

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

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.

Berbicara masalah otonomi daerah maka tidak dapat dilepaskan dengan pelayanan publik dimana hak pelayanan yang sebelumnya dilaksanakan oleh pusat dengan adanya otonomi daerah maka dapat dikelola langsung oleh masing-masing daerah yang bersangkutan, pelayanan publik dapat menjadi indikator dalam pelaksanaan otonomi daerah dimana otonomi daerah dapat dikatakan berhasil jika pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik dari sebelum diberlakukannya otonomi daerah.

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. Pengambilan kebijakan secara *top down* inilah yang terkadang dianggap salah sasaran dan dirasa tidak memihak masyarakat.

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)

Padahal sektor pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang sangat penting dalam berjalannya suatu pemerintahan dimana masyarakat dapat langsung bersentuhan serta memanfaatkan pelayanan publik tersebut, infrastruktur dan suprastruktur serta pelayanan bersifat langsung sangat dibutuhkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (UU No.25 Tahun 2009). Intinya pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada *stakeholder* dalam mewujudkan peningkatan kualitas kehidupan *stakeholder* sekaligus memberikan kepuasan kepada *stakeholder* yang dilayani.

Sebagai salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah kepada *stakeholder*, sudah tentu suatu pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah harus

mencakup seluruh *stakeholder* yang membutuhkannya. Artinya jangan ada “tebang pilih” dalam pelaksanaannya dan yang paling penting lagi adalah bagaimana *stakeholder* dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan kepada mereka.

Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparaturnya pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh para *stakeholder*. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan *stakeholder* baik yang disampaikan secara langsung kepada pimpinan unit layanan maupun melalui suara pembaca pada berbagai media massa. Di lain pihak, *stakeholder* sebagai unsur utama yang dilayani belum memberikan kontrol yang efektif untuk menjadi unsur pendorong dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Malah berusaha menggoda integritas aparaturnya pemerintah dengan mengambil jalan pintas atas prosedur standar yang telah ditetapkan.

Oleh karena itulah perlu dilakukan berbagai strategi ataupun cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu dapat tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada *stakeholder* yang menerimanya.

Sebagaimana yang telah disebutkan sebelumnya, pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada *stakeholder* dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi

masyarakat yang adil, makmur dan sejahtera. Dan seperti yang kita ketahui bahwa salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk layanan yang efektif, efisien dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan untuk masyarakat.

Namun dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas dan melahirkan kepuasan *stakeholder* yang menerimanya bukanlah suatu hal yang mudah. Tidak sedikit kendala dan faktor-faktor lain yang mengakibatkan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dirasakan masih kurang dan cenderung tidak dilaksanakan dengan sepenuh hati. Masih banyak kita temui keluhan-keluhan dari *stakeholder* dan media massa yang menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah belumlah maksimal.

Tentunya keadaan seperti diatas haruslah dibenahi dan diperbaiki untuk menciptakan dan mewujudkan kondisi negara yang semakin baik. Apalagi fenomena yang telah berlangsung di negara kita saat ini, dengan bergulirnya era otonomi daerah, seharusnya dengan terciptanya desentralisasi kekuasaan dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah semakin mempercepat proses pelayanan publik kepada *stakeholder*.

Berbagai upaya pun terus dilakukan oleh pemerintah dan aparaturnya dalam peningkatan pelayanan publik itu. Hal ini menjadi strategi atau upaya untuk meningkatkan kualitas manusia Indonesia sepenuhnya dan masyarakat Indonesia seutuhnya.

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.

Salah satu tujuan dari pembuatan kebijakan itu untuk mengubah *image* dan citra pelayanan publik selama ini yang cenderung berbelit-belit, boros dan memakan waktu yang lama. Sehingga, dengan adanya standar yang baku diharapkan pada akhirnya nanti *stakeholder* akan semakin terpuaskan dengan setiap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Di samping itu adalah dengan membuat kebijakan standar pelayanan minimal. Standar pelayanan minimal merupakan sebuah kebijakan publik yang mengatur jenis dan mutu pelayanan dasar yang berhak diperoleh setiap *stakeholder* secara minimal. Untuk Standar Pelayanan Minimal pada kantor vertikal Ditjen Perbendaharaan berdasarkan keputusan Direktorat Jenderal Perbendaharaan No.KEP-222/PB/2012 meliputi jenis layanan, lingkup kegiatan, pemangku kepentingan, dan indikator SPM (sebagai tolok ukur).

