

---

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN  
PROBOLINGGO TAHUN 2021-2024  
(STUDY KASUS PADA UNIT PENINGKATAN KUALIATAS PELAYANAN PUBLIK)**

**Siti Marwiyah<sup>a</sup>, Ach. Noor Busthomi<sup>b</sup>, Erik Dwi Septian<sup>c</sup>**

<sup>a,b,c</sup>Administrasi Publik, Universitas Panca Marga, Jawa Timur, Indonesia  
E-mail: erickseptian51@gmail.com

---

**ABSTRAK**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dalam melaksanakan pelayanan publik. Beberapa daerah mencoba menerapkan aturan yang sudah ada dengan membuat inovasi seperti konsep *smart city* diharapkan dapat menciptakan pelayanan prima. Penelitian ini dilaksanakan di UPKP2 Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, wawancara kepada responden yaitu UPKP2 dan masyarakat. Hasil penelitian Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo sudah baik dibuktikan dengan jumlah aduan yang telah masuk sejumlah 551 ke UPKP2 Kabupaten Probolinggo dapat terselesaikan 95% atau sebanyak 523 laporan. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik adalah masyarakat sulit mengakses karena keterbatasan informasi, penyebaran informasi mengenai UPKP2 melalui media masih sangat kurang, Sinergi antara UPKP2 dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk bisa mendapatkan aspirasi, namun yang tidak kalah penting adalah sinergi antara UPKP2 dengan pemerintah daerah Kabupaten Probolinggo dimana aspirasi yang masuk dari masyarakat akan disampaikan dan menjadi masukan kepada OPD terkait untuk dapat memperbaiki pelayanan.

**Kata Kunci:** Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik

***IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN PROBOLINGGO DISTRICT  
2021-2024 (CASE STUDY IN PUBLIC SERVICE QUALITY IMPROVEMENT UNIT)***

**ABSTRACT**

*Law No. 25 of 2009 concerning Public Services is a reference in implementing public services. Some regions are trying to implement existing regulations by making innovations such as the smart city concept which is expected to create excellent service. This research was conducted at UPKP2 Probolinggo Regency. The research method used is descriptive qualitative. Data collection techniques used interviews, observation and documentation, interviews with respondents namely UPKP2 and the community. The results of the research on the Performance of the Public Service Quality Improvement Unit for Probolinggo Regency have been good, evidenced by the number of complaints that have been submitted, 551 to UPKP2 Probolinggo Regency, which can be resolved 95% or as many as 523 reports. The factors that affect the performance of the public service quality improvement unit are that it is difficult for the public to access due to limited information, dissemination of information about UPKP2 through the media is still lacking, synergy between UPKP2 and the community is needed to be able to get aspirations, but no less important is the synergy between UPKP2 with the regional government of Probolinggo Regency where aspirations coming from the community will be conveyed and become input to the relevant OPD to be able to improve services.*

**Keywords:** *Organizational Performance, Public Service*

## **PENDAHULUAN**

Sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo membawa dampak yang besar dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo. Pelaksanaan otonomi daerah memberikan nafas yang baru bagi daerah-daerah dimana dengan hak yang dimiliki maka daerah dapat melaksanakan fungsi pemerintahannya masing-masing, banyak pro dan kontra dalam pelaksanaan otonomi daerah dimana manfaat yang sangat melimpah juga dibarengi dengan celah dalam pelaksanaannya namun dengan keseriusan dari berbagai pihak dirasa hak otonomi daerah dapat menjadi peluang untuk lebih mensejahterakan masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia selalu membutuhkan pelayanan dan tidak dapat terlepas dari pelayanan, selama masa hidupnya sampai pada kematiannya manusia selalu membutuhkan pelayanan, pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership (LCTL)* adalah dimana pada awal kehidupan manusia yaitu dari kelahiran seorang manusia sangat membutuhkan pelayanan dan secara perlahan dengan berjalannya waktu dan semakin bertambah usia serta kemampuan manusia maka pelayanan yang dibutuhkan oleh seorang manusia tersebut semakin menurun dikarenakan sudah semakin mampunya manusia dalam memenuhi kebutuhannya sendiri (Budiman, 2011).

Semangat dalam pembangunan pelayanan publik yang prima di Indonesia sebenarnya telah tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa negara memiliki kewajiban dalam melaksanakan pelayanan publik serta memberikan hak dan memenuhi kebutuhan dasar masyarakat dalam kerangka pelayanan publik. Masyarakat memiliki hak dalam

mendapatkan pelayanan publik yang baik atau prima namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan dimana sering kali masyarakat tidak dilibatkan dalam berbagai pembuatan kebijakan yang menyangkut kebutuhan masyarakat itu sendiri dan seakan pemerintah tau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat namun pada praktiknya banyak hal yang lebih dibutuhkan oleh masyarakat tidak menjadi prioritas pemerintah.

