

## **BAB II**

### **GAMBARAN BIROKRASI PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO**

#### **2.1 Gambaran Umum Birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo**

Gambaran umum Reformasi Birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo saat ini dilihat dari 3 (tiga) hal terkait dengan capaian sasaran reformasi birokrasi nasional yaitu: a) Pemerintahan bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme; b) Kualitas pelayanan publik; dan c) Kapasitas dan akuntabilitas kinerja. Penguraian kondisi mencakup hal - hal yang sudah dicapai/sudah baik dan perlu terus dipertahankan atau ditingkatkan, dan hal-hal yang masih perlu disempurnakan, sebagai berikut:

##### **1. Pemerintahan bersih dan bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme**

###### **a. Nilai Zona Integritas**

Pada saat ini sudah ada *pilot project* pelaksanaan pembangunan zona integritas yakni pada DPMPTSP Kota Probolinggo sebagai embrio pelaksanaan WBK-WBM yang nantinya akan diduplikasi oleh perangkat daerah lainnya khususnya bagi perangkat daerah yang memberi pelayanan pada masyarakat.

###### **b. Nilai Efisiensi**

Efisiensi adalah perbandingan yang terbaik antara input (masukan) dan output (hasil antara keuntungan dengan sumber-sumber yang dipergunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas. Pada saat ini upaya efisiensi sudah dilakukan sejak mulai perencanaan anggaran, yaitu dengan mencermati kembali rencana penggunaan anggaran pada Rencana Kegiatan dan Anggaran (RKA) guna mengurangi alokasi-alokasi anggaran dan besarnya yang kurang tepat dan tidak prioritas pembangunan daerah.

c. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

IPK adalah Instrumen pengukuran tingkat korupsi di kota-kota. Indonesia yang dikeluarkan oleh *Transparency Internatioal Indonesia*, dalam hal ini Kota Probolinggo belum dilaksanakan survey penilaian IPK karena belum terlembaganya unit gratifikasi tingkat Kota Probolinggo.

d. Opini Badan Pemeriksa Keuangan (BPK)

Opini BPK merupakan pernyataan atau pendapat profesional BPK yang merupakan kesimpulan pemeriksa mengenai tingkat kewajaran informasi yang disajikan dalam laporan keuangan. Pemerintah Kota Probolinggo telah memperoleh opini Wajar Dengan Pengecualian (*Qualified Opinion*) 2 tahun berturut-turut bahwa laporan keuangan entitas yang diperiksa, menyajikan secara wajar dalam semua hal yang material, posisi keuangan, hasil usaha, dan arus kas entitas tertentu sesuai dengan prinsip akuntansi yang berlaku umum di Indonesia.

e. Penurunan temuan pemeriksaan yang bersifat finansial

Temuan pemeriksaan yang bersifat finansial cenderung menurun yakni dengan peningkatan peran APIP dan perubahan paradigma perangkat daerah dalam meningkatkan akuntabilitas dan pertanggung jawaban keuangan.

f. Pelaksanaan *e-procurement* dari jumlah paket yang dilelangkan

Pada saat ini telah terbentuk Unit Layanan Pengadaan (ULP) yang menjadi bagian dari bagian pembangunan Sekretariat Daerah Kota Probolinggo dengan Peraturan Walikota Nomor 80 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Perangkat Daerah Kota Probolinggo yang mendukung peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam mekanisme pengadaan barang/jasa. Nasional, namun masih di bawah target RPJMD Kota Probolinggo 2014-2019 sebesar 100%.

## 2. Kualitas pelayanan publik

### a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Nilai IKM rata-rata satuan/ unit penyelenggara pelayanan publik tahun 2017 nilainya 79,30 (kategori baik).

### b. Integritas Pelayanan

Dalam hal integritas pelayanan ini, sebagian besar satuan/ unit pelayanan publik telah memiliki maklumat pelayanan yang dipasang/ ditempel di tempat strategis satuan/ unit pelayanan dan merupakan janji jaminan untuk melaksanakan pelayanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan.

### c. Tingkat kepatuhan pada Standar Pelayanan

Sebagian besar unit pelayanan sudah mempunyai Standar Pelayanan namun prosentase (%) tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Standar Pelayanan belum dievaluasi/ diukur secara sistematis.

### d. Peningkatan Pelayanan Publik

Pada evaluasi kinerja pemerintah daerah di bidang pelayanan publik bahwa dilaksanakan gelar inovasi pelayanan publik pemerintah kota Probolinggo sebagai salah satu ajang penilaian dan peningkatan pelayanan publik pemerintah kota.

