

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

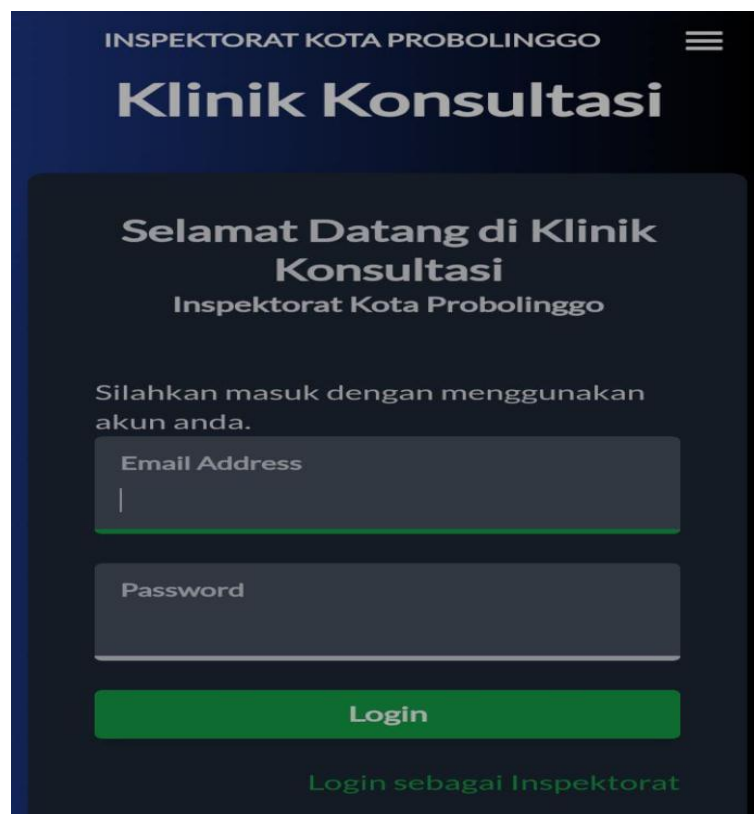
### **A. Latar Belakang**

Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo telah berhasil menciptakan sebuah inovasi Klinik Sultan atau disebut dengan Klinik Konsultasi dan Pengaduan bagi para ASN Kota Probolinggo. Inovasi ini digagas oleh Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo sejak tahun 2020 dan berjalan hingga saat ini. Inovasi tersebut berupa aplikasi online (e-Sultan) untuk membantu Aparatur Sipil Negara (ASN) apabila ingin berkonsultasi kepada Inspektorat sehingga mereka dapat melakukan konsultasi berbagai permasalahan yang meliputi potensi penyimpangan pelanggaran aturan maupun kerugian terkait dengan beberapa materi. Seperti pengelolaan tatausaha, keuangan dan asset, pengelolaan pengadaan barang dan jasa, pemerintahan dan aparatur, serta tindak lanjut hasil pengawasan dan permasalahan lainnya yang ditentukan ketika pegawai pemerintah Kota Probolinggo melaksanakan pekerjaannya.

Keberadaan Klinik Sultan ini dapat menekan berbagai potensi permasalahan dalam penyelenggaraan kegiatan. Sehingga terwujud pemerintahan yang baik dan bisa memberikan pelayanan secara maksimal serta tidak terjadi lagi tindak korupsi. Selain itu kegiatan pengawasan dilakukan dua arah berbeda dengan laporan atau pengawasan yang

biasanya hanya bersifat satu arah saja. Keberadaan Klinik Sultan ini dapat di manfaatkan oleh seluruh pegawai di lingkungan pemerintah Kota Probolinggo.

Gambar 1.1 Tampilan e-Sultan



Sumber: [e-sultan.probolinggokota.go.id](https://e-sultan.probolinggokota.go.id)

e-Sultan menjadi suatu inovasi Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo di bidang pengawasan ASN yang memberikan suatu pelayanan berupa klinik konsultasi dan pengaduan bagi para ASN Kota Probolinggo. Sistem ini dapat diakses dengan mengunjungi website berikut: <https://inspektorat.probolinggokota.go.id/>.

Dari hasil data sementara yang di peroleh peneliti, terdapat 3.539 ASN yang ada di ruang lingkup pemerintah Kota Probolinggo dan terdapat 885 ASN yang telah menggunakan aplikasi e-Sultan sebagai sarana konsultasi online. Hal tersebut dapat menjadi wadah yang memudahkan ASN dalam berkomunikasi dan konsultasi tanpa harus pergi ke kantor Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo.

