

ABSTRAK

Penelitian ini, berjudul "Tinjauan Yuridis Problematika Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kota Semarang", ini bertujuan untuk mengetahui Problematika Hukum dalam Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 11 tahun 2016 tentang Pelayanan Publik serta Penanganan pengaduan masyarakat dan cara mengoptimalkan pelayanan publik di Kota Semarang berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2016.

Metode penelitian menggunakan pendekatan *yuridis normatif*. suatu penelitian yang secara deduktif dimulai analisis terhadap Pasal-Pasal dalam peraturan perUndang-Undang an yang mengatur terhadap permasalahan diatas.

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa Perda tersebut memunculkan masalah hukum seperti belum adanya kepastian hukum bagi masyarakat kota Semarang karena Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, belum dijadikan rujukan dalam Perda No. 11 Tahun 2016 antara lain belum mengakui mengenai hak dan kewajiban masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pada Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat pemerintah Kota Semarang khususnya dalam berbagai pelayanan masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat.

Kata Kunci : Problematika, Penyelenggaraan, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study, entitled "Juridical Review of the Implementation of Public Service Problems in the City of Semarang", aims to determine the Legal Problems in Semarang City Regulation Number 11 of 2016 concerning Public Services and Public Complaint Handling and how to optimize public services in Semarang City based on Regional Regulation Number 11 of 2016.

The research method uses a normative juridical approach. a study that deductively begins an analysis of the Articles in the legislation governing the above problems.

Based on the results of the study, it can be concluded that the Regional Regulation raises legal problems such as the lack of legal certainty for the people of Semarang city because Law Number 25 of 2009 concerning Public Services has not been used as a reference in Perda No. 11 of 2016, among others, have not acknowledged the rights and obligations of the community and public service providers. Whereas the condition of the implementation of public services carried out by the Semarang City government apparatus, especially in various services is still not felt as expected by the community.

Keywords: Problems, Implementation, Public Services