

Evaluasi Hasil Penilaian Akhir PEKPPP pada Kelurahan yang Ada di Lingkungan Kecamatan Sidoarjo

Muhammad Rifqi Al Akhdan Maulana¹, Singgih Manggalaou²
^{1,2} Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
e-mail: rifkiirlg@gmail.com¹, singgih.m.adneg@upnjatim.ac.id²

Abstrak

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP) adalah proses pengukuran kinerja pelayanan publik di suatu unit kerja secara sistematis dalam kurun waktu yang telah ditetapkan sesuai peraturan tentang pedoman penilaian kinerja yaitu PermenPAN RB Nomor 5 Tahun 2023. Tujuan dari penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mengevaluasi antara Kelurahan terbaik yang ada di Kecamatan Sidoarjo dengan Kelurahan terburuk yang ada di Kecamatan Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer melalui observasi langsung melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) yang berlangsung pada gedung Badan Kepegawaian Daerah Sidoarjo beserta data sekunder yang didapatkan melalui pengumpulan form pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) serta melalui dokumen data penilaian yang tersedia pada tahun 2024. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kelurahan Bulusidokare sudah menerapkan enam aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik (good governance) karena sudah tersusunnya dokumen kebijakan tata kelola pemerintahan, dilakukan publikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik melalui media cetak ruang layanan maupun website/media sosial kecamatan, terdapat sarana dan prasarana seperti pada ruang pelayanan, area parkir, toilet, ruang laktasi, kursi roda, frontoffice(FO), konsultasi pengaduan dan fasilitas penunjang lainnya yang mudah untuk diakses pengguna layanan dan layak untuk digunakan, selain itu terdapat inovasi pada Kelurahan Bulusidokare, sedangkan Kelurahan Pekauman belum sepenuhnya menerapkan enam aspek daam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik(good governance).

Kata kunci: *Pelayanan Publik, PEKPPP, Good Governance*

Abstract

Public Service Performance Monitoring and Evaluation (PEKPPP) is the process of measuring public service performance in a work unit systematically within a predetermined time period in accordance with regulations regarding performance assessment guidelines, namely PermenPAN RB Number 5 of 2023. The aim of this research was to find out and evaluate between the best sub-district in Sidoarjo District and the worst sub-district in Sidoarjo District. This research uses descriptive qualitative research with primary data collection techniques through direct observation through monitoring and evaluation of public service provider

performance (PEKPPP) which takes place at the Sidoarjo Regional Civil Service Agency building along with secondary data obtained through collecting monitoring and evaluation forms of public service provider performance. (PEKPPP) as well as through assessment data documents available in 2024. The results of the research show that Bulusidokar Village has implemented six aspects of providing good public services (good governance) because a governance policy document has been prepared, carried out publication of the Public Service Information System through print media in service rooms and sub-district websites/social media, there are facilities and infrastructure such as service rooms, parking areas, toilets, lactation rooms, wheelchairs, front office (FO), complaint consultations and other easy supporting facilities to be accessed by service users and suitable for use, apart from that there is innovation in Bulusidokar Village, while Pekauman Village has not fully implemented the six aspects of providing good public services (good governance).

Keywords : *Public Service, PEKPPP, Good Governance*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan pelayanan dasar yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan publik pada tingkat pemerintah pusat dan daerah adalah indikator yang sangat penting untuk menilai kinerja pemerintah. Sasaran strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik—juga dikenal sebagai tata kelola pemerintahan yang baik—adalah memberikan pelayanan publik. Ini adalah harapan masyarakat Indonesia, khususnya Kota Sidoarjo, saat ini. Salah satu ciri tata kelola pemerintahan yang baik adalah penyediaan layanan publik yang prima. Menurut (Widanti, 2022) semua pihak yang terlibat—pemerintah, masyarakat, dan pelaku pasar—merasa penting untuk meningkatkan efisiensi layanan publik. Pelaksanaan kinerja pelayanan publik sangat memengaruhi kualitas hidup masyarakat. Oleh karena itu, perangkat daerah harus mengembangkan sistem manajemen pelayanan publik yang akuntabel untuk meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Rosyidatuzzahro, 2024). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) terbaru dibuat sebagai penyempurnaan dari kebijakan sebelumnya. Instrumen baru ini memuat ukuran kualitas pelayanan publik yang dapat memotret layanan pemerintah sesuai dengan perkembangan(Rosyidatuzzahro, 2024).

