

Peran Pembinaan dan Pengawasan Pemerintah Daerah Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Putri Theresia¹, Agitha Amelia Tambunan², Kellyna Najwa Julyanti³, Keisya Vania Putri Satuhu⁴, Ivan Dermawan⁵

¹⁻⁴ Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran, Indonesia

Email: putri22006@mail.unpad.ac.id^{1*}, agitha22001@mail.unpad.ac.id², kellyna22001@mail.unpad.ac.id³, keisya22001@mail.unpad.ac.id⁴, ivandermawan@mail.unpad.ac.id⁵

Abstract. This research is motivated by challenges in monitoring and developing public services in the Malang Regional Government which require an integrated approach. Investments in human resource development and information technology are needed to increase the efficiency and effectiveness of supervision. Increasing the budget for guidance and supervision, strengthening the independence of supervisory institutions, and utilizing information technology are considered solutions to improve the quality of public services. The research method used in this research is a qualitative method with a literature study approach. This approach was chosen because it allows researchers to explore and understand the phenomenon of coaching and supervision in the context of public services through analysis of various relevant sources of information. The qualitative method focuses on an in-depth understanding of the existing context, processes and dynamics, making it suitable for studying the role of coaching and supervision in improving the quality of public services in the Malang Regional Government. Literature study as part of this qualitative method involves collecting and analyzing data from various sources such as books, academic journals, official government reports, and related policy documents. The research results show that guidance and supervision in the Malang Regional Government has an important role in improving the quality of public services. Coaching is carried out to increase the capacity and performance of state civil servants, while supervision aims to ensure employee compliance with applicable regulations. The main challenges faced are limited human and technological resources. Suggested solutions include investing in human resource development, increasing the budget for guidance and supervision, strengthening the independence of supervisory institutions, and utilizing information technology to increase the efficiency and effectiveness of supervision.

Keywords: Development, Supervision, Government, City, Apparatus

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh tantangan dalam pengawasan dan pembinaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Malang yang memerlukan pendekatan terpadu. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia dan teknologi informasi diperlukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan. Peningkatan anggaran untuk pembinaan dan pengawasan, memperkuat independensi lembaga pengawas, dan memanfaatkan teknologi informasi dianggap sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami dan memahami fenomena pembinaan dan pengawasan dalam konteks pelayanan publik melalui analisis berbagai sumber informasi yang relevan. Metode kualitatif memfokuskan pada pemahaman mendalam terhadap konteks, proses, dan dinamika yang ada, sehingga cocok untuk mengkaji peran pembinaan dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Malang. Studi literatur sebagai bagian dari metode kualitatif ini melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber seperti buku, jurnal akademik, laporan resmi pemerintah, dan dokumen kebijakan terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembinaan dan pengawasan di Pemerintah Daerah Malang memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pembinaan dilakukan untuk meningkatkan kapasitas dan kinerja aparatur sipil negara, sementara pengawasan bertujuan untuk memastikan kepatuhan pegawai terhadap aturan yang berlaku. Tantangan utama yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi. Solusi yang disarankan meliputi investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, peningkatan anggaran untuk pembinaan dan pengawasan, memperkuat independensi lembaga pengawas, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan.

Kata Kunci: Pembinaan, Pengawasan, Pemerintah, Kota, Aparatur

1. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang sangat menjadi urgensi di tengah fenomena globalisasi saat ini, dan Pemerintah Daerah Malang memiliki sebuah peran yang sangat penting dan krusial dalam mengembangkan dan terus meningkatkan kualitas pelayanan publik saat ini. Pelayanan publik yang ada harus dapat menjamin serta memastikan bahwa setiap orang mendapatkan pelayanan yang baik dan juga maksimal, dan hal ini harus dilakukan secara terbuka, berstandar tinggi, dan juga akuntabel. (Muwaroh, 2019) Salah satu indikator kunci untuk menilai kinerja pemerintah adalah melihat dari pelayanan publik yang dihasilkan saat pemerintahan berlangsung, dan pelayanan publik juga akan memiliki pengaruh terhadap penilaian masyarakat kepada kinerja pemerintah.

