

Kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Iwan Ardhiansah

Drs. Roestoto Hartojo Putro, SU
KKB KK 2 Fis An 52 / 11 Ard k

Abstrak

Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dibentuk sesuai pada Peraturan Daerah nomor 11 tahun 2005 untuk mengatasi masalah pelayanan publik yang salah satu tupoksinya adalah menerima pengaduan, memeriksa dan menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik yang memenuhi syarat. Namun kenyataannya Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur tidak memiliki fungsi eksekutorial dalam menyelesaikan setiap sengketa pelayanan publik, yaitu KPP Provinsi Jawa Timur tidak memiliki kekuatan yang tegas untuk dapat memberi sanksi pada instansi-instansi yang bermasalah dalam hal pelayanan publik.

Fokus penelitian ini adalah ingin melihat bagaimana kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pendekatan yang digunakan untuk menjelaskan permasalahan tersebut adalah teori tentang indikator kinerja organisasi. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, tipe penelitian deskriptif dan menggunakan untuk menentukan informan secara purposive sampling. Dari hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa kinerja Komisi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur belum optimal, karena dari delapan tupoksi KPP hanya empat tupoksi saja yang dirasa cukup optimal.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Kinerja pelayanan publik, KPP

ABSTRACT

Public Service Commission of East Java Province public that established according to Peraturan Daerah number 11 in 2005 to address the problem of public services, in which one of the main task is to receive complaints, investigate and resolve any disputes of public service. In fact, Public Service Commission of East Java Province has no function in resolving any disputes in public services, and Public Service Commission of East Java Province have no explicit authority to impose sanctions on problematic institutions in terms of service published.

The focus of this research is to see how the performance of the Public Service Commission of East Java province in improving the quality of public services. The purpose of this research is to find the performance of the Public Service Commission of East Java Province.

Theories about Organization Performance' Indicator are some of the theories which can be used to find the answer to these problems. Research's Methods which are being used are Qualitative, Descriptive Type and using Purposive Sampling Technique to find the right informants. The result found that performance Public Service Commission of East Java is not optimized yet, because from the eight main task from Public Service Commission of East Java, only four are considered optimized.

Keyword : Public services, public service performance,KPP