



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 4 Tahun 2024 Page 5820-5828

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya

Riskita Dinda Mulia^{1✉}, Ananta Prathama²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: riskitadindaa@gmail.com^{1✉}

Abstrak

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan upaya strategis pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada unit penyelenggara. Kecamatan Pakal sebagai unit penyelenggara pelayanan publik di Kota Surabaya harus memberikan pelayanan publik secara baik sesuai dengan peraturan. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu dilakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengumpulan data observasi dan wawancara. Penelitian ini menggunakan teori Prinsip PERMENPANRB Nomor 1 Tahun 2022. Tujuan penelitian untuk mengetahui Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal. Hasil menunjukkan bahwa (1) Pemberian pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara adil, (2) Partisipasi masyarakat telah dilibatkan dalam Forum Konsultasi Publik, (3) Akuntabilitas konsultasi dan pengaduan telah baik karena adanya tindak lanjut pengaduan, (4) Masyarakat dapat memberikan masukan serta memperoleh informasi pelayanan publik baik online maupun offline, (5) Tersedianya informasi jam pelayanan, (6) Tersedianya inovasi pelayanan publik.

Kata Kunci: *Implementasi, Pelayanan Publik, Penyelenggaraan Pelayanan Publik*

Abstract

Monitoring and Evaluation of Public Service Performance is a strategic effort of the government in order to improve the quality of public services in the organizing unit. Pakal Subdistrict as a public service provider unit in Surabaya City must provide good public services in accordance with regulations. To find out the implementation of public services, it is necessary to monitor and evaluate the performance of public service delivery. This research uses qualitative methods with observation and interview data collection. This research uses the theory of PERMENPANRB Principle Number 1 of 2022. The purpose of the study was to determine the Implementation of Performance Monitoring and Evaluation of Public Service Delivery in Pakal Subdistrict. The results show that (1) Provision of services to the community is carried out fairly, (2) Community participation has been involved in the Public Consultation Forum, (3) Accountability for consultations and complaints has been good because of the follow-up of complaints, (4) The public can provide input and obtain public service information both online and offline, (5) Availability of service hour information, (6) Availability of public service innovations.

Keywords: Implementation, Public Service, Public Service Providers

PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik sebagai suatu hal yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pelayanan, tunduk pada persyaratan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait dengan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi (Puryatama & Haryani, 2020). Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia dan merupakan bagian dari kehidupan berbangsa dan bernegara (Sialahi dkk, 2019). Penyelenggara pelayanan publik senantiasa berupaya memberikan pelayanan yang baik untuk mewujudkan kepuasan bagi para pengguna layanan (Damayanti dkk, 2019). Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan publik suatu kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah instansi pemerintahan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan pedoman dalam melakukan pemantauan pada unit-unit penyelenggara pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan kemudian melakukan perbaikan dalam rangka

peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu hal ini merupakan upaya strategis pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia di unit penyelenggaraan pelayanan publik (Lutfi, 2024). Pelayanan publik yang efektif, efisien, dan akuntabel adalah komponen kunci dalam mendukung pembangunan nasional serta kesejahteraan masyarakat (Rawis dkk, 2022). Untuk mencapai tujuan ini, dibutuhkan mekanisme yang sistematis dan berkelanjutan dalam memantau dan mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik.

