

BAB III

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini peneliti mencoba untuk memaparkan hasil dari analisis yang diperoleh dari penelitian mengenai Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Tahun 2013-2017. Pembahasan Bab ini akan dimulai dari alat ukur kinerja yang dipakai dalam penelitian ini, alat ukur kinerja akan menentukan sejauh mana Kinerja dari Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Batang Tahun 2013-2017. Adapun alat ukur kinerja yang digunakan dalam penelitian ini memiliki beberapa aspek, antara lain: Produktivitas, Kualitas layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Kemudian dalam aspek pelayanan publik meliputi Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak, Keseimbangan hak dan kewajiban. Dengan kedua unsur yaitu kinerja dan pelayanan publik akan dapat menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Tahun 2013-2017 dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja dari UPKP2.

Kemudian yang terakhir peneliti akan menyimpulkan hasil dari analisis data-data yang didapat dari bab sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan yang menjadi kesimpulan dari penelitian ini.

1.1 Alat Ukur Kinerja Pelayanan

1.1.1 Produktivitas

Produktivitas merupakan pembahasan besar dalam Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Batang Tahun 2013-2017 dimana dari poin ini akan muncul out put atau hasil dari proses kerja UPKP2. Namun tidak sesederhana itu, produktivitas juga mengenai seberapa efektif dan efisien dari kerja UPKP2. Dalam tahapan awal UPKP2 telah melakukan perencanaan dimana setiap periode UPKP2 memiliki target dalam menerima aduan dari masyarakat yang selanjutnya akan diproses dan memunculkan out put berupa solusi dari permasalahan mengenai pelayanan publik yang tidak prima. Dalam penyelesaian aduan juga memiliki strategi dan tahapan-tahapan sehingga penanganan dapat diselesaikan dengan baik.

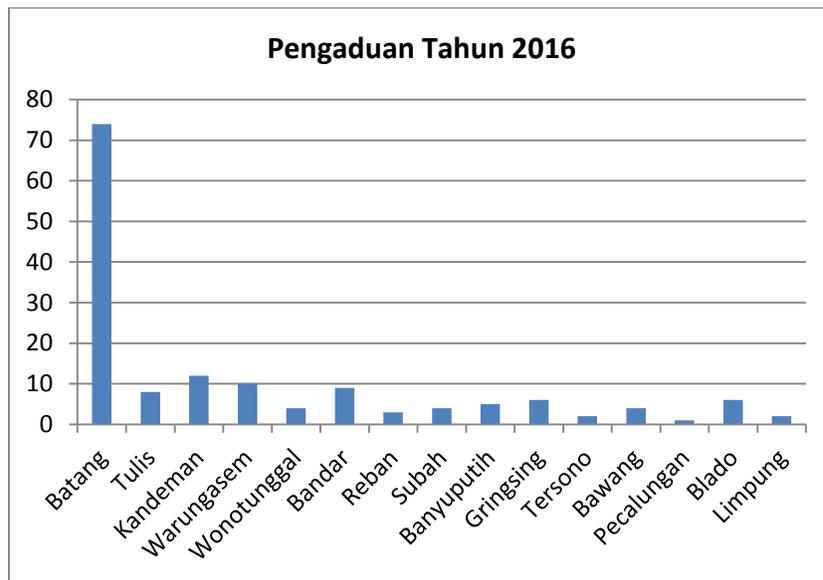
Lebih lanjut dalam produktivitas ini penulis memiliki satu aspek yaitu mengenai realisasi dari pengaduan masyarakat dan penanganan kasus.

1.1.1.1 Realisasi Pengaduan Dan Penanganan Kasus

Sebelum masuk dalam pembahasan utama mengenai pelaksanaan realisasi pengaduan dan penanganan kasus, tahapan awal dalam proses ini adalah melaksanakan penerimaan aduan dari masyarakat. Banyak tantangan dalam proses akomodasi aspirasi masyarakat yang berupa aduan atas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Batang, Kabupaten Batang

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 Batang. Berikut ini merupakan persebaran pengaduan tahun 2016:

