



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 5 Nomor 1 Tahun 2025 Page 677-688

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

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

Efektivitas Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo

Tiara Dwi Ramandita^{1✉}, Singgih Manggalou²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Email: 22041010214@student.upnjatim.ac.id^{1✉}

Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di suatu negara. Oleh karena itu, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan terbaik untuk masyarakat sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan bersama. Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Salah satu penyelenggara pelayanan publik yang melakukan evaluasi pelayanan publik adalah Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Dari hasil penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2024, Indeks Pelayanan Publik (IPP) Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu dari 4,23 menjadi 4,77. Hal tersebut menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan dari beberapa faktor yang mendorong efektivitas pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Dalam penelitian ini memanfaatkan data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari ke-6 aspek penilaian PEKPPP terdapat 3 aspek yang menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yang menjadi faktor penyebab kenaikan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP).

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas, PEKPPP*

Abstract

Quality public services will improve the quality of life of people in a country. Therefore, the government has a big responsibility in providing the best services for the community as an effort to realize common welfare. One of the ways that can be used to improve the quality of public services is by carrying out Monitoring and Evaluation of Public Service Provider Performance (PEKPPP). One of the public service providers that conducts public service evaluations is the Sidoarjo Regency Manpower Office. From the results of the Public Service Performance Monitoring and Evaluation assessment conducted by the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency in 2024, the Sidoarjo Regency Manpower Office's Public Service Index (IPP) increased compared to the previous year, from 4.23 to 4.77. This shows that there is an increase in the quality of service from several factors that encourage the effectiveness of the implementation of Performance Monitoring and Evaluation of Public Service Implementation (PEKPPP) at the Sidoarjo Regency Manpower Office. This research utilizes primary data and secondary data as sources of information. The results showed that of the 6 aspects of the PEKPPP assessment, there were 3 aspects that showed an increase from the previous year which was a contributing factor to the increase in the value of the Public Service Index (IPP).

Keywords: *Public Service Quality, Effectiveness, PEKPPP*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan komponen yang memiliki kedudukan penting dalam menjalankan suatu pemerintahan. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: "Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" (Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara, diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) / Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk penyediaan barang dan/atau jasa, yang bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat sekaligus melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan (Erna Setijaningrum, 2019).

Pelayanan publik menjadi tolak ukur utama untuk mengukur kinerja pemerintah, baik di pemerintah pusat maupun daerah. Karena pada dasarnya masyarakat menilai kinerja pelayanan secara langsung saat menerima layanan, oleh karena itu pelayanan yang baik dan berkualitas berdampak langsung pada tingkat kepuasan masyarakat. Melalui tingkat kepuasan masyarakat tersebut dapat dijadikan salah satu indikator utama untuk mengukur

keberhasilan suatu penyelenggaraan pemerintahan (Sari, 2018). Pelayanan Publik yang berkualitas nantinya juga akan meningkatkan kualitas hidup masyarakat di suatu negara, karena pelayanan publik merupakan bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia, sekaligus menjadi elemen penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara (Mulia & Prathama, 2024). Oleh karena itu dalam menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan terbaik untuk masyarakat sebagai upaya mewujudkan kesejahteraan bersama (Permatasari, 2020).

