



Implementasi Asas Pelayanan Publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah

Implementation of the Principles of Public Service in the Legal Bureau of the Secretariat of Central Kalimantan Province

Syahrul Ikhsan¹, Kamal Hasuna², M. Khairul Amin³, Wahdini⁴, Muskhan Adnan⁵,
Dea Helmia Putri⁶

¹⁻⁵ Institut Agama Islam Negeri Palangka Raya, Kota Palangka Raya, Indonesia

Alamat: Kompleks Islamic Centre, Jl. G. Obos, Kota Palangka Raya, Kalimantan Tengah 73112

Korespondensi penulis: Syahrulrasta010@gmail.com

Article History:

Received: November 09, 2024;

Revised: November 25, 2024;

Accepted: Desember 12, 2024;

Online Available: Desember 17, 2024.

Keywords: public service principles, Legal Bureau, and Central Kalimantan.

Abstract: This study aims to explore and analyze the implementation of public service principles in the Legal Bureau of the Central Kalimantan Provincial Secretariat. The method used is qualitative research with a descriptive approach, which aims to provide an in-depth understanding of public service practices applied in the agency. Data were obtained through in-depth interviews with related parties, direct observation, and documentation studies. The results of the study indicate that the implementation of public service principles such as transparency, accountability, responsiveness, and participation in the Legal Bureau of the Central Kalimantan Provincial Secretariat has been carried out well, although there are several challenges faced, such as limited human resources and adequate infrastructure. The improvement efforts made include increasing employee capacity and utilizing information technology to accelerate the service process. This study provides an important contribution in understanding the dynamics of public services in the legal sector and becomes a consideration for the improvement and development of the service system at the provincial government level. It is hoped that this study can be a reference for further research and to improve the quality of public services in Central Kalimantan.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menggali dan menganalisis implementasi asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah. Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, yang bertujuan untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai praktik pelayanan publik yang diterapkan di instansi tersebut. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pihak terkait, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi asas pelayanan publik seperti transparansi, akuntabilitas, responsivitas, dan partisipasi di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah sudah dilaksanakan dengan baik, meskipun terdapat beberapa tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Adapun upaya perbaikan yang dilakukan antara lain peningkatan kapasitas pegawai dan pemanfaatan teknologi informasi untuk mempercepat proses pelayanan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami dinamika pelayanan publik di sektor hukum serta menjadi bahan pertimbangan bagi perbaikan dan pengembangan sistem pelayanan di tingkat pemerintahan provinsi. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kalimantan Tengah.

Kata kunci: asas pelayanan publik, Biro Hukum, dan Kalimantan Tengah,

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan inti dari penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat. ¹Dalam konteks ini, asas pelayanan publik menjadi pedoman yang sangat penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mematuhi prinsip-prinsip dasar pemerintahan yang baik. Di Indonesia, asas pelayanan publik diatur secara tegas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menekankan pentingnya transparansi, akuntabilitas, efisiensi, keadilan, dan partisipasi sebagai elemen utama dalam pelaksanaan pelayanan publik.²

Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah memainkan peran kunci dalam mendukung tata kelola pemerintahan daerah yang baik. Sebagai lembaga yang bertugas menyusun, mengkaji, dan memberikan masukan hukum bagi pemerintah daerah, biro hukum berfungsi sebagai penjaga kepatuhan terhadap aturan hukum dalam setiap kebijakan publik yang diambil. Di sisi lain, biro ini juga harus memastikan bahwa pelayanan publik yang mereka berikan, baik dalam bentuk penyuluhan hukum, pendampingan hukum, maupun pengelolaan dokumen hukum, telah sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang diatur oleh undang-undang.³

Implementasi asas pelayanan publik memiliki signifikansi yang sangat besar dalam konteks biro hukum. Asas-asas ini tidak hanya menjadi pedoman normatif, tetapi juga menjadi ukuran kinerja dan akuntabilitas biro hukum dalam menjalankan tugasnya. Transparansi, misalnya, memastikan bahwa masyarakat memiliki akses terhadap informasi yang relevan, baik tentang proses perumusan kebijakan maupun penyelesaian sengketa hukum. Partisipasi memungkinkan masyarakat untuk terlibat dalam proses hukum yang berkaitan langsung dengan kehidupan mereka. Sementara itu, akuntabilitas menuntut biro hukum untuk bertanggung jawab atas setiap keputusan yang mereka ambil, sehingga membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

¹ Ismail Nurdin and Eka Amelia. "IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR." (2019), 24.