Pelayanan publik yang sering kali disorot adalah di kota-kota besar contohnya adalah kota Malang, yang merupakan salah satu kota besar yang ada di Indonesia yang juga menghadapi tantangan yang sama dalam mencapai pelayanan publik yang maksimal dan baik. Untuk mencapai pelayanan publik yang baik maka perlu adanya sumber daya yang kompeten, infrastruktur yang baik, dan juga adanya pengawasan yang maksimal serta pembinaan kepada seluruh elemen yang ada untuk mewujudkan kebijakan yang telah direncanakan oleh pemerintah daerah agar berjalan lancar dan juga sesuai dengan hal yang telah dicanangkan, dan yang paling penting memiliki pengaruh dan efek yang nyata kepada masyarakat khususnya masyarakat Kota Malang.

Peran pembinaan dan juga pengawasan di Pemerintah Daerah Malang juga berasal dari banyaknya keluhan masyarakat mengenai permasalahan pelayanan publik yang masih jauh dari ekspektasi masyarakat. Pelayanan publik juga memiliki beberapa sektor seperti, pelayanan publik pada kesehatan, pelayanan publik pada pendidikan, dan juga yang paling signifikan adalah pelayanan administrasi yang seringkali terjadi di berbagai kota bahwa adanya kritik mengenai pelayanan yang dirasa kurang optimal dan kurang baik yang diterima oleh masyarakat. contohnya, proses yang sangat berbelit-belit, pelayanan yang tidak ramah dan baik, antrian yang panjang, hingga birokrasi yang sulit dalam mengurus administrasi. dengan seringnya terjadi hal seperti ini maka kondisi ini menunjukkan hal yang sangat memiliki urgensi bahwa masih terdapat celah dan kekurangan di dalam sistem pengawasan dan juga pembinaan pada pelayanan publik yang harus segera diperbaiki agar hal ini tidak terjadi secara terus menerus.

Pemerintah daerah memiliki peran yang sangat penting dalam melakukan evaluasi dan juga pengembangan yang konsisten melalui adanya sistem pembinaan dan juga pengawasan dalam pelayanan publik. Fenomena ini menambah alasan kuat bahwa masih banyak oknum

aparatur negara yang masih belum paham mengenai pelayanan publik dan belum maksimal dalam melakukan pekerjaannya secara profesional. Fenomena ini terjadi karena masih kurangnya pelatihan dan juga pengembangan kompetensi yang harusnya dilakukan secara berkelanjutan dan konsisten bagi para aparatur negara. Selain itu, sistem pengawasan internal yang ada sering kali belum berjalan efektif. Banyak kasus menunjukkan bahwa pengawasan hanya dilakukan secara formalitas tanpa adanya tindak lanjut yang nyata terhadap temuan yang didapatkan. Akibatnya, berbagai permasalahan dalam pelayanan publik sering kali terabaikan dan tidak segera mendapatkan solusi yang tepat. Pembinaan yang ideal seharusnya melibatkan berbagai upaya untuk meningkatkan kapasitas aparatur, baik melalui pendidikan formal maupun pelatihan keterampilan praktis yang relevan dengan tugas mereka.

Dalam konteks pengawasan, penting untuk mengimplementasikan sistem yang mampu mendeteksi dan mencegah praktik-praktik yang merugikan masyarakat seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme. Pengawasan juga harus didukung dengan teknologi informasi yang canggih untuk memudahkan pemantauan dan evaluasi kinerja secara real-time. Secara umum kualitas pelayanan publik yang baik dapat dilihat dari beberapa indikator utama seperti kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, kepuasan masyarakat, dan tidak adanya keluhan atau pengaduan dari masyarakat. (Susetio & Iftitah, 2021) Dalam mencapai hal tersebut peran pembinaan sangat penting karena bertujuan untuk membentuk sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas tinggi. Pengembangan yang berkelanjutan akan membantu PNS memahami tugas dan tanggung jawabnya secara lebih mendalam serta mendorong mereka untuk selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebaliknya pengawasan yang ketat akan menjamin setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan aturan dan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan juga akan memberikan masukan yang konstruktif sehingga perbaikan dan peningkatan kualitas dapat dilakukan secara terus menerus.