Menurut Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan definisi pelayanan publik adalah Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat akan terpenuhi jika pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan harapan masyarakat dan relatif terjangkau dengan kualitas yang baik. Diharapkan bahwa UU No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik akan meningkatkan kinerja organisasi penyelenggara pelayanan publik, terutama pemerintah desa, yang

merupakan institusi pemerintah terdepan atau yang paling dekat dengan masyarakat dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik (Aminuddin et al., 2022).

Kinerja pelayanan publik yang tidak memuaskan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk lingkungan, sistem, dan kepemimpinan. Lingkungan organisasi yang sehat dan kondusif akan berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dari aparaturnegara. Rasa antusias dan kenyamanan dalam lingkungan kerja dapat memotivasi pegawai untuk bekerja dengan baik dan secara profesional. Selain itu, sistem dan struktur organisasi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai. Reformasi birokrasi memberikan kesempatan yang luas untuk melakukan perbaikan pada sistem birokrasi dalam pemerintahan saat ini (Hayat, 2017). Untuk mengukur hasil dalam kondisi-kondisi pelaksanaan dan menyelidik apakah program dilaksanakan sesuai dengan apa yang diinginkan dan apabila tidak berada dalam posisi untuk menghentikan atau memperbaikinya. Penyelidikan yang diperlukan ini disebut sesuatu evaluassi (Aini, 2019).

Evaluasi, dalam konteks penggunaannya yang paling umum, adalah suatu proses yang dilakukan untuk menilai nilai (value). Dengan demikian, evaluasi menjadi bagian integral dari setiap analisis yang berkaitan dengan pengambilan keputusan publik. Salah satu unit terkecil dari instansi pemerintahan pusat adalah Kelurahan, dan saat ini, Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di seluruh Indonesia berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas demi mencapai tata pemerintahan yang baik (Aini, 2019).

Evaluasi pelayanan publik telah dilakukan sejak tahun 2015 dan terus berubah untuk menyesuaikan dengan kondisi masyarakat dan kemajuan teknologi. Sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Dasar Pelaksanaan PEKPPP, PEKPPP adalah proses sistematis untuk mengukur, menilai, dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau Lembaga. Mengingat kebijakan PEKPPP masih belum lengkap, tujuan dari PEKPPP ini adalah untuk mendapatkan sumber daya untuk penyusunan proposal untuk meningkatkan pelayanan, memperoleh nilai indeks pelayanan publik, melakukan pemingkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, dan memberikan penghargaan kepada pembina, penyelenggara, dan unit lokus yang berprestasi sesuai dengan hasil yang diperoleh dari pelaksanaan PEKPPP(Ristia Rafani & Lubis, 2024). Tujuan dari Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) Pemerintah Kota Sidoarjo adalah untuk mendorong Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) untuk melakukan peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan ini, hasil penilaian akan digunakan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik(Lestari & Utama, 2024).

Pemerintah mengutamakan kualitas sebagai ukuran keunggulan bersaing(Utami & Lubis, 2021). Pelayanan berkualitas atau memuaskan jika mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Tawalujan et al., 2019). Konsep efektivitas digunakan untuk menilai efektivitas Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Suatu program dikatakan efisien jika dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur dan efektif apabila dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat (Hasibah et al., 2022). Selain itu, ada pengawasan yang dilakukan selama pelaksanaan

Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Pengawasan ini adalah proses kegiatan yang dimaksudkan untuk menjamin bahwa pemerintahan berjalan dengan efektif dan efisien sesuai dengan perencanaan dan persyaratan yang ditetapkan oleh undang-undang (Nabilah & Canalldhy, 2019). Adanya dinamika dan keuntungan yang dirasakan menunjukkan pentingnya pengawasan.

