

HAMBATAN PELAKSANAAN PERATURAN DAERAH KABUPATEN KEDIRI NOMOR 2 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DAN UPAYA PEMECAHANNYA

H. Khayatudin

(Dosen Fakultas Hukum UNISKA Kediri)

ABSTRACT

The government policy to occupy its official maximally in accordance to the improvement of service quality must be actualized consistently by considering the need and the expectation of society. Therefore, the government service can be distributed rapidly, accurately, cheap, responsibly, and simply. In addition, this must be implemented easily without any discriminatin. Sinace there have been poor quality of public service, the government is in demand for the right strategy and policy creation to fulfill the right of its citizen. This policy has actually been stated in the decree of the kabupaten Kediri no. 2 year 2009 about public services in kabupaten Kediri. However, this decree has not been well implemented due to some factors. As a result, there has to be a quick act to it in the form of ovaluation and improvement.

ABSTRAK

Kebijakan pemerintah dalam upaya pendayagunaan aparatur negara dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Salah satunya adalah masalah pelayanan publik yang masih sangat memprihatinkan, karenanya pemerintah masih perlu membuat strategi dan kebijakan agar dapat memenuhi hak azazi warga negara. Di Kabupaten Kediri diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kediri nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri. Kenyataannya Perda tersebut belum terlaksana dengan baik karena beberapa hal sehingga perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan.

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pemerintah sebagai pelaksana berbagai kebijakan sekaligus sebagai pelayan publik sudah seharusnya dapat melaksanakan apa yang telah diamanatkan dalam ketentuan dasar maupun ketentuan-ketentuan yang ada di bawahnya, utamanaya peraturan tentang pelayanan publik yang merupakan

pilar dasar penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis kerakyatan. Di kabupaten Kediri secara substansial telah terbangun pemahaman untuk mewujudkan pelayanan publik (*public service*) yang sesuai dengan koridor tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara

konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Masalah pelayanan publik di Indonesia masih sangat memprihatinkan, karenanya pemerintah masih perlu membuat strategi dan kebijakan agar dapat memenuhi hak azazi warga negara dan membutuhkan solusi menyeluruh untuk membuat pelayanan publik yang baik.¹

Kenyataan di lapangan Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, karena mutu pelayanan merupakan kunci dari keberhasilan dan kinerja suatu organisasi pelayanan publik, dengan pelayanan yang baik, maka kepuasan dan loyalitas pengguna atau masyarakat dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan. Henkoff, misalnya berpendapat tidak ada masalah apakah suatu organisasi menciptakan suatu benda yang dapat diraba atau sesuatu yang dapat dirasakan dan dialami tetapi apa yang paling perlu diperhitungkan adalah pelayanan yang dibuat, yakni cara mendisain dan menyampaikan pelayanan produk atau jasa kepada penggunanya. Sejalan dengan pernyataan di atas adalah kenyataan bahwa para pengguna/masyarakat menuntut agar mereka diperlakukan bukan sebagai target tetapi sebagai individual, persepsi mereka mengenai "perlakuan yang saya terima"

adalah sama pentingnya dengan "jasa yang saya butuhkan."

Masyarakat memang semakin mementingkan kecepatan dalam pelayanan. Dikatakan oleh Tucker, bahwa masyarakat modern akan tertarik terhadap pelayanan yang dapat menghargai waktu mereka karena kecepatannya, baik itu dalam transaksi, responsi terhadap perubahan kebutuhan dan gaya hidup mereka, ataupun kecepatan responsi terhadap tuntutan-tuntutan baru merupakan faktor yang menentukan keputusan masyarakat untuk tetap loyal. Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi di mata masyarakat terus meningkat.

Sebagai tindak lanjut untuk merealisasi kondisi pelayanan yang optimal itu, maka ini di Kabupaten Kediri dikeluarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri. Kenyataan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah tersebut belum bisa optimal dan masih menemui banyak hambatan.

Bertitik tolak dari fakta dan kenyataan di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan menuangkan dalam bentuk laporan penelitian ini dengan judul Hambatan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Upaya Pemecahannya

Rumusan Masalah

1. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ?
2. Upaya apakah yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik?

¹ Wacana HAM, Pandangan Publik yang memprihatinkan Edisi 17, Tahun III, 15 Oktober 2005, hal. 1

Tujuan Penelitian

1. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan bagi peneliti di bidang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri.
2. Sebagai wujud Tri Dharma Perguruan Tinggi bidang Penelitian.
3. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Peraturan Daerah kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Metode Penelitian

Untuk membahas masalah ini, peneliti menggunakan metode yuridis empiris yaitu dengan mengambil permasalahan yang ada, Fakta di lapangan, kemudian dikaitkan dengan perundang-undangan, buku kepustakaan khususnya yang berkaitan dengan permasalahan.