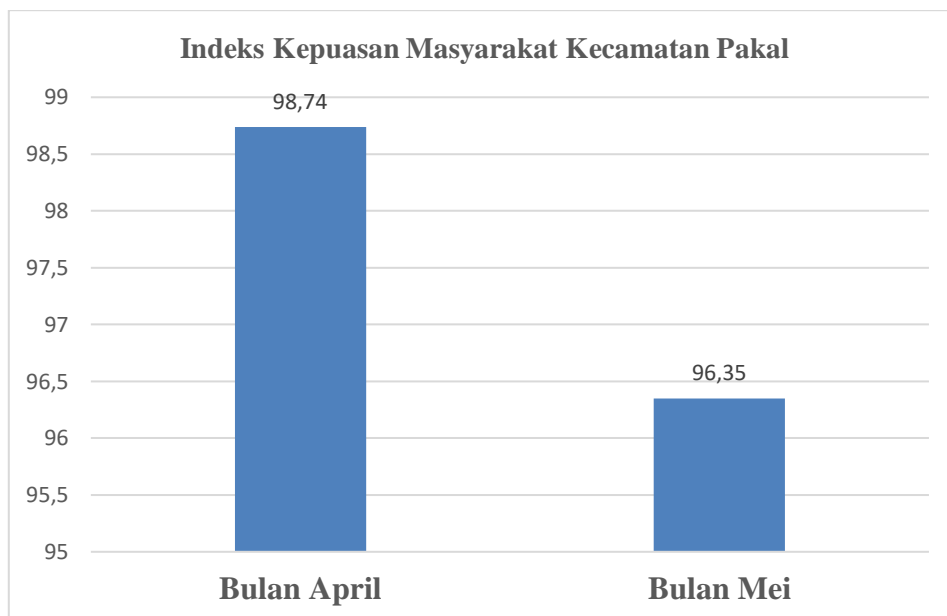
Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik merupakan landasan hukum yang mengatur tata cara dan prosedur pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini ditetapkan dengan mempertimbangkan pentingnya adanya standar yang jelas dan terukur dalam menilai kinerja instansi pemerintah yang memberikan layanan kepada publik. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan dapat terwujud peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan dan sesuai dengan harapan masyarakat. Adanya PEKPPP diharapkan untuk setiap penyelenggara pelayanan publik memperhatikan indikator penilaian yang terdiri dari:

1. Kebijakan Pelayanan: Penilaian kebijakan pelayanan meliputi Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dan Forum Konsultasi Publik (FKP).
2. Profesionalisme SDM: Penilaian profesionalitas SDM meliputi Waktu Pelayanan, Kode Etik, Motivasi, Penghargaan, dan Budaya Pelayanan.
3. Sarana Prasarana: Penilaian sarana prasarana meliputi Sarana Prasarana Parkir, Sarana Prasarana Ruang Tunggu, Sarana Prasarana Toilet, Sarana Prasarana Khusus dan Kelompok Rentan, Sarana Prasarana Penunjang Pelayanan, dan Sarana Prasarana Front Office.
4. SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik): Penilaian SIPP meliputi SIPP, SIPP Penunjang, dan Kualitas Pemutakhiran Data.
5. Konsultasi dan Pengaduan: Penilaian konsultasi dan pengaduan meliputi mengenai Sarana Prasarana Konsultasi dan Pengaduan, Media Konsultasi dan Pengaduan, Akuntabilitas, dan Tindak Lanjut Konsultasi dan Pengaduan.
6. Inovasi: Penilaian inovasi meliputi Penciptaan Inovasi dan Sumber Daya Penunjang Inovasi.

Kota Surabaya memiliki 31 Kecamatan serta 154 Kelurahan. Kecamatan Pakal merupakan salah satu dari 31 kecamatan yang ada di Kota Surabaya dan merupakan salah

satu unit penyelenggara pelayanan publik. Kecamatan Pakal memiliki 4 Kelurahan di dalamnya yang meliputi Kelurahan Babat Jerawat, Kelurahan Pakal, Kelurahan Benowo, dan Kelurahan Sumber Rejo. Kecamatan Pakal terletak diujung barat Kota Surabaya, meskipun letaknya yang berada diujung barat Kota Surabaya Kecamatan Pakal harus dapat memberikan pelayanan kepada publik secara baik sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik maka perlu dilakukan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan adanya hal tersebut maka setiap penyelenggara pelayanan publik termasuk Kecamatan Pakal akan mengetahui beberapa hal yang kurang pada setiap indikator penilaiannya kemudian setiap penyelenggara pelayanan publik akan membenahi beberapa kekurangan yang ada pada setiap indikatornya.