² Alosios Gorby, Muchlis Hamdi, Deti Mulyati and Romly Arsyad. "Implementasi Kebijakan Tanah Adat Dan Hak-Hak Adat Di Atas Tanah di Provinsi Kalimantan Tengah." *PERSPEKTIF* (2023),89 <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i4.10324>. .

³PRATAMA, Ahmad Dzikri, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009*. (Palembang: Universitas Sri Wijaya, October, 2019),hal.53

Sebagai contoh, dalam hal penyusunan peraturan daerah, asas partisipasi menjadi sangat penting. Proses ini seharusnya melibatkan berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat, akademisi, dan praktisi hukum, untuk memastikan bahwa peraturan yang dihasilkan benar-benar mencerminkan kebutuhan masyarakat. Hal ini tidak hanya memperkuat legitimasi hukum, tetapi juga meningkatkan kualitas kebijakan yang dihasilkan.⁴

Provinsi Kalimantan Tengah, dengan luas wilayah yang mencapai 153.564 kilometer persegi, memiliki tantangan unik dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Provinsi ini dihuni oleh masyarakat yang sangat beragam, baik dari segi etnis, budaya, maupun kondisi geografis. Data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa Kalimantan Tengah memiliki indeks kepuasan pelayanan publik yang relatif baik di beberapa sektor, tetapi masih ada ruang untuk perbaikan di sektor hukum. Salah satu permasalahan yang sering muncul adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap proses hukum dan rendahnya akses terhadap layanan hukum di daerah-daerah terpencil.⁵

Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Salah satunya adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten di bidang hukum. Laporan tahunan Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah menunjukkan bahwa meskipun ada peningkatan jumlah staf hukum dalam beberapa tahun terakhir, kebutuhan akan tenaga ahli yang lebih banyak dan lebih terlatih masih belum sepenuhnya terpenuhi.⁶ Selain itu, keterbatasan anggaran juga menjadi kendala utama dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, terutama dalam hal penyediaan teknologi dan sarana pendukung lainnya.

Implementasi asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah tidak terlepas dari berbagai hambatan. Salah satu tantangan utama adalah ketidakseimbangan antara permintaan masyarakat terhadap layanan hukum dengan kapasitas biro hukum untuk memenuhinya. Kondisi ini diperburuk oleh kurangnya pemahaman masyarakat terhadap hak-hak hukum mereka, sehingga seringkali terjadi kesenjangan antara harapan dan realitas pelayanan yang diberikan. Tantangan lainnya adalah kurangnya sistem pengawasan yang efektif. Dalam beberapa kasus, kurangnya mekanisme pengawasan internal

⁴Hasjimzum, Yusnani. "Model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi otonomi daerah dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pasca reformasi)." *Jurnal dinamika hukum* 14.3 (2014): 445-457.

⁵Saparullah, Ary. *Kesejahteraan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kp-Ri) "Isen Mulang" Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam perspektif ekonomi islam*. (Diss. IAIN Palangka Raya, 2019), hal.24

⁶Nasution, Isnandar Syahputra. "Urgensi peran pengadilan dalam memberikan pelayanan bantuan hukum terhadap orang miskin sesuai undang-undang nomor 16 tahun 2011 tentang bantuan hukum." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 4.1 (2015): 171-188.

dan eksternal membuat biro hukum sulit untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan sesuai dengan asas akuntabilitas dan transparansi.⁷ Selain itu, kendala geografis juga menjadi hambatan besar, mengingat banyaknya wilayah terpencil di Kalimantan Tengah yang sulit dijangkau oleh layanan biro hukum.⁸

Untuk mengatasi tantangan tersebut, Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah perlu mengadopsi berbagai strategi yang inovatif dan berkelanjutan. Salah satu langkah yang dapat dilakukan adalah penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui program pelatihan dan sertifikasi. Program ini dapat membantu meningkatkan kompetensi staf hukum dalam memberikan pelayanan yang profesional, serta memahami dengan lebih baik prinsip-prinsip pelayanan publik.

