

## OPTIMALISASI PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KOTA SURABAYA

**Rianissaputri, Dida Rahmadanik**

Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Email: [rianissa27@gmail.com](mailto:rianissa27@gmail.com), [didarahma@untag-sby.ac.id](mailto:didarahma@untag-sby.ac.id)

### ABSTRAK

Penyelenggaraan pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Namun, dalam praktiknya masih terdapat tantangan dalam monitoring dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya menjadi salah satu mitra pada program Kemendikbud yaitu Magang Bersertifikat atau dikenal dengan MSIB. Dalam artikel ini, penulis berkontribusi secara langsung dalam kegiatan PEKPPP yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi yang ditempatkan di Dinas Sosial dan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kolaboratif yang melibatkan berbagai pihak yang bertujuan untuk mempermudah dalam mendapatkan data dukung dan berbagai informasi yang diperlukan selama penyelenggaraan PEKPPP di Bagian Organisasi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Organisasi Perangkat Daerah yang ada di Surabaya.

**Kata kunci : Pemantauan, Evaluasi, Pelayanan Publik**

### ABSTRACT

*Effective and efficient implementation of public services is one of the important factors in improving the quality of life of the community. However, in practice there are still challenges in monitoring and evaluating the performance of public service delivery within the Surabaya City Government. The Surabaya City Regional Secretariat Organization Section is one of the partners in the Ministry of Education and Culture program, namely Certified Internship or known as MSIB. In this article, the author contributes directly to the activities of the PEKPPP carried out by the Organizational Section placed in the Social Service and the Fire and Rescue Service. This study uses a collaborative method involving various parties that aims to make it easier to obtain supporting data and various information needed during the implementation of PEKPPP in the Organization Section. This research is expected to contribute in improving the quality of public service delivery in Regional Apparatus Organizations in Surabaya.*

**Keywords : Monitoring, Evaluation, Public Service**

## PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 menyatakan bahwa Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Agus Dwiyanto (2005:141) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan pelayanan publik. Seiring dengan perkembangan kemajuan di segala bidang, masyarakat semakin menuntut pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan birokrasi sederhana, cepat, transparan dan berkualitas serta mudah dijangkau melalui pemanfaatan teknologi informasi. Oleh karena itu instansi pemerintah dapat memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kemudahan dalam memberikan layanan publik. Hal ini telah dibuktikan dengan banyaknya instansi pemerintah yang sudah menerapkan sistem informasi yang terintegrasi.

Menurut Indri dan Hayat dalam Hayat (2015:22) menyatakan bahwa optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik yang

baik merupakan kunci utama untuk memenuhi harapan masyarakat dan membangun kepercayaan publik yang positif. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi senantiasa berupaya terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Salah satu upayanya adalah dengan melakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). PEKPPP merupakan sebuah upaya pengukuran yang sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala dan memperoleh nilai indeks pelayanan publik.

Bagian yang melaksanakan dan bertanggung jawab dalam PEKPPP di seluruh Organisasi Perangkat Daerah di Surabaya adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Bagian Organisasi merupakan bagian yang bertugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengoordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, PEKPPP di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, perencanaan, pelaporan kinerja dan reformasi birokrasi, serta melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Asisten Administrasi Umum sesuai dengan tugas dan fungsinya. Dalam PEKPPP, Bagian organisasi membagi tugasnya menjadi dua, yaitu Sub Bagian Kelembagaan dan Analisis Jabatan dan Tim Kerja Pelayanan Publik dan Tata Laksana.

Pada tahun 2024, Bagian Organisasi menjadi salah satu mitra program Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Batch 6. Melalui program ini, Bagian Organisasi mengajak dan melibatkan mahasiswa dari berbagai Perguruan Tinggi untuk turut berperan aktif dalam pelaksanaan PEKPPP tahun 2024. Seluruh mahasiswa dibagi menjadi dua kelompok besar berdasarkan tugas Bagian Organisasi dalam pelaksanaan PEKPPP lalu semua ditugaskan dan diberikan penempatan di berbagai Perangkat Daerah di Surabaya seperti di Pemkot Surabaya, Dinas, Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas, dan di RSUD.