Di balik adanya kemudahan inovasi Klinik Sultan, tentu saja tidak hanya memudahkan sarana berkonsultasi secara online, melainkan juga terdapat kendala yang di alami bagi beberapa ASN dalam menggunakan aplikasi e-Sultan. Khususnya pada ASN yang sudah lansia, bagi mereka tentu saja selain tidak paham teknologi, tidak semua bisa memahami tentang format sistematis dari aplikasi e-Sultan. Dengan adanya permasalahan ini, peneliti tertarik untuk meneliti lebih jelas bagaimana Inspektorat memonitori inovasi Klinik Sultan kepada ASN sebagai sarana mempermudah ASN untuk berkomunikasi, berkonsultasi dan sebagai tempat pengaduan. Untuk mengetahui bagaimana strategi Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo dalam merealisasikan Inovasi Klinik Sultan (Klinik Konsultasi dan Pengaduan) sebagai upaya meningkatkan kualitas pengawasan ASN.

Inovasi sendiri memiliki beberapa pengertian salah satu fitur yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara kepada warga negaranya. Inovasi mengandung arti mengenalkan hal baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya dan bukan kelanjutan dari sistem yang

sudah ada dan berjalan (Ridlowi & Himam, 2018). Inovasi layanan publik memiliki banyak bentuk. Karena dinamai inovasi, maka pemerintah pusat tidak pernah membatasi inovasi daerah. Namun demikian, inovasi adalah masalah inti untuk layanan publik dan elemen kunci dari reformasi layanan publik terutama di era ketika para pembuat kebijakan semakin mendesak perlunya berinovasi untuk berbuat lebih banyak dengan lebih sedikit. (Andhika, 2020).

Inovasi juga disebut sebagai ide, praktik atau objek yang dirasakan dan diterima oleh individu atau kelompok sebagai sesuatu yang baru untuk digunakan. Pada saat yang sama, Windrum (2008) mengembangkan taksonomi inovasi untuk organisasi, mengelola inovasi untuk mengembangkan perspektif baru. Inovasi kebijakan dan inovasi sistematis merupakan cara eksternal untuk meningkatkan kerjasama dengan organisasi. Salah satu faktor pendorong inovasi dalam organisasi pemerintahan adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal dan pemangku kepentingan. Hal ini tergambar dari kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah federal melalui agenda reformasi pegawai pemerintah. Salah satu agenda reformasi staf adalah melalui program. Tujuan dari proyek ini adalah aspirasi pemerintah global yang diharapkan akan membuahkan hasil pada tahun 2025. (Ridlowi & Himam, 2018)

Aparatur Sipil Negara merupakan Sumber Daya Manusia yang memberikan pelayanan kepada seluruh masyarakat secara jujur, professional, merata dan adil dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan dan pembangunan, dengan dilandasi ketaan dan kesetiaan kepada Pancasila dan Undang-undang 1945. (Saiful & Stambuk, n.d.)

Kedudukan dan peranan dari seorang Aparatur Negeri Sipil di Indonesia sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dalam usaha mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat yang madani taat akan hukum, ber peradaban modern, Makmur, demokratis, adil dan bermoral tinggi. Terdapat di dalam Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 mengenai Aparatur Sipil Negara yang membahas tentang pokok-pokok kepegawaian pasal 1 ayat 1 berkaitan dengan masalah hubungan Pegawai Negeri dengan hukum (administrasi), sedangkan yang terdapat dalam pasal 3 berkaitan dengan masalah hubungan Aparatur Sipil dengan pemerintah, atau mengenai kedudukan Aparatur Sipil Negara. (*putri, 2020*)

Pengertian stipulatif tentang Aparatur Sipil Negara sendiri adalah mereka yang memenuhi syarat yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku, diangkat oleh pejabat yang berwenang dan disertai tugas dalam jabatan Negeri atau disertai tugas Negara lainnya yang ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan dan digaji menurut peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada pasal 3 Undang-undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian Pegawai Negeri adalah unsur Aparatur Negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang dengan penuh kesetiaan dan ketaatan kepada Pancasila, Undang-Undang Dasar 1945, Negara dan pemerintah menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan. Sebagaimana yang tercantum dalam pasal 1 ayat 1 dan ayat 2 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 bahwa Aparatur Sipil Negara adalah profesi bagi kepegawaian negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang berkerja pada instansi pemerintah.

