

ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu upaya dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Pada dasarnya setiap pelayanan publik dibuat untuk dilaksanakan secara baik, teratur, berkualitas serta berkelanjutan, namun dalam pelaksanaannya tentu ditemukan banyak penyimpangan yang berupa kesalahan maupun kekeliruan baik secara sistem maupun perilaku dari pelaksananya. Berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2019, pemerintah daerah merupakan peringkat pertama yang paling banyak dilaporkan oleh masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan publik. Laporan masyarakat terkait pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Semarang juga terus mengalami kenaikan, hal ini berdasarkan data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Tengah pada tahun 2018, 2019, dan Oktober 2020 masing-masing berjumlah 81, 138, dan 186 laporan. Salah satu cara agar penyelenggaraan pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik, maka diperlukan adanya pengawasan. Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Pasal 35 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dapat dilakukan oleh pengawas internal dan pengawas eksternal. Pada Pemerintah Kota Semarang terdapat lembaga pengawas internal pemerintah yang sifatnya fungsional yaitu adalah Inspektorat Kota Semarang.

Metode pendekatan yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah yuridis- empiris dengan spesifikasi penelitian kualitatif. Metode pengumpulan data dilakukan dengan studi lapangan berupa wawancara dengan pihak Inspektorat Kota Semarang dan studi kepustakaan dalam mengumpulkan bahan-bahan hukum. Metode analisis yang digunakan dalam penulisan hukum ini adalah analisis yang bersifat deskriptif. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Inspektorat Kota Semarang berdasarkan kedudukannya merupakan unsur pengawas penyelenggaraan tugas pemerintah Kota Semarang. Inspektorat Kota Semarang bertugas untuk membantu Walikota Semarang dalam mengawasi penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota Semarang dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Kota Semarang. Inspektorat Kota Semarang juga mempunyai peran dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah Kota Semarang. Kegiatan pengawasan tersebut berupa evaluasi melalui pemeriksaan khusus pelayanan publik dan pemeriksaan terkait aduan masyarakat tentang penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Semarang. Pengawasan tersebut dilakukan terhadap perangkat-perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Inspektorat menghadapi beberapa hambatan. Hambatan itu berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan keterbatasan sarana dan prasarana.

Kata Kunci: *Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Lembaga Pengawas Internal, Inspektorat Kota Semarang.*