Selain untuk mempercepat proses pelaksanaan pelayanan publik bagi *stakeholder*, kebijakan pemerintah dengan menerbitkan standar pelayanan minimal juga bertujuan memberikan jenis pelayanan beserta transparansi dan

akuntabilitasnya kepada *stakeholder*. Sehingga dengan kebijakan itu, akan menghindari perilaku-perilaku menyimpang yang selama ini dilakukan oleh aparat pemerintah dalam memberikan layanan.

Selain memperhatikan kedua aspek diatas, salah satu sisi lain yang patut diperhatikan oleh pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan penyediaan fasilitas yang menunjang kualitas pelayanan publik tersebut. Sebab, tanpa didukung tersedianya fasilitas yang lengkap maka akan menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada *stakeholder*.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih, maka sudah sepatutnya pemerintah menerapkan kemajuan teknologi itu untuk menunjang penyelenggaraan pelayanan publik dengan membuat inovasi-inovasi yang bermanfaat bagi *stakeholder*.

Ketersediaan fasilitas berupa sarana dan prasarana disadari atau tidak akan semakin mempercepat sekaligus meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Dan untuk mewujudkannya maka tentunya diperlukan alokasi dana untuk penyediaan sarana dan prasarana tersebut. Dengan begitu, maka segala kendala yang menghalangi penyelenggaraan pelayanan publik kepada *stakeholder* akan dapat teratasi.

Ada beberapa daerah di Indonesia yang memniliki pelayanan publik yang dirasa sudah baik seperti Jakarta, Bandung, dan Surabaya ketiga daerah tersebut merupakan contoh dari daerah-daerah yang melaksanakan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dengan sungguh- sungguh.



Dengan adanya aturan yang baku seharusnya pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat sudah dirasa baik dan memuaskan namun dalam praktiknya masih sedikit daerah yang melaksanakan aturan itu dengan baik jadi seharusnya sudah tidak ada lagi pengelompokan daerah dengan pelayanan publiknya baik dan daerah dengan pelayanan publik yang buruk, dengan adanya aturan yang khusus mengatur pelayanan publik secara nasional seharusnya di seluruh Indonesia sudah dapat melaksanakan konsep pelayanan publik yang prima secara nasional pula karena sudah menjadi amanat dari Undang-Undang.

Layanan publik yang dilaksanakan Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur mendukung seluruh layanan yang menjadi tugas pokok dan fungsi Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur, meliputi layanan 1) Layanan Narasumber/Ahli Bahasa; 2) Layanan BIPA; 3) Layanan UKBI; 4) Layanan Penerjemahan; dan 5) Layanan Perpustakaan. Dalam penerapan budaya pelayanan prima dan inovasi guna memajukan peningkatan layanan publik Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur untuk penyajian informasi agar mudah di akses melalui berbagai media diunggah dilaman <https://balaibahasajatim.kemdikbud.go.id/>; papan pengumuman (LED monitor); dan media sosial (Instagram, facebook, youtube, twitter).

Balai Bahasa Provinsi Jawa Timur telah membangun sistem pemantauan kinerja layanan melalui survei elektronik kepuasan layanan masyarakat yang dapat diakses secara terbuka, yang hasilnya menjadi bahan evaluasi dan tindak lanjut perbaikan layanan oleh Tim kerja ZI-WBK dan pemangku kebijakan.

Target program kerja bidang VI – PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK:

## **1. Standar Pelayanan**

- Telah memiliki kebijakan standar pelayanan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja;
- Telah memaklumkan seluruh standar pelayanan sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait maklumat standar pelayanan yang sesuai dengan karakteristik unit kerja;
- Telah menerapkan seluruh SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga membuat inovasi terkait SOP yang sesuai dengan karakteristik unit kerja;
- Telah melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP sesuai dengan yang ditetapkan organisasi dan juga unit kerja berinisiatif melakukan reviu dan perbaikan atas standar pelayanan dan SOP.

## **2. Budaya Pelayanan Prima**

- Seluruh sosialisasi/pelatihan telah dilakukan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima;
- Informasi pelayanan dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, laman, media sosial, media cetak, dsb);
- Seluruh pelayanan sudah dilakukan secara terpadu;
- Telah memiliki inovasi pelayanan yang seluruhnya berbeda dengan unit kerja lain.

### 3. Penilaian Kepuasan terhadap Pelayanan

- Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dilakukan secara berkala;
- Hasil survei kepuasan masyarakat dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, dsb); Hasil tindak lanjut survei kepuasan masyarakat dapat diakses melalui berbagai media (misal: papan pengumuman, website, media sosial, media cetak, dsb).