Kebijakan PEKPPP sendiri memiliki 6 indikator yaitu : Kebijakan pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, SIPPN, Konsultasi dan Pengaduan serta yang terakhir yaitu Inovasi. Masing masing memiliki bobot penilaian yang berbeda beda. Kebijakan pelayanan memiliki bobot 24%, Profesionalisme SDM memiliki bobot 25%, Sarana dan Prasarana memiliki bobot 18%, SIPP memiliki bobot 11%, Konsultasi dan Pengaduan memiliki bobot 10%, serta Inovasi memiliki bobot 12%. Berdasarkan penjelasan diatas, angka tertinggi yang bias didapatkan oleh masing masing instansi pemerintah yaitu 5,00 dengan kategori A yang maknanya instansi tersebut memiliki pelayanan yang prima(Ristia Rafani & Lubis, 2024).

Di Kabupaten Sidoarjo sudah melaksanakan inovasi untuk memantau kinerja pelayanan publik melalui online untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo,terutama pada kelurahan kelurahan dikarenakan,kelurahan biasanya masih belum menerapkan pelayanan publik yang baik. Inovasi tersebut bernama PEKPPP (Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik). Di dalam lingkup Kecamatan Sidoarjo tedapat beberapa kelurahan yaitu : magersari, sidoklumpuk, sidokumpul, pucang anom, bulusidokare, sekardangan, celep, sidokare, pekauman, lemahputro, gebang, urungagung, dan cemengkalang. Rumusan masalah dari latar belakang di atas ini yaitu dari sekian banyak kelurahan yang ada di Kecamatan Sidoarjo kelurahan mana yang mempunyai nilai IPP(Indeks Pelayanan Publik) terbaik dan Kelurahan mana yang mempunyai nilai IPP terburuk.apa

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif, Tujuan dari penelitian deskriptif adalah untuk mengumpulkan data, menganalisa dan mengevaluasi tentang kondisi aktual pada unit lokus penelitian, yang kemudian akan digunakan untuk merangkum temuan. Fokus utama dalam penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kelurahan kelurahan yang memiliki nilai Indeks Pelayanan Publik(IPP) terendah, dan membandingkan dengan kelurahan yang memiliki nilai Indeks Pelayanan Publik(IPP) tertinggi, terutama pada faktor faktor yang dapat mendorong kelurahan yang memiliki nilai IPP terendah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam penelitian penulis menggunakan sumber data primer dan sekunder, data primer didapatkan melalui observasi langsung dan melalui kegiatan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) yang berlangsung pada gedung Badan Kepegawaian Daerah Sidoarjo. Sedangkan data sekunder didapatkan melalui pengumpulan form pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik (PEKPPP) serta melalui dokumen data penilaian yang tersedia pada tahun 2024. Penelitian ini membandingkan Kelurahan Bulusidokare (yang memiliki nilai IPP tertinggi) dengan Kelurahan Pekauman (yang memiliki nilai IPP terendah).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Untuk menentukan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP), unit penyelenggara pelayanan publik diukur secara sistematis dengan menggunakan proses yang disebut dengan Pemantauan Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik (PEKPPP). Peneliti bertindak sebagai evaluator selama pelaksanaannya. Evaluator adalah anggota penyelenggara evaluasi yang dipilih dan ditunjuk oleh penanggung jawab atau pejabat setingkat PEKPPP, sesuai Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP (Kharima & Arundinasari, 2024). Berdasarkan pada hasil penelitian Kelurahan yang memiliki nilai IPP yang tertinggi yaitu Kelurahan Bulusidokare dan yang memiliki nilai IPP terendah yaitu Kelurahan Pekauman. Berikut adalah hasil penilaian PEKPPP pada Kelurahan Bulusidokare

