

Analisis pengaduan pelayanan publik terhadap maladministrasi pelayanan publik khususnya dibidang perizinan di Kota Semarang oleh ombudsman perwakilan Jawa Tengah = Analysis of public service complaints against public service maladministration, especially in the licensing sector in Semarang city by the ombudsman representative of central Java

Berry Bahriansyah, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20517238&lokasi=lokal>

Abstrak

Meningkatnya laporan pengaduan masyarakat tentang adanya dugaan maladministrasi di DPMPTSP Kota Semarang pada tahun 2017-2019 menyebabkan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP Kota Semarang. Hal ini dikarenakan adanya dugaan maladministrasi dalam bentuk penundaan berlarut, terjadinya pungutan liar, tidak melayani, dan penyimpangan prosedur.. Penelitian ini bertujuan untuk melihat adanya perkembangan bentuk maladministrasi serta menganalisis efektivitas dari Rekomendasi Ombudsman pada peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan penulis adalah normatif-empiris. Hasil penelitiannya adalah ditemukan perbedaan jumlah data yang diterima oleh Ombudsman RI Perwakilan Jawa Tengah dengan yang ada di DPMPTSP Kota Semarang, Ombudsman tidak memiliki kewenangan untuk menerbitkan Rekomendasi, melainkan hanya Laporan Akhir Hasil Penelitian (LAHP), dan belum bisa dibuktikan efektivitas Rekomendasi Ombudsman pada kualitas pelayanan perizinan di Kota Semarang dikarenakan Ombudsman Perwakilan Jawa Tengah sendiri belum pernah menerbitkan Rekomendasi maupun LAHP karena semua laporan dugaan maladministrasi perizinan selesai pada tahap klarifikasi.The increasing reports of public complaints about alleged maladministration at the Semarang City DPMPTSP in 2017-2019 led to a decrease in the level of public satisfaction with the quality of public services carried out by the Semarang City DPMPTSP. This is due to allegations of maladministration in the form of protracted delays, illegal levies, non-service, and procedural irregularities. This study aims to see the development of forms of maladministration and to analyze the effectiveness of the Ombudsman's Recommendations in improving the quality of public services. The research method used by the author is normative-empirical. The result of the research is that there is a difference in the amount of data received by the Indonesian Ombudsman Representative of Central Java with that of the Semarang City DPMPTSP, the Ombudsman does not have the authority to issue Recommendations, but only the Final Research Results Report (LAHP), and the effectiveness of the Ombudsman Recommendations on quality has not been proven. licensing services in Semarang City because the Central Java Representative Ombudsman himself has never issued a Recommendation or LAHP because all reports of alleged maladministration of permits have been completed at the clarification stage.