Berdasarkan pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bulan April dan Bulan Mei terdapat penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut:



Gambar 1. Indeks Kepuasan Masyarakat Kecamatan Pakal

Sumber: Kecamatan Pakal, 2024

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Pakal menurun pada Bulan Mei sebesar 96,35 yang awalnya pada Bulan April Kecamatan Pakal memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 98,74. Disisi lain peneliti yang bertugas sebagai evaluator selama melakukan PEKPPP masih menemukan beberapa indikator penilaian yang tidak tersedia. Oleh karena itu diperlukan penelitian mengenai Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. Tujuan dari penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan cara peneliti turut serta dalam Pemantauan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya, sedangkan untuk pengumpulan data wawancara peneliti melakukan wawancara dengan pihak kecamatan terkait ketersediaan 6 indikator penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Fokus penelitian mengenai implementasi penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal.

Penelitian ini menggunakan teori prinsip berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Prinsip tersebut yaitu:

1. Keadilan

Syarat penyelenggaraan pelayanan publik menjamin persamaan hak dan perlakuan yang sama terhadap seluruh masyarakat, menghilangkan segala tanda-tanda diskriminasi, memberikan perlakuan khusus terhadap kelompok rentan, dan menyeimbangkan hak dan kewajiban seluruh rakyat serta menjamin kepastian hukum.

2. Partisipasi

Tingkat partisipasi masyarakat dalam proses penyusunan kebijakan, pelaksanaan serta pemantauan dan evaluasi pelayanan publik

3. Akuntabilitas

Penyedia layanan publik bertanggung jawab atas tindakan mereka dan menanggapi masyarakat.

4. Transparansi

Ketentuan keputusan administratif dan proses pelayanan tersedia untuk umum dan memberikan informasi publik yang mudah diakses oleh masyarakat.

5. Berdaya Guna

Kondisi kebijakan dan program pelayanan publik mengutamakan kepentingan publik dan memanfaatkan sumber daya manusia, keuangan, dan waktu secara optimal.

6. Aksesibilitas

Syarat kebijakan dan program pelayanan publik sederhana, tidak rumit, menguntungkan dan terjangkau bagi semua lapisan masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemantauan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) adalah upaya pengukuran secara sistematis terhadap unit-unit penyelenggara pelayanan publik dalam kurun waktu tertentu untuk memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP). Pada pelaksanaannya peneliti bertugas sebagai evaluator. Berdasarkan pada Pedoman Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP evaluator adalah individu dari penyelenggara evaluasi yang ditunjuk dan ditetapkan oleh penanggung jawab atau pejabat setingkat untuk PEKPPP.

Implementasi PEKPPP berdasarkan PERMENPANRB Nomor 1 Tahun 2022 adalah langkah penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Dengan pendekatan yang sistematis dan terukur, diharapkan dapat tercipta pelayanan publik yang lebih baik dan efisien disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat setempat. Dalam pelaksanaan PEKPPP diperlukan prinsip-prinsip agar pelaksanaan PEKPPP berjalan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang ada. Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan peneliti Implementasi Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal telah sesuai berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Namun, masih ada beberapa indikator yang tidak sejalan dengan dasar hukum yang berlaku.

Hasil pemantauan dan penelitian jika dianalisis dengan teori prinsip PEKPPP sebagai berikut:

1. Keadilan

Kecamatan Pakal penyelenggaraan pelayanan publik memberikan hak dan perlakuan yang sama kepada seluruh masyarakat tanpa diskriminasi dan memberikan perlakuan khusus kepada kelompok rentan dengan memberikan persamaan hak dan tanggung jawab kepada pengguna layanan yang dibuktikan tersedianya sarana prasarana khusus bagi kelompok rentan berupa tersedianya kursi roda di Kecamatan Pakal, adanya jalan landai pada daerah pintu masuk menuju ruang pelayanan di Kecamatan Pakal, adanya loket khusus pada ruang pelayanan yang disertai dengan petugas khusus yang memiliki surat tugas sah di Kecamatan Pakal, terdapat ruang tunggu khusus di dalam ruang pelayanan di Kecamatan Pakal, dan tersedianya ruang laktasi yang terpisah dengan ruang pelayanan di Kecamatan Pakal.