Pendekatan Masalah

Metode pendekatan yang diinginkan dalam mengkaji permasalahan yang ditemukan yaitu dengan mempelajari kenyataan yang terjadi di lapangan dikaitkan dengan ketentuan hukum yang berlaku serta perundang – undangan yang sesuai dengan pokok permasalahan yang dibahas. Dalam penelitian hukum dikenal adanya suatu pendekatan penelitian. Pendekatan tersebut memungkinkan diperolehnya jawaban yang diharapkan atas permasalahan hukum yang ada. Pendekatan yang dipakai dalam penelitian hukum diantaranya:

- a. Pendekatan perundang- undangan (*statue approach*)
- b. Pendekatan kasus (*case approach*)
- c. Pendekatan historis (*historical approach*)
- d. Pendekatan konseptual (*conceptual approach*)

Dalam penelitian ini akan menggunakan pendekatan konseptual (*conceptual approach*) mengenai pelayanan di beberapa kantor Kecamatan di Kabupaten Kediri, serta digunakan pendekatan perundang-undangan (*statue approach*) terutama pengaturan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sumber Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber data, yaitu :

1. Data Primer

Data primer merupakan suatu data yang diperoleh langsung dari sumbernya mengenai permasalahan yang menjadi pokok bahasan. Dengan maksud mengadakan pengamatan serta membuat catatan mengenai data-data yang sesuai yang diperlukan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah studi kepustakaan dengan mempelajari dan memahami berbagai literatur yang relevan dan peraturan perundang – undangan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Teknik Pengumpulan Data

Prosedur atau metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan data adalah:

a. Studi Lapangan (wawancara)

Metode ini penulis lakukan untuk memperoleh data yang bersifat primer dalam hal ini akan diusahakan data – data dengan menggunakan tanya jawab.

b. Studi Literatur

Metode ini digunakan dalam mengumpulkan data sekunder yang dilakukan dengan cara membaca buku – buku atau bahan yang berkaitan dengan masalah yang dikaji dengan menggunakan metode ini dapat

diperoleh data – data yang merupakan landasan teori dan dasar - dasar hukum.

Teknik Analisa Data

Dari hasil yang diperoleh melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan disusun menjadi satu cara sistematis. Dengan demikian antara data primer dan sekunder saling melengkapi, sehingga diperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai peran hukum dalam peningkatan mutu pelayanan serta kendala yang dihadapi dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai Peraturan Daerah Kabupaten Kediri, tentang Pelayanan Publik.

HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri .

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut pasal 1 ayat 7 Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 bahwa Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut pasal 3 Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri, bahwa tujuan pengaturan pelayanan publik adalah :

- a. Mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan

kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Kediri.

- b. Mewujudkan system penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik di Kabupaten Kediri.
- c. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal.
- d. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai mekanisme yang berlaku.

Pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat terbagi dalam 3 (tiga) kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administrasi merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, antara lain Dokumen Kependudukan, Surat Perijinan, Rekomendasi.
2. Pelayanan barang merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, antara lain air bersih, telepon, listrik.
3. Pelayanan jasa merupakan pelayanan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik antara lain pendidikan, kesehatan, transportasi.

Dari hasil wawancara dengan beberapa aparat di wilayah kecamatan, bahwa bentuk pelayanan publik sangat beragam,² demi terciptanya tata kelola pelayanan publik yang baik, maka yang digunakan sebagai pedoman adalah Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri. Menurut pasal 8 Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor

² Wawancara dengan sekretaris kecamatan Plosoklaten pada tanggal 28 Agustus 2012.

2 Tahun 2009 bahwa penyelenggara pelayanan publik mempunyai kewajiban :

- a. Mengundang penerima layanan dan pihak-pihak yang berkepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk merumuskan standar pelayanan dan melakukan pengawasan atas kinerja pelayanan publik.
- b. Menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.
- c. Mengelola pengaduan dari penerima layanan sesuai mekanisme.
- d. Menyampaikan pertanggungjawaban secara periodik atas penyelenggaraan pelayanan publik yang tata caranya diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Daerah.
- e. Memberikan kompensasi kepada penerima layanan apabila tidak mendapatkan pelayanan sesuai standar pelayanan publik yang telah ditetapkan.
- f. Mematuhi ketentuan dalam penyelesaian sengketa pelayanan publik.
- g. Mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan tugas dan kewenangannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus melaksanakan tugas pelayanan publik secara professional, sesuai dengan pasal 14 Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri, bahwa penyelenggara pelayanan publik harus memiliki tata perilaku sebagai kode etik dalam memberikan pelayanan publik, sebagai berikut :

- a. Bertindak jujur, disiplin, proporsional dan professional.
- b. Bertindak adil dan tidak diskriminatif.
- c. Peduli, teliti dan cermat.
- d. Bersikap ramah dan bersahabat.
- e. Bersikap tegas dan tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit.