Pentingnya melihat kinerja aparatur negara yang bukan hanya diawasi oleh masyarakat (walaupun secara tidak langsung). Namun juga diawasi oleh Lembaga yang bersifat khusus yaitu Inspektorat baik itu di Provinsi maupun Kota/Kabupaten, yang bertugas melaksanakan pengawasan terhadap pelaksanaan urusan pemerintah daerah. Penilaian kinerja sangat berperan penting bagi pegawai/bagi para ASN untuk mengukur kinerja masing-masing dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas kerja, sehingga dapat diambil tindakan yang efektif untuk peningkatan kinerja tersebut.

Pada tingkat Pemerintahan Kota/Kabupaten maka fungsi pengawasan dilaksanakan oleh Bupati dan Walikota melalui Badan atau Lembaga Pengawasan Daerah Kota/Kabupaten yaitu Inspektorat Kota/Kabupaten. Inspektorat Provinsi dan Inspektorat Kota/Kabupaten mempunyai tugas membantu Gubernur atau Walikota dalam

melaksanakan tugas pengawasan dalam penyelenggaraan pemerintahan, administrasi, organisasi, dan tatalaksana yang menjadi acuan, arahan, ketentuan dalam pedoman penyelenggaraan peraturan daerah. Tugas lain yang diberikan oleh Gubernur atau Walikota sesuai tugas dan fungsinya. Inspektorat daerah merupakan auditor internal pemerintah yang mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan pengawasan umum pemerintah daerah dan tugas lainnya diberikan kepala daerah. Inspektorat daerah merupakan suatu lembaga pengawasan di lingkungan pemerintah daerah yang memainkan peran yang sangat penting dan signifikan untuk kemajuan dan keberhasilan pemerintah daerah untuk mencapai tujuan dan sasaran.

Struktur organisasi Inspektorat Kota Probolinggo diatur dalam Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 4 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Kota Probolinggo pasal 7, Berkedudukan sebagai unsur pelaksana Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh seorang Inspektur yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota dan secara teknis administratif mendapat pembinaan dari Sekretaris Daerah.

Sesuai dengan susunan organisasi dan tata kerja Inspektorat Kota Probolinggo terdapat jumlah 52 pegawai yang bekerja pada Instansi kantor Inspektorat Kota Probolinggo. Masing-masing jabatan ialah terdiri dari Inspektur, kelompok jabatan fungsional, sekretariat, subbagian tata usaha dan keuangan, subbagian program evaluasi dan pelaporan, Inspektur

pembantu I, Inspektur pembantu II, Inspektur pembantu III, Inspektur pembantu IV, auditor dan pengawas pemerintahan.

Untuk berjalan sesuai dengan rencana perlu adanya pengawasan yang dilakukan secara teratur dan sebaik apapun rencana, bentuk organisasi dan personil yang handal yang dapat melaksanakan apa yang telah menjadi tugasnya namun faktor pengawasan dapat bersifat positif maupun negatif. Pengawasan positif itu dapat mengetahui apakah tujuan organisasi dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Pengawasan negatif untuk menjamin bahwa kegiatan yang tidak dibutuhkan atau diinginkan tidak terjadi. Pengawasan yang berjalan dengan baik dapat mengurangi dan mencegah kesalahan dari pegawai. Pengawasan akan lebih efektif apabila dilakukan oleh pimpinan atau atasan langsung dengan tujuan mengoreksi setiap pekerjaan pegawai agar pelaksanaan kegiatan dalam organisasi lebih tertip dan disiplin, terhindar dari adanya sebuah penyimpangan sehingga kinerja pegawai optimal dan dapat ditingkatkan lagi. (Saiful & Stambuk, n.d.)

Melalui pengawasan dapat dipantau berbagai hal yang dapat merugikan organisasi antara lain kesalahan dalam pekerjaannya, kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan, kelemahan pelaksanaan, menghargai waktu, loyalitas tinggi pada organisasi dan cara kerjanya. Untuk mencapai itu semua diperlukan fungsi pengawasan dimana tujuan pengawasan ialah agar terciptanya aparatur pemerintah yang bersih dan



berwibawa yang didukung oleh suatu sistem manajemen pemerintah yang berdaya guna dan berhasil guna.

Melalui pengawasan diharapkan membantu melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan secara efektif dan efisien. Bahkan melalui pengawasan terciptanya suatu aktifitas yang berkaitan erat dengan penentuan atau evaluasi mengenai sejauh mana pelaksanaan kerja sudah dilakukan. Pengawasan juga dapat mendeteksi sejauh mana kebijakan pimpinan dijalankan dan sejauh mana penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan kerja tersebut.

