

ABSTRAK

Dalam rangka mewujudkan *good governance* yang terkait dengan pelayanan publik, maka pemerintah membuat beberapa peraturan perundang-undangan nasional yang mengatur tentang pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik tentunya tak lepas dari keluhan-keluhan dan pengaduan masyarakat yang merasa tidak/belum puas atas pelayanan pemerintah. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur menjadi pijakan bagi lahirnya lembaga baru yang bernama Komisi Pelayanan Publik (KPP).

Setelah melakukan analisis, maka dapat disimpulkan bahwa, tugas utama (Penanganan Pengaduan) dari tahun ke tahun berjalan dengan baik. KPP berupaya melakukan pengembangan kelembagaan secara internal, dan secara eksternal melakukan kerjasama dengan 34 lembaga yang terletak di Kabupaten/Kota menjadi langkah strategis dalam optimalisasi pelaksanaan tugasnya.

Beberapa rekomendasi dari Tim Peneliti yaitu, supaya Gubernur menghimbau Bupati/Walikota membuat Perda tentang lembaga pengaduan (bagi yang belum ada), perlu pembaharuan MoU yang pernah dibuat tahun 2006, keberadaan KPP perlu dipublikasikan lebih luas, perlu MIS berbasis IT dalam pengelolaan pengaduan, dan yang tidak kalah penting adalah komitmen Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk mengoptimalkan peran KPP.

Kata Kunci : *lembaga pengawas, pelayanan publik*

ABSTRACT

In order to realize good governance related to public services, the government made some national legislation governing the public service. Implementation of the public service must not be separated from the grievances and complaints are felt not / have not been satisfied with the service of the government. Regional Regulation No. 8 of 2011 on Public Services in East Java province became the foundation for the birth of a new organization called the Public Service Commission (KPP).

After doing the analysis, it can be concluded that, the main task (Grievance) from year to year is going well. KPP seeks to develop institutional internally and externally in cooperation with 34 institutions located in District / City into a strategic step in optimizing the performance of its duties.

Some of the recommendations of the research team, namely, that the Governor urged the Regent / Mayor made the regulation of the institution of complaints (for which there is no), need renewal MoU ever made in 2006, where KPP need a broader public, need-based MIS IT in the management of complaints, and no less important is the commitment of the Government of East Java to optimize the role of the KPP.

Key word : *regulatory agencies, public service*