Pada saat ini masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah melalui para birokrat dirasa masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini terjadi karena masyarakat yang seharusnya mendapatkan pelayanan dari pemerintah justru diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan “dilayani”, paradigma terbalik tersebut sangat merugikan masyarakat dimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi buruk karena pemerintah dirasa kurang bekerja keras dalam setiap upayanya untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga dibutuhkan reformasi pelayanan publik yang bertujuan mengembalikan peran nyata dari pemerintah yaitu sebagai pihak yang “melayani” dan masyarakat sebagai pihak yang “dilayani” karena pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat terkadang dibalik menjadi pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat kepada negaranya, dalam upaya melayani masyarakat dan untuk dapat merubah

kebiasaan yang keliru tersebut pemerintah harus memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat untuk dapat mengemukakan aspirasinya sehingga terjalin sinergi yang baik antara yang melayani dan dilayani. (Sinambela, Lijan, & dkk, 2010)

Konsep *good government* dirasa sangat dibutuhkan untuk dapat merubah pola pelayanan publik yang dirasa masih kurang baik serta merubah konsep *Old Publik Administration* yang telah lama terlaksana di Indonesia. Tujuan pokok dari *Good Government* sendiri adalah untuk tercapainya pemerintahan yang dapat menjamin seluruh kepentingan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang bersifat seimbang dimana antara satu komponen dengan komponen lain semuanya terlibat sehingga dapat tercipta kesepakatan bersama. (Sinambela, Lijan, & dkk, 2010)

Di era keterbukaan informasi publik serta semakin cepatnya teknologi informasi seperti saat ini dibutuhkan pula system pelayanan publik yang sesuai dengan keadaan masyarakat yang sudah terbilang maju dan melek teknologi, *e-government* dapat menjadi jawaban dalam mengejar kemajuan teknologi informasi yang semakin baik. Kemudahan-kemudahan yang bisa didapat dalam penggunaan *e-government* seperti ketersediaan akan informasi yang mudah diakses dan tanpa ada batasan waktu, efektifitas, efisiensi, biaya, serta dapat memberdayakan masyarakat dalam pengawasan dan dalam pembuatan kebijakan-kebijakan.

Penerapan *e-government* telah banyak dilakukan oleh berbagai daerah di Indonesia baik pada tingkat provinsi maupun pada tingkat kabupaten dan kota,

tidak terkecuali Kabupaten Probolinggo. Perbaikan dalam sektor pelayanan publik juga dilakukan oleh Kabupaten Probolinggo, konsep *Good Government* dan *e-government* digunakan untuk membuat system yang baik dalam perbaikan pelayanan publik. Berbagai inovasi juga dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan publik maupun informasi-informasi dari pemerintahan.

Pengawasan juga telah dilaksanakan dari internal dan eksternal, pengawasan internal dilakukan oleh Inspektorat dan dari eksternal dilakukan oleh Ombudsman. Pengawasan eksternal sangat perlu dilakukan karena akan diketahui bagaimana pelaksanaan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik, Ombudsman melakukan beberapa upaya antara lain monitoring layanan pada loket pelayanan untuk memastikan apakah seluruh penyelenggara pelayanan telah menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik, Survei Kepatuhan Standar Pelayanan, Survei Indeks Persepsi maladministrasi, Investigasi bila ada dugaan maladministrasi, Pemeriksaan tanpa pemberitahuan (Sidak) ke loket pelayanan dan *Mystery Shopping* jika dipandang perlu.

Kemudian Pemerintah Daerah Kabupaten Probolinggo juga melakukan upaya-upaya antara lain dilaksanakannya festival anggaran, melakukan kerjasama dengan lembaga-lembaga negara seperti KPK dan BPK sampai bekerja sama dengan lembaga-lembaga anti korupsi seperti *Indonesia Corruption Watch* (ICW), serta pembuatan lembaga Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) dan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (TPKP2). 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 memposisikan 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)

Ada tiga hal yang melatar belakangi terbentuknya lembaga UPKP2 ini; *Pertama*, pembentukan lembaga ini sebagai upaya untuk membangun

kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pemerintah di lingkungan Kabupaten Probolinggo. *Kedua*, kepercayaan dari masyarakat dibangun melalui proses dan upaya perbaikan pelayanan baik dari proses maupun system manajemen pelayanan. *Ketiga*, pembentukan lembaga ini yaitu untuk lebih meningkatkan kesejahteraan masyarakat Probolinggo. Berdasarkan pasal 9 ayat 4 Peraturan Bupati Nomor 90 Tahun 2017, Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik memiliki beberapa wewenang;