### e. Visi dan Misi

Pemerintah Kota Probolinggo dalam Peraturan Daerah Kota Probolinggo Nomor 3 Tahun 2018 tentang Perubahan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Kota Probolinggo Tahun 2014 - 2019 mempunyai Visi terwujudnya -

” Probolinggo Kota Jasa Berwawasan Lingkungan Yang Maju, Sejahtera dan Berkeadilan ” dengan Misi :

1. Membangun Masyarakat Kota Probolinggo Yang Semakin Berkualitas dan Berdaya Saing;
2. Membangun Perekonomian Kota Probolinggo Yang Kompetitif, Kokoh dan Berkeadilan;
3. Meningkatkan Kinerja Pemerintahan Kota Probolinggo Didukung Akuntabilitas, Profesionalitas dan Perluasan Partisipasi Publik;
4. Mewujudkan Kota Probolinggo Sebagai Kota Jasa Yang Ramah Lingkungan Dengan Pembangunan Infrastruktur Perkotaan Yang Berkelanjutan;
5. Memperkokoh Kehidupan Sosial Kemasyarakatan Kota Probolinggo Dalam Bingkai Kearifan Lokal.

3. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja

a. Nilai akuntabilitas kinerja

Hasil evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) tahun 2017 sebesar 60.14 dengan kategori B (baik), hasil ini cukup baik mengingat komitmen peningkatan kinerja oleh Kepala Daerah telah diterjemahkan dan berupaya perubahan oleh Pimpinan perangkat daerah Kota Probolinggo.

b. Nilai Kinerja Organisasi

Berdasarkan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kota Probolinggo Tahun 2017 pencapaian dari tujuan pembangunan dengan beberapa sasaran dan indikator bahwa dari 11 (sebelas) tujuan, 9 (Sembilan) tujuan dengan sasaran dan indikator pencapaiannya diatas 90% dan hanya 2 (dua) tujuan dengan sasaran dan indikator pencapaiannya kurang dari 90% yang telah ditetapkan dalam dokumen Penetapan Kinerja Pemerintah Kota Probolinggo Tahun 2017 dan mengacu pada sasaran dan indikator kinerja yang tercantum dalam RPJMD Kota Probolinggo 2014-2019.

## 2.2 Harapan Pemangku Kepentingan

Kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan merupakan gambaran profil birokrasi yang ingin dicapai dalam kurun waktu 5 (lima) tahun ke depan yang meliputi: 1) Pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; 2) Kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan 3) Kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi. Berikut kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan sesuai dengan harapan para pemangku kepentingan:

### 1. Pemerintahan bersih dan bebas KKN

#### a. Nilai Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi

Harapan terhadap Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi adalah seluruh perangkat daerah menerapkan zona integritas dan memperoleh predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dan Wilayah Bebas Korupsi. Sehingga nilai Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi termasuk tinggi.

#### b. Nilai Efisiensi

Harapan terhadap peningkatan nilai efisiensi (penggunaan anggaran) adalah ketersediaan anggaran yang proporsional, kesesuaian, Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) sesuai dengan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) serta meningkatnya efisiensi belanja modal dengan penerapan *e-proc* 100% dari paket yang dilelangkan.

#### c. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

Kondisi yang diharapkan Pemerintah Kota Probolinggo Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dengan nilai tinggi yang menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Probolinggo bebas korupsi. Hal ini akan dilaksanakan survey oleh lembaga independen atau lembaga swadaya masyarakat yakni Transparansi Internasional Indonesia.

#### d. Opini BPK

Harapan yang ingin diwujudkan Pemerintah Kota Probolinggo untuk memperoleh opini Wajar Tanpa Pengecualian (*Unqualified Opinion*). Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan keuangan di

lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo sudah sesuai standard akuntansi pemerintah (SAP) dan Akuntabel.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

### a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Kondisi yang diinginkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meningkat menjadi sangat baik atau diatas 81,26. Hal ini akan menunjukkan bahwa secara umum penyelenggaraan/ pelaksanaan pelayanan publik sudah baik.

### b. Integritas Pelayanan

Kondisi yang diharapkan adalah Pemerintah Kota Probolinggo memiliki Integritas Pelayanan yang tinggi. Semua penyelenggara/ pelayanan publik mempunyai integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas.

### c. Tingkat kepatuhan pada Standar Pelayanan

Kondisi yang diharapkan adalah penyelenggara/ pelaksana pelayanan publik memiliki tingkat kepatuhan yang tinggi pada Standar Pelayanan yang telah disusun.

### d. Peningkatan pelayanan publik

Harapan yang diinginkan dengan adanya peningkatan pelayanan publik melalui gelar inovasi pelayanan publik adalah adanya inovasi pelayanan publik yang terus berkembang dan menjadi solusi melayani masyarakat.

## 3. Kapasitas dan akuntabilitas kinerja

### a. Nilai Akuntabilitas kinerja

Nilai akuntabilitas kinerja yang diharapkan adalah diperolehnya predikat sangat baik dengan nilai evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) 80. Hal ini menunjukkan tingkat akuntabilitas kinerja instansi Pemerintah Kota Probolinggo tinggi dan program/kegiatan yang dilaksanakan dapat dipertanggung jawabkan secara terukur.

b. Nilai kinerja organisasi

Kondisi yang diharapkan dari nilai kinerja organisasi ini adalah diperolehnya nilai kinerja organisasi yang tinggi. Kondisi ini diawali dengan adanya penilaian kinerja secara komprehensif yang menunjukkan nilai kinerja organisasi yang lebih efektif berorientasi *outcome*.