2. Partisipasi

Penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Pakal telah melibatkan masyarakat dalam hal penyusunan kebijakan dengan dibuktikan adanya Forum Konsultasi Publik (FKP) terhadap proses peninjauan standar pelayanan yang rutin dilakukan dalam 1 tahun sekali. Forum Konsultasi Publik di tingkat kecamatan dihadiri oleh masyarakat pengguna layanan dan instansi terkait yakni Kecamatan Pakal serta perwakilan dari pejabat struktural yang ada 4 kelurahan yang ada di Kecamatan Pakal, 4 kelurahan tersebut yaitu Kelurahan Babat Jerawat, Kelurahan Pakal, Kelurahan Benowo, dan Kelurahan Sumber Rejo.

3. Akuntabilitas

Pelaksana penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan pakal telah responsif terhadap masyarakat, hal ini dibuktikan dengan adanya tindak lanjut terhadap pengaduan yang masuk pada "wargaku", *media center*. Petugas Kecamatan Pakal menanggapi setiap pengaduan masyarakat yang masuk melalui aplikasi "wargaku" *media center*, serta terdapat pula pengaduan yang masuk dalam bentuk pesan di *whatsapp* kecamatan, kolom komentar pada media sosial *instagram*, dan melalui telepon. Setelah mendapatkan pengaduan dari masyarakatnya Kecamatan Pakal dengan cepat dan sigap akan memberikan solusi kepada masyarakat dan menindaklanjuti pengaduan yang diajukan masyarakat.

4. Transparansi

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakal dilakukan secara terbuka karena masyarakat dapat memberikan masukan kepada petugas pelayanan publik apabila masyarakat memiliki saran dan masukan terkait pemberian pelayanan, selain itu Kecamatan Pakal memiliki media sosial *instagram* yang di dalamnya memuat informasi mengenai prosedur pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses oleh publik, di depan ruang pelayanan juga terdapat papan informasi terkait standar pelayanan terkait beberapa syarat dan prosedur kepengurusan dokumen administrasi kependudukan di Kecamatan Pakal.

5. Berdaya Guna

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakal dilakukan untuk kepentingan umum dengan memiliki jam pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku, jam pelayanan di Kecamatan Pakal yaitu Hari Senin – Hari Jumat pukul 07.30-16.00 dan Hari Sabtu pukul 09.00-12.00. Informasi terkait jam pelayanan di Kecamatan Pakal dapat diakses melalui media sosial *instagram* serta adanya poster di Kecamatan Pakal terkait jam pelayanan.

6. Aksesibilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakal telah memiliki inovasi memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, inovasi pelayanan publik di Kecamatan Pakal berupa JEDDOR (Jemput Bola *Door to Door*). JEDDOR adalah sistem Pelayanan yang dibangun untuk memberikan kemudahan masyarakat dengan memberikan pelayanan pengantaran dokumen pelayanan secara mudah, cepat dan tanpa biaya sehingga masyarakat dapat menerima dokumen kependudukan melalui rumahnya.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan bahwa: (1) Pemberian pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan secara adil tanpa diskriminasi bagi pengguna layanan kelompok rentan; (2) Adanya Forum Konsultasi Publik yang rutin dilakukan 1 tahun sekali antara masyarakat dengan perangkat daerah terkait; (3) Semua aduan yang diterima Kecamatan Pakal akan ditindaklanjuti; (4) Masyarakat di Kecamatan Pakal dapat memberikan masukan kepada petugas pelayanan publik; (5) Informasi terkait jam pelayanan Kecamatan Pakal telah ada di kantor Kecamatan Pakal maupun media sosial *instagram* Kecamatan Pakal; (6) Kecamatan Pakal telah memiliki inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan indeks kepuasan masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Lutfi, M. (2024). Efektivitas Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (Simbg) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (Pbg) Di Kabupaten Bogor. *Jurnal Manajemen Dinamis*, 6(2).
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Puryatama, A. F., & Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik di Indonesia. *Kybernan : Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3(1), 40–54.
- Rawis, R., Ruru, J., & Kolondam, H. (2022). 45 Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap

Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(114).

Silalahi, A. F. L., Ritonga, S., & Batubara, B. M. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8(1), 6-14.