Penggunaan teknologi informasi juga menjadi salah satu solusi yang sangat relevan dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan. Implementasi sistem pelayanan hukum berbasis digital, seperti *e-Government* atau aplikasi pelayanan hukum online, dapat membantu masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan dengan lebih mudah dan cepat. Misalnya, masyarakat dapat mengajukan konsultasi hukum atau memantau perkembangan kasus hukum mereka secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor biro hukum.

Selain itu, biro hukum juga dapat memperkuat partisipasi masyarakat dalam proses perumusan kebijakan hukum. Hal ini dapat dilakukan melalui forum diskusi publik, konsultasi masyarakat, atau penyuluhan hukum yang intensif. Dengan melibatkan masyarakat secara aktif, biro hukum dapat memastikan bahwa setiap kebijakan yang dirumuskan benar-benar mencerminkan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

Beberapa provinsi di Indonesia telah berhasil menerapkan asas pelayanan publik dalam pelayanan hukumnya dengan baik. Misalnya, Provinsi Jawa Tengah telah mengembangkan aplikasi digital yang memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan hukum dengan lebih transparan dan efisien. Aplikasi ini mencakup fitur-fitur seperti pelaporan kasus hukum, konsultasi online, dan pemantauan proses hukum. Praktik ini dapat menjadi inspirasi bagi Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah untuk mengembangkan sistem serupa yang sesuai dengan konteks lokal.⁹

Implementasi asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan

⁷Rizal, *Wawancara*, (Palangka Raya, 10 Agustus 2024)

⁸Agustina, Fia Maulidiah, and IKG Toddy Supranata. "Implementasi Komunikasi Di Era Keterbukaan Informasi Pada Ppid Pusat Kementerian Perindustrian RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *PANTAREI* 4.01 (2020),76

⁹Rosana, Mayang. "IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS NOMOR 4 TAHUN 2020 PASAL 2 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN." *Lunggi Journal* 2.3 (2024), hal.382-395.

Tengah merupakan salah satu langkah penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menghadapi berbagai tantangan yang ada, biro hukum dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan yang mereka berikan. Hal ini mencakup penguatan kapasitas sumber daya manusia, penggunaan teknologi informasi, serta peningkatan partisipasi masyarakat.¹⁰ Dengan demikian, biro hukum dapat menjalankan perannya secara lebih efektif, transparan, dan akuntabel, sehingga memenuhi harapan masyarakat dan mendukung pembangunan yang berkelanjutan di Kalimantan Tengah.

2. METODE

Penelitian mengenai *Implementasi Asas Pelayanan Publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah* menggunakan metode penelitian kualitatif karena metode ini memungkinkan pengumpulan data yang mendalam untuk memahami proses, tantangan, dan praktik implementasi asas pelayanan publik secara holistik. Penelitian kualitatif fokus pada eksplorasi fenomena dalam konteksnya yang alami, sehingga penulis dapat menggali pemahaman langsung dari pelaku atau pihak terkait, seperti pegawai Biro Hukum, masyarakat penerima layanan, dan pemangku kebijakan. Data kualitatif biasanya diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur, observasi partisipatif, serta analisis dokumen kebijakan, seperti peraturan daerah atau pedoman internal biro. Teknik pengumpulan data ini memberikan gambaran yang kaya tentang bagaimana asas pelayanan publik diterapkan dalam realitas sehari-hari dan bagaimana dinamika birokrasi mendukung atau menghambat proses tersebut.¹¹

Selain itu, metode ini dipilih karena dapat menggali perspektif subyektif dari informan yang relevan, baik itu pengguna layanan maupun pegawai biro. Analisis dilakukan dengan pendekatan deskriptif, di mana data yang dikumpulkan diolah melalui proses reduksi, klasifikasi, dan interpretasi untuk mengidentifikasi tema-tema kunci yang menggambarkan implementasi asas pelayanan publik. Dengan metode ini, hasil penelitian dapat memberikan penjelasan mendalam dan kontekstual tentang tingkat efektivitas implementasi, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi untuk perbaikan ke depan. Pendekatan ini sangat relevan untuk mengkaji kebijakan pelayanan publik yang tidak hanya bergantung pada angka statistik, tetapi juga pada interaksi, persepsi, dan kualitas layanan yang dirasakan oleh masyarakat.