Tabel 1. Indeks Pelayanan Publik Kelurahan Bulusidokare

Tahun	Nilai Ipp	Keterangan
2024	4.411	A- (Sangat baik)

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

Pada Tabel 1 menunjukkan bahwa Kelurahan Bulusidokare mempunyai nilai IPP yang sudah sangat baik daripada kelurahan kelurahan lainnya yang ada di Kecamatan Sidoarjo. Penilaian tersebut diambil dari form- 01 yang terdiri dari 6 aspek yang telah tercantum pada Instrumen dan Pedoman Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2. Formulir Hasil Penilaian PEKPPP Pada Kelurahan Bulusidokare Tahun 2024

Aspek Dan Indikator	Bobot Penilaian	Nilai Indikator
Kebijakan Publik	24%	0,934
Profesionalisme SDM	25%	0,800
Sarana Prasarana	18%	0,864
Sistem Informasi Pelayanan Publik	11%	0,385
Konsultasi dan Pengaduan	10%	0,360
Inovasi	12%	0,360
TOTAL		3,703

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

Berikut adalah hasil penilaian PEKPPP Kelurahan Pekauman beserta form-01 yang terdiri dari 6 aspek yang telah tercantum pada instrument dan pedoman Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara pelayanan publik.

Tabel 3. Indeks Pelayanan Publik Kelurahan Pekauman Kabupaten Sidoarjo

Tahun	Nilai Ipp	Keterangan
2024	2.879	C (Cukup)

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

Pada tabel 3 menunjukkan bahwa Kelurahan Pekauman mempunyai nilai IPP yang sangat buruk daripada kelurahan kelurahan lainnya yang ada di Kecamatan Sidoarjo Nilai IPP nya memiliki perbedaan yang sangat jauh dengan Kelurahan Bulusidokare. Penilaian tersebut diambil dari form- 01 yang terdiri dari 6 aspek yang telah tercantum pada Instrumen dan Pedoman Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4. Formulir Hasil Penilaian PEKPPP Pada Kelurahan Bulusidokare Tahun 2024

Aspek Dan Indikator	Bobot Penilaian	Nilai Indikator
Kebijakan Publik	24%	0,370
Profesionalisme SDM	25%	0,450
Sarana Prasarana	18%	0,236
Sistem Informasi Pelayanan Publik	11%	0,110
Konsultasi Dan Pengaduan	10%	0,120
Inovasi	12%	0,120
TOTAL		1,405

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

Pada tabel diatas terlihat sekali perbedaan antara Kelurahan Bulusidokare dan Kelurahan Pekauman. Pada aspek kebijakan publik Kelurahan Bulusidokare sudah menetapkan SK standar pelayanan dan sudah melaksanakan FKP yang ditandatangani oleh 6 unsur masyarakat, Kelurahan Bulusidokare sudah menetapkan maklumat pelayanan yang isinya sudah sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku, sedangkan Kelurahan Pekauman belum menetapkan SK standar pelayanan, tetapi sudah melaksanakan FKP yang hanya di tanda tangan i oleh 1 unsur masyarakat, sudah menetapkan maklumat pelayanan tetapi isinya belum sesuai dengan prundang-undangan yang berlaku .

Pada aspek Profesionalisme SDM Kelurahan Bulusidokare sudah memiliki kebijakan jam pelayanan kerja, dan jam pelayanan kerja sudah terpublikasi pada media elektronik dan media non elektronik, kemudian Kelurahan Bulusidokare sudah menerapkan mekanisme peningkatan motivasi kerja dengan memberi penghargaan kepada seluruh pegawai yang teladan, Kelurahan Bulusidokare juga mengadakan Capacity Building untuk mengembangkan kreativitas para pegawai, sedangkan Kelurahan Pekauman belum memiliki kebijakan memiliki kebijakan jam pelayanan kerja, kemudian kelurahan Pekauman juga belum menerapkan mekanisme peningkatan motivasi kerja pada pegawai, dan Kelurahan Pekauman juga belum pernah mengadakan capacity building padahal itu penting untuk dilaksanakan supaya dapat meningkatkan semangat dan kinerja para pegawai.