### 2.3 Permasalahan Birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo

Permasalahan yang ada didalam birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo pada 8 (delapan) area perubahan (reformasi birokrasi) guna mewujudkan harapan para pemangku kepentingan sangat banyak dan kompleks. Pada 8 (delapan) area perubahan dengan permasalahan - permasalahan sebagai berikut:

1. Penataan dan Penguatan Organisasi

Permasalahan-permasalahan penataan dan penguatan dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain:

- a. Adanya sub urusan yang dilaksanakan oleh OPD yang tidak berwenang untuk menangani urusan tersebut;
- b. Pelaksanaan tugas dan fungsi tidak sesuai sehingga adanya tumpang tindih tugas dan fungsi;
- c. Pelaksanaan pelimpahan kewenangan yang belum optimal;
- d. Pelaksanaan evaluasi dan analisis pelaporan keberhasilan organisasi belum dilaksanakan secara optimal;
- e. Pelaksanaan evaluasi dan analisis kemampuan organisasi yang adaptif terhadap perubahan belum dilaksanakan.

2. Tatalaksana

Permasalahan-permasalahan Tatalaksana dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain :

- a. Belum dilaksanakan evaluasi terhadap penyusunan *bussines process OPD*;
- b. Belum optimalnya pelaksanaannya SOP pada OPD;
- c. Penggunaan sarana dan prasarana kerja yang belum efisien dan efektif;

- d. Belum dilaksanakan absensi elektronik secara terentral;
  - e. Belum optimalnya pelaksanaan *e-government* .
3. Peraturan Perundang-undangan
- Permasalahan-permasalahan Peraturan Perundang-undangan dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota antara lain :
- a. Penggunaan kewenangan diskresi Pemerintah Daerah yang belum optimal.
4. Sumber Daya Manusia Aparatur
- Permasalahan-permasalahan Sumber Daya Manusia Aparatur dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain :
- a. Belum tersedianya pedoman standar kompetensi jabatan;
  - b. Penempatan pegawai belum sesuai kompetensi dan kualifikasi;
  - c. Jumlah pegawai yang tidak proposional dan profesional;
  - d. Belum adanya pedoman yang mengatur tentang analisis beban kerja JFU dan JFT;
  - e. Penegakan dan pembinaan disiplin pegawai oleh atasan langsung belum optimal;
  - f. Pengukuran kinerja pegawai yang belum optimal;
  - g. Belum memiliki manajemen karir yang terdiri dari perencanaan, pengembangan, pola karir, dan kelompok rencana suksesi yang diperoleh dari manajemen talenta;
  - h. Belum adanya regulasi tentang pendampingan kepada PNS dari tindakan penyalahgunaan wewenang;
  - i. Belum optimalnya sistem informasi berbasis kompetensi yang terintegrasi dan dapat diakses oleh seluruh PNS;
5. Pengawasan
- Permasalahan-permasalahan Pengawasan dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain :
- a. Belum optimal satgas SPIP di OPD dan tingkat Kota;
  - b. Kompetensi SDM APIP yang kurang memadai;
  - c. Belum adanya layanan konsultasi akuntabilitas keuangan dan kinerja OPD;



- d. Belum optimalnya unit pengendalian gratifikasi;
- e. Belum dibentuknya Whistle Blower Sistem;
- f. Belum adanya aplikasi e-audit terintegrasi;
- g. Belum optimalnya pelaksanaan tugas tim UPP saber pungli;
- h. Belum adanya pedoman pengawasan;
- i. Zona integritas yang belum diterapkan diseluruh OPD ;
- j. Belum dilaksanakan survei dan penilaian IPK (indeks persepsi korupsi);
- k. Belum ada Tim Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi ditingkat kota.

#### 6. Akuntabilitas Kinerja

Permasalahan-permasalahan dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain :

- a. Penyusunan IKU belum berdasarkan proses bisnis;
- b. Belum optimalnya sistem perencanaan, penganggaran dan pelaporan;
- c. Belum adanya pedoman pelaksanaan SAKIP di Kota Probolinggo;
- d. Implementasi SAKIP belum optimal;
- e. Belum tersedianya LPPD berbasis teknologi informasi.

#### 7. Pelayanan Publik

Permasalahan-permasalahan dalam reformasi birokrasi Pemerintah Kota Probolinggo antara lain:

- a. Belum semua OPD melaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- b. Sarana aspirasi pelayanan baik melalui media online dan komunikasi yang belum optimal;
- c. Belum optimalnya aplikasi pelayanan publik;
- d. Belum optimalnya Sarana dan Prasarana penunjang pelayanan publik;
- e. Belum optimalnya profesionalisme petugas pelayanan;
- f. Belum dilaksanakannya evaluasi terhadap penerapan Standar pelayanan publik (SPP);

8. Pola Pikir (*mind set*) dan Budaya Kerja (*culture set*) Aparatur  
Permasalahan-permasalahan dalam reformasi birokrasi Pemerintah  
Kota Probolinggo antara lain :
  - a. Pelaksanaan budaya kerja yang belum optimal di OPD;
  - b. Belum adanya agen perubahan di Pemerintah Kota Probolinggo.