¹⁰Ratukore, Aderytho Djulyanz MC, Kotan Y. Stefanus, and Rafael R. Tupen. "Fungsi Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi NTT Dalam Menyusun Rancangan Peraturan Daerah." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 4.7 (2023), hal. 777-791.

¹¹Harahap, Nursapia. *Penelitian kualitatif*. (2020),33.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Asas Pelayanan Publik di Biro Hukum

Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, transparan, dan akuntabel. Di Indonesia, pelayanan publik diatur secara jelas dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menekankan bahwa pemerintah wajib menyediakan layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Salah satu elemen penting dalam mewujudkan tujuan ini adalah implementasi asas pelayanan publik di berbagai instansi pemerintahan, termasuk Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah. Sebagai lembaga yang bertanggung jawab atas penyusunan peraturan daerah, pendampingan hukum, dan penyelesaian sengketa hukum pemerintah daerah, Biro Hukum memegang peran penting dalam memastikan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.¹²

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengidentifikasi beberapa asas pelayanan publik yang menjadi pedoman bagi lembaga pemerintahan dalam melaksanakan tugasnya. Asas-asas tersebut meliputi transparansi, akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, keadilan, dan kepastian hukum.¹³ Dalam konteks Biro Hukum, asas-asas ini diterapkan dalam berbagai aspek pelayanan, mulai dari pemberian konsultasi hukum, pengkajian regulasi, hingga penyusunan draf peraturan daerah. Transparansi misalnya, mengharuskan lembaga ini untuk membuka akses informasi terkait proses dan hasil layanan kepada masyarakat, sedangkan akuntabilitas memastikan bahwa setiap keputusan yang diambil dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan administratif.

Implementasi Asas Pelayanan Publik di Biro Hukum

Pelaksanaan asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah dapat dilihat dari beberapa aspek utama. **Pertama**, dalam hal transparansi, Biro Hukum telah menyediakan layanan konsultasi hukum yang dapat diakses oleh masyarakat luas, baik secara langsung maupun melalui platform digital. Hal ini sejalan dengan semangat keterbukaan informasi publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Penggunaan teknologi informasi, seperti aplikasi berbasis web untuk pendaftaran dan konsultasi hukum, telah membantu meningkatkan aksesibilitas layanan

¹² Agustina, Fia Maulidyah, and IKG Toddy Supranata. "Implementasi Komunikasi Di Era Keterbukaan Informasi Pada Ppid Pusat Kementrian Perindustrian RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *PANTAREI* 4.01 (2020),hal. 54

¹³ Hasanah, Nuur Lathifah, and Anis Masruri. "Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan." *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)* 5.1 (2023),hal. 76.

kepada masyarakat. **Kedua**, akuntabilitas diimplementasikan melalui mekanisme pelaporan dan evaluasi yang terstruktur. Biro Hukum secara rutin menyusun laporan kerja yang mencakup capaian kinerja, tantangan, dan solusi yang telah dilakukan. Selain itu, adanya audit internal dan eksternal memastikan bahwa semua kegiatan di Biro Hukum dilaksanakan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.¹⁴

Ketiga, dalam aspek efektivitas dan efisiensi, Biro Hukum telah mengadopsi pendekatan berbasis teknologi untuk mempercepat proses pelayanan. Misalnya, digitalisasi dokumen hukum memungkinkan pengolahan data yang lebih cepat dan penghematan sumber daya. Selain itu, pelatihan berkala bagi staf Biro Hukum juga dilakukan untuk meningkatkan kompetensi dan produktivitas. **Keempat**, prinsip keadilan diwujudkan dengan memastikan bahwa setiap masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau politik, memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan hukum yang berkualitas. Pelayanan hukum gratis bagi masyarakat kurang mampu adalah salah satu contoh konkret dari penerapan asas ini. **Kelima**, kepastian hukum menjadi landasan utama dalam setiap layanan yang diberikan oleh Biro Hukum. Setiap produk hukum yang dihasilkan, baik berupa peraturan daerah maupun pendampingan hukum, dirancang agar memenuhi standar legalitas dan dapat diimplementasikan secara konsisten.¹⁵

Studi Kasus Implementasi Pelayanan Publik di Indonesia

Pelaksanaan asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah dapat dibandingkan dengan praktik serupa di daerah lain untuk mendapatkan wawasan yang lebih luas. Misalnya, penelitian di Kabupaten Lamongan menunjukkan bahwa implementasi keterbukaan informasi publik dapat berhasil jika sumber daya manusia memiliki pemahaman yang mendalam tentang tugas mereka dan mendapatkan pelatihan yang memadai .