Pada aspek sarana prasarana Kelurahan Bulusidokare sudah unggul lebih jauh ketimbang Kelurahan Pekauman sehingga masyarakat sangat puas dengan fasilitas pelayanan publik yang ada di Kelurahan Bulusidokare seperti pada fasilitas tempat parkir

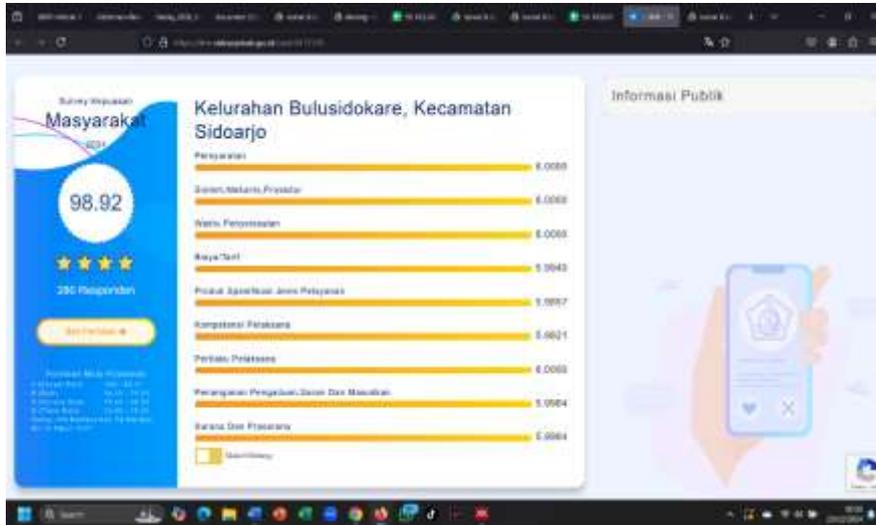
Kelurahan Bulusidokare mempunyai lahan parkir untuk roda 2 dan roda 4,petugas penjaga parkir,cctv dan monitor pemantau,penitipan jaket atau helm,kanopi supaya kendaraan masyarakat tidak kepanasan. Kemudian untuk fasilitas wajib ruang tunggu pelayanan Kelurahan Bulusidokare sudah mempunyai kursi ruang tunggu,pendingin AC/sirkulasi udara, Kelurahan Bulusidokare sudah memiliki fasilitas tambahan yang lengkap seperti:air minum,bahan bacaan,pengisi daya baterai alat komunikasi/charger booth,mesin antrian dilengkapi monitor,televisi,hotspot/wifi.

Untuk sarana toilet Kelurahan Bulusidokare sudah layak karena toilet Kelurahan tersebut memenuhi kriteria seperti: ketersediaan toilet pria dan wanita,wastafel,toiletries,air bersih,monev intensitas petugas membersihkan toilet,kemudian sudah mempunyai sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan yang sudah cukup memadai sekitar 10 sarana prasarana seperti: kursi roda/tongkat/kruk,pintu masuk yang mudah di akses,selasar yang menghubungkan semua ruangan,toilet khusus,loket khusus,ruang tunggu khusus disabilitas, parker khusus yang mudah di akses,arena bermain anak-anak,ruang laktasi,petugas pemandu khusus. Selanjutnya Kelurahan Bulusidokare juga memiliki sarana prasarana penunjang seperti:fotocopy/ATK,P3K,apar,kantin,ruang ibadah,area merokok di luar ruang pelayanan,jalur evakuasi titik kumpul,tempat sampah dan cctv,sarana prasarana penunjang di Kelurahan Bulusidokare sudah memenuhi kriteria yang ada dalam penilaian PEKPPP.