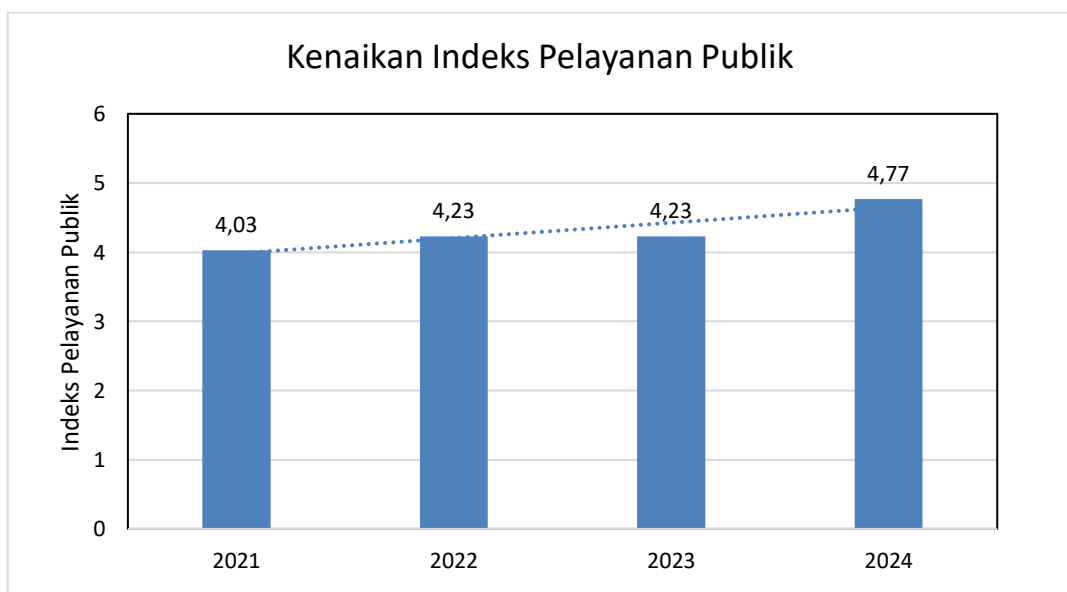
Namun pada kenyataannya, hingga kini masih banyak ditemukan berbagai kekurangan dalam penyediaan pelayanan publik yang menjadikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat belum sepenuhnya terpenuhi. Beberapa masalah yang sering ditemui dalam pelayanan publik antara lain seperti prosedur yang berbelit-belit dan lamban, praktik korupsi, penyalahgunaan kekuasaan, kurangnya transparansi, adanya diskriminasi, serta ketidakmampuan dalam menyediakan layanan yang tepat waktu dan berkualitas (Hasim, 2023). Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu untuk mengatasi masalah tersebut dan terus berusaha meningkatkan kualitas layanan (Rinaldi, 2012). Dengan demikian, masyarakat akan mendapatkan pelayanan yang optimal.

Pemerintah telah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk mendukung upaya peningkatan kualitas layanan publik. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala, seperti yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 menjelaskan bahwa Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) merupakan proses penilaian yang dilakukan secara sistematis terhadap satuan unit kerja dalam periode waktu tertentu. Tujuan utamanya adalah untuk mendapatkan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP), menyusun rekomendasi perbaikan pelayanan, melakukan pemeringkatan kinerja secara berkala, serta memberikan penghargaan kepada pembina, penyelenggara/unit lokus yang berprestasi. Pelaksanaan kegiatan PEKPPP diharapkan dapat meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2023).

Pada pelaksanaan kegiatan PEKPPP, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) terkait dengan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyusunan Standar Pelayanan (SP), pelaksanaan serta tindaklanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pemberian penghargaan kepada pegawai sebagai

bentuk apresiasi atas kinerja mereka, penyediaan fasilitas yang mendukung kebutuhan masyarakat berkebutuhan khusus, optimalisasi pengelolaan pengaduan dan dokumentasi, serta peningkatan inovasi dalam pelayanan publik. Sesuai dengan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 5 tahun 2023 mengenai Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 6 aspek yang digunakan, antara lain 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme sumber daya manusia; 3) sarana prasarana; 4) sistem informasi pelayanan publik; 5) konsultasi dan pengaduan; dan 6) inovasi.

Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo bertindak sebagai pelaksana terkait Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo adalah salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik yang melakukan evaluasi pelayanan publik. Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) diharapkan dapat mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) agar meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik, memanfaatkan hasil penilaian untuk mengetahui aspek layanan yang telah baik dan aspek yang masih membutuhkan perbaikan, serta mencapai pelayanan prima yaitu pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima (Lestari & Utama, 2024). Sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP), Dinas Tenaga Kerja memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, khususnya bagi para pekerja maupun calon pekerja. Oleh karena itu, Disnaker tentu harus meningkatkan fasilitas dan profesionalisme pegawainya.



