

**EFEKTIVITAS PENYELESAIAN PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERDASARKAN PERATURAN DAERAH KOTA BANJARMASIN
NOMOR 11 TAHUN 2014 TENTANG PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK DI KOTA BANJARMASIN**

Anopem Repaldi¹, Afif Khalid², Muthia Septarina³

¹Ilmu Hukum, 74201, Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 19.81.0548

²Ilmu Hukum, 74201, Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1117048501

³Hukum, 74201, Hukum, Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari
Banjarmasin, 1118098401

Jalan Adhyaksa No. 2, Sungai Miai, Banjarmasin Utara, Kalimantan Selatan (70582)

E-mail: kingvems4life@gmail.com / 085820810925

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk: mengetahui efektivitas penyelesaian pengaduan pelayanan publik berdasarkan peraturan daerah kota banjarmasin nomor 11 tahun 2014 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di kota banjarmasin yaitu bagaimana penyelesaian pengaduan pelayanan publik dan bentuk-bentuk kendala dalam penerapan penyelesaian pengaduan pelayanan publiknya. Penelitian yang dibahas merupakan penelitian hukum empiris atau hukum sosial (*social legal research*). Penelitian ini termasuk penelitian kualitatif, dengan operasionalisasi penelitian berparadigma alamiah (*naturalistic paradigm*) dan menggunakan pendekatan yuridis sosiologis. Teknik analisis data menggunakan adalah pendekatan kualitatif, khususnya data yang disajikan secara tertulis dan lisan oleh responden dan hasil survei yang secara deskriptif menganalisis perilaku yang sebenarnya. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi pustaka, observasi dan wawancara dengan sampel yaitu hasil wawancara pada pelayanan publik di Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan dan pelayanan publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin. Hasil Penelitian ini mengindikasikan bahwa dalam penerapan penyelesaian pengaduan pelayanan publik di Kota Banjarmasin masih mengalami beberapa kendala sehingga pelaksanaan dari penyelesaian pelayanan publik masih belum maksimal, seperti masih ditemukannya beberapa laporan yang dilaporkan oleh masyarakat ke Ombudsman RI Perwakilan Kalimantan Selatan, karena setelah menyampaikan pengaduan kepada Pemerintah Kota Banjarmasin, masyarakat menganggap masih belum mendapatkan penyelesaian yang patut dari Pemerintah Kota Banjarmasin.

Kata Kunci: Penyelesaian Pengaduan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research was conducted to: determine the effectiveness of resolving public service complaints based on Banjarmasin City Regional Regulation Number 11 of 2014 concerning the implementation of public services in Banjarmasin City, namely how to resolve public service complaints and the forms of obstacles in implementing public service complaint resolution. The research discussed is empirical legal research or social law (*social legal research*). This research includes qualitative research, with the operationalization of research using a naturalistic paradigm and using a sociological juridical approach. The data analysis technique used is a qualitative approach, especially data presented in writing and orally by respondents and survey results which descriptively analyze actual behavior. The techniques used in this research are literature study,

observation and interviews with samples, namely the results of interviews with public services at the Indonesian Ombudsman Representative for South Kalimantan and public services in the Organization Section of the Banjarmasin City Regional Secretariat. The results of this research indicate that the implementation of resolving public service complaints in the City of Banjarmasin still experiences several obstacles so that the implementation of resolving public services is still not optimal, such as several reports being reported by the public to the Indonesian Ombudsman Representative of South Kalimantan, because after submitting complaints to the Government In the city of Banjarmasin, the community believes that they still have not received a proper solution from the Banjarmasin City Government.

Keywords: Complaint Resolution, Public Services

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Achmat Batinggi, (2019), Manajerial Pelayanan Umum, Jakarta: Universitas Terbuka.

Agus Dwiyanto, 2015., Manajemen Pelayan Publik, Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.

Agus Purwanto, (2009), Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan dan Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.

Bappenas, (2010), Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik, Jakarta: Bappenas.

Fandy Tjiptono, (2009) Reformasi Birokrasi, Kepemimpinan, dan Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.

Fandy Tjiptono, 2012, Service Management Mewujudkan Layanan Prima, Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Fathoni, Abdurrahmat, (2011), Metodologi Penelitian & Teknik Penyusunan Skripsi, Jakarta : Rineka Cipta.

Hardiyansyah, 2011, Kualitas Pelayanan Publik, Yogyakarta: Gava Media.

Haryatmoko, (2011), "Etika Publik", Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Hessel Nogi S. Tangkilisan, (2005), Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.

Mahmudi. (2005). "Manajemen Kinerja Sektor Publik". Yogyakarta: Penerbit Buku UPP AMP YKPN.

Putra Fadhillah, (2012), New Public Governance, Malang: UB Press.

Rahmayanty, Nina (2013), "Manajemen Pelayanan Prima", Yogyakarta: PT Graha Ilmu.

Sampara Lukman, (2010), Manajemen Kualitas Pelayanan, Jakarta: Stia Lan Pustaka.

Sinambela, Lajian Poltak, (2010), "Reformasi Pelayanan Publik", Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono, (2019), Pengantar Penelitian Hukum, Cetakan Ke-3, Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia (UI-Press).

Jurnal

Muhamad Azhar, Kornelius Benuf, (2020), "Metodologi Penelitian Hukum sebagai Instrumen Mengurai Permasalahan Hukum Kontemporer", Jurnal Gema Keadilan, Volume 7 Edisi: I Juni 2020.

Saefullah. (2019). Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Volume 04, Sumedang: FISIP UNPAD

Sinambela, Linjan Poltak, dkk, (2018), Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi, Jurnal Sosial dan Politik, Volume 3, Nomor 2.

Sonata, Depri Liber, (2014), "Metode Penelitian Hukum Normatif dan Empiris: Karakteristik Khas dari Metode Penelitian Hukum", Fiat Justisia Jurnal Ilmu Hukum, Volume 8 Nomor 1, Edisi: Januari-Maret 2014.

Suryana, (2018), Pelayanan Publik : Kewajiban Dan Kendalanya, Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA), Volume 1 No.1.

Website

Bagian Organisasi Sekertariat Daerah Kota Banjarmasin, "Pelayanan Publik", diakses pada

<https://organisasi.banjarmasinkota.go.id/>,

Tanggal 10 Juli 2023.

Ombudsman RI Perwakilan Kalsel, "Ombudsman Kalsel Sampaikan Hasil Penilaian Pelayanan Publik,", diakses pada

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/berita/63-00-Op/>. Tanggal 10 Juli 2023.

Peraturan Perundang-Undangan
Undang-Undang Dasar Negara Republik
Indonesia Tahun 1945
Undang-undang Nomor 25 tahun 2009
tentang Pelayanan Publik
Peraturan Daerah Kota Banjarmasin Nomor
11 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan
Pelayanan Publik di Kota Banjarmasin