Pentingnya penelitian ini juga didorong oleh berbagai perubahan kebijakan dan peraturan yang terus berkembang di tingkat nasional dan daerah. Pemerintah pusat kerap mengeluarkan kebijakan-kebijakan baru yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah, termasuk di Kota Malang. Oleh karena itu, pembinaan dan pengawasan harus adaptif terhadap perubahan tersebut untuk memastikan implementasi kebijakan baru dapat berjalan lancar. Selain itu, dengan desentralisasi, pemerintah daerah mempunyai otonomi yang lebih besar dalam mengurus urusan rumah tangganya sendiri. Hal ini memberikan tantangan sekaligus peluang untuk meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik. Namun, tanpa pembinaan dan pengawasan yang efektif, otonomi ini berisiko menimbulkan disparitas kualitas pelayanan antara satu daerah dengan daerah lainnya. (Wanto, 2018)

Di tengah dinamika dan tantangan tersebut, Pemda Malang diharapkan dapat menjadi contoh dalam menerapkan sistem pembinaan dan pengawasan yang baik. Dengan fokus pada peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai upaya perlu dilakukan secara terpadu dan berkelanjutan. Kolaborasi berbagai pihak baik masyarakat, akademisi, dan swasta juga sangat diperlukan untuk menciptakan sistem pelayanan publik yang berketahanan dan tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Melalui penelitian ini diharapkan dapat ditemukan berbagai strategi dan pendekatan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peran pembinaan dan pengawasan yang optimal di lingkungan Pemerintah Daerah Malang. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya memberikan kontribusi akademis, namun juga dapat dijadikan rekomendasi praktis bagi pengambil kebijakan di tingkat daerah dan nasional.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami dan memahami fenomena pembinaan dan pengawasan dalam konteks pelayanan publik melalui analisis berbagai sumber informasi yang relevan. Metode kualitatif memfokuskan pada pemahaman mendalam terhadap konteks, proses, dan dinamika yang ada, sehingga cocok untuk mengkaji peran pembinaan dan pengawasan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Malang. Studi literatur sebagai bagian dari metode kualitatif ini melibatkan pengumpulan dan analisis data dari berbagai sumber seperti buku, jurnal akademik, laporan resmi pemerintah, dan dokumen kebijakan terkait. Data ini kemudian dianalisis untuk menemukan pola, tema, dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pembinaan dan pengawasan dilakukan, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Dengan menganalisis literatur yang ada, penelitian ini mampu mengidentifikasi berbagai pendekatan, tantangan, dan best practices yang telah diterapkan dalam konteks serupa, sehingga dapat memberikan wawasan yang komprehensif tentang topik yang diteliti. (Adlini et al., 2022)

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil

3.1.1 Gambaran Umum Pembinaan di Pemerintah Daerah Malang

Pembinaan di Pemerintah Daerah Malang merupakan upaya strategis yang dirancang untuk meningkatkan kapasitas dan kinerja aparatur sipil negara (ASN) dalam memberikan

pelayanan publik yang optimal. Kebijakan pembinaan yang diterapkan oleh Pemerintah Daerah Malang bertujuan untuk membentuk ASN yang profesional, berkompeten, dan memiliki integritas tinggi. Kebijakan ini mencakup berbagai inisiatif pelatihan dan pengembangan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan spesifik dari berbagai sektor dan fungsi dalam pemerintahan daerah. Kebijakan pembinaan ini didasarkan pada prinsip bahwa pengembangan sumber daya manusia merupakan investasi penting bagi keberhasilan organisasi. Oleh karena itu, Pemerintah Daerah Malang menetapkan tujuan yang jelas dalam kebijakan pembinaannya.

Tujuan utama adalah untuk meningkatkan kompetensi ASN dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka, serta untuk membangun budaya kerja yang efektif dan efisien. Sasaran dari kebijakan ini meliputi peningkatan keterampilan teknis, manajerial, dan interpersonal ASN, serta memperkuat komitmen mereka terhadap nilai-nilai pelayanan publik. Proses pelaksanaan program pembinaan di Pemerintah Daerah Malang melibatkan beberapa tahap. Analisis kebutuhan pelatihan untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan kapasitas. Analisis ini melibatkan penilaian terhadap kinerja ASN, serta masukan dari berbagai pemangku kepentingan, termasuk masyarakat yang menerima layanan.