Masih banyak keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik baik dari tingkat nasional sampai pada tataran daerah, pelayanan publik masih dirasa hanya sebagai formalitas saja tanpa di perhatikan mengenai kualitas dan kuantitasnya. Banyak asas-asas dari pelayanan publik yang belum berjalan dengan baik seperti transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan antara hak dan kewajiban masih dirasa kurang. (Hardiyansyah, 2011).

Peningkatan kualitas dan keprofesionalan aparatur pemerintah adalah salah satu cara dalam menciptakan pelayanan publik yang baik kepada stakeholder. Sebab dewasa ini, keluhan-keluhan dari para stakeholder yang menilai pelayanan publik yang diberikan kepada mereka terkendala akibat masih belum tingginya sikap atau perilaku sumber daya aparatur yang langsung berhadapan dengan stakeholder. Oleh karena itu diperlukan adanya aparatur yang profesional dengan sikap atau budaya melayani dengan setulus hati sehingga diharapkan tidak ada lagi keluhan-keluhan dari stakeholder atas pelayanan yang diberikan.

Satu hal lagi yang perlu dicermati dalam upaya peningkatan pelayanan publik melalui peningkatan kualitas sumber daya aparatur dan keprofesionalan pegawai terkait masalah attitude atau perilaku. Yaitu, diperlukan sikap mental yang baik dari setiap aparatur pemerintah yang langsung berhadapan dengan stakeholder dalam

pemberian layanan. Sikap baik ini tentunya bukanlah seperti yang terjadi selama ini, dimana stakeholder dibuat susah dengan adanya pungutan-pungutan liar yang dilakukan oleh pegawai yang melayani. Hal ini perlu diperhatikan, sebab seprofesional apapun aparatur penyelenggara pelayanan publik bila memiliki sikap yang bobrok dan integritas yang rendah hanya akan menimbulkan ketidakpuasan lain dari stakeholder.

Dengan demikian peningkatan sumber daya manusia dan profesionalitas pegawai menjadi suatu aspek yang patut diperhatikan dalam upaya peningkatan pelayanan publik. Kondisi birokrat yang memiliki kompetensi, kecakapan, ketrampilan, perilaku yang patuh pada hukum dan peraturan yang berlaku, serta penempatan posisi yang sesuai dengan bidangnya, tentunya akan memberikan dampak yang positif kepada terciptanya pelayanan publik yang andal.

Langkah selanjutnya sebagai salah satu cara peningkatan pelayanan publik yaitu dengan menciptakan kebijakan-kebijakan yang mendukung terselenggaranya peningkatan kualitas pelayanan kepada publik. Diharapkan dengan penerbitan kebijakan mengenai peningkatan pelayanan publik itu akan semakin mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien dan akuntabel.

Konsep dari *Good Government dan e-government* tergambar jelas dalam lembaga Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik UPKP2 dimana salah satu unsur *Good Government* yaitu keterlibatan masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik dan penggunaan teknologi informasi dalam memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan publik merupakan unsur dari *e-government*. Antara UPKP2 dengan Ombudsman berdampingan dalam pelaksanaan pengawasan dari eksternal dimana Ombudsman cenderung dilaksanakan langsung dalam pelaksanaan pelayanan

sedangkan UPKP2 lebih pada peran serta masyarakat yang dijelaskan pada point diatas.

UPKP2 merupakan gambaran dari semangat perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, atas dasar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka dibentuklah Peraturan Bupati Nomor 75 Tahun 2019 yang merupakan pengganti dari Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2017 Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo maka dibentuklah UPKP2 untuk dapat menampung aspirasi masyarakat dalam bentuk aduan atau keluhan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. UPKP2 merupakan inisiatif dari Hasan Aminudin yang merupakan Bupati Kabupaten Probolinggo periode 2018-2023.

UPKP2 merupakan jawaban dari urgensi yang selama ini terjadi di pelayanan publik Indonesia dimana urgensi ini dapat dilihat dari dua sudut yaitu dari sudut pandang negara dan masyarakat dari negara yaitu pelayanan publik dapat menjadi barometer atas terlaksanakannya pelayanan publik dengan baik serta sebagai gambaran dari keseriusan pemerintah dalam mengemban amanat rakyat dalam melaksanakan amanah untuk mengelola pemerintahan dengan baik sedangkan dalam sudut pandang masyarakat yaitu pelayanan publik sebagai pemenuhan hak-hak masyarakat dalam menunjang kebutuhan masyarakat serta pelayanan yang diterima adalah pelayanan yang prima yaitu pelayanan yang bersifat transparan serta tanpa ada diskriminasi.