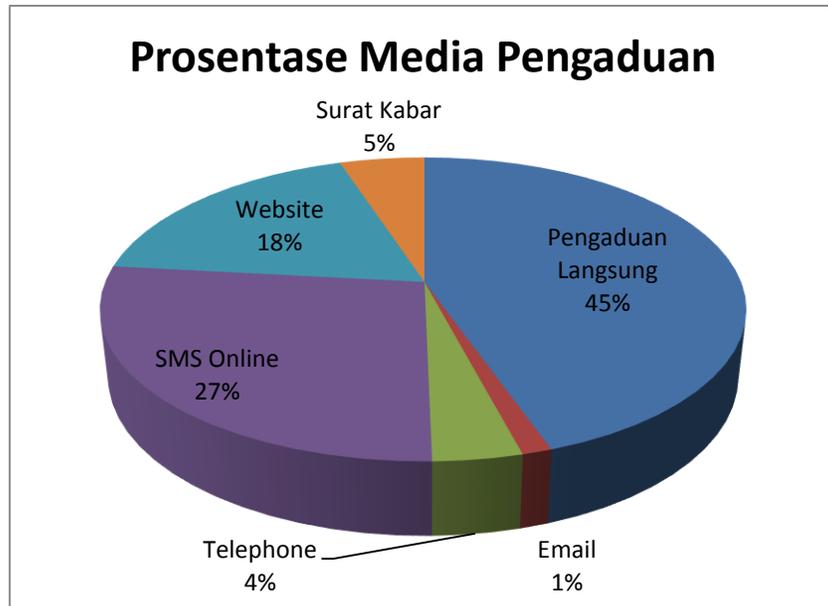
Diagram 3. 1 Pengaduan Tahun 2016



Dari hasil pengaduan oleh masyarakat Kecamatan Batang memiliki nilai tertinggi, Kecamatan Batang merupakan pusat pemerintahan dimana letak kantor UPKP2 juga berada di Kecamatan Batang sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses pelayanan UPKP2 secara langsung. Sedangkan sebagian besar kecamatan di Kabupaten Batang memiliki aduan dibawah angka 10 diantaranya Kecamatan Tulis, Warungasem, Wonotunggal, Bandar, Reban, Subah, Banyuputih, Gringsing, Tersono, Bawang, Pecalungan, Blado, dan Limpung.

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 Batang, selanjutnya melalui media SMS Online, Wbsite, Surat Kabar, E-Mail dan Telepon. Berikut ini merupakan presentase media pengaduan di UPKP2:

Diagram 3. 2 Prosentase Media Pengaduan

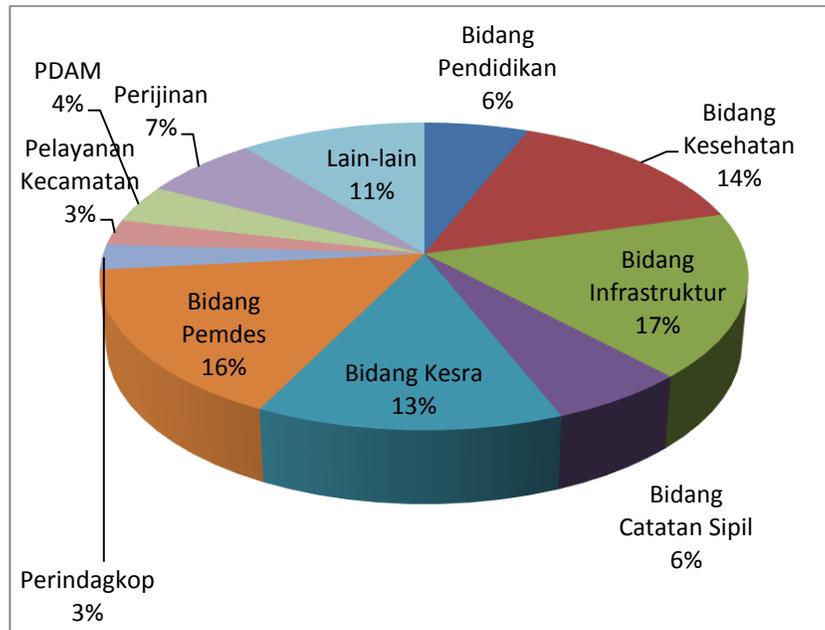


Dari diagram diatas masyarakat lebih banyak yang menggunakan pengaduan langsung ke kantor UPKP2 mencapai 45%, kemudian menggunakan sms online sebesar 27%, melalui website sebesar 18%, surat kabar 5%, menggunakan telepon 4% dan terendah mengirim email sebesar 1%.

Kemudian berdasarkan pada jenis-jenis permasalahan yang di adukan kepada UPKP2 Batang dari masyarakat terdapat beberapa bidang permasalahan antara lain bidang pendidikan, kesehatan, perijinan, permasalahan pelayanan dalam lingkup kecamatan maupun desa/kelurahan dan lain sebagainya.

Dijabarkan berdasarkan prosentase perbidang dapat dilihat pada diagram dibawah ini:

Diagram 3. 3 Prosentase Pengaduan Perbidang



Dapat dilihat bahwa permasalahan pada bidang infrastruktur merupakan prosentase paling besar yaitu 17%, kemudian bidang pemdes(pemerintah desa) 16%, bidang kesehatan 14%, bidang kesra 13%, bidang lain-lain 11%, bidang catatan sipil 6%, bidang PDAM 4%, bidang pelayanan kecamatan 3% dan bidang perindagkop 3%.