- f. Bersikap mandiri dan larangan menerima imbalan dalam bentuk apapun.
- g. Transparan dalam pelaksanaan dan mampu mengambil langkah-langkah yang kreatif dan inovatif.

Kecuali karena alasan darurat seperti dicontohkan dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang harus selesai hari itu juga, maka penyelenggara pelayanan publik bisa memberikan dispensasi untuk diprioritaskan dengan menunjukkan bukti otentik bahwa benar-benar membutuhkan kartu tanda penduduk secepatnya, akan tetapi bagi pegawai pelayanan publik tetap tidak diperbolehkan meminta pembayaran lebih dari yang seharusnya.³

Apabila penerima pelayanan publik menemukan pelanggaran dan merasa dirugikan, maka penerima pelayanan publik dapat melakukan pengaduan kepada Camat melalui surat yang dimasukkan ke kotak pengaduan masyarakat, setelah surat diterima oleh Camat, maka Camat memanggil kepala seksi penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dengan pelanggaran yang terjadi, kemudian kepala seksi penyelenggara pelayanan publik yang membidangi mencari informasi mengenai kebenaran apakah pelanggaran benar-benar terjadi dengan cara turun langsung ke lapangan serta mencari data objek, apabila ditemukan bahwa pelanggaran benar terjadi maka kepala seksi yang membidangi melaporkan kepada Camat, kemudian baru diberi sanksi. Dalam hal ini Camat mempunyai kewenangan untuk memberikan sanksi kepada pegawai yang melakukan pelanggaran atas kegiatan pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.⁴ Penyelenggara pelayanan publik yang melakukan pelanggaran dalam kegiatan pelayanan

³ Ibid.

⁴ Ibid.

publik, dikenakan sanksi administratif berupa :⁵

- a. Peringatan lisan
- b. Peringatan tertulis
- c. Penundaan kenaikan pangkat
- d. Penurunan pangkat
- e. Mutasi jabatan
- f. Pembebasan tugas dan jabatan dalam waktu tertentu
- g. Pemberhentian tidak dengan hormat

Apabila ditemukan pelanggaran yang dilakukan oleh penerima layanan, seperti :

- a. Melakukan KKN, memberi uang/ imbalan dalam bentuk apapun yang dapat mempengaruhi tindakan yang akan dilakukan penyelenggara pelayanan publik.
- b. Tidak mentaati prosedur dan persyaratan administrasi dan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Merusak sarana dan prasarana pelayanan publik.

Maka sanksi yang dikenakan kepada penerima layanan yang melakukan pelanggaran adalah sanksi administrasi berupa penangguhan pelayanan sampai dengan dipenuhinya ketentuan prosedur dan persyaratan administrasi dan teknis.

Dalam hal tindak pidana yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, maka sanksi pidana yang bisa diberikan diatur dalam pasal 30 Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri yaitu:

- 1) Penyelenggara pelayanan publik dan/ atau Komisi Pelayanan Publik yang merugikan penerima layanan secara materiil dikenakan pidana kurungan paling lama 3 (tiga) bulan atau denda paling banyak Rp. 25.000.000,00 (dua puluh lima juta rupiah).

2) Tindak pidana sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah pelanggaran.

3) Denda sebagaimana dimaksud pada ayat (1) masuk dalam kas negara.

Dengan adanya Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri, maka dapat dijadikan sebagai pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik di wilayah kecamatan untuk menciptakan suasana pelayanan publik yang baik serta menciptakan kepuasan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

B. Hambatan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri diupayakan dilaksanakan secara konsisten di wilayah kecamatan di kabupaten Kediri, akan tetapi dalam pelaksanaannya pemerintah wilayah kecamatan menemui beberapa hambatan, diantaranya adalah:

- a. Adanya perasaan sungkan penyelenggara pelayanan publik yang menyebabkan terjadinya tindakan diskriminatif terhadap penerima pelayanan publik yang sudah dikenal untuk diprioritaskan.
- b. Kebiasaan memberikan imbalan terhadap pegawai penyelenggara pelayanan publik juga berpengaruh pada pelayanan publik, jadi penerima pelayanan publik yang memberikan imbalan kepada penyelenggara pelayanan publik akan mendapatkan perlakuan yang istimewa oleh oknum penyelenggara pelayanan publik, sedangkan yang tidak memberikan imbalan akan dikesampingkan.
- c. Sanksi yang ringan terhadap penerima pelayanan publik yang melakukan pelanggaran menjadikan penerima

⁵ Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri.

pelayanan publik leluasa melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁶

- d. Tempat pelayanan yang kurang memadai, sehingga penerima layanan publik kurang nyaman.
- e. Kurangnya tenaga penyelenggaraan pelayanan publik sehingga penerima layanan publik harus menunggu lama.