Sedangkan sarana prasarana yang tersedia di Kelurahan Pekauman belum semua terpenuhi seperti pada fasilitas tempat parkir Kelurahan pekauman hanya mempunyai lahan parkir untuk roda dua,kanopi,di Kelurahan Pekauman belum menyediakan lahan parker untuk roda 4,petugas parkir, cctv dan monitor pemantau,tempat penitipan jaket atau helm. Kemudian untuk fasilitas wajib hanya ada kursi tunggu,dan untuk fasilitas tambahan belum menyediakan air minum,bahan bacaan,pengisi daya batrai alat komunikasi/chargerbooth,mesin antrian dilengkapi monitor,televisi,hotspot/wifi. Untuk sarana prasarana toilet hanya tersedia 1 toilet saja,dan air bersih kemudian Kelurahan Pekauman juga belum menyediakan wastafel,toiletries,monev intensitas petugas membersihkan toilet. Kelurahan Pekauman belum mempunyai sarana prasarana kelompok rentan seperti: kursi roda/tongkat/kruk,pintu masuk yang mudah di akses,step lobby/jalan landau dengan pegangan rambut,lift khusus disertai huruf braile,selasar yang menghubungkan seluruh ruangan,toilet khusus,loket khusus,ruang tunggu khusus,guiding block,parker khusus yang mudah diakses,alat bantu tuna netra,are bermain anak,ruang laktasi. Kemudian di sarana prasarana penunjang kelurahan Pekauman hanya mempunyai 1 sarana yaitu tempat sampah saja. Untuk aspek sarana prasarana Kelurahan Pekauman kurang memadai,mungkin dikarenakan anggaran yang terbatas, dan lokasi yang kurang strategis sehingga menyebabkan masyarakat kurang puas dengan fasilitas yang ada dalam Kelurahan Pekauman.

Pada aspek system informasi pelayanan publik(SIPP) Kelurahan Bulu Sidokare sudah cukup baik karena sudah tersedia system informasi pelayanan publik secara non elektronik maupun system informasi pelayanan publik elektronik contoh system pelayannan publik non elektronik seperti: lisan(pusat informasi),papan pengumuman,media cetak. Untuk contoh system informasi pelayanan publik eletronik contohnya seperti: mempublikasi pada tv yang tersedia pada ruangan Kelurahan Bulusidokare,pada website Kelurahan,pada website SIPPN

MENPAN, dan pada SIPPN MENPAN terdapat 25 layanan yang sudah di publikasi oleh Kelurahan Bulusidokare, untuk survei kepuasan masyarakat Kelurahan Bulusidokare mempunyai penilaian yang sangat baik yaitu 98.92 dengan 280 responden, Kemudian pada media social Kelurahan Bulusidokare juga rajin mempublikasi tentang system pelayanannya setiap satu minggu sekali.



Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Bulusidokare
Sumber: <https://ikm.sidoarjokab.go.id>

Kelurahan Pekauman dalam aspek system informasi pelayanan publiknya masih sangat jelek karena sama sekali belum mempublikasi sistem pelayanan publiknya pada media non elektronik maupun media elektronik, belum mempublikasi sistem pelayanan publiknya pada website SIPPN MENPAN, Kelurahan Pekauman juga belum melaksanakan Survei kepuasa masyarakat padahal itu penting untuk mengetahui apakah masyarakat sudah puas atau belum dengan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Pekauman.