Dengan adanya keterlibatan mahasiswa yang mengikuti MSIB di Bagian Organisasi diharapkan mampu meningkatkan pemantauan dan evaluasi yang lebih efektif, memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya perbaikan kinerja penyelenggara pelayanan publik, mempermudah dalam mengidentifikasi masalah dan mendapatkan informasi terkait data dukung PEKPPP dari Perangkat Daerah, serta memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk merasakan secara langsung dunia kerja di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Adapun tujuan dilaksanakannya pengabdian ini adalah menciptakan pelayanan publik yang berkualitas dan berdampak nyata bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Evaluasi ini juga memberikan gambaran utuh terkait penyelenggaraan pelayanan publik pada masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Nilai evaluasi ini nantinya akan dijadikan dasar alat ukur untuk memberikan penghargaan kepada OPD yang telah memberikan pelayanan terbaik sebagai bentuk motivasi kepada OPD yang lainnya.

## **METODE PELAKSANAAN**

Artikel Pengabdian ini dilakukan oleh penulis selama mengikuti Magang dan Studi Independen Bersertifikat Batch 6 di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya yang ditempatkan di Dinas Sosial dan Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan. Peserta kegiatan magang ini merupakan mahasiswa dari beberapa Perguruan Tinggi yang ada di Surabaya yang lolos MSIB di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. Periode magang ini dilaksanakan mulai bulan februari hingga juni 2024 sesuai dengan ketentuan dari Kemendikbud. Bentuk pelaksanaan kegiatan dibagi menjadi dua uraian tugas, yaitu Pelayanan

Publik, Kinerja dan Reformasi Birokrasi (P2KRB) dan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

Kegiatan magang ini menggunakan pendekatan kolaboratif. Kolaborasi ini berarti mahasiswa menjalin kerjasama dengan Perangkat Daerah untuk mendapatkan akses data dukung dan berbagai informasi yang diperlukan selama pelaksanaan PEKPPP. Dengan adanya kolaborasi yang baik, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai konteks data dan mempermudah memastikan keakuratan evaluasi sesuai dengan yang ditentukan dari Bagian Organisasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dasar hukum pelaksanaan PEKPPP tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan tersebut dikeluarkan untuk menggantikan Permenpanrb Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang sudah tidak sesuai dengan perkembangan hukum dan kondisi pelayanan publik yang dinamis sehingga perlu diganti. Kemudian Menpanrb mengeluarkan peraturan baru yaitu Permenpan Nomor 4 Tahun 2023 tentang perubahan atas Permenpan Nomor 29 Tahun 2022 tentang PEKPPP. Hal tersebut dilakukan untuk menyempurnakan pengaturan mengenai PEKPPP dari peraturan yang sebelumnya. Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik mendapatkan hasil berupa nilai dan rekomendasi perbaikan kepada Perangkat Daerah yang menjadi unit lokus dalam bentuk laporan. Unit lokus tersebut nantinya wajib menindaklanjuti hasil dan melaporkannya kepada penyelenggara PEKPPP dan penanggung jawab paling lambat 3 (tiga) bulan sebelum pelaksanaan PEKPPP selanjutnya.

No	Indikator/Peraturan	Data Dukung	Isi/Isi	Keterangan/Status Realisasi/Peraturan yang Berlaku	Informasi/Peraturan	Link/Status Data Dukung
1	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat.	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat
2	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah keluhan yang diterima.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah keluhan yang diterima.	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima
3	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang diterima.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang diterima.	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima
4	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang ditanggapi.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang ditanggapi.	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi
5	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang selesai.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang selesai.	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai

Gambar 1 Form Kelengkapan Data Dukung Dinas Sosial

No	Indikator/Peraturan	Data Dukung	Isi/Isi	Keterangan/Status Realisasi/Peraturan yang Berlaku	Informasi/Peraturan	Link/Status Data Dukung
1	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat.	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat	Indikator 1.1: Jumlah layanan yang diberikan kepada masyarakat
2	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah keluhan yang diterima.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah keluhan yang diterima.	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima	Indikator 1.2: Jumlah keluhan yang diterima
3	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang diterima.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang diterima.	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima	Indikator 1.3: Jumlah pengaduan yang diterima
4	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang ditanggapi.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang ditanggapi.	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi	Indikator 1.4: Jumlah pengaduan yang ditanggapi
5	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang selesai.	Ada	Salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah jumlah pengaduan yang selesai.	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai	Indikator 1.5: Jumlah pengaduan yang selesai

Gambar 2 Form Kelengkapan Data Dukung Dinas Damkar



*Gambar 3 Kegiatan Mentoring Mengenai PEKPPP*

Untuk menilai kinerja instansi terhadap pelayanan publik, digunakan Indeks Pelayanan Publik berdasarkan pada aspek Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, SIPP, Layanan Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut :

1. Kebijakan Pelayanan adalah visi, misi, komitmen, dan perilaku organisasi yang terlembagakan dalam bentuk aturan, mekanisme, atau proses yang dijalankan organisasi sebagai upaya untuk mencapai kualitas pelayanan tertentu sesuai tujuan pemberian pelayanan publik.
2. Profesionalisme SDM adalah standar kualifikasi, capaian kualitas dan kinerja personel pemberi layanan publik yang dibangun institusi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang prima.
3. Sarana Prasarana adalah sarana prasarana pendukung pemberian pelayanan publik baik berupa fasilitas, tempat maupun perlengkapan tertentu yang menunjang pelayanan publik yang diberikan.
4. SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik) adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
5. Konsultasi adalah mekanisme interaktif antara pemberi layanan dan pengguna layanan untuk menyelesaikan persoalan tertentu, baik sebelum atau pada saat pelayanan diberikan. Pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara.
6. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Dari kegiatan magang yang berupa kontribusi mahasiswa dalam kegiatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) memberikan hasil yang baik, terdapat pemantauan yang lebih efektif dan evaluasi yang sistematis terhadap pelayanan publik yang menjadi indikator penilaian PEKPPP. Hal ini sangat membantu Pemerintah Kota Surabaya, terutama Bagian Organisasi Sekretariat Daerah dalam melakukan perbaikan, berupaya meningkatkan transparansi dan meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan.

Dengan demikian kegiatan ini memberikan manfaat yang signifikan kepada Bagian Organisasi dalam upaya meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun saran yang dapat diberikan penulis setelah mengikuti Magang Bersertifikat di Bagian Organisasi Kota Surabaya adalah sebagai berikut :

1. Diadakan sosialisasi rutin terkait mekanisme PEKPPP kepada seluruh unit yang menjadi lokus penilaian PEKPPP karena ketika mahasiswa datang ke PD tersebut masih banyak yang bingung mengenai apa itu PEKPPP
2. Sebaiknya Perangkat Daerah yang menjadi lokus dalam penilaian PEKPPP lebih memperhatikan dan tidak meremehkan data dukung yang dibutuhkan untuk penilaian. Masih ada data dukung di beberapa Perangkat Daerah yang tidak lengkap dengan alasan PD tidak membuat karena data dukung tersebut tidak berdampak langsung kepada PD tersebut.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. (n.d.). *Bagian Organisasi*. Organisasi Surabaya. <https://organisasi.surabaya.go.id/homev1/index>
- Han, E. S., & goleman, daniel; boyatzis, Richard; Mckee, A. (2019). Pengertian Pelayanan Umum. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Kemenpanrb. (2023). *Pemantauan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2023 Segera Dimulai*. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemantauan-evaluasi-pelayanan-publik-tahun-2023-segera-dimulai>
- Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 1–9.
- Tahir, M. A., Minarti, A., Informasi, S., Lamappapoleonro, U., & Lamappapoleonro, U. (2022). *Masyarakat Berbasis Online Di Kelurahan Lemba. I*, 11–14.