Gambar 1. Kenaikan Indeks Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kab. Sidoarjo

Berdasarkan Gambar 1. hasil penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo mendapatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) 4,23 dengan kategori A- atau sangat baik. Terjadi peningkatan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Dinas Tenaga Kerja pada tahun 2024 menjadi 4,77 dengan kategori A atau pelayanan prima. Hal ini juga sejalan dengan menurunnya jumlah Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) Kabupaten Sidoarjo, pada tahun 2022 di angka 8,80% menjadi 8,05% di tahun 2023. Peningkatan ini membuktikan bahwa pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut membuat penulis tertarik untuk meneliti pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik pada Dinas Tenaga Kerja, terutama pada faktor yang mendorong efektivitas pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena itu, manfaat dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor yang mendorong peningkatan Indeks Pelayanan Publik (IPP) dan menjadi acuan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) lain agar dapat mengoptimalkan kualitas pelayanan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif deskriptif. Menurut Moleong (2013) dalam (Maharani et al., 2022), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengetahui peristiwa yang dialami oleh subjek penelitian, seperti tindakan, pemahaman, dorongan, dan pengalaman lainnya. Pendekatan ini dilakukan secara holistik dan disajikan secara deskriptif dalam bentuk kata-kata serta bahasa, sesuai dengan konteks alami tertentu, menggunakan metode ilmiah. Dalam penelitian ini, penulis memanfaatkan data primer dan data sekunder sebagai sumber informasi. Pengumpulan data primer dilakukan melalui observasi secara langsung terhadap pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) 2024. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari formulir pelaksanaan, formulir hasil penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, serta berbagai regulasi dan hasil penilaian tahun sebelumnya. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Teknik analisis data menggunakan model yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (2014), yang mencakup empat tahapan utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Data ini nantinya digunakan untuk menganalisis faktor-faktor apa

saja yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan Dinas Tenaga Kerja melalui pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan merujuk pada lima dimensi utama kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam (Ihsanuddin, 2014) yang menjadi indikator pengukuran kualitas layanan meliputi 1) Bukti fisik (*tangible*); 2) Keandalan (*reliability*); 3) Daya tanggap (*resposiveness*); 4) Jaminan (*Assurance*); 5) Empati (*empathy*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis ini membahas mengenai efektivitas pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, dengan fokus pada faktor-faktor yang meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Tenaga Kerja berdasarkan 5 indikator yang telah ditetapkan. Berdasarkan pada hasil penilaian PEKPPP, Dinas Tenaga Kerja menunjukkan kenaikan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang signifikan diantara Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) yang lain. Berikut adalah penilaian PEKPP Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dari tahun 2021 hingga 2024.

Tabel 1. Indeks Pelayanan Publik Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo

Tahun	IPP	Keterangan
2021	4,03	A- (Sangat Baik)
2022	4,23	A- (Sangat Baik)
2023	4,23	A- (Sangat Baik)
2024	4,77	A (Pelayanan Prima)

Sumber: Rekap Skor PEKPPP Bag. Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Sidoarjo Tahun 2024

Pada Tabel 1. menunjukkan bahwa pelaksanaan PEKPPP efektif dalam meningkatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. Perincian skor Form-01 PEKPPP Dinas Tenaga Kerja dari 6 aspek yang telah tercantum pada Instrumen dan Pedoman Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Formulir Hasil Penilaian PEKPPP Dinas Tenaga Kerja Tahun 2024

Aspek dan Indikator	Bobot Penilaian	Nilai Indikator
Kebijakan Publik	24%	1.15
Profesionalisme SDM	25%	1,15
Sarana Prasarana	18%	0.82

Sistem Informasi Pelayanan Publik	11%	0,51
Konsultasi dan Pengaduan	10%	0,50
Inovasi	12%	0,54
TOTAL		4.68

Sumber: Rekap Skor PEKPPP Bag. Organisasi Sekretariat Daerah Kab. Sidoarjo Tahun 2024

Analisis berdasarkan pada formulir penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Dinas Tenaga Kerja dengan mempertimbangkan nilai pada keenam aspek tersebut. Analisis menyeluruh ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Dinas Tenaga Kerja melalui PEKPPP yang secara efektif meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan. Selain itu, analisis ini juga diharapkan dapat menjadi pedoman bagi penyelenggara layanan untuk terus berinovasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Efektivitas kebijakan dalam meningkatkan kualitas layanan di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dapat dievaluasi secara komprehensif melalui analisis terhadap lima dimensi indikator yang telah ditetapkan sebagai tolak ukur kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan lima aspek penting untuk menilai kualitas layanan yang dijelaskan oleh Parasuraman dalam (Ihsanuddin, 2014), yang mengidentifikasi lima dimensi utama sebagai berikut:

Tangible (Bukti Fisik)