Berdasarkan hasil analisis ini, program pelatihan yang relevan dan spesifik dikembangkan dan diimplementasikan. Jenis-jenis pelatihan dan pengembangan yang diberikan kepada ASN di Pemerintah Daerah Malang sangat beragam. Pelatihan teknis difokuskan pada peningkatan keterampilan yang diperlukan untuk tugas-tugas spesifik, seperti pengelolaan keuangan daerah, teknologi informasi, dan administrasi publik. Pelatihan manajerial bertujuan untuk meningkatkan kemampuan kepemimpinan dan pengambilan keputusan, sementara pelatihan interpersonal berfokus pada pengembangan soft skills seperti komunikasi, kerja sama tim, dan pelayanan pelanggan. Selain pelatihan formal, Pemerintah Daerah Malang juga menyediakan program mentoring dan coaching, serta peluang untuk mengikuti seminar dan konferensi terkait bidang tugas ASN.

Evaluasi pembinaan dilakukan secara berkala untuk memastikan efektivitas program yang telah dilaksanakan. Metode evaluasi meliputi penilaian pre dan post training untuk mengukur peningkatan pengetahuan dan keterampilan ASN. Selain itu, dilakukan survei kepuasan peserta pelatihan dan penilaian kinerja setelah pelatihan untuk mendapatkan umpan balik yang komprehensif. Frekuensi evaluasi bervariasi, tetapi umumnya dilakukan setiap kali program pelatihan selesai dan di akhir tahun sebagai bagian dari penilaian kinerja tahunan. Hasil dari program pembinaan di Pemerintah Daerah Malang menunjukkan dampak positif terhadap kinerja ASN. Evaluasi yang dilakukan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam kompetensi teknis dan manajerial ASN, yang tercermin dalam peningkatan kualitas

pelayanan publik. ASN yang telah mengikuti program pembinaan juga melaporkan peningkatan motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan mereka. Selain itu, hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan peningkatan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Daerah Malang.

3.1.2 Gambaran Umum Pengawasan di Pemerintah Daerah Malang

Pengawasan merupakan salah satu pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik di Pemerintah Daerah Malang, memastikan bahwa setiap kegiatan dan kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan aturan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat. Kebijakan pengawasan yang diterapkan di daerah ini dirancang untuk mencapai beberapa tujuan krusial dan memenuhi sasaran yang telah ditetapkan. Kebijakan pengawasan di Pemerintah Daerah Malang mengacu pada serangkaian aturan dan regulasi yang mengatur proses pengawasan terhadap berbagai aktivitas pemerintah. Tujuan utamanya adalah untuk mengawasi pelaksanaan kebijakan, penggunaan anggaran, dan tindakan administratif agar berjalan sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sasarannya meliputi pengendalian risiko, pencegahan korupsi, peningkatan akuntabilitas, serta peningkatan kualitas layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Proses pengawasan dilakukan melalui berbagai mekanisme dan prosedur yang telah diatur dengan cermat. Ini termasuk audit internal dan eksternal, inspeksi, monitoring secara berkala, dan evaluasi kinerja. Mekanisme ini dirancang untuk memastikan transparansi dalam pelaksanaan kegiatan pemerintah dan mendeteksi potensi penyimpangan atau pelanggaran yang dapat terjadi. Penggunaan teknologi dalam proses pengawasan semakin ditingkatkan, termasuk penggunaan sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan aplikasi berbasis teknologi untuk memonitor pelaksanaan kebijakan secara real-time. Teknologi ini membantu dalam pengumpulan data yang akurat dan cepat, serta analisis yang lebih efektif terhadap kinerja pemerintah daerah. Hasil dari kegiatan pengawasan mencakup temuan-temuan utama yang didapatkan dari berbagai jenis audit dan evaluasi yang dilakukan. Temuan ini bisa berupa pelanggaran administratif, ketidakpatuhan terhadap prosedur, atau indikasi kecurangan atau penyalahgunaan kekuasaan. Tindakan selanjutnya yang diambil berdasarkan temuan pengawasan bervariasi tergantung pada tingkat seriusnya masalah yang ditemukan. Langkah-langkah dapat mencakup sanksi disiplin terhadap pejabat yang terlibat, perbaikan prosedur atau kebijakan, atau bahkan pengembalian dana yang disalahgunakan. Pengawasan di Pemerintah Daerah Malang berfungsi sebagai alat penting untuk menjamin akuntabilitas dan integritas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dengan menerapkan kebijakan yang komprehensif, proses pengawasan yang efektif, dan menggunakan teknologi secara optimal, diharapkan bahwa kualitas layanan publik dan kepercayaan

masyarakat terhadap pemerintah daerah dapat terus ditingkatkan. Langkah-langkah yang diambil berdasarkan hasil pengawasan juga menjadi bukti komitmen pemerintah dalam menjaga transparansi dan efisiensi dalam pengelolaan sumber daya publik demi kesejahteraan bersama.