Dari berbagai media yang digunakan kemudian diolah dalam beberapa proses dalam tahap awal UPKP2 akan menilai berdasarkan persyaratan formil dan materiil. Setiap pengaduan yang telah memenuhi syarat materiil langsung diadministrasikan/diregister secara Online, sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan penanganannya melalui website www.upkp2.batangkab.go.id atau <http://batang.pantaupbj.or.id>.

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.

Lebih lanjut UPKP2 akan berkoordinasi dengan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (TPKP2). TPKP2 merupakan mitra kerja dalam

upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Batang dimana TPKP2 berisi pejabat-pejabat pemerintahan antara lain:

- a. Wakil Bupati (Pengarah)
- b. Sekretaris Daerah (Pengarah)
- c. Asisten Administrasi (Ketua Tim)
- d. Kepala Bagian Organisasi (Sekretaris Tim)

Jadi dalam pelaksanaannya UPKP2 yang merupakan representasi dari masyarakat bekerja sama dengan TPKP2 yang mempresentasikan sebagai perwakilan dari pemerintah, semua hasil dari kinerja UPKP2 akan diolah secara bersama-sama dengan TPKP2 yang kemudian dapat dijadikan sebagai masukan untuk pemerintah untuk digunakan sebagai dasar pembuatan kebijakan atau penanganan permasalahan pelayanan publik di Kabupaten Batang.

Pelaksanaan realisasi pengaduan dan penanganan kasus dimulai dari target pihak UPKP2 menetapkan berapa banyak jumlah aduan yang menjadi target dalam satu tahun, kemudian aduan dari masyarakat akan diproses sehingga mendapatkan cara penyelesaian permasalahan.

Berikut merupakan target penyelesaian pengaduan dari masyarakat:

- a. Tahun 2013 UPKP2 menerima 85 Pengaduan dari target 50 Penyelesaian pengaduan.
- b. Tahun 2014 UPKP2 menerima 137 Pengaduan dari target 75 Penyelesaian Pengaduan

- c. Tahun 2015 UPKP2 menerima 111 Pengaduan dari target 80 Penyelesaian Pengaduan.
- d. Tahun 2016 UPKP2 menerima 150 Pengaduan dari target 90 Penyelesaian Pengaduan.
- e. Tahun 2017 UPKP2 telah menerima sebanyak 83 Pengaduan dari target 100 Penyelesaian Pengaduan.

Total penanganan pengaduan UPKP2 sejak tahun 2013-2017 sebanyak 645 Pengaduan yang masuk dan sekitar 95% tertangani dengan baik.

Terdapat beberapa bidang yang memperoleh pengaduan terbanyak diantaranya adalah bidang Infrastruktur, Pemerintahan Desa, Pendidikan, Kesehatan, Administrasi Kependudukan, perijinan dan bidang lainnya. Penyelesaian masalah dapat memiliki beberapa bentuk dimana banyak permasalahan aduan yang menjadi rekomendasi kepada Bupati Kabupaten Batang, ada juga yang telah berbentuk nyata seperti pada beberapa bidang sebagai berikut:

a. Bidang Pendidikan

Pengaduan masih terkait dengan pungutan, sumbangan, pengadaan LKS/buku paket, dan ekstrakurikuler di luar kegiatan belajar mengajar di sekolah.

Terkait dengan pungutan dan sumbangan, pemerintah daerah sudah menerbitkan Peraturan Bupati (Perbup) No. 16 Tahun 2014 Tentang Pendanaan Pendidikan di Kabupaten Batang yang di dalamnya juga diatur tentang Pungutan dan Sumbangan. Dengan adanya peraturan tersebut,

seharusnya sekolah dapat memahami tentang Pungutan dan Sumbangan. Namun demikian masih banyak dijumpai pungutan di sekolah.

UPKP2 menyarankan kepada semua pihak, terutama Dinas Pendidikan dan UPTD untuk selalu melakukan pembinaan kepada sekolah, khususnya terkait dengan pungutan dan sumbangan. Sekolah juga perlu didorong untuk senantiasa mendorong partisipasi walimurid, melakukan transparansi anggaran dan melakukan pertanggungjawaban (*akuntability*) setiap dana yang dihimpun dari masyarakat.

b. Bidang Infrastruktur

Pengaduan bidang infrastruktur cukup mendominasi (17%).

Pengaduan yang masuk meliputi:

1. Permohonan perbaikan Infrastruktur jalan yang rusak
2. Permohonan perbaikan saluran irigasi dan drainase yang rusak
3. Penertiban tempat pembuangan sampah
4. Permohonan perbaikan penerangan jalan di daerah yang rawan.
5. Permohonan pemantauan pelaksanaan proyek pemerintah.

