelenggaraan pemerintahan dari stagnasi, khususnya dalam hal pelayanan publik. Kondisi stagnasi pemerintahan merupakan kondisi dimana tidak berjalannya fungsi pemerintahan dengan normal yang menyebabkan tidak berjalannya roda pemerintahan dan penyelenggaraan pemerintahan, stagnasi pemerintahan pada umumnya menimbulkan keadaan genting yang mendesak seperti bencana alam dan kericuhan politik (Endang & M. Ikbar Andi, 2018).

Bentuk diskresi yang dapat diciptakan dalam pelayanan publik guna mengembalikan kembali kepercayaan masyarakat kepada pemerintah diantaranya memenuhi pelayanan publik yang sudah seharusnya sesuai aturan perundang-undangan, mewujudkan pelayanan publik sesuai harapan masyarakat, memberikan kepastian hukum dan perlindungan kepada masyarakat dalam aktifitasnya menggunakan pelayanan publik, memberikan batasan yang jelas dalam hubungan antara pemerintah dengan pengguna pelayanan publik terkait hak dan tanggung jawab, memberikan

peringatan kepada pelaksana penyelenggara pelayanan publik yang ada saat ini agar dapat memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat sehingga tercipta kembali kepercayaan kepada penyelenggara pemerintahan di daerah, serta merespon dengan cepat dan memberikan sanksi yang tegas terkait pelanggaran hukum bagi siapapun dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kebijakan diskresi juga harus berpedoman kepada asas-asas umum pemerintahan yang baik, hal ini bertujuan agar diskresi dilakukan dengan tetap pada koridor yang semestinya, terutama asas wewenang serta asas kepentingan umum.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah dalam mengambil sebuah tindakan harus didasarkan pada wewenang yang telah dimiliki dan bukan pada kekuasaan yang melekat. Tentunya penggunaan diskresi pun tidak harus didasarkan pada wewenang yang memberikan kebebasan bertindak bagi aparatur pemerintahan untuk menggunakan diskresi dan bukan kekuasaan pemerintahan. Penggunaan diskresi harus didasarkan pada wewenang yang dimiliki oleh pejabat, sekaligus wajib mempertanggung jawabkan keputusannya kepada masyarakat dan pejabat di atasnya, sehingga demikian penerapan asas diskresi akan dapat menjadi salah satu point untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Juanda Syahputra *et al*, 2022).

Tanggung jawab wakil kepala daerah yang ditunjuk sebagai pejabat kepala daerah akibat berhalangan tetapnya kepala daerah adalah keterikatan kepala daerah dan wakil kepala daerah terhadap ketentuan-ketentuan hukum dalam menjalankan tugasnya sebagai pejabat publik. Ditambah juga sebagai subjek hukum menjadi wajar

apabila dalam melakukan kewenangannya, wakil kepala daerah menjadi terikat serta harus bertanggung jawab atas segala hal yang ditimbulkan akibat dari pelaksanaan sebelumnya yakni kepala daerah yang berhalangan tetap dan kedudukan hukum sebagai pengemban hak dan kewajiban seorang kepala daerah harus dalam keadaan cakap terhadap beban kewajiban dari semua hal yang diakibatkan dari perbuatan kepala daerah sebelumnya.

PENUTUP

Pelayanan publik merupakan hal penting karena dapat menciptakan komunikasi langsung antara pemerintah dan masyarakat sehingga sudah seharusnya pemerintah memberi pelayanan yang terbaik untuk masyarakatnya agar tercipta legitimasi yang tinggi bagi pemerintahan yang sedang berlangsung. Namun efisiensi pelayanan publik dapat terganggu apabila kepala daerah berhalangan tetap, apalagi berhalangan tetap kepala daerah tersebut diakibatkan tersandung kasus korupsi sehingga menciderai kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan. Padahal kepala daerah merupakan pembina dalam pelayanan publik di daerah sehingga dapat mengganggu efisiensi pelaksanaan dengan cideranya kepercayaan masyarakat.

Penjabat kepala daerah yang mengisi jabatan sementara kepala daerah harus memiliki terobosan baru yang diharapkan dapat mengembalikan citra pelayanan publik dari pemerintah, namun dengan terbatasnya kewenangan yang dimiliki seorang penjabat kepala daerah juga dapat menahan langkah-langkah penjabat dalam mengambil tindakan dan mengembalikan

kepercayaan masyarakat. Dengan diberikannya diskresi kepada pejabat kepala daerah diharapkan menjadi salah satu solusi agar pejabat kepala daerah tersebut nantinya dapat lebih leluasa dalam mengambil langkah untuk menciptakan tindakan-tindakan yang diharapkan dapat mengembalikan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan daerah khususnya mengenai pelaksanaan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Bambang Sugianto & Iza Rumesten RS. (2024). *Dasar-Dasar Hukum Administrasi Negara*. Kupang: Tangguh Denara Jaya.
- Deddy Mulyadi. (2015). *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Jhony Ibrahim. (2019). *Teori dan Metode Penelitian Hukum Normatif*. Malang: Bayumedia.

Jurnal

- Andika Dwi Yuliardi & Maharani Nurdin. (2023). Kewenangan Pemerintah Kabupaten/Kota Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Pemenuhan Kebutuhan Layanan Masyarakat. *Jurnal Hukum Sasana*. Vol. 9, No. 1.
- Diah Woro Ayuningtyas. (2020). Penerapan *Good Governance* Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Keimigrasian. *Journal of Administration and International Development*. Vol. 2, No. 1.
- Eben B. C. Bansaleng. (2017). Kewenangan Pemerintah Daerah Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Lex Administratum*. Vol V, No. 2.
- Endang & M. Ikbar Andi. (2018). Diskresi dan Tanggung Jawab Pejabat Pemerintahan Menurut Undang-Undang Administrasi Pemerintahan. *Jurnal Hukum Peratun*. Vol. 1 No. 2.

- Erma Ekawati Purnama, Retno Widodo Dwi Pramono. (2021). Penggunaan Diskresi Oleh Kepala Daerah Dalam Bidang Penataan Ruang. *Mimbar Hukum Universitas Gadjah Mada*. Vol. 33, No. 1.
- Juanda Syahputra, Budiman Ginting, Mirza Nasutin, Affila. (2022). Analisis Yuridis Diskresi Kepala Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintah. *Locus Jurnal Konsep Ilmu Hukum*. Vol. 2, No. 1.
- Ratna Ani Lestari & S. Agus Santoso. (2022). Pelayanan Publik Dalam Good Governance. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (Juispol)*. Vol. 2. No. 1.
- R.M Imam Rifai Rusdy & Suci Flambonita, (2023), Penerapan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Di Pemerintah Daerah Untuk Mewujudkan *Good Governance*, *Lex Lata Jurnal Ilmiah Ilmu Hukum*, Vol. 5, No. 2.