Tangible merujuk pada seluruh fasilitas yang mendukung proses pelayanan, mulai dari kondisi bangunan, kebersihan lingkungan, kelengkapan fasilitas penunjang hingga ketersediaan teknologi informasi yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan. Contohnya, gedung yang nyaman, ruang tunggu yang bersih dan dilengkapi AC, serta fasilitas untuk penyandang disabilitas. Untuk memastikan kualitas pelayanan publik yang optimal, PEKPPP secara khusus mengawasi kondisi fisik sarana dan prasarana. Evaluasi pada aspek ini bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana fasilitas yang ada mendukung efektivitas pelayanan. Dalam pelaksanaan PEKPPP terlihat bahwa sarana prasarana di Dinas Tenaga Kerja sudah cukup lengkap sesuai dengan standar. Contohnya seperti tersedianya fasilitas parkir yang memadai dengan dilengkapi CCTV, kanopi, petugas parkir, dan penitipan jaket/helm, ruang tunggu pelayanan dengan fasilitas lengkap seperti kursi tunggu, area bermain anak, bahan bacaan, pendingin ruangan/AC, toilet yang layak pakai, dan sarana prasarana penunjang lainnya. Dengan adanya fasilitas ini diharapkan dapat meningkatkan

kenyamanan masyarakat pada saat mengurus segala keperluan publik. Akan tetapi, masih terdapat kekurangan pada kelengkapan sarana prasarana untuk pengguna layanan kelompok rentan/disabilitas dari tahun sebelumnya seperti pegangan rambat pada *lobby*, *guiding block*, dan ruang tunggu khusus untuk disabilitas.

Reliability (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan kinerja pelayanan yang sesuai dengan janji secara akurat, konsisten, dan tepat waktu. Hal ini mencakup pelaksanaan tugas dengan mematuhi prosedur yang ditetapkan, memastikan tidak ada kesalahan, serta memenuhi tenggat waktu yang telah dijanjikan pada saat pelayanan diberikan. Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), kehandalan dapat diukur melalui aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia (SDM) dan Inovasi yang diterapkan. Evaluasi terhadap profesionalisme SDM dan inovasi mendorong petugas untuk menjadi lebih teliti dan andal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pada formulir penilaian PEKPPP Dinas Tenaga Kerja, aspek profesionalisme SDM menunjukkan nilai yang cukup tinggi. Bisa dilihat dari tidak adanya jeda pelayanan pada saat jam istirahat yang sangat memudahkan para pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan dengan tepat waktu tanpa menunggu jam istirahat selesai. Pada tahun ini Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo memberikan kesempatan bagi para pegawainya untuk meningkatkan kompetensi melalui mengikuti diklat dan program beasiswa, contohnya dengan mengadakan pengembangan kompetensi secara berkala. Inisiatif ini bertujuan untuk mendukung pengembangan diri sekaligus meningkatkan kehandalan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Kemudian terdapat kode etik pelaksana pelayanan yang dimiliki oleh Dinas Tenaga Kerja yang disertai pemberian *punishment*, hal ini berperan dalam menciptakan budaya kerja yang etis, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi integritas petugas untuk memberikan pelayanan terbaik. Selain pemberian *punishment* tahun ini diberlakukan pemberian *reward* bagi pelaksana pelayanan yang memiliki kinerja terbaik setiap tribulan guna menjaga dan meningkatkan motivasi kerja dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pada aspek Inovasi, Dinas Tenaga Kerja menunjukkan komitmennya melalui SIAPKERJA dan SIHUBIN untuk terus memberikan pelayanan yang cepat, tanggap, dan memudahkan para pengguna layanan serta terus melakukan perbaikan. Pada tahun 2024 kedua inovasi tersebut telah diikuti kompetensi. Tidak seperti tahun sebelumnya, tahun ini melalui *platform* SIAPKERJA, para pencari kerja dapat dengan mudah mengakses