3.2 Pembahasan

3.2.1 Pengaruh Pengawasan dan Pembinaan terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Keterkaitan antara pembinaan dan pengawasan dalam meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) merupakan aspek krusial dalam upaya mencapai pelayanan publik yang berkualitas dan efisien. Pembinaan dan pengawasan tidak hanya merupakan dua proses terpisah dalam manajemen sumber daya manusia di sektor publik, tetapi keduanya saling melengkapi untuk menciptakan lingkungan kerja yang produktif dan akuntabel. Pemerintah Daerah Malang, seperti halnya di banyak daerah lainnya, hubungan yang harmonis antara pembinaan dan pengawasan menjadi landasan bagi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Program pembinaan bagi ASN di Pemerintah Daerah Malang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, pengetahuan, dan keterampilan pegawai dalam melaksanakan tugas-tugas administratif dan pelayanan publik. Melalui pelatihan rutin dan pengembangan profesional, para ASN diharapkan mampu memahami tuntutan pekerjaan mereka dengan lebih baik, mengikuti perkembangan terbaru dalam bidang mereka, serta meningkatkan kapasitas untuk menghadapi perubahan-perubahan dalam lingkungan kerja yang dinamis. Misalnya, pelatihan terkait teknologi informasi dapat membantu ASN mengimplementasikan sistem digitalisasi yang lebih efektif dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Namun, efektivitas dari program pembinaan ini sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor kunci. Desain dan kurikulum pelatihan harus relevan dengan kebutuhan aktual dan spesifik dari pekerjaan ASN. Hal ini memastikan bahwa pembinaan memberikan nilai tambah yang konkret dalam peningkatan kinerja dan pelayanan. Selain itu, dukungan dari pimpinan dan manajemen yang komitmen terhadap pembinaan sangat penting. Keterlibatan aktif mereka dalam mempromosikan dan mendukung partisipasi ASN dalam program pembinaan akan memperkuat efektivitasnya secara keseluruhan. Pengawasan juga berperan dalam memastikan bahwa para ASN tidak hanya mengikuti pelatihan, tetapi juga menerapkan keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dalam praktek sehari-hari. Melalui proses pengawasan yang terstruktur, manajemen dapat memantau kinerja ASN secara lebih terinci, mengidentifikasi area-area di mana bantuan tambahan atau peningkatan kompetensi diperlukan, serta memberikan umpan balik yang konstruktif untuk perbaikan. Contohnya, pengawasan yang efektif dapat mengungkapkan pola-pola perilaku yang tidak sesuai atau kelemahan dalam pelaksanaan tugas, yang kemudian dapat

diatasi melalui pembinaan yang tepat sasaran. Efektivitas pengawasan juga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang harus diperhatikan dengan cermat. Kejelasan dalam tujuan dan standar evaluasi kinerja yang diterapkan. Tanpa kriteria yang jelas, pengawasan dapat menjadi subjektif dan tidak efektif dalam mendukung pembinaan yang berkelanjutan. Diperlukan sistem pelaporan dan monitoring yang transparan dan terintegrasi. Hal ini memungkinkan informasi yang diperoleh dari pengawasan dapat dengan cepat direspons dan diterjemahkan menjadi tindakan perbaikan yang diperlukan. Keterkaitan yang harmonis antara pembinaan dan pengawasan memberikan manfaat yang signifikan bagi peningkatan kinerja ASN dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Pembinaan memberi ASN alat-alat dan pengetahuan yang diperlukan untuk melakukan pekerjaan dengan baik, sementara pengawasan memastikan bahwa keterampilan tersebut diterapkan dengan tepat dan sesuai dengan standar yang ditetapkan. Sinergi antara keduanya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung inovasi, akuntabilitas, dan efisiensi dalam pelayanan kepada masyarakat.