Pengawasan terhadap Aparat Pemerintahan juga bertujuan untuk mengetahui apakah segala sesuatu yang berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan, untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan sesuai dengan instruksi serta prinsip-prinsip yang telah ditetapkan, untuk mengetahui apakah kelemahan-kelemahan serta kesulitan-kesulitan dan kegagalan-kegagalan lainnya, sehingga bisa dilakukan perbaikan untuk memperbaiki dan mencegah pengulangan kegiatan-kegiatan yang salah, untuk mengetahui apakah segala sesuatu berjalan efisien, dan apakah tidak dapat diadakan perbaikan-perbaikan lebih lanjut, sehingga mendapat efisiensi yang lebih besar.

Adanya pengawasan yang dilakukan secara teratur dan sebaik apapun rencana, bentuk organisasi dan personil yang handal yang dapat

melaksanakan apa yang telah menjadi tugasnya namun faktor pengawasan dapat bersifat positif maupun negatif. Instansi pemerintah adalah organisasi yang merupakan kumpulan orang-orang yang telah dipilih secara khusus untuk menjalankan tugas Negara sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Tujuan Instansi pemerintah itu dapat dicapai apabila dapat menggerakkan, mengelola dan memanfaatkan sumber daya manusia yang dimiliki secara efisien dan efektif. Peran manusia didalam organisasi sebagai Aparatur Negara memegang peranan yang menentukan karena hidup dan matinya suatu organisasi pemerintah semata-mata tergantung pada sumber daya manusianya. (Ridlowi & Himam, 2018)

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang diatas peneliti merumuskan masalah yaitu, bagaimana Inspektorat Pemerintah Kota Probolinggo mengatur strategi dalam merealisasikan inovasi Klinik Sultan sebagai upaya peningkatan kualitas pengawasan ASN

### **C. Tujuan Penelitian**

Pada hakekatnya penelitian merupakan usaha yang dilakukan secara sistematis. Diteliti secara mendalam untuk menganalisa serta memecahkan masalah yang akan dirumuskan dengan cara menyimpulkan dan mencari pengertian terhadap fenomena social. Adapun tujuan penelitian adalah Untuk mengetahui strategi pengawasan Aparatur Sipil Negara (ASN) melalui inovasi klinik sultan yang diciptakan oleh Inspektorat Kota Probolinggo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Sebagaimana latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka manfaat dari penelitian ini adalah:

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk sumber informasi yang berkaitan dengan Pendidikan ataupun referensi dan pengetahuan bagi peneliti untuk melakukan pengembangan penelitian berikutnya.

#### **2. Manfaat Praktis**

Sebagai referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya meningkatkan kualitas pengawasan ASN di Kota Probolinggo.

## **E. Sistematika Penulisan**

Untuk memudahkan penyelesaian dari penelitian ini maka penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut:

### **1. BAB I Pendahuluan**

Bab ini peneliti menjelaskan latar belakang masalah dan alasan peneliti memilih tema ini. Di samping itu, bab ini juga memuat rumusan masalah bertujuan agar pembahasan dalam skripsi ini tidak meluas dari garis yang telah ditetapkan. Selanjutnya, tujuan penelitian dan manfaat penelitian yang menjelaskan tentang hal-hal yang di sampaikan untuk menjawab permasalahan yang telah ditentukan, terakhir adalah sistematika penulisan.

### **2. BAB II Tinjauan Pustaka**

Menguraikan tentang tinjauan Pustaka, kerangka dasar teoritik, kerangka berfikir, dan penelitian ini tentang Inovasi Inspektorat Kota Probolinggo dalam Merealisasikan Inovasi Klinik Sultan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pengawasan Aparatur Sipil Negara (ASN).

### **3. BAB III Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menjelaskan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument dan teknik analisis data.

#### 4. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pembahasan dalam bab ini berisi tentang data hasil penelitian mengenai gambaran umum lokasi penelitian, penyajian data fokus dan pembahasan hasil penyajian data fokus.

#### 5. BAB V Penutup

Bab V kesimpulan dan saran, berisi jawaban dari rumusan masalah yang memuat kesimpulan terkait Strategi Inspektorat Kota Probolinggo Dalam Merealisasikan Inovasi Klinik Sultan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pengawasan Aparatur Sipil Negara.