

ABSTRAK

Kewarganegaraan adalah hal ihwal yang berhubungan dengan warga negara, sedangkan pewarganegaraan adalah tata cara bagi orang asing untuk memperoleh Kewarganegaraan Indonesia. Sesuai amanat Undang-Undang nomor 12 Tahun 2006 tentang Kewarganegaraan, Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM adalah pintu permohonan Kewarganegaraan itu bermula, maka Kantor Wilayah Hukum dan HAM Kepulauan Riau memberikan Pelayanan Publik Permohonan Kewarganegaraan.

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan permohonan kewarganegaraan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau ditemukan pertentangan dengan ketentuan perundang-undangan yang diakibatkan oleh berbagai alasan dimana tidak adanya standart operasional yang jelas tentang pelayanan yang mengakibatkan tidak ada standart biaya yang sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, kepastian waktu selesainya permohonn yang diajukan sampai kepada prosedur tentang Tim Evaluasi Naturalisasi.

Selain itu Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kepulauan Riau juga mengalami berbagai masalah dalam pelaksanaan pelayanan kewarganegaraan, mulai dari kurangnya staf pelayanan, perbedaan pendapat dalam Tim Evaluasi Kewarganegaraan, sampai dengan batas waktu 1 Agustus 2010 untuk mengajukan permohonan Kewarganegaraan Ganda bagi anak yang lahir dari hasil perkawinan campuran yang mendapatkan keluhan dari masyarakat. Dimana solusi yang diberikan masih tetap menuai permasalahan hukum.

Untuk memperbaiki pelayanan publik dalam permohonan kewarganegaraan salah satu rekomendasi yang peneliti berikan adalah membuat konsep standart operasional prosedur guna memperkecil keluhan masyarakat dan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat serta memperkecil masalah yang timbul dalam memberikan pelayanan kewarganegaraan.