1. Menerima laporan dan/atau pengaduan masyarakat
2. Melakukan survey laporan dan/atau pengaduan masyarakat
3. Melakukan analisis masalah penyebab pengaduan, dan menyusun rencana tindak nyata perbaikan pelayanan.
4. Melakukan kajian sosiologis, politis, ekonomis, dan yuridis terkait hasil evaluasi pelayanan, penilaian kinerja pelaksana pelayanan, dan pengaduan masyarakat dalam rangka penentuan kebijakan bidang peningkatan kualitas pelayanan publik.
5. Memfasilitasi dan memberikan metode yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang tepat kepada satuan kerja penyelenggara pelayanan publik.
6. Memberikan rekomendasi kepada Bupati selaku Pembina pelayanan publik di daerah atas hasil kajian



untuk pelaksanaan peningkatan kualitas pelayanan publik.

7. Melakukan pemantauan kinerja pelaksana pelayanan dan evaluasi hasil pelayanan. (Imron, 2013)

Ditengah urgensi atas pelayanan publik yang buruk, kehadiran lembaga UPKP2 yang memiliki tugas sebagai wadah aspirasi masyarakat Kabupaten Probolinggo diharapkan dapat menjadi pembeda dari daerah-daerah lain yaitu mengalami perbaikan yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Namun sekadar kehadiran dari lembaga ini dirasa belum cukup karena posisi dari lembaga ini hanya berlandaskan Peraturan Bupati yang notabene memiliki dasar yang relative lemah, diharapkan akan adanya Peraturan Daerah yang dibuat untuk menguatkan posisi dari UPKP2 ini. Poin lain yang menarik adalah mengenai isu pergantian pemimpin dimana Bupati sebelumnya yaitu H. Hasan Aminudin telah digantikan oleh PLT H. Timbul, diharapkan akan ada penguatan yang dilakukan oleh pemerintah baru yang terpilih bukan malah adanya pelemahan, pembatasan, atau bahkan pembubaran UPKP2.

Dengan melihat masih banyaknya kelemahan dalam pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo, maka penulis akan menganalisis secara terperinci mengenai kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo. Dengan demikian, judul penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti yaitu **Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kabupaten Probolinggo Tahun 2021-2024 (Study kasus pada Unit Peningkatan Kualiatas Pelayanan Publik).**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang yang telah diuraikan diatas, dapat disusun rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Probolinggo?
2. Faktor yang mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Probolinggo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Probolinggo.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik (UPKP2) di Kabupaten Probolinggo.

## **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tambahan ilmu pengetahuan dan data untuk peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Probolinggo.
2. Memberikan kontribusi dan saran dalam perbaikan pelayanan publik di Kabupaten Probolinggo.
3. Memberikan edukasi kepada masyarakat untuk hadir dan berperan serta dalam perbaikan pelayanan public di Kabupaten Probolinggo.

## **E. Sistematika Penulisan**

Agar lebih memahami skripsi ini, maka skripsi ini dikelompokkan ke dalam beberapa sub bab pembahasan dan menggunakan sistematika penyampaian sebagai berikut :

### **1. Bab I Pendahuluan**

Bab I menjelaskan mengenai uraian secara umum mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

### **2. Bab II Landasan Teori**

Bab ini menguraikan tentang kajian pustaka yang berisi penelitian terdahulu, kerangka dasar teoritik, dan kerangka pemikiran tentang peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Kabupaten Probolinggo

### **b. Bab III Metode Penelitian**

Bab ini berisikan jenis penelitian yang digunakan, disini penulis menggunakan penelitian kualitatif, fokus penelitian untuk membatasi studi kualitatif guna memilih mana data yang relevan dan data yang tidak relevan, lokasi dan situs penelitian selama penulis mengumpulkan data, sumber data yang digunakan peneliti, teknik pengumpulan data yang telah ditetapkan berdasar fokus penelitian, pelaksanaan penelitian, dan analisis data yang diperoleh dari berbagai sumber.

### **c. Bab IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Bab ini menjelaskan tentang Gambaran umum Kabupaten Probolinggo antara lain : Letak geografis Kabupaten Probolinggo,

demografi penduduk Kabupaten Probolinggo, keadaan pemerintahan Kabupaten Probolinggo, Kualitas Pelayanan Publik (UPKP2) Penyajian data dan Fokus penelitian, serta Analisi dan Interpretasi Data.

d. Bab V Kesimpulan dan Saran

Berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian skripsi ini.