3.2.2 Tantangan dan Solusi dalam Pengawasan dan Pembinaan

Pengawasan dan pembinaan merupakan dua komponen penting dalam manajemen pemerintahan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin akuntabilitas dalam pengelolaan keuangan serta implementasi kebijakan. Namun, di dalam praktiknya, kedua proses ini seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang kompleks. Sejumlah masalah yang muncul dalam pelaksanaan pengawasan dan pembinaan di pemerintah daerah, baik di Malang maupun di tempat lain, memerlukan solusi yang tepat guna untuk meningkatkan efektivitasnya. Tantangan utama dalam pengawasan sering kali terletak pada keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi yang dimiliki oleh instansi pemerintah daerah. Pengawasan yang efektif membutuhkan tenaga kerja yang kompeten dan terlatih untuk melakukan audit dan evaluasi secara menyeluruh terhadap berbagai aspek kegiatan pemerintah. Namun, seringkali terjadi kekurangan staf yang memiliki kualifikasi memadai di bidang ini, baik dalam hal keahlian teknis maupun pemahaman mendalam terhadap prinsip-prinsip good governance. Pengawasan juga rentan terhadap tantangan dalam hal independensi dan transparansi. Keberhasilan pengawasan tidak hanya bergantung pada kemampuan teknis, tetapi juga pada kemampuan untuk bertindak secara independen tanpa intervensi politik atau tekanan dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses yang sedang diawasi. Ini menjadi krusial untuk memastikan bahwa temuan dan rekomendasi dari proses pengawasan dapat diimplementasikan secara efektif tanpa adanya hambatan politik atau kepentingan pribadi. Pembinaan di pemerintah daerah juga menghadapi tantangan yang serupa, terutama terkait dengan pendanaan yang cukup dan komitmen yang kuat dari pimpinan pemerintahan. Program pembinaan yang

efektif memerlukan investasi yang signifikan dalam pengembangan sumber daya manusia, baik melalui pelatihan, pendidikan, atau program pengembangan karir. Namun, dalam banyak kasus, anggaran yang tersedia untuk pembinaan seringkali terbatas, mengakibatkan terhambatnya implementasi program-program yang lebih komprehensif dan berkelanjutan. Masalah lain yang dihadapi dalam pembinaan adalah kurangnya evaluasi yang terstruktur dan sistematis terhadap efektivitas program pembinaan yang telah dilaksanakan. Evaluasi yang baik diperlukan untuk mengukur dampak nyata dari pembinaan terhadap kinerja aparatur sipil negara (ASN) dan untuk menyesuaikan program-program berikutnya agar lebih sesuai dengan kebutuhan aktual organisasi pemerintahan. Untuk mengatasi tantangan-tantangan ini, beberapa solusi praktis dapat diusulkan. Pemerintah daerah perlu meningkatkan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia, termasuk dengan meningkatkan anggaran untuk pelatihan dan pengembangan karir ASN. Ini dapat dilakukan dengan memprioritaskan alokasi anggaran untuk program-program pembinaan yang terbukti efektif dalam meningkatkan kompetensi dan kinerja ASN. Dalam hal pengawasan, penting untuk memperkuat independensi lembaga-lembaga pengawas dan memastikan adanya transparansi dalam proses pengawasan. Hal ini dapat dicapai dengan menetapkan aturan yang jelas tentang independensi lembaga pengawas, serta memperkuat mekanisme pelaporan dan whistleblower protection yang dapat melindungi integritas dan keberanian pegawai dalam mengungkapkan potensi pelanggaran atau kesalahan. Penggunaan teknologi informasi dapat ditingkatkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengawasan. Penerapan sistem informasi manajemen yang terintegrasi dan alat analisis data dapat membantu dalam mendeteksi potensi kecurangan atau penyimpangan, serta memudahkan pengawasan berbasis data yang lebih akurat dan komprehensif.