Pada aspek konsultasi dan pengaduan Kelurahan Bulusidokare sudah cukup baik karena memiliki fasilitas sarana prasarana konsultasi dan pengaduan seperti: kotak saran/pengaduan, ruang khusus konsultasi dan pengaduan yang terpisah dengan front office, petugas khusus, air minum/makanan ringan, buku register konsultasi dan pengaduan, publikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan kemudian juga mempunyai sarana konsultasi dan pengaduan dalam bentuk online seperti lewat email, sms/telepon, aplikasi percakapan, media social. Hasil konsultasi dan pengaduan di arsipkan dalam bentuk fisik, terdapat dokumentasi hasil konsultasi dan pengaduan, dan hasil konsultasi dan pengaduan sudah ditindak lanjuti.

Pada aspek konsultasi dan pengaduan pada Kelurahan Pekauman sangat kurang sekali karena belum memiliki ruang sendiri untuk sarana konsultasi pengaduan, tidak mempunyai kotak saran/pengaduan, tidak menyediakan air minum/makanan ringan, tidak

terdapat buku register konsultasi dan pengaduan, dan juga tidak mempublikasi informasi terkait mekanisme konsultasi dan pengaduan. Untuk sarana konsultasi pengaduan secara online Kelurahan Pekauman belum mempunyai sarana sama sekali, kemudian belum terdapat arsip secara fisik dari hasil konsultasi pengaduan, tidak terdapat dokumentasi hasil konsultasi pengaduan, dan belum ada bukti tindak lanjut dari hasil konsultasi pengaduan yang ada. Untuk aspek yang terakhir yaitu inovasi pelayanan kelurahan Bulusidokare sudah mempunyai inovasi pelayanan yang bernama putbol ladis dan jelata mahir yang telah dilaksanakan dalam waktu 2 tahun, tetapi belum pernah diikuti sertakan dalam kompetisi. Sedangkan untuk Kelurahan Pekauman belum mempunyai inovasi pelayanan dan itulah yang membedakan Kelurahan Bulusidokare dan Kelurahan Pekauman berdasarkan 6 aspek yang ada dalam PEKPPP.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil evaluasi, 14 Kelurahan yang ada di Kecamatan Sidoarjo hanya sebagian yang sudah menerapkan aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundang-undangan. Hasil yang telah di rekap dalam pelaksanaan pemantauan dan evaluasi di kelurahan yang ada di kecamatan Sidoarjo meliputi: untuk peringkat pertama di tempati oleh Kelurahan Bulusidokare dengan nilai IPP 4,41 karena Kelurahan Bulusidokare Sudah menerapkan seluruh aspek yang ada dalam PEKPPP, untuk peringkat kedua di tempati oleh Kelurahan Sekardangan dengan nilai IPP 4,23 karena Kelurahan Sekardangan sudah hampir menerapkan seluruh aspek yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada, untuk peringkat ketiga di tempati oleh Kelurahan Celep dengan nilai IPP yang sama dengan Kelurahan Sekardangan yaitu 4,23, untuk peringkat yang ke empat di tempati oleh kelurahan Pucanganom dengan nilai IPP 4,21, kemudian untuk peringkat yang ke lima di tempati oleh Kelurahan Sidokare dengan nilai IPP 4,12, selanjutnya untuk peringkat ke enam di tempati oleh Kelurahan urungagung dengan nilai IPP 4,06, selanjutnya untuk peringkat ke tujuh di tempati oleh Kelurahan Sidokumpul dengan nilai IPP 3,89, selanjutnya untuk peringkat ke delapan di tempati oleh Kelurahan Lemahputro dengan nilai IPP 3,87, selanjutnya untuk peringkat ke sembilan di tempati oleh Kelurahan Gebang dengan nilai IPP 3,55. Kemudian untuk peringkat ke sepuluh di tempati oleh Kelurahan Cemengkalang dengan nilai IPP 3,32, kemudian untuk peringkat ke sebelas di tempati oleh Kelurahan Magersari dengan nilai IPP 3,23, selanjutnya peringkat ke dua belas di tempati oleh Kelurahan Sidoklumpuk dengan nilai IPP 3,14, selanjutnya peringkat ke tiga belas di tempati oleh Kelurahan Pucang dengan nilai IPP 3,14, dan yang peringkat terakhir di tempati oleh Kelurahan Pekauman dengan nilai IPP yang kurang baik yaitu 2,69. Untuk kelurahan Magersari, Pucang, Sidoklumpuk, Cemengkalang, dan Pekauman sepertinya Kelurahan tersebut merupakan kelurahan yang mempunyai nilai IPP cukup rendah karena mungkin Kelurahan-Kelurahan tersebut belum menerapkan seluruh aspek yang ada dalam peraturan perundang-undangan dengan baik.