informasi mengenai lowongan kerja dan spesifikasi yang diperlukan untuk pekerjaan tersebut tanpa harus datang ke Dinas Tenaga Kerja. Berbagai lowongan harian, rekapitulasi data bursa kerja terbuka, serta proses pelamaran kerja tersedia di aplikasi SIAPKERJA sehingga para pencari kerja tidak lagi kesulitan dan harus mengeluarkan tenaga dalam mencari pekerjaan (Kemendagri, 2021). Selain aplikasi SIAPKERJA, Dinas Tenaga Kerja juga mengembangkan pelayanan SIHUBIN. SIHUBIN atau Sistem Hubungan Industrial, merupakan inovasi dalam memberikan pelayanan guna menyesuaikan penerapan pelayanan digital bagi masyarakat, dengan tujuan supaya masyarakat dapat menerima pelayanan dengan mudah tanpa harus terhalang jarak dan waktu. Dengan adanya SIHUBIN, masyarakat sebagai pemohon dapat mengajukan berkas permohonan syarat kerja secara daring (*online*) tanpa harus datang ke Dinas Tenaga Kerja. Pelayanan yang dapat diakses pada menu layanan SIHUBIN adalah Peraturan Perusahaan (PP), Pencatatan Serikat Pekerja/Buruh, Rekomendasi/Pemberitahuan Perjanjian Penyediaan Jasa Pekerja/Buruh (PPJP/B), Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama (PKB), dan sebagainya (Disnaker Kabupaten Sidoarjo, 2023).

Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan untuk merespon dengan cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pengguna layanan adalah inti dari *responsiveness*. Pelayanan yang berkualitas ditandai dengan komitmen untuk membantu pelanggan, ketepatan waktu dalam memberikan solusi, serta pemahaman yang mendalam terhadap preferensi individu. Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator *responsiveness* tercermin melalui aspek Konsultasi dan Pengaduan. Pada tahun ini, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo termasuk Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang responsif dalam menindaklanjuti semua laporan dan keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan. Upaya ini mencerminkan komitmen Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui daya tanggapnya dalam merespon laporan dan aduan dari pengguna layanan. Dengan menindaklanjuti semua laporan yang ada secara tuntas diharapkan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja. Selain itu, Dinas Tenaga Kerja juga menyediakan berbagai saluran pengaduan, mulai dari tatap muka hingga platform digital seperti email, media sosial, *WhatsApp*, website pengaduan mandiri, dan SP4N LAPOR! Hal ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam menyampaikan laporan mereka. Pelaksanaan PEKPPP telah meningkatkan

akuntabilitas dengan memastikan adanya tindak lanjut yang sistematis terhadap setiap laporan dan aduan yang disampaikan oleh masyarakat dari berbagai kalangan.

Assurance (Jaminan)

Assurance mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh penyedia layanan, yang bebas dari bahaya, risiko, dan keraguan. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari komitmen terhadap etika dan moral, serta kemampuan dan sikap sopan pegawai dalam membangun kepercayaan di kalangan masyarakat pengguna layanan. Pengetahuan yang mendalam tentang dokumen, prosedur, dan metode administrasi menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan terhadap petugas (Ardiansyah & Muis, 2021). Aspek Kebijakan Publik dan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dapat dijadikan untuk menilai indikator jaminan pada pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP).

Berdasarkan formulir penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo memiliki nilai yang tinggi pada aspek Kebijakan Publik. Pada tahun ini, penyusunan Standar Pelayanan sudah dilakukan rapat Forum Konsultasi Publik (FKP) yang membahas mengenai "Review Layanan Ketenagakerjaan meliputi SP dan SOP" dengan melibatkan 5 unsur masyarakat. Partisipasi langsung masyarakat dalam proses ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pengguna layanan. Standar Pelayanan yang disusun oleh Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo telah memenuhi 14 komponen standar. Selain itu, Dinas Tenaga Kerja juga harus mempublikasikan 6 komponen standar pelayanan, diantaranya persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, produk pelayanan, tarif, dan pengaduan pada setiap media publikasi. Publikasi Standar Pelayanan dilakukan melalui berbagai media, termasuk media cetak, media elektronik, platform media sosial, situs web, aplikasi yang dapat diunduh, serta SIPP Nasional. Dengan adanya publikasi Standar Pelayanan dan SIPP menjadikan penyampaian informasi kepada pencari kerja menjadi lebih efisien. Publikasi standar pelayanan tersebut memberikan dampak positif bagi petugas, karena adanya pedoman yang telah disusun dan dipublikasi memungkinkan mereka untuk memberikan pelayanan kepada pengguna layanan dengan lebih cepat dan tepat.