Terwujudnya pelayanan prima, untuk kesetaraan dan kesejahteraan masyarakat Probolinggo merupakan visi dari UPKP2 dan adapun peran dari UPKP2 adalah sebagai pihak Pengawas Pelayanan Publik yang bekerja sama dengan pihak pengawas yang telah ada terdahulu seperti dari pihak DPRD

dan pihak inspektorat namun UPKP2 melakukan pengawasan bersama masyarakat melalui penampungan aspirasi masyarakat yang berupa laporan atau keluhan atas pelayanan publik yang dirasa kurang baik.

UPKP2 juga memosisikan diri sebagai mediator dalam sengketa pelayanan publik dimana setelah laporan keluhan diproses pihak UPKP2 memberikan rekomendasi kepada TPKP2 yang merupakan tim yang berisi pada petinggi eksekutif penyelenggara pelayanan publik serta UPKP2 juga memberikan laporan rekomendasi kepada Bupati selaku kepala daerah yang kemudian berfungsi dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo.

UPKP2 menjadi mitra penyelenggara layanan untuk mewujudkan pelayanan prima yaitu UPKP2 dapat memberikan masukan kepada penyelenggara layanan yang kemudian digunakan untuk memperbaiki kekurangan pelayanan yang masih ada, UPKP2 sebagai pendamping masyarakat untuk memperjuangkan pelayanan prima pemberi rekomendasi kepada Bupati untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. (Imron, 2013).

## **METODE PENELITIAN**

Jenis metode penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian kualitatif secara deskriptif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena-fenomena terkait apa yang dialami oleh subjek penelitian, adapun contohnya adalah sebuah perilaku ataupun persepsi yang dideskripsikan dengan bentuk kata-kata ataupun bahasa dalam konteks khusus. (Moleong, 2005)

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menggunakan metode wawancara sehingga mendapatkan data yang valid dan bisa dipertanggung jawabkan keaslian datanya dikarenakan data tersebut diambil dari beberapa responden yang akurat.

Adapun lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor UPKP2 di Kabupaten Probolinggo.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo**

Alat ukur kinerja yang dipakai dalam penelitian ini, alat ukur kinerja akan menentukan sejauh mana Kinerja dari Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo Tahun 2018-2022. Adapun alat ukur kinerja yang digunakan dalam penelitian ini memiliki beberapa aspek pelayanan publik meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan unsur pelayanan publik akan dapat menjawab masalah mengenai bagaimana Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Probolinggo Tahun 2018-2022.

#### **1. Transparansi**

Pelaksanaan transparansi merupakan hal yang dijunjung tinggi oleh UPKP2 Kabupaten Probolinggo dimana pelaksanaan pengawasan eksternal dengan berlandaskan partisipasi dari masyarakat sudah sepatutnya memiliki transparansi yang baik. Point transparansi awal yaitu mengenai segala informasi tentang UPKP2 Kabupaten Probolinggo contohnya mengenai apa itu UPKP2, tujuan didirikannya, bagaimana cara melakukan pelaporan, bagaimana pemrosesan pelaporan dll. hal tersebut dapat dilihat pada *website* UPKP2 Kabupaten Probolinggo.

Kemudian dari pemrosesan pelaporan akan dihasilkan *out put* berupa laporan kerja, dalam akuntabilitas atau pelaporan kerja pihak UPKP2 tidak hanya melaporkan kepada pihak pemerintah saja namun diberikan juga laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat hal ini dilakukan dengan melakukan pelaporan pertanggungjawaban di Koran. Dalam aspek transparansi penulis

memiliki satu pembahasan yaitu mengenai penyediaan informasi tentang pelayanan.

Dengan penggunaan beberapa media dirasa cukup untuk dapat memberikan informasi tentang pelayanan UPKP2. Menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa:

*“untuk informasi-informasi mengenai UPKP2 kita berupaya menggunakan beberapa media yaitu pakai website, disiarkan diradio, dan menggunakan medsos meskipun penggunaan medsos belum maksimal karena masih pakai fecebook saja dan belum ada yang lain, yang lain masih proses, di medsos kami secara moral bekerjasama juga dengan Pigura Warga Probolinggo (PWB)”*.

Dalam pelaksanaan penyediaan informasi tentang pelayanan UPKP2 memiliki beberapa media media pertama yaitu dengan menggunakan website yang berisi tentang pelayanan yang dilakukan oleh UPKP2, media selanjutnya yaitu menggunakan Koran dimana UPKP2 dapat memberikan laporan pertanggungjawaban kepada masyarakat, informasi selanjutnya dapat diperoleh menggunakan radio dimana UPKP2 bekerja sama dengan Radio Suara Kota yang dimiliki pemerintah dalam memberikan informasi mengenai keberadaan UPKP2 Kabupaten Probolinggo. selanjutnya UPKP2 juga memanfaatkan media social dan pada sekarang ini akun yang dimiliki masih sebatas dalam *facebook* dan akan diproses untuk dapat menggunakan media social lainnya.