Berdasarkan studi kasus yang ada di atas, terdapat saran untuk Kelurahan yang memiliki Nilai IPP rendah, perlu melakukan serangkaian langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat berikut beberapa saran yang dapat diterapkan:

Memastikan bahwa fasilitas pelayanan publik seperti kantor kelurahan, dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang representatif, Mengadakan pelatihan bagi staf kelurahan untuk meningkatkan keterampilan dan sikap dalam memberikan pelayanan, Menyederhanakan alur dan prosedur pelayanan agar lebih mudah dipahami oleh masyarakat, Mengembangkan sistem pelayanan berbasis online untuk memudahkan pengajuan dan pengelolaan layanan, Membentuk forum diskusi atau pertemuan rutin dengan menghadirkan 5 unsur masyarakat untuk mendengarkan masukan dan keluhan warga, Melakukan evaluasi berkala terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dalam setiap aspek pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 43. <https://doi.org/10.33474/jisop.v1i1.2671>
- Aminuddin, Suriyani B.B, & Indra Andriatno. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Publik Di Desa Woerahi Kecamatan Meluhu Kabupaten Konawe. *Journal Publicuho*, 5(4), 1011–1026. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.45>
- Hasibah, I., Hayat, & Anadza, H. (2022). Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik). *Journal Publicuho*, 5(4), 1027–1040. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.47>
- Hayat, H. (2017). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175. <https://doi.org/10.22146/jsp.24804>
- Kharima, E., & Arundinasari, I. (2024). Implementasi Pemantauan Dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pekppp) Dalam Pengelolaan Data Dan Informasi Kinerja Unit Pelayanan Publik Di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya. *Visa: Journal Of Vision And Ideas*, 4(3), 5820–5828. <https://doi.org/10.47467/visa.v4i3.3716>
- Lestari, D., & Utama, S. J. (2024). Efektivitas Pengawasan Pelaksanaan Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Pekppp) Di Puskesmas Benowo. 02, 128–137. <https://doi.org/10.52137/apjpp.v10i2.239>
- Nabilah, N., & Canalldhy, R. S. (2019). Efektivitas Fungsi Pengawasan Inspektorat Terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kasus Badan Kepegawaian Dan Diklat Kabupaten Ogan Komering Ilir Tahun 2016). *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 3(1), 22–26. <https://doi.org/10.36982/jpg.v3i1.665>
- Ristia Rafani, S., & Lubis, L. (2024). Implementasi Kebijakan Pekppp Di Puskesmas Tanah Kali Kedinding. 8(2).
- Rosyidatuzzahro, A. (2024). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*. 6, 2266–2282. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v6i10.2926>
- Tawalujan, T. W., Korompis, G. E. C., Maramis, F. R. R., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Antara Status Akreditasi Puskesmas Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Kota Manado. *Kesmas*, 7(5).
- Utami, S. N., & Lubis, S. (2021). Efektivitas Akreditasi Puskesmas Terhadap Kualitas

- Puskesmas Medan Helvetia. *Publik Reform*, 8(2), 10–21.
<https://doi.org/10.46576/Jpr.V8i2.1658>
- Widanti, N. P. (2022). Konsep Good Governance Dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. *Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 55–67.
<https://doi.org/10.55542/Saraqopat.V6i