Hal ini relevan dengan situasi di Kalimantan Tengah, di mana penguatan kapasitas staf Biro Hukum menjadi kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Di Kabupaten Pangandaran, kebijakan pelayanan kesehatan gratis di Puskesmas menghadapi tantangan seperti kurangnya komunikasi antara pemerintah dan masyarakat serta keterbatasan sumber daya manusia .

Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara Biro Hukum dan

¹⁴Yuli, Tirtariandi El Anshori. "Citizen Journalism dan Implikasinya Bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." (2019),hal. 56

¹⁵Suhartoyo, Suhartoyo. "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2.1 (2019),hal. 143-154.

masyarakat di Kalimantan Tengah juga menjadi faktor penting untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat dipahami dan dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat.

Kendala dalam Implementasi Pelayanan Publik di Biro Hukum

Meskipun berbagai upaya telah dilakukan, implementasi asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah masih menghadapi sejumlah tantangan. Salah satu tantangan utama adalah keterbatasan sumber daya manusia yang kompeten. Tidak semua staf memiliki pemahaman mendalam tentang prinsip-prinsip pelayanan publik dan peraturan hukum yang relevan. Selain itu, resistensi terhadap perubahan, terutama dalam penerapan teknologi baru, juga menjadi kendala.¹⁶

Tantangan lain adalah minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait layanan yang tersedia di Biro Hukum. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat tidak mengetahui hak mereka untuk mendapatkan layanan hukum secara gratis atau cara mengakses layanan tersebut. Selain itu, keterbatasan infrastruktur digital di beberapa daerah terpencil di Kalimantan Tengah juga menghambat upaya digitalisasi layanan.¹⁷

4. DISKUSI

Untuk mengatasi tantangan tersebut dan meningkatkan implementasi asas pelayanan publik, beberapa rekomendasi dapat diberikan. **Pertama**, penguatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan pendidikan berkelanjutan menjadi prioritas utama. Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga nilai-nilai etika pelayanan publik dan penguasaan teknologi. **Kedua**, pemerintah provinsi perlu meningkatkan investasi dalam infrastruktur teknologi informasi untuk mendukung digitalisasi layanan. Sistem e-Layanan yang terintegrasi akan mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan hukum, terutama bagi mereka yang tinggal di daerah terpencil. **Ketiga**, sosialisasi yang lebih intensif kepada masyarakat perlu dilakukan untuk meningkatkan pemahaman tentang hak-hak mereka dalam mendapatkan pelayanan hukum. Kampanye informasi melalui media massa, media sosial, dan kegiatan komunitas dapat menjadi solusi efektif. **Keempat**, evaluasi berkala terhadap implementasi asas pelayanan publik harus dilakukan untuk mengidentifikasi kelemahan dan peluang perbaikan. Survei kepuasan masyarakat, misalnya, dapat memberikan wawasan

¹⁶Saiful, *Wawancara*(Palangka Raya, 20 Agustus 2024)

¹⁷Habibi, Muhammad Mujtaba, Ika Nurul Iza, and Didik Sukriono. "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang." *Jurnal Civic Hukum* 7.1 (2022),hal. 56.

tentang aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. **Kelima**, kolaborasi dengan lembaga lain, seperti organisasi masyarakat sipil dan universitas, dapat membantu memperluas jangkauan dan efektivitas layanan. Lembaga-lembaga ini dapat berperan dalam memberikan pendampingan hukum, pelatihan, dan advokasi.

5. KESIMPULAN

Implementasi asas pelayanan publik di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah merupakan langkah penting dalam mewujudkan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Meskipun telah banyak kemajuan yang dicapai, masih ada tantangan yang perlu diatasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan benar-benar memenuhi harapan masyarakat. Dengan penguatan sumber daya manusia, digitalisasi layanan, sosialisasi yang intensif, dan evaluasi berkala, Biro Hukum dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya dan memberikan kontribusi nyata bagi pembangunan daerah.

6. PENGAKUAN

Kami selaku mahasiswa magang di Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah, ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pegawai dan pimpinan di lingkungan Biro Hukum atas bimbingan, dukungan, dan pengalaman berharga yang telah kami dapatkan selama masa magang ini. Kami sangat menghargai kesempatan yang telah diberikan untuk belajar dan terlibat langsung dalam berbagai aktivitas profesional di bidang hukum pemerintahan. Pengalaman ini telah membuka wawasan kami tentang dunia kerja, meningkatkan pemahaman kami tentang proses hukum di pemerintahan, serta memberikan pelajaran yang tidak ternilai tentang tanggung jawab, integritas, dan dedikasi dalam pelayanan publik. Kami berharap ilmu dan pengalaman yang kami peroleh di sini dapat menjadi bekal berharga bagi perjalanan akademik dan profesional kami di masa depan. Semoga Biro Hukum Sekretariat Provinsi Kalimantan Tengah terus sukses dan memberikan kontribusi terbaik bagi pembangunan daerah dan pelayanan publik.

7. DAFTAR REFERENSI

- Nurdin , Ismail, and Eka Amelia. "IMPLEMENTASI PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN DI KANTOR KECAMATAN SAMARINDA ULU KOTA SAMARINDA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR." (2019), 24.
- Alosios Gorby, Muchlis Hamdi, Deti Mulyati and Romly Arsyad. "Implementasi Kebijakan Tanah Adat Dan Hak-Hak Adat Di Atas Tanah di Provinsi Kalimantan Tengah." *PERSPEKTIF* (2023),89 <https://doi.org/10.31289/perspektif.v12i4.10324>. .

- Ahmad Dziki, PRATAMA, *Penyelenggaraan Pelayanan Publik Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009*. (Palembang: Universitas Sri Wijaya, October, 2019),hal.53
- Yusnani, Hasjimzum, "Model demokrasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Studi otonomi daerah dalam peningkatan kesejahteraan masyarakat pasca reformasi)." *Jurnal dinamika hukum* 14.3 (2014): 445-457.
- Saparullah, Ary. *Kesejahteraan anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kp-Ri) "Isen Mulang" Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah dalam perspektif ekonomi islam*. (Diss. IAIN Palangka Raya, 2019), hal.24
- Nasution, Isnandar Syahputra. "Urgensi peran pengadilan dalam memberikan pelayanan bantuan hukum terhadap orang miskin sesuai undang-undang nomor 16 tahun 2011 tentang bantuan hukum." *Jurnal Hukum dan Peradilan* 4.1 (2015): 171-188.
- Rizal, *Wawancara*, (Palangka Raya, 10 Agustus 2024)
- Agustina, Fia Maulidiah, and IKG Toddy Supranata. "Implementasi Komunikasi Di Era Keterbukaan Informasi Pada Ppid Pusat Kementerian Perindustrian RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *PANTAREI* 4.01 (2020),76
- Mayang, Rosana. "IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH KABUPATEN SAMBAS NOMOR 4 TAHUN 2020 PASAL 2 TENTANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN." *Lunggu Journal* 2.3 (2024), hal.382-395.
- Rafael R. Tupen , Aderytho Djulyanz MC, Kotan Y. Stefanus, and Ratukore. "Fungsi Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi NTT Dalam Menyusun Rancangan Peraturan Daerah." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 4.7 (2023),hal. 777-791.
- Nursapia, Harahap, *Penelitian kualitatif*. (2020),33.
- Fia Maulidiah,Agustina, and IKG Toddy Supranata. "Implementasi Komunikasi Di Era Keterbukaan Informasi Pada Ppid Pusat Kementerian Perindustrian RI Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik." *PANTAREI* 4.01 (2020),hal. 54
- Nuur Lathifah, Hasanah, and Anis Masruri. "Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan." *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)* 5.1 (2023),hal. 76.
- Tirtariandi El Anshori ,Yuli. "Citizen Journalism dan Implikasinya Bagi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik." (2019),hal. 56
- Suhartoyo, "Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)." *Administrative Law and Governance Journal* 2.1 (2019),hal. 143-154.
- Saiful, *Wawancara*(Palangka Raya, 20 Agustus 2024)
- Muhammad Mujtaba, Habibi, Ika Nurul Iza, and Didik Sukriono. "Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik Di Desa Tempursari Kecamatan Tempursari Kabupaten Lumajang." *Jurnal Civic Hukum* 7.1 (2022),hal. 56.