Empathy (Empati)

Empathy mencakup kemudahan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas tercermin dari kesediaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat, disertai sikap petugas yang tegas namun tetap penuh perhatian dalam

berinteraksi. Dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), indikator empati tercermin dalam aspek Profesionalisme SDM dan Sarana Prasarana. Aspek ini menilai kualitas pelayanan yang diberikan petugas, dengan mempertimbangkan kemampuan mereka dalam berempati dan merespon kebutuhan pengguna layanan. Dalam pelaksanaan penyediaan pelayanan publik, Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo memiliki kode etik petugas pelayanan yang mengatur untuk bersikap adil dan tidak diskriminatif saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mereka memberikan pelayanan secara adil dan setara tanpa membedakan status sosial maupun latar belakang kelompok tertentu. Selain itu, di sarana bagian informasi *Front Office* pada unit layanan terdapat loket yang dikhususkan untuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas. Loket ini dirancang untuk mempermudah akses dan memberikan perhatian khusus dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan.

SIMPULAN

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Dinas Tenaga Kerja dilakukan secara efektif dengan mengacu pada lima indikator kualitas layanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelaksana Pelayanan Publik (PEKPPP) di Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo telah efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terlihat dari peningkatan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) dari 4,23 menjadi 4,77 dan penurunan Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) dari 8,80 menjadi 8,05. Dari ke-6 aspek penilaian PEKPPP terdapat 3 aspek yang menunjukkan peningkatan dari tahun sebelumnya yang menjadi faktor penyebab kenaikan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP), diantaranya adalah aspek Profesionalisme SDM, Kebijakan Publik, dan Konsultasi dan Pengaduan. Tetapi perlu adanya peningkatan pada Sarana dan Prasarana untuk kelompok rentan/disabilitas untuk meningkatkan kenyamanan untuk kelompok rentan maupun disabilitas, yang nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, & Muis, I. (2021). Implementasi Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Bekasi Selatan. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 5(2), 103–112.
- Disnaker Kabupaten Sidoarjo. (2023). Laporan Inovasi Daerah. In SETIA. <https://setia.sidoarjokab.go.id/>

- Erna Setijaningsrum. (2019). Inovasi Pelayanan Publik. Universitas Airlangga, 81. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/97696>
- Hasim, D. (2023). Patologi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Governance and Politics (JGP)*, 3(1), 1–15.
- Ihsanuddin. (2014). Kualitas Pelayanan Publik Pada Badan Perizinan Penanaman Modal Dan Promosi Daerah (BP2MPD) Kabupaten Indragiri Hilir. *Jurnal Administrasi Publik Dan Birokrasi Vol.*, 1(2), 1–17.
- Kemendagri. (2021). Laporan Inovasi Daerah. 1–5.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). Pemantauan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2023 Segera Dimulai. Panrb. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemantauan-evaluasi-pelayanan-publik-tahun-2023-segera-dimulai>
- Lestari, D., & Utama, S. J. (2024). Efektivitas Pengawasan Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Puskesmas Benowo. *ASIA-PACIFIC JOURNAL OF PUBLIC POLICY*, 10(02), 128–137. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v10i2.239>
- Maharani, A., Fiantika, F. R., & Jumiyati, S. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Y. Novita (Ed.), *PT. GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI* (Issue Maret). <https://scholar.google.com/citations?user=O-B3eJYAAAAJ&hl=en>
- Mulia, R. D., & Prathama, A. (2024). Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research Volume*, 4(4), 5820–5828. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.3716>
- Permatasari, A. (2020). Pelaksanaan Pelayanan Publik Yang Berkualitas. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 51–56. <http://dx.doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Manullang, S. O., Siagian, V., Nugraha, N. A., Silalahi, M., Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). Pelayanan Publik. In J. Simarmata (Ed.), *Jakarta: Nimas Ultima. Yayasan Kita Menulis*. https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf
- Rinaldi, R. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Rudi Rinaldi* 22-34, 1(1), 1–11.
- Sari, M. E. P. (2018). Peran Pemerintah Dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik. *Jurnal Trias Politika*, 2(1), 1–12. [http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran Pemerintah dalam Penyediaan Akses Pelayanan Publik](http://download.garuda.kemdikbud.go.id/article.php?article=1678011&val=18206&title=Peran%20Pemerintah%20dalam%20Penyediaan%20Akses%20Pelayanan%20Publik).