

BAB IV

PENUTUP

2.1 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 Batang dapat terselesaikan 95% atau sebanyak sekitar 612 laporan.
2. Kualitas Pelayanan di UPKP2 sudah dirasa baik dimana UPKP2 Kabupaten Batang 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. Kemudian alur dalam penyelesaian pelaporan dimulai dari pengumpulan data dan informasi, analisis terhadap data dan informasi, klarifikasi para pihak, dan penyusunan rekomendasi. Untuk penyelesaian pengaduan, UPKP2 juga dapat bermemediasi dengan para pihak, kemudian dapat dirujuk kepada instansi lain dalam hal pengaduan yang bukan kompetensi UPKP2, dikoordinasikan dengan instansi terkait jika masalahnya tidak terlalu berat, dan rekomendasi. Lebih lanjut UPKP2 akan berkoordinasi dengan Tim Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (TPKP2) dan hasil dari

koordinasi keduanya menjadi masukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dalam perbaikan pelayanan publik dan pengambilan keputusan atau membuat kebijakan di Kabupaten Batang. Dari segi sarana dan prasarana merupakan faktor yang mempengaruhi kinerja UPKP2 dimana tempat pelayanan atau kantor UPKP2 berpindah-pindah sebelum menempati kantor di Jl Veteran No 4 Batang dan membuat masyarakat sulit mengakses karena keterbatasan informasi, selain hal tersebut UPKP2 dapat mengoptimalkan sarana dan prasarana yang dimiliki dalam melaksanakan kerjanya.

3. Responsivitas sudah sangat baik dimana UPKP2 bekerja sebagai tim secara kolektif kolegial, secara individu juga sudah baik karena sebelumnya anggota UPKP2 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. UPKP2 bermitra dengan masyarakat aduan dari masyarakat ditampung dan diproses untuk kemudian permasalahan dapat terselesaikan, dalam penyelesaian satu masalah dengan masalah lain berbeda sehingga dalam hal waktu penyelesaian juga berbeda. UPKP2 juga sudah baik dalam hal pelayanan mengenai akses masyarakat untuk dapat melakukan aduan dimana topografi Kabupaten Batang 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.

4. **Responsibilitas** penulis memiliki dua poin pembahasan yang pertama mengenai pencapaian program/ kegiatan sesuai dengan program kerja dan yang kedua memiliki komitmen dalam memberikan pelayanan. UPKP2 memiliki program kerja dan memiliki target-target kerja seperti penetapan jumlah aduan tiap tahun seperti data berikut: Tahun 2013 UPKP2 memiliki target 50 pengaduan dengan menerima 85 Pengaduan. Tahun 2014 UPKP2 memiliki target 75 pengaduan dengan menerima 137 pengaduan. Tahun 2015 UPKP2 memiliki target 80 aduan dengan menerima 111 Pengaduan. Tahun 2016 UPKP2 memiliki target 90 aduan dengan menerima 150 Pengaduan. Tahun 2017 UPKP2 memiliki target 100 aduan dengan menerima sebanyak 83 Pengaduan. Dari tahun 2013-2016 target terlampaui namun pada tahun 2017 target yang dipatok tidak tercapai dari target 100 aduan masyarakat hanya menerima 83 pengaduan. Semua anggota UPKP2 memiliki komitmen yang sama yaitu untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan

publik di Kabupaten Batang, dengan komitmen bersama UPKP2 dapat bekerja keras untuk memenuhi target yang dibuat setiap tahunnya.

5. Dalam pelaksanaan akuntabilitas UPKP2 melakukan pertanggung jawaban hasil kerja setiap tahun, pelaksanaan pertanggungjawaban hasil kerja dilakukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Batang dan kepada masyarakat melalui media koran, laporan hasil kerja UPKP2 Kabupaten Batang memiliki poin-poin laporan, 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.
6. Pelaksanaan transparansi dalam UPKP2 dapat dilihat dalam website resmi UPKP2 dimana pelaksanaan aduan dilakukan secara online dan semua masyarakat dapat melihat dan memantau aduan-aduan yang telah ditangani oleh UPKP2. Pemanfaatan beberapa media bertujuan untuk dapat memudahkan masyarakat dalam mengakses informasi dari UPKP2 dimana UPKP2 memiliki website dan akun media sosial untuk memberikan informasi kepada masyarakat. penggunaan media sosial

dirasa masih kurang karena hanya menggunakan Facebook dan belum menggunakan media sosial lainnya yang lebih kekinian dan diminati oleh masyarakat pada umumnya dan kaum milenial pada khususnya.