C. Upaya yang Dilakukan untuk Mengatasi Hambatan Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka upaya yang dilakukan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri di Kantor Kecamatan Plosoklaten Kabupaten Kediri adalah :

1. Mengajak masyarakat ikut berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maksudnya masyarakat mempunyai kesempatan yang sama dan seluas-luasnya untuk berperan serta dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan dengan cara- :

- a. Berperan serta dalam merumuskan standar pelayanan publik.
- b. Meningkatkan kemandirian, keberdayaan masyarakat dan kemitraan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Menumbuh kembangkan kemampuan dan kepeloporan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- d. Menumbuhkan kepedulian masyarakat untuk melakukan pengawasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- e. Memberikan saran dan/atau pendapat dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
- f. Menyampaikan informasi dan/atau memperoleh informasi di bidang penyelenggaraan pelayanan publik.

2. Memberikan sanksi yang tegas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga memberikan efek jera kepada pegawai penyelenggara pelayanan publik yang lain.
3. Bersama masyarakat meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.⁷

Upaya yang dilakukan bertujuan untuk melaksanakan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri secara konsisten, sehingga kualitas pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan.

Kesimpulan

Dari pemaparan tentang hasil penelitian di atas, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

⁶ Ibid.

⁷ Wawancara, op.cit.

1. Bahwa Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri belum terlaksana dengan baik, oleh karena itu masih perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan.
2. Adapun Hambatan dalam pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut :
 - a. Danya perasaan sungkan penyelenggara pelayanan publik terhadap penerima pelayanan publik yang sudah dikenal untuk diprioritaskan.
 - b. Kebiasaan memberikan imbalan terhadap pegawai penyelenggara pelayanan publik juga berpengaruh pada pelayanan publik, jadi penerima pelayanan publik yang memberikan imbalan kepada penyelenggara pelayanan publik akan mendapatkan perlakuan yang istimewa oleh oknum penyelenggara pelayanan publik, sedangkan yang tidak memberikan imbalan akan dikesampingkan.
 - c. Sanksi yang ringan terhadap penerima pelayanan publik yang melakukan pelanggaran menjadikan penerima pelayanan publik leluasa melakukan pelanggaran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Upaya untuk meningkatkan pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri adalah sebagai berikut:
 - a) Mengajak masyarakat ikut berperan serta dalam upaya penyelenggaraan pelayanan public yang baik dan bersih.
 - b) Memberikan sanksi yang tegas apabila terjadi pelanggaran yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, sehingga memberikan efek jera kepada pegawai penyelenggara pelayanan publik yang lain.
 - c) Bersama masyarakat meningkatkan pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
 - d) Memberikan penghargaan kepada penyelenggara pelayanan publik atas prestasinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Saran

Setelah berbagai uraian pada bab-bab sebelumnya, penulis bermaksud memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Kepada Pemerintah, iharapkan Supaya melakukan evaluasi terhadap undang-undang yang sudah ada dalam mengatur pelayanan publik. Sehingga hukum yang mengatur dapat menyesuaikan dengan semakin berkembangnya tingkat kebutuhan dan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Kepada Masyarakat, diharapkan supaya berperan serta dalam hal pengawasan dan perumusan standar pelayanan publik, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Daftar Putaka

- Wacana HAM, Pandangan Publik yang memperhatikan Edisi 17, Tahun III, 15 Oktober 2005.
- Chaizi Nasuha, *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*, Grasindo, Jakarta, 2004.
- www.pps.unud.ac.id/thesis, *Standar pengukuran Pelayanan Publik*, diambil pada 1 September 2012.
- www.Hukum-online.com, diambil pada 1 September 2012
- <http://kapkidid06.wordpress.com/2011/06/20/standar-pengukuran-pelayanan-publik/> diambil pada 5 September 2012.
- <http://www.anneahira.com/uu-no-32-tahun-2004.htm>, diakses pada 29 Oktober 2012
- Wawancara Dengan Sekretaris Kecamatan Plosoklaten pada tanggal 28 Agustus 2012
- Peraturan Daerah Kabupaten Kediri Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di Kabupaten Kediri