4. KESIMPULAN

Tantangan dalam pengawasan dan pembinaan pelayanan publik di Pemerintah Daerah Malang memerlukan pendekatan yang terpadu. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan tujuan utama bagi pemerintah daerah dalam menjaga kepercayaan masyarakat dan memenuhi harapan akan efektivitas dan transparansi. Namun, untuk mencapai hal ini ada beberapa masalah yang perlu diatasi secara serius. Tantangan signifikan terkait dengan sistem pengawasan yang belum optimal. Pengawasan sering kali terkendala oleh keterbatasan sumber daya manusia dan teknologi yang diperlukan untuk melakukan audit dan evaluasi secara menyeluruh. Diperlukan investasi yang lebih besar dalam pengembangan kapasitas SDM dan pemanfaatan teknologi informasi yang lebih canggih untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi

pengawasan. Pembinaan ASN juga menghadapi hambatan terutama terkait dengan ketersediaan dana yang memadai dan evaluasi yang sistematis terhadap program-program pembinaan. Pembinaan yang efektif memerlukan investasi yang signifikan untuk melatih dan mengembangkan keterampilan ASN agar dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik. Solusi untuk meningkatkan efektivitas pengawasan dan pembinaan termasuk peningkatan anggaran untuk pembinaan dan pengawasan, memperkuat independensi lembaga pengawas, dan memanfaatkan teknologi informasi untuk mendukung proses pengawasan yang lebih efisien. Dengan adanya pendekatan yang terintegrasi antara pembinaan yang memadai dan pengawasan yang ketat, diharapkan bahwa kualitas pelayanan publik di Pemerintah Daerah Malang dapat meningkat secara signifikan. Pengawasan dan pembinaan pelayanan publik adalah elemen penting dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan memastikan bahwa setiap aktivitas pemerintah berkontribusi positif bagi masyarakat. Melalui upaya kolaboratif dan komitmen yang kuat dari semua pihak terkait, Pemerintah Daerah Malang dapat menjadi teladan dalam implementasi sistem pengawasan dan pembinaan yang efektif dan berkelanjutan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada dosen ajar pada mata kuliah pengawasan pemerintahan, yang telah membantu saya dengan materi yang telah dipaparkan untuk saya mengerjakan jurnal penelitian ini. Serta terima kasih kepada orang tua dan teman-teman yang telah membantu saya hingga penelitian ini dapat saya selesaikan.

6. REFERENSI

- Adlini, M. N., Dinda, A. H., Yulinda, S., Chotimah, O., & Merliyana, S. J. (2022). Metode penelitian kualitatif studi pustaka. *Edumaspul: Jurnal Pendidikan*, 6(1), 974–980. <https://doi.org/10.33487/edumaspul.v6i1.3394>
- Aristoni, & Ismayawati, A. (2020). Implementasi pemerintah daerah dalam pengembangan model pelayanan publik berbasis sistem informasi desa pada pemerintahan desa di Kabupaten Jepara perspektif Islam terapan. *Yudisia: Jurnal Pemikiran Hukum dan Hukum Islam*, 11(1).
- Bhudianto, W. (2022). Peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah daerah.
- Evi Fajriantina Lova, & Anggulyah Rizqi Amaliyah. (2022). Peningkatan kemampuan pemerintah desa dalam manajemen pelayanan publik di Desa Gampingan Kecamatan Pagak Kabupaten Malang. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 2(2).

- Munawaroh, N. (2019). Peran pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik (good governance) di bidang pembinaan dan pengawasan indikasi geografis. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(2).
- Muwaroh, N. (2019). Peran pemerintah daerah dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik (good governance) di bidang pembinaan dan pengawasan indikasi geografis. *Jurnal Media Birokrasi*, 1(2).
- Pambudi, A. S. (2023). Permasalahan pelayanan publik dan peran Ombudsman perwakilan dalam pendampingan aparatur sipil negara. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13(2).
- Pradana, A. C. (2021). Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah dalam pengelolaan keuangan pemerintah desa. *Publika*, 9(1).
- Rahmawati, R., Said, M., & Sekarsari, R. W. (2024). Peran pemerintah Kota Malang dalam mengembangkan ruang terbuka hijau dengan pendekatan konsep collaborative governance. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 11(2).
- Susetiyo, W., & Iftitah, A. (2021). Peranan dan tanggung jawab pemerintah dalam pelayanan kesehatan pasca berlakunya UU Cipta Kerja. *Jurnal Supremasi*, 92–106. <https://doi.org/10.35457/supremasi.v11i2.1648>
- Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Affiliati, F. H. M. (2019). Analisis etika pelayanan publik: Studi pada kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah*, 15(2).
- Wanto, A. H. (2018). Strategi pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis konsep smart city. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 2(1), 39. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>
- Wiroprojo, D. (2017). Peran pemerintah daerah Kota Malang dalam implementasi program antenatal di Puskesmas Dinoyo.