Dalam kaitannya dengan pengawasan pelaksanaan proyek pemerintah, Pemerintah Daerah perlu dengan tegas untuk memberikan pembinaan, bahkan sanksi yang tegas kepada rekanan nakal yang tidak mempunyai orientasi membangun Kabupaten Batang menjadi lebih baik. Bahkan jika perlu di *black list* dan tidak dilibatkan dalam proyek pembangunan berikutnya.

c. Bidang Kesejahteraan Rakyat

Pengaduan bidang kesra yang masuk terkait dengan kesejahteraan rakyat pada tahun 2016 cenderung naik, meliputi:

1. Permohonan bantuan sosial
2. Permohonan bantuan biaya pengobatan/perawatan di RS
3. Permohonan bantuan biaya pendidikan
4. Permohonan JAMKESDA
5. Permohonan bantuan renovasi rumah (RLTH)
6. Permohonan bantuan bagi guru Wiyata Bhakti, dll.

Pengaduan yang masuk tidak serta merta diselesaikan, tetapi dilakukan verifikasi lapangan dan dilakukan kajian internal Unit. UPKP2 selanjutnya berkoordinasi dengan dinas terkait, CSR dan pihak lain yang tidak mengikat. Permohonan bantuan yang tidak bisa dicover oleh Pemerintah/Bagian Kesra, dikoordinasikan dengan CSR yang dikelola oleh PDAM dan dibantu dengan Perkumpulan Amal Warga Insani (ALGANI) yang digagas oleh anggota UPKP2. Bantuan ada yang didistribusikan secara langsung dan melalui koordinasi dengan pihak terkait.

d. Bidang Perizinan

Beberapa pengaduan yang masuk terkait dengan perizinan meliputi:

- Banyaknya kontraktor yang melakukan pembangunan menara (*tower provider*), sementara ijin belum keluar.

- 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.
- 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 Batang. 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 Batang dimulai sejak bulan April tahun 2015 dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Batang Nomor 3 Tahun 2015 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Bupati Batang Nomor 77 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Batang Nomor 3 Tahun 2015 Tentang Pelimpahan Sebagian Urusan yang Menjadi Kewenangan Bupati Kepada Camat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Batang. Adapun jenis pelayanan perizinan yang dilimpahkan ke Kecamatan adalah : a. IMB dengan luas kurang dari 100 m² ; 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 Batang, 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 mengajar sesuai 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 Batang 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 Batang.
- 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 Batang perlu mengambil langkah strategis dan partisipasi aktif dalam upaya menertibkan galian C, meskipun kewenangan ada pada pemerintah provinsi, tetapi dampaknya adalah teradap warga Kabupaten Batang.
 - 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. 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 Batang.
- 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.
 - f. Setiap SKPD harus membuat pos pengaduan terkait pelayanan publik.

1.1.2 Kualitas Pelayanan

Aspek kualitas pelayanan akan membuat masyarakat menjadi nyaman dalam melakukan pengaduan, dalam konteks ini penulis memiliki dua aspek yaitu mengenai kemudahan alur pelayanan dan mengenai sarana prasarana yang menunjang dalam melakukan pelayanan pengaduan.

1.1.2.1 Kemudahan Alur Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan pengaduan dilaksanakan dengan beberapa cara yaitu dapat dilakukan secara langsung datang ke kantor UPKP2 atau dengan cara online atau memanfaatkan media lain seperti SMS, e-mail atau telepon.

Cara Melapor:

a. Pengaduan Langsung

Pelayanan secara langsung dapat dilakukan dengan datang ke alamat kantor UPKP2 yang terletak di Jalan Veteran No.4 Batang, dan kemudian pihak UPKP2 mempersilahkan untuk dapat mengisi formulir yang telah disediakan, laporan yang diterima akan diverifikasi yang kemudian akan di upload di website <http://batang.pantaubj.or.id//main>.

b. Melalui Website

Dengan cara online dan mengisi formulir secara online di <http://batang.pantaubj.or.id//reports/submit> selanjutnya akan langsung masuk aduan dari masyarakat ke sistem UPKP2. Masyarakat dapat memantau apakah laporannya sudah ditindak lanjuti atau belum dengan melihat website yang sama dan cek lampu indikator yang ada dalam laporan tersebut, jadi jika lampu indikator masih berwarna merah tandanya masih dalam proses verifikasi atau proses penyelesaian aduan dan jika sudah hijau maka aduan dinyatakan sudah diproses dan selesai.

c. Melalui SMS Online

Melalui SMS Online masyarakat bisa mengirimkan pesan singkat kepada nomor yang telah ditentukan dan melengkapi data yang dibutuhkan beserta aduan yang akan di sampaikan kepada UPKP2 Batang seperti berikut:

- Ketik laporan anda secara lengkap dan kirimkan melalui SMS ke Nomor 085705050286
- Selanjutnya pelapor akan menerima balasan dari UPKP2 untuk melengkapi biodata diri
- Kirim biodata pelapor dengan format Laporan(spasi>Nama Terang(spasi)Alamat Lengkap

d. Melalui Email

Melalui Email untuk mempermudah pelayanan dengan cara menyampaikan deskripsi pengaduan dan biodata pengadu melalui email UPKP2: upkp2_btg@yahoo.co.id

e. Melalui Telepon

Dapat juga melalui telepon dengan menghubungi nomor telepon pengaduan UPKP2 di 0285391380.