7. Mengenai kondisional UPKP2 Kabupaten Batang memiliki keterbatasan yaitu dari sarana dan prasarana, sumber daya manusia, dan sumber dana. UPKP2 memiliki 7 anggota dimana dalam pelaksanaan kerja saling membantu satu dengan lainnya, dari segi anggaran UPKP2 menrima dari APBD sekitar 200 jutaan pada tahun 2016 turun menjadi 150jutaan tahun 2017 kembali ke 200 jutaan, dengan anggaran diatas pelaksanaan kegiatan harus dapat dilaksanakan. UPKP2 Kabupaten Batang mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki dan ikhlas bekerja untuk masyarakat karena anggota UPKP2 bekerja sosial.
8. Partisipatif adalah tujuan dari UPKP2 Kabupaten Batang dimana masyarakat ikut berperan aktif dan sadar atas pelayanan prima yang seharusnya dapat diterima. Masyarakat melakukan aduan karena masyarakat peduli dan UPKP2 dapat memfasilitasi serta menjadi wadah. Dalam pelaksanaanya UPKP2 juga tidak menolak jika diberikan kritikan dari masyarakat dimana UPKP2 menyediakan kotak saran sehingga masyarakat dapat memberikan segala kritik dan saran yang membangun agar dapat bekerja lebih baik lagi.
9. Pelaksanaan kesamaan hak tertuang dalam keadilan dalam memberikan pelayanan dimana menurut Ketua UPKP2 Bapak Abdul Wahid, UPKP2

tidak membedakan antara satu dengan lainnya karena semua laporan yang masuk kepada UPKP2 diterima dan diproses sesuai aturan, mengenai lama atau tidaknya aduan diselesaikan bukan karena membedakan tetapi tergantung tingkat kesulitan proses penyelesaian aduan dimana sering melibatkan mediasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sehingga membutuhkan waktu yang relatif lebih lama.

10. Pelaksanaan dari penerimaan aduan sampai pada penyelesaian aduan, semua pihak memiliki hak dan kewajiban. UPKP2 memiliki kewajiban untuk memberikan masukan kepada Bupati dan berkoordinasi dengan OPD 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. Kewajiban UPKP2 adalah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Batang, yang tidak kalah penting adalah membangun pola pikir masyarakat Kabupaten Batang agar masyarakat dapat bersama-sama mengawal berlangsungnya pelayanan publik di Kabupaten Batang.

2.2 Saran

Berdasarkan pada hasil kesimpulan maka dalam rangka peningkatan kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Batang kedepannya maka ada beberapa rekomendasi yang disampaikan, yaitu:

1. Ditujukan kepada Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Untuk dapat melaksanakan tugasnya dengan baik UPKP2 Kabupaten Batang dapat memperbaiki sarana dan prasarana yang masih dirasa kurang. Fasilitas penunjang dalam pelaporan dibutuhkan oleh masyarakat sehingga dapat nyaman dalam melakukan pelaporan.

Dalam penyediaan informasi dinilai masih kurang dimana media yang digunakan dirasa masih belum dapat maksimal dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat Kabupaten Batang, banyak dari masyarakat yang belum mengetahui mengenai UPKP2 Kabupaten Batang. Penggunaan media seperti radio dan surat kabar/koran dirasa kurang efektif karena radio dirasa sudah berkurang peminatnya dan minat baca yang kurang dari masyarakat membuat koran kurang efektif.

UPKP2 Kabupaten Batang sudah menggunakan beberapa media sosial namun belum maksimal, penggunaan media sosial dalam penyampaian informasi dirasa akan sangat efektif dan sesuai dengan

perkembangan jaman sehingga dapat lebih informatif kepada masyarakat Kabupaten Batang.

2. Ditujukan kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Batang

UPKP2 Kabupaten Batang memudahkan Pemerintah Kabupaten Batang untuk dapat melihat aspirasi masyarakat Kabupaten Batang, laporan dari masyarakat yang masuk dan diolah dapat digunakan untuk landasan dalam membuat kebijakan yang tepat sasaran karena berdasarkan dari aspirasi masyarakat Kabupaten Batang itu sendiri.

Dukungan Pemerintah Daerah Kabupaten Batang sangat dibutuhkan agar UPKP2 dapat masuk dan menyelesaikan permasalahan yang diadukan mengenai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh OPD yang terkait di Kabupaten Batang.

sinergi antara UPKP2 dengan Pemerintah Kabupaten Batang akan dapat memperbaiki pelayanan publik di Kabupaten Batang menjadi lebih baik.

3. Ditujukan kepada masyarakat Kabupaten Batang

Keberadaan UPKP2 Kabupaten Batang bertujuan agar masyarakat dapat aktif dan peduli dengan pelayanan publik di Kabupaten Batang, UPKP2 Kabupaten Batang ingin merubah pola pikir dari masyarakat, bahwa pelayanan publik yang prima adalah hak yang seharusnya diterima oleh masyarakat.

Masyarakat harus lebih aktif dalam melakukan laporan mengenai pelayanan publik yang buruk, laporan yang dilakukan oleh masyarakat juga harus dapat dipertanggung jawabkan dan memiliki bukti yang valid, sehingga UPKP2 Kabupaten Batang dapat mudah pada saat diproses sehingga dapat diselesaikan dengan baik, dalam penyelesaian permasalahan masyarakat juga ikutserta jika dibutuhkan, masyarakat harus kooperatif jika dibutuhkan dalam proses penyelesaian permasalahan.