

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, Lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik. Pengawasan internal yang dilakukan oleh pemerintah maupun penyelenggara negara itu sendiri dalam implementasinya ternyata tidak memenuhi harapan masyarakat baik dari sisi obyektifitas maupun akuntabilitasnya. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah mengenai kewenangan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kabupaten Karawang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kewenangan dan upaya penyelesaian masalah dalam kasus maladministrasi yang dilakukan oleh petugas penyelenggara pelaksana pelayanan publik serta perlindungan hukum terhadap pemohon. Penelitian ini adalah termasuk jenis penelitian yuridis normatif, atau disebut penelitian hukum yang dilakukan dengan cara meneliti bahanpustaka atau data sekunder sebagai bahan dasar untuk diteliti dengan cara mengadakan penelusuran terhadap peraturan-peraturan dan literatur- literatur yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Kesimpulan dari penelitian ini Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Jawa Barat sepatutnya harus meningkatkan kualitasnya dan mempertegaskewenangan sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan dalam mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik.

KARAWANG

Kata Kunci : Pelayanan Publik , Kewenangan , Ombudsman Republik Indonesia

ABSTRACT

Public service is an activity or series of activities in the context of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident of goods, services, and/or administrative services provided by public service providers, namely every state administration institution, corporation, independent institution. established by law for public service activities. The internal supervision carried out by the government and the state administrators themselves in its implementation did not meet the expectations of the community both in terms of objectivity and accountability. The problems raised in this study are regarding the authority of the Ombudsman of the Republic of Indonesia, representing the Province of West Java in improving the quality of public services in Karawang Regency. The purpose of this study is to find out how the authority and efforts to solve problems in cases of maladministration are carried out by public service implementing officers and legal protection for applicants. This research is a type of normative juridical research, or so-called legal research, which is carried out by examining library materials or secondary data as the basis for research by conducting a search on regulations and literature related to the problems studied. The conclusion of this study is that the Ombudsman of the Republic of Indonesia, the Representative of the Province of West Java, should improve its quality and emphasize its authority as a State Institution that has the authority to oversee the implementation of public services.

Keywords : Public Service, Authority, Ombudsman of the Republic of Indonesia