Media yang digunakan UPKP2 Batang kepada masyarakat sangat beragam hal ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pelayanan. Alur pelayanan yang mudah dapat diterima oleh masyarakat, Ja'far ketua komunitas disabilitas menyatakan bahwa

"untuk alurnya mudah mas dan saya diarahkan dan didampingi, disana saya mengisi buku tamu terus melakukan pelaporan lebih lanjutnya saya dikabari lewat surat dan WhatsApp"

Kemudian menurut Gigih Suryohartomo, masyarakat yang melakukan pelaporan mengatakan bahwa

"saya datang langsung ke kantor disana saya diterima petugas dari alur pelaporan mudah, karena saya dijelaskan mengenai langkah-langkahnya dalam pelayanan dan masyarakat hanya melapor membantu jika dimintai data atau keterangan lanjutan".

Dari masyarakat memberikan respon positif atas pelayanan yang diberikan oleh UPKP2 Batang kepada masyarakat, 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.

Lebih lanjut UPKP2 akan berkoordinasi dengan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (TPKP2). TPKP2 merupakan mitra kerja dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang ada di Kabupaten Batang dimana TPKP2 berisi pejabat-pejabat pemerintahan antara lain:

- a. Wakil Bupati (Pengarah)
- b. Sekretaris Daerah (Pengarah)
- c. Asisten Administrasi (Ketua Tim)
- d. Kepala Bagian Organisasi (Sekretaris Tim)

Hasil dari koordinasi dengan TPKP2 akan menjadi masukan Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dalam membuat kebijakan mengenai pelayanan publik di Kabupaten Batang.

1.1.2.2 Sarana Dan Prasarana

Berdasarkan hasil observasi sarana dan prasarana untuk dapat menunjang kinerja UPKP2 Batang dirasa cukup, berikut adalah tabel inventaris UPKP2 Kabupaten Batang

Tabel 3. 1 Inventaris UPKP2 Kabupaten Batang

No	Nama Barang	Merk	Jumlah	Keadaan	Keterangan
1	Mobil Kijang	Kijang LX	1	Baik	
2	Motor	Honda Win	1	Rusak	
3	Komputer All In	Assus	1	Baik	
4	Radio Compo	Polytron	1	Baik	
5	Kamera Saku	Sony	1	Rusak	

6	Komputer PC	Lenovo	1	Baik	Pernah perbaikan
7	Printer Laser	Canon	1	Baik	
8	Layar Proyektor	-	1	Baik	
9	Proyektor	Epson	1	Baik	
10	Perekam Suara	Sony	1	Baik	
11	Kursi	Chitose	10	Baik	
12	Papan Nama	-	1	Baik	
13	Gedung	-	1	Baik	

UPKP2 Batang telah memiliki kantor di Jalan Veteran No.4 Batang yang dapat memudahkan dalam menerima aduan dari masyarakat dan juga jarak antara kantor dengan kompleks pemerintahan sangat dekat ini dapat mempermudah dalam koordinasi dengan dinas-dinas pemerintahan atau TPKP2 yang berisi pejabat daerah. UPKP2 memiliki website aktif yang dapat digunakan sebagai sumber informasi bagi masyarakat untuk dapat melakukan akomodasi aspirasi berupa aduan mengenai pelayanan publik yang buruk.

Kondisi dari kantor UPKP2 Batang juga dirasa cukup, terdapat ruang tamu yang memadai untuk dapat menerima aduan dari masyarakat serta tamu-tamu dari OPD lain untuk berkoordinasi, terdapat ruang rapat yang baik dengan perlengkapan penunjang rapat yang memadai, terdapat ruang kerja.

Menurut Huda Arditama mengatakan bahwa

"dari saya pribadi sih cukup mas dari masyarakat juga kan datang satu dua orang saja kalau yang datang sekaligus banyak ya saya rasa kurang buat kapasitas ruangnya"

Kapasitas ruangan sangat cukup terdapat beberapa ruangan yang bisa digunakan untuk menerima pelaporan masyarakat, namun jika masyarakat yang datang mencapai puluhan akan ada masyarakat yang menunggu diluar ruangan. Dari observasi yang dilakukan, dalam pelaporan masyarakat datang silih berganti dan tidak terjadi penumpukan yang mengakibatkan kekurangan kapasitas ruangan UPKP2 Batang.

Menurut Daryono mengatakan bahwa

"sudah ada ruangan khusus buat laporan tapi ruangan agak panas tidak ada kipas angin"

Sarana dan prasarana yang dimiliki UPKP2 sudah cukup baik namun dari hasil observasi tidak adanya kipas angin atau pendingin ruangan menjadi masukan dari masyarakat.

