

SINOPSIS

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan acuan dalam melaksanakan pelayanan publik, pelaksanaan pelayanan publik dirasa masih kurang baik. Beberapa daerah mencoba menerapkan aturan yang sudah ada dengan membuat inovasi seperti konsep *smart city* diharapkan dapat menciptakan pelayanan prima.

Berdasarkan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk mengetahui bagaimana kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Batang tahun 2013-2017.

Penelitian ini dilaksanakan di UPKP2 Kabupaten Batang. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara, observasi dan dokumentasi, melakukan wawancara kepada responden yaitu UPKP2 dan wawancara kepada masyarakat kemudian data yang didapat dari wawancara kemudian pengamatan langsung dan di dukung dengan data yang didapat dari dokumentasi. Hasil penelitian Kinerja Unit Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kabupaten Batang sudah baik dibuktikan dengan jumlah aduan yang telah masuk sejumlah 551 ke UPKP2 Kabupaten Batang dapat terselesaikan 95% atau sebanyak 523 laporan. Dengan hasil tersebut UPKP2 Kabupaten Batang telah melaksanakan Visi dan Misinya dengan baik yaitu "Terwujudnya pelayanan prima, untuk kesetaraan dan kesejahteraan masyarakat Batang". Serta terwujudnya Misi UPKP2 Kabupaten Batang yaitu merubah pola pikir masyarakat Kabupaten Batang, bahwa pelayanan publik yang prima adalah hak yang harus diterima oleh masyarakat dan meningkatkan kesadaran mengenai hak pelayanan publik serta mendorong peran masyarakat Kabupaten Batang dalam mengawasi pelayanan publik di Kabupaten Batang.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja unit peningkatan kualitas pelayanan publik adalah kurangnya sarana dan prasarana penunjang yang memadai, kantor UPKP2 berpindah-pindah sebelum menempati kantor di Jl Veteran No 4 Batang, membuat masyarakat sulit mengakses karena keterbatasan informasi, penyebaran informasi mengenai UPKP2 melalui media masih sangat kurang, banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai UPKP2 Kabupaten Batang sehingga partisipasi dari masyarakat masih kurang, dengan informasi yang kurang dari UPKP2 ditambah dengan masyarakat Kabupaten Batang yang cenderung menerima apa adanya pelayanan yang diberikan, acuh kepada pelayanan yang buruk membuat aspirasi menjadi banyak yang tidak tersalurkan. Sinergi antara UPKP2 dan masyarakat sangat dibutuhkan untuk bisa mendapatkan aspirasi, aspirasi kemudian diproses sehingga terselesaikan permasalahan tersebut namun yang tidak kalah penting adalah sinergi antara UPKP2 dengan pemerintah daerah Kabupaten Batang dimana aspirasi yang masuk dari masyarakat akan disampaikan dan menjadi masukan kepada Organisasi Perangkat Daerah terkait untuk dapat memperbaiki pelayanan yang dirasa masih kurang, kepada bupati laporan aduan aspirasi masyarakat dapat digunakan untuk membuat sebuah kebijakan yang sesuai dengan keinginan masyarakat Kabupaten Batang.

Keywords: Kinerja Organisasi, Pelayanan Publik