

# IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR NO. 11 TAHUN 2005 TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan KK Dan KTP Di Kantor Kependudukan Kota Malang)

---



Oleh: PATHOR RAHMAN ( 03400075 )

Law

Dibuat: 2008-04-17 , dengan 3 file(s).

**Keywords:** Hak-hak publik atas pelayanan publik harus dipenuhi, karena kewajiban negara untuk memenuhinya.

Obyek studi ini adalah mengenai jaminan hukum hak-hak publik dalam pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik dan implementasi peraturan daerah tersebut serta kendala-kendala dalam pelaksanaannya di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Malang.

Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode Yuridis Sosiologis yaitu pendekatan yang mempelajari secara empiris hubungan timbal balik antara hukum dan gejala sosial yang lain. Metode ini kami gunakan karena obyek pembahasan akan sangat terkait dengan hukum secara yuridis dan mengkaji beberapa aturan yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sedangkan pentingnya penelitian sosiologis untuk mengetahui implementasi dan kendala-kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak dasar warga negara /publik.

Adapun hak-hak publik yang dijamin dan diatur dalam pelayanan publik menurut Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang Pelayanan Publik yaitu hak untuk berperan serta dalam pembuatan Standar Pelayanan Publik, melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, memperoleh kompensasi apabila tidak mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, mengadukan apabila dalam penyelenggaraan pelayanan publik tidak sesuai dengan standar pelayanan yang sudah disepakati kepada penyelenggara pelayanan dan kepada Komisi Pelayanan publik untuk mendapatkan penyelesaian, dan adanya indeks kepuasan masyarakat.

Implementasi Peraturan daerah provinsi Jawa Timur nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik dalam pelayanan KK dan KTP di Kantor Kependudukan Kota Malang, ternyata tidak sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Karena tidak adanya kepastian waktu selesainya, biaya cukup bervariasi dan tidak sesuai dengan standar pelayanan publik yang sudah ditetapkan. Karena antara apa yang disampaikan oleh penyelenggara pelayanan bahwa pelayanan yang mereka berikan sudah sangat baik, tapi ternyata pada realitasnya tidak demikian. Dari masalah biaya saja sudah cukup bervariasi harganya yaitu dari 5 ribu sampai 25 ribu di masing-masing kecamatan. Belum lagi masalah waktu penyelesaiannya yang juga tidak ada yang pasti, hal itu yang menyebabkan adanya ketidak pastian bagi masyarakat yang akhirnya masyarakat berani membayar lebih mahal asalkan cepat selesai. Akan tetapi standar yang harusnya di jadikan acuan oleh pihak penyelenggara layanan dalam melakukan aktivitasnya ternyata banyak diabaikan. Kendala-kendala yang dihadapi oleh pihak penyelenggara pelayanan dalam pengemlementasian Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 tahun 2005 tentang pelayanan publik, untuk di Kota Malang dikatakan tidak mengalami kendala apapun. Hal ini dikarenakan secara fasilitas pendukung sudah cukup memadai dan sumberdaya pegawai yang juga memiliki kompetensi. Tetapi kultur dari para pejabat yang masih belum mempunyai kesadaran yang tinggi tentang peran dan fungsi mereka sebagai abdi negara, akhirnya inkonsistensi terjadi dalam melaksanakan

peraturan yang ada.

Mendesak sekali tentang pengaturan pelayanan publik ini untuk diatur oleh suatu peraturan berbentuk Undang-Undang yang dapat melindungi hak-hak dasar warga negara dalam pelayanan publik khususnya. Karena sampai sekarang masih belum ada aturan yang lebih tinggi tentang pelayanan publik ini.