Menurut Ika Yuliana mengatakan bahwa

"sarana dan prasarana cukup untuk pelaporan sudah ada kantornya dan ruangan untuk lapor juga sudah ada, diawal diterima di ruang tamu tapi untuk fasilitas penunjang masih kurang karena ga ada AC dan semacamnya"

1.1.3 Responsivitas

Responsivitas adalah suatu kemampuan dari organisasi publik dalam mengenali kebutuhan dari masyarakat, menyusun agenda-agenda, mengetahui prioritas pelayanan, dan melakukan perbaikan-perbaikan yang berupa

pengembangan program pelayanan publik menjadi lebih baik lagi yang sesuai dengan aspirasi masyarakat. Aspek dari Responsivitas ada dua yaitu Kemampuan dan Kecepatan dalam memberikan pelayanan dan kemudahan akses pelayanan.

1.1.3.1 Kemampuan Dan Kecepatan Dalam Memberikan Pelayanan

Dengan banyaknya respon dari masyarakat yang melakukan aduan mengenai pelayanan publik membuat UPKP2 terus berbenah. Pelayanan prima tidak hanya datang dari pelayanan publik dari OPD yang melaksanakan pelayanan publik, namun dari UPKP2 sendiri harus memberikan pelayanan yang prima sesuai dengan keinginan masyarakat. Untuk dapat melakukan pelayanan yang baik UPKP2 harus memiliki kualitas yang baik dari segi satu kesatuan tim atau secara individu. Dalam hal kemampuan anggota UPKP2 dirasa mampu karena sebelumnya menjalani proses seleksi yang dilakukan secara terbuka dan sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Kerja-kerja UPKP2 membutuhkan *skill* yang memadai, khususnya dalam proses mediasi, investigasi dan penulisan laporan. Mediasi diperlukan untuk memfasilitasi sengketa antara pemberi layanan dan penerima layanan dan menemukan titik temu antara keduanya jika dimungkinkan. Kegiatan investigasi juga diperlukan, karena Unit dalam memberikan rekomendasi membutuhkan data atau informasi yang valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Untuk dapat mengumpulkan data dan informasi tersebut diperlukan kemampuan dalam investigasi, sehingga data dan informasi yang diperoleh dapat mendukung hasil kajian dan rekomendasi. SDM yang ada masih perlu ditingkatkan agar lebih kompeten, sehingga dapat melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya.

Yang tidak kalah pentingnya adalah komitmen bersama antar sesama anggota UPKP2 untuk bersama-sama untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang, karena kerja dalam UPKP2 harus dilakukan dengan cara kolektif koligial.

Dalam pelaksanaan kerja jika ada yang tidak dapat ditangani oleh UPKP2, maka UPKP2 akan berkoordinasi dengan TPKP2. Pelaksanaan koordinasi dengan TPKP2 bertujuan agar dapat langsung di tindak lanjuti secara cepat baik dengan dinas-dinas didalam pemerintahan atau lembaga-lembaga secara vertical seperti Kepolisian dll, dalam koordinasi ini pihak UPKP2 menyiapkan data-data yang disusun dalam bentuk laporan untuk menjadi dasar sehingga dapat ditindak lanjuti oleh pihak TPKP2.

Kemudian mengenai kecepatan dalam pelayanan proses pelaksanaan pelayanan dari aduan sampai dengan pemberian rekomendasi tidak semudah yang dibayangkan dimana penyelesaian aduan masyarakat tidak dapat diukur dari lebih awal antara masyarakat satu dengan lainnya dalam melakukan aduan, namun ada beberapa permasalahan yang dapat diselesaikan dengan mudah dan ada yang dapat diselesaikan setelah melakukan berbagai mediasi dengan pihak-pihak terkait sehingga tidak

dapat diukur mengenai kesamaan penyelesaian dari masing-masing aduan. ada tahapan-tahapan yang dilakukan dalam proses pengelolaan aduan, tahapan-tahapannya sebagai berikut:

- a. Klarifikasi kepada pengadu
- b. Rapat kajian tim/anggota, melakukan analisis masalah penyebab pengaduan dan menyusun rencana tindak lanjut
- c. Verifikasi lapangan dan melakukan klarifikasi langsung kepada teradu
- d. Koordinasi kepada pihak/dinas terkait baik secara langsung, melalui telephone maupun dengan surat
- e. Memfasilitasi/Mediasi antar para pihak jika pengaduan tersebut berpotensi sengketa
- f. Memfasilitasi dan memberikan metode yang tepat dalam memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang tepat kepada pihak/dinas terkait
- g. Menyampaikan hasil tindak lanjut pengaduan kepada pengadu
- h. Memberikan rekomendasi kepada Bupati selaku pembina pelayanan publik
- i. Melakukan pemantauan kinerja pelaksana pelayanan dan evaluasi hasil pelayanan

Menurut Jafar mengatakan bahwa

"sangat bagus mas saya dirangkul dan dibantu, diterima dalam pelaporan dan dijelaskan tahapannya, bahkan saya dibantu

dalam hal pengadaan alat-alat bantu bagi penyandang ada tongkat dan kursi roda"

Pelayanan pengaduan secara langsung yang dilakukan oleh UPKP2 pada jam kerja yaitu 8 jam kerja dari hari senin sampai jumat, namun pelayanan pengaduan secara online bisa dilakukan kapanpun dan akan ditangani setelahnya. UPKP2 mengadakan rapat rutin satu bulan sekali untuk pembahasan masalah penyelesaian aduan, dan akan melakukan rapat-rapat lain diluar rapat rutin untuk berkoordinasi dengan TPKP2 atau dinas-dinas terkait.

1.1.3.2 Kemudahan Akses Pelayanan

Usaha untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang prima sangat diupayakan oleh UPKP2 dimana dengan melihat tantangan yang besar yaitu permasalahan luas wilayah Kabupaten Batang dengan topografi daerah yang beragam maka UPKP2 membuat cara lain agar masyarakat dapat tetap mengakses pelayanan aduan UPKP2. Pelayanan dapat diakses langsung dari *hand phone* mereka dengan cara online. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya pelayanan dapat dilakukan dengan melakukan aduan 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.

Cara-cara tersebut merupakan upaya UPKP2 untuk dapat menerima aduan masyarakat danpa terhambat jarak, waktu, dan biaya.

Berbagai kemudahan dalam masyarakat dapat mengakses pelayanan, UPKP2 juga memiliki kantor yang terletak di Kecamatan Batang berdekatan dengan kompleks pemkab batang yaitu di Jalan Veteran No.4 Kabupaten Batang.

1.1.4 Responsibilitas

Dalam aspek responsibilitas penulis memiliki dua poin pembahasan yang pertama mengenai pencapaian program/ kegiatan sesuai dengan program kerja dan yang kedua memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan. Kedua poin tersebut saling berkesinambungan antara satu dengan lainnya dimana pelaksanaan kegiatan sesuai dengan target atau melebihi target sangat membutuhkan aspek komitmen yang kuat dari masing-masing anggota UPKP2.

1.1.4.1 Pencapaian Program/ Kegiatan Sesuai Dengan Program Kerja

UPKP2 memiliki program kerja dan memiliki target-target kerja seperti penetapan jumlah aduan tiap tahun seperti data berikut:

- a. Tahun 2013 UPKP2 menerima 85 Pengaduan dari target 50 Penyelesaian pengaduan.
- b. Tahun 2014 UPKP2 menerima 137 Pengaduan dari target 75 Penyelesaian Pengaduan

- c. Tahun 2015 UPKP2 menerima 111 Pengaduan dari target 80 Penyelesaian Pengaduan.
- d. Tahun 2016 UPKP2 menerima 150 Pengaduan dari target 90 Penyelesaian Pengaduan.
- e. Tahun 2017 UPKP2 telah menerima sebanyak 83 Pengaduan dari target 100 Penyelesaian Pengaduan.

Tidak hanya dalam konteks out put saja Ketua UPKP2 Bapak Wahid menyatakan bahwa

“kami melaksanakan proker sesuai dengan perencanaan dan strategi yang telah di rencanakan, kami memiliki SK yang berlaku sampai tahun 2021 dan selama itu juga kami akan menjalankan kegiatan pelayanan aduan kepada masyarakat sesuai dengan aturan yang ada, koordinasi dengan dinas dan TPKP2 selalu dilakukan kami agar dapat tercipta pelayanan publik yang baik”

Jadi pencapaian program kegiatan bersifat fluktuasi dimana tidak selalu sesuai dengan target yang ditentukan terkadang melebihi dan terkadang tidak lebih dari target.

Dari sekian banyak pengaduan yang masuk, hampir 95% pengaduan dapat diselesaikan.

1.1.4.2 Memiliki Komitmen Dalam Memberikan Pelayanan

UPKP2 dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar dapat menampung aspirasi dari masyarakat ini merupakan satu komitmen dari pemerintah yang di teruskan melalui UPKP2.

Semua anggota UPKP2 memiliki komitmen yang sama yaitu untuk dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang, atas dasar komitmen yang baik membuat masyarakat menjadi memiliki peran aktif dalam mengawal berlangsungnya UPKP2.

Menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa

“kami meneruskan komitmen dari bapak bupati dan alhamdulillah kami didukung oleh masyarakat dan masyarakat berperan aktif membantu dalam lembaga Studi dan Advokasi Rakyat(LASKAR Batang), LASKAR Batang itu gabungan dari UPKP2, masyarakat dan beberapa mitra (NGO) seperti Omah Rakyat, Omah Tani, Serikat PEKKA, LAKPESDAM NU, FKPB. Mereka menjadi mitra strategis UPKP2”.

Jadi komitmen yang dihadirkan oleh pemerintah yang kemudian diteruskan oleh UPKP2 sampai kepada masyarakat dengan dukungan yang diberikan kepada UPKP2.

1.1.5 Akuntabilitas

Akuntabilitas merupakan satu unsur yang sangat penting karena suatu kegiatan yang baik akan dapat dipertanggungjawabkan, dalam poin ini penulis memiliki satu aspek yaitu mengenai Mempertanggungjawabkan hasil kerja.

1.1.5.1 Mempertanggungjawabkan Hasil Kerja

UPKP2 dibuat oleh pemerintah dan juga dibiayai menggunakan APBD sehingga UPKP2 harus dapat mempertanggungjawabkan anggaran yang masuk dalam UPKP2.

Menurut Abdul Wahid mengatakan bahwa

“laporan pertanggungjawaban dilakukan setiap tahun semua dilaporkan dari jam pengaduan, realisasi, dan laporan dari bidang-bidang, tidak hanya laporan kepada pemerintah kami juga laporan kepada masyarakat, biasanya kami menggunakan media Koran dalam melaporkan ke masyarakat sehingga bisa terpublikasi ke masyarakat”

Pelaksanaan laporan pertanggungjawaban kepada pemerintah dilakukan secara menyeluruh dari anggaran, laporan setiap bidang, laporan mengenai kinerja UPKP2 dll.

Berikut ini merupakan poin-poin laporan UPKP2 tahun 2016, dalam poin awal berisi pendahuluan kemudian penjabaran dari visi, misi, dan strategi dalam memproses aduan, poin selanjutnya dijelaskan dinamika internal dan eksternal UPKP2, selanjutnya berisi tentang laporan kinerja UPKP2 yang berisi: a. penerimaan dan penanganan pengaduan, b. penelitian dan pengembangan, c. pendidikan dan penyadaran masyarakat, d. publikasi informasi dan jaringan, e. pengelolaan pengaduan, f. studi peningkatan pelayanan, dan poin terakhir dalam laporan adalah mengenai usulan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang.

1.1.6 Transparansi

Pelaksanaan transparansi merupakan hal yang dijunjung tinggi oleh UPKP2 Kabupaten Batang 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 Batang contohnya mengenai apa itu UPKP2, tujuan didirikannya, bagaimana cara melakukan pelaporan, bagaimana pemrosesan pelaporan dll. hal tersebut dapat dilihat pada website UPKP2 Kabupaten Batang.

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.

1.1.6.1 Penyediaan Informasi Tentang Pelayanan

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 Abirawa yang dimiliki pemerintah dalam memberikan informasi mengenai keberadaan UPKP2 Kabupaten Batang. 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.

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 Batang (PWB)”

1.1.7 Kondisional

Dalam aspek kondisional penulis memiliki satu poin pembaasan yaitu Dapat melaksanakan program kerja sesuai dengan keadaan/keterbatasan.

1.1.7.1 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 batang, 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 2016 turun menjadi 150jutaan tahun 2017 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 Batang.

1.1.8 Partisipatif

Tujuan dari UPKP2 adalah agar masyarakat berperan aktif dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang. 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 Batang pemerintah membuka untuk dapat mendengar aspirasi masyarakat melalui UPKP2.

UPKP2 Batang 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.

1.1.8.1 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 Batang

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.

1.1.9 Kesamaan Hak

Aspek kesamaan hak memiliki satu poin yaitu pembahasan mengenai keadilan dalam memberikan pelayanan. Dimana tidak ada perbedaan dalam melayani individu satu dengan lainnya, tanpa memandang status dan jabatan

yang dimiliki sehingga didapatkan kesamaan pelayanan yang diterima oleh semua masyarakat yang melakukan pelaporan.

1.1.9.1 Keadilan Dalam Memberikan Pelayanan

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 membeda-bedakan 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.

Menurut Sri Kurniawan mengatakan bahwa

"kalau adil seperti yang dijelaskan sih, UPKP2 tidak membeda-bedakan saya diterima disana dan UPKP2 juga tidak tahu saya kerja apa sugeh opo ora, menurut saya sih sudah bagus tidak dibeda-bedakan mas"

1.1.10 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.

1.1.10.1 Melaksanakan Program Kerja Sesuai Hak Dan Kewajiban

Dalam proses kerja UPKP2 memiliki hak dan kewajiban. UPKP2 berusaha bertindak secara professional 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 Batang, yang tidak kalah penting itu masalah pembangunan pola pikir dari masyarakat karena di Batang 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 Batang sehingga kualitas pelayanan di Kabupaten Batang menjadi lebih baik.