## 2. Akuntabilitas

Untuk keterlibatan masyarakat dalam tahap perencanaan anggaran BUMDes Panggung Lestari juga dilakukan secara tidak langsung, dimana masyarakat hanya terlibat di dalam musyawarah desa yang diadakan untuk melaporkan hasil perencanaan anggaran yang sudah dibuat, sedangkan perencanaannya dibentuk dan disusun oleh BUMDes bersama dengan pemerintah desa

dan BPD. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Arief:

*“Iya, jadi untuk perencanaan anggaran juga dibahas di musyawarah desa (musdes). Jadi prosesnya dimulai dari perencanaan anggaran yang kemudian disampaikan kepada masyarakat modalnya berapa, akan digunakan untuk apa saja dan lain sebagainya, semuanya disampaikan di musdes.”*

Hal tersebut karena pembentukan BUMDes dilaksanakan dalam musyawarah desa yang diselenggarakan oleh Pemerintah Desa. Pemerintah desa pada Tahun 2013 memberikan modal awal sebanyak 37 juta guna mendirikan dan menjalankan BUMDes Panggung Lestari. Modal tersebut sebagai pondasi ekonomi BUMDes Panggung Lestari. Dalam pengembangannya, BUMDes maupun desa tidak pernah menarik dana dari masyarakat untuk sumbangan BUMDes.

Pada laporan BUMDes Pangung Lestari Tahun 2019-2020 terdapat anggaran dana yang telah digunakan, dimana dari total pemasukan BUMDes pada Tahun 2019-2020 sebesar Rp. 250.361.000 yang dirinci dalam laporan di atas, tidak ada penggunaan dana untuk mengadakan musayawarah ataupun pertemuan antara BUMDes dengan masyarakat umum. Hal ini mendandakan bahwa masyarakat tidak terlibat dalam perencanaan kegiatan BUMDes Panggung Lestari. Seperti pernyataan Bapak Arief dalam wawancara peneliti:

*“Dalam perencanaan anggaran BUMDes hanya dilakukan bersama pemerintah desa dan BPD.”*

## 3. Kondisional

Dalam aspek kondisional penulis memiliki satu poin pembaasan yaitu Dapat melaksanakan program kerja sesuai dengan keadaan/keterbatasan. Banyak aspek yang mempengaruhi suatu kinerja salah satunya mengenai keterbatasan-keterbatasan yang ada.

Menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa:

*“kami bisa bekerja dengan segala keterbatasan yang ada kami bekerja sosial untuk masyarakat Probolinggo, sarana dan prasarana yang sederhana dimanfaatkan dengan optimal, SDM yang dimiliki sedikit dan kami saling membantu antar bidang satu dengan yang lainnya, dan dari anggaran kami menrima dari APBD sekitar 200 jutaan pada tahun 2021 turun menjadi 150 jutaan tahun 2022 kembali ke 200 jutaan, anggaran dengan nominal itu masih kurang karena banyak koordinasi dan tinjauan langsung baik ke pemerintah atau masyarakat tapi kami kembali lagi ke tujuan awal kita yaitu kerja sosial”*

Sarana dan prasarana yang dimiliki, anggaran yang dimiliki untuk melaksanakan kegiatan-kegiatan dan sumber daya manusia yang dimiliki oleh UPKP2 harus dioptimalkan untuk dapat melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, dengan berbagai keterbatasan yang dimiliki UPKP2 tetap bekerja melaksanakan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Probolinggo.

#### **4. Partisipatif**

Tujuan dari UPKP2 adalah agar masyarakat berperan aktif dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo. Masyarakat dituntut agar tidak diam dan menerima semua pelayanan yang dilaksanakan dengan kurang baik. Tidak banyak pemerintah daerah yang mau menampung aspirasi dari masyarakat, di Kabupaten Probolinggo pemerintah membuka untuk dapat mendengar aspirasi masyarakat melalui UPKP2. UPKP2 Probolinggo melaksanakan tugas untuk menerima aduan dari masyarakat, dalam pelayanan UPKP2 ada masyarakat yang puas dan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Dalam aspek partisipatif memiliki poin yaitu mengenai akses kepada masyarakat untuk memberikan kritik dan saran.

Selain tugas dari UPKP2 sebagai wadah masyarakat dalam mengartikulasikan kepentingan publiknya ada hal menarik lain yang membuat penulis mengambil poin ini, dalam hal ini menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa:

*“UPKP2 tidak anti kritik kami selalu terbuka terhadap kritik namun kritik yang membangun, kiritik bisa disampaikan secara langsung ke kantor UPKP2 dan juga pada pertemuan-pertemuan atau forum yang diikuti oleh UPKP2”*

Kritik dan saran dari masyarakat dapat merubah UPKP2 menjadi lebih baik dalam melaksanakan pelayanan, kritik yang membangun dapat membuat trobosan-trobosan baru dalam pelaksanaan pelayanan. Perbaikan internal sangat diperlukan untuk tetap menjaga kualitas dan kinerja UPKP2 Probolinggo Menurut Jafar mengatakan bahwa:

*"Pelayanan baik jadi tidak ada kritikan, tapi saya lihat juga ada kotak saran mereka menerima saran-saran dari masyarakat"*

Dari penjelasan diatas UPKP2 selalu terbuka dengan kritik dan saran atas kinerja UPKP2.

#### **5. Kesamaan Hak**

Aspek kesamaan hak memiliki satu poin yaitu pembahasan mengenai keadilan dalam memberikan pelayanan. Dimana tidak ada pembedaan dalam melayani individu satu dengan lainnya, tanpa memandang status dan jabatanyang dimiliki sehingga didapatkan kesamaan pelayanan yang diterima oleh semua masyarakat yang melakukan pelaporan.

Pelaksanaan pelayanan publik sering kali banyak kekurangan salah satunya yang sering terjadi pada masyarakat yaitu mengenai keadilan dalam mendapatkan pelayanan publik. Abdul Wahid mengatakan:

*“Kami menerima semua aduan tanpa membedakan kami tampung dan kerjakan, namun jika mengenai masalah aduan yang cepat selesai dengan yang*

*lama penyelesaian bukan membedakan tapi karena memerlukan proses koordinasi atau hal lain yang membuat lebih lama”*

Bukan menjadi rahasia lagi bahwa banyak terjadi ketidakadilan dalam pelaksanaan pelayanan publik salah satu contohnya yaitu seperti mendahulukan pelayanan kepada pihak tertentu. Pelaksanaan kegiatan UPKP2 melihat setara masyarakat dalam memberikan aduan baik datang langsung atau menggunakan media lainnya.

## 6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Setiap orang memiliki peran masing-masing dan memiliki hak dan kewajibannya masing-masing dalam aspek ini penulis memiliki satu poin pembahasan yaitu mengenai melaksanakan program kerja sesuai hak dan kewajiban

Dalam proses kerja UPKP2 memiliki hak dan kewajiban. UPKP2 berusaha bertindak secara profesional dan proporsional dimana UPKP2 memiliki kewajiban untuk memberikan masukan kepada bupati dan berkoordinasi dengan dinas-dinas pemberi pelayanan publik UPKP2 juga memiliki hak untuk mendapatkan sarana dan prasarana penunjang yang baik, kepada masyarakat juga UPKP2 memiliki hak untuk mendapatkan laporan yang benar dan tidak dibuat-buat.

Mengenai kewajiban sudah UPKP2 memiliki banyak kewajiban yang ditekankan menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa:

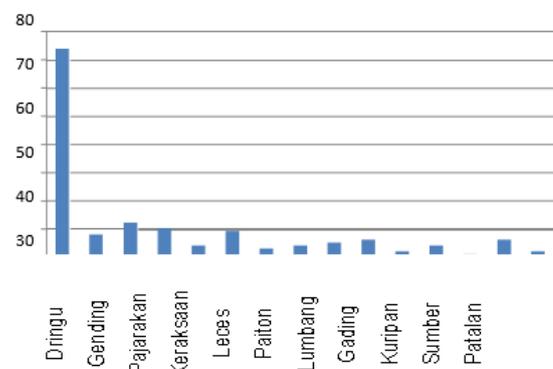
*“kewajiban utama kita adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, yang tidak kalah penting itu masalah pembangunan pola pikir dari masyarakat karena di Probolinggo ini masyarakatnya cenderung menerima apa adanya pelayanan yang kurang baik. UPKP2 hadir untuk menjadi mitra yang bisa menampung aspirasi tentang keluhan masyarakat itu jadi masyarakat*

*tidak bingung dan diam lagi jika ada pelayanan yang dirasa kurang”*

UPKP2 ingin mengubah pola pikir masyarakat sehingga masyarakat dapat lebih memiliki peran aktif dalam pelaksanaan perbaikan-perbaikan pelayanan yang ada di Kabupaten Probolinggo sehingga kualitas pelayanan di Kabupaten Probolinggo menjadi lebih baik.

Banyak tantangan dalam proses akomodasi aspirasi masyarakat yang berupa aduan atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Probolinggo memiliki wilayah yang sangat luas dan memiliki topografi yang beragam dari dataran rendah sampai tinggi, persebaran pelayanan publik juga dirasa masih kurang baik karena pelayanan publik masih terpusat pada Kecamatan Probolinggo. Berikut ini merupakan persebaran pengaduan tahun 2021:

**Diagram 3. 1 Pengaduan Tahun 2021**  
Pengaduan Tahun 2021



Sumber : UPKP2. 2021

Dari hasil pengaduan oleh masyarakat Kecamatan Probolinggo memiliki nilai tertinggi, Kecamatan Probolinggo merupakan pusat pemerintahan dimana letak kantor UPKP2 juga berada di Kecamatan Probolinggo sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan UPKP2 secara langsung. Sedangkan sebagian besar kecamatan di Kabupaten Probolinggo memiliki aduan dibawah angka 10 diantaranya Kecamatan Dringu, Gending,

Pajarakan, Keraksaan, Leces, Paiton, Lumbang, Gading, Kuripan, Sumber, Patalan, Tongas, dan Sukapura.

UPKP2 memiliki beberapa cara agar masyarakat dapat mengaspirasikan keluhan dalam bentuk aduan kepada UPKP2, cara yang pertama yaitu dengan melakukan aduan langsung dengan datang langsung ke kantor UPKP2 Probolinggo, selanjutnya melalui media SMS Online, Website, Surat Kabar, E-Mail dan Telepon.

Ada beberapa tahap yang dilakukan UPKP2 dalam menangani pengaduan, yaitu pengumpulan data dan informasi, analisis terhadap data dan informasi, klarifikasi para pihak, dan penyusunan rekomendasi. Untuk penyelesaian pengaduan, UPKP2 juga dapat memediasikan para pihak, sehingga diperoleh kesepakatan para pihak.

Penyelesaian akhir yang dilakukan oleh UPKP2 dapat berupa dirujuk kepada instansi lain dalam hal pengaduan yang bukan kompetensi UPKP2, mediasi jika memungkinkan dan disepakati oleh para pihak, dikoordinasikan dengan instansi terkait jika masalahnya tidak terlalu berat, dan rekomendasi. Penyelesaian tersebut tergantung dari masalah yang diadukan, dan hasil temuan UPKP2 di lapangan. Setiap keputusan dalam menangani pengaduan, dilakukan melalui mekanisme rapat kasus, dan rapat pleno UPKP2. Dalam beberapa pengaduan, juga perlu melibatkan anggota Tim dalam pengambilan keputusan.

Beberapa pengaduan yang masuk terkait dengan perizinan meliputi:

- a. Banyaknya kontraktor yang melakukan pembangunan menara (*tower provider*), sementara ijin belum keluar.
- b. Banyaknya Galian C liar yang tidak berijin dan tidak adanya kepastian hukum terkait dengan perijinan dan tata ruang. Pemerintah juga tidak tegas dengan beberapa oknum yang terlibat.

- c. Harus ada persamaan persepsi antar sesama dinas dalam proses pengajuan ijin. Contoh, Dinkes dengan BPMPT berbeda dalam memahami rekomendasi pada ijin P.IRT

Pelayanan PATEN di setiap kecamatan harus dimaksimalkan. Jika perlu pihak kecamatan melakukan jemput bola atau sosialisasi ke bawah. PATEN adalah Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) terdapat di 15 kecamatan Kabupaten Probolinggo. Pembentukan PATEN ini sebagai tindak lanjut dari Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Tujuan pembentukan PATEN adalah untuk meningkatkan pelayanan publik dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. PATEN di Kabupaten Probolinggo dimulai sejak bulan April tahun 2015 dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 3 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang Menjadi Kewenangan bapak Bupati Kepada Para Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Probolinggo. Adapun jenis pelayanan perizinan yang dilimpahkan ke Kecamatan adalah :

- a. IMB dengan luas kurang dari 100 m<sup>2</sup>
- b. Izin Usaha Salon Kecantikan;
- c. Izin rumah makan skala Kecil;
- d. Izin Reklame;
- e. SIUP dan TDP Mikro/Kecil;
- f. Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK).

Terkait dengan usaha Galian C yang statusnya menjadi kewenangan provinsi, Pemerintah daerah harus ikut andil untuk menyelesaikan persoalan yang ada di bawah. Jika ijin pertambangan untuk Galian C menggantung, justru akan memperparah situasi sosial dan potensi SDA alam kita.

Pemerintah harus bersikap tegas terhadap pelaku usaha yang tidak komitmen dan tidak menjalankan aturan.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, berdasarkan pengaduan yang diterima oleh UPKP2, Unit mengusulkan beberapa langkah dan kebijakan yang perlu dilakukan oleh pemerintah:

#### 1. Bidang Pendidikan

- a. Sosialisasi Perbup No. 16 Tahun 2016 Tentang Pendanaan Pendidikan harus dimaksimalkan ke sekolah-sekolah, sehingga pungutan dapat diminimalisir.
- b. Dinas Pendidikan dan UPTD agar senantiasa memberikan pembinaan kepada sekolah perlunya partisipasi walimurid dalam setiap membuat kebijakan, melakukan transparansi dan pertanggungjawaban setiap dana yang dihimpun dari masyarakat.
- c. Dinas Pendidikan harus mendorong kepada pihak sekolah untuk dapat memberikan jaminan pendidikan bagi siswa yang kurang mampu, terutama bagi siswa yang terlambat dalam hal administrasi (pembayaran) untuk dapat mengikuti kegiatan belajar mengajarsesuai dengan haknya.
- d. Peraturan sekolah didorong pada pendidikan karakter dengan sanksi yang mendidik, bukan hukuman fisik.
- e. Dinas Pendidikan perlu perhatian dan langkah-langkah khusus kepada siswa *Drop Out (DO)* dan berpotensi *Drop Out (DO)*.
- f. Kabupaten Probolinggo perlu mendirikan Perguruan Tinggi.

#### 2. Bidang Infrastruktur

- a. Dinas terkait perlu mengawal secara aktif setiap pelaksanaan proyek pembangunan daerah.
- b. Dinas terkait harus memberikan sanksi yang tegas terhadap rekanan yang nakal yang tidak mempunyai

orientasi membangun terhadap Kabupaten Probolinggo.

- c. Setiap proyek harus melibatkan masyarakat lokal (khususnya para pekerja).
  - d. Perbaikan infrastruktur harus terus ditingkatkan.
  - e. Penjadwalan pelaksanaan infrastruktur berdasarkan skala prioritas (tingkat urgensi) dan tepat waktu.
  - f. Perlunya data usia bangunan (infrastruktur fisik), misalnya gedung, jembatan, jalan, irigasi, dll.
- #### 3. Bidang Kesehatan
- a. Pelayanan kesehatan di RSUD harus terus ditingkatkan sejalan dengan ditambahnya beberapa fasilitas kesehatan.
  - b. Pelayanan kesehatan, baik di RS, Puskesmas maupun layanan lainnya harus mengedepankan transparansi, baik informasi RS maupun administrasi.
  - c. Pelayanan petugas kesehatan baik di RS, Puskesmas maupun layanan lainnya harus ditingkatkan sisi humanismenya (empati dan keramahtamahan)
  - d. Perlu adanya inovasi pelayanan yang berkelanjutan.
  - e. Perlu adanya kesepahaman antara BPJS, Dinas Kesehatan dan Rumah Sakit, untuk memaksimalkan pelayanan terhadap masyarakat, termasuk akses untuk memperluas pengaduan masyarakat terkait pelayanan BPJS.
- #### 4. Bidang Perijinan
- a. Pemerintah Kabupaten Probolinggo perlu mengambil langkah strategis dan partisipasi aktif dalam upaya menertibkan galian C, meskipun kewenangan ada pada pemerintah provinsi, tetapi dampaknya adalah

- terhadap warga Kabupaten Probolinggo.
- b. Perijinan yang terkait dengan pendirian tower/menara harus tegas dan melibatkan unsur perwakilan masyarakat, sehingga jangan sampai ijin belum keluar bangunan sudah didirikan.
  - c. Pemerintah perlu secara arif untuk melihat berbagai sudut pandang, misalnya kearifan lokal (*local wisdom*), pada penerbitan perijinan P.IRT bagi UKM.
  - d. Untuk Memaksimalkan pelaksanaan PATEN di setiap kecamatan.
5. Bidang Kependudukan dan Catatan Sipil
- a. Dinas perlu meningkatkan proses pembuatan administrasi kependudukan secara massal di setiap desa atau kecamatan.
  - b. Dinas perlu meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan (Akte kelahiran), terutama pada “persoalan saksi”.
  - c. Dinas perlu memberikan ketegasan bagi pejabat yang melakukan pungutan dan tidak kooperatif terhadap pelayanan.
  - d. Dinas harus selalu membuat edaran kepada masyarakat jika sewaktu-waktu ada peraturan/kebijakan baru dari pemerintah pusat atau provinsi.
6. Bidang Kesejahteraan Rakyat dan Sosial
- a. Dinas terkait perlu koordinasi secara aktif dengan pihak pemerintah desa terkait dengan masalah-masalah sosial yang dihadapi oleh masyarakat serta meningkatkan pembinaan sosial.
  - b. Pemerintah perlu mendata dan melakukan pembinaan terhadap kelompok-kelompok disabilitas dan rentan di Kabupaten Probolinggo.
  - c. Pemerintah perlu membuat kebijakan terkait dengan pengendalian kemiskinan dan pemberdayaan masyarakat.
- d. Pemerintah (Bagian Kesra) perlu melakukan sosialisasi terkait dengan program-program bantuan yang disediakan pemerintah dan dapat diakses oleh masyarakat.
- e. Pemerintah perlu *update* data dan evaluasi terkait dengan data base penerima program bantuan pemerintah (PKH, RTLH, dll).
- f. Bagian Kesra perlu meningkatkan koordinasi dengan instansi pemerintah lain maupun swasta yang berkaitan dengan penanganan masalah-masalah sosial.
7. Bidang-bidang lain
- a. Melaksanakan pakta integritas dalam kinerja pemerintahan.
  - b. Adanya komitmen bersama seluruh pejabat pemerintah dalam upaya meningkatkan pelayanan publik.
  - c. Perlu adanya inovasi setiap instansi dalam melakukan pelayanan publik.
  - d. Setiap SKPD untuk dapat membuat Standar Pelayanan (SP) dan memasang maklumat pelayanan.
  - e. SKPD perlu meningkatkan pelibatan masyarakat dalam pelayanan publik.
- Setiap SKPD harus membuat pos pengaduan terkait pelayanan publik.
- KESIMPULAN**
- Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan adapun kesimpulan yang dapat ditarik antara lain:
1. Kinerja UPKP2 sudah baik dari segi produktivitas, dibuktikan dengan jumlah aduan yang telah masuk sejumlah 645 ke UPKP2 Kabupaten Probolinggo dapat terselesaikan 95% atau sebanyak sekitar 612 laporan.
  2. Kualitas Pelayanan di UPKP2 sudah dirasa baik dimana UPKP2

Kabupaten Probolinggo memiliki kemudahan dalam alur pelayanan yang pertama dalam hal media yang digunakan dalam menerima pelaporan dari masyarakat yaitu dengan pelaporan langsung, melalui website, melalui SMS, melalui e-mail dan melalui telepon.

3. Responsivitas sudah sangat baik dimana UPKP2 bekerja sebagai tim secara kolektif kolegal, secara individu juga sudah baik karena sebelumnya anggota UPKP2 menjalankan proses seleksi yang dilakukan secara terbuka dan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. UPKP2 juga sudah baik dalam hal pelayanan mengenai akses masyarakat untuk dapat melakukan aduan dimana topografi Kabupaten Probolinggo dapat diatasi dengan penggunaan beberapa media dalam pelayanan jadi masyarakat dapat mengakses langsung dari hand phone mereka dengan cara online dapat melalui website UPKP2, SMS Online, e-mail, dan telepon. Dengan beberapa media yang dimiliki pihak UPKP2 akan terus mengembangkan media-media lain seperti penggunaan media sosial yang lebih kekinian dimana sebelumnya hanya menggunakan Facebook, kedepan akan dikembangkan media sosial lainnya.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bastian, I. (2001). Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Yogyakarta: BPFU UGM.
- Budiman, R. (2011). Kebijakan Penataan Minimarket Dan Pemberdayaan Pedagang Tradisional Di Kota Bandung. Tesis, Perpustakaan Unpad Jati Nangor , hal: 3.
- Dwiyanto, A. d. (2006). Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia. Yogyakarta: PSKK UGM.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Imron, M. (2013, November 14). Latar Belakang. Retrieved September Kamis, 2022, from [upkp2.probkab.go.id:](http://upkp2.probkab.go.id/)  
<http://upkp2.probkab.go.id/latar-belakang/>
- Keban, T. Y. (2004). Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Lexy J, M. (2005). Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. (2005). Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Mahsun, M. (2006). Pengukuran kinerja Sektor Publik, Edisi Pertama, Penerbit: BPFE- Yogyakarta.
- Mangkunegara, A. A. (2006). Perencanaan dan Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT Refika Aditama.
- Rue, & Byars. (1995). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen SDM cetakan 1. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan, P., & dkk. (2010). Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sungarimbun, M., & Efendi, S. (1989). Metode Penelitian Survey. Jakarta: LP3ES.
- Thamrin, H. (2013). Hukum Pelayanan Publik di Indonesia. Jakarta: Aswaja Pressindo

- Nugroho, D. A. (2015). *Evaluasi Penerapan dan Dampak Program Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Terhadap Kesejahteraan Masyarakat Rumah Tangga Miskin (RTM) di Desa Babadan Kecamatan Karangrejo Kabupaten Tulungagung* (Periode Mei 2014–April 2015). 7(2), 6.
- Prasetyo, D. & Irwansyah. (2020). *Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya*. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 163–175.
- Prasetyo, R. A. (2016). *Peranan Bumdes Dalam Pembangunan Dan Pemberdayaan Masyarakat Di Desa Pejambon Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro*. 15.
- Rahmat, P. S. (2009). *Penelitian Kualitatif*. 5(9).
- Ramadana, C. B., & Ribawanto, H. (2013). *Keberadaan Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Sebagai Penguatan Ekonomi Desa (Studi di Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)*. 1(6), 9.
- Samadi, Rahman, A., & Afrizal. (2015). *Peranan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Dalam Peningkatan Ekonomi Masyarakat (Studi Pada Bumdes Desa Pekan Tebih Kecamatan Kepenuhan Hulu Kabupaten Rokan Hulu)*. 2(1).
- Sari, I. M., & Abdullah, M. F. (2017). *Analisis Ekonomi Kebijakan Dana Desa Terhadap Kemiskinan Desa Di Kabupaten Tulungagung*. *Jurnal Ekonomi Pembangunan*, 15(1), 34.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (9th ed.).
- Tiballa, R. (2017). *Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Badan Usaha Milik Desa (Bumdes) Di Desa Swarga Bara Kabupaten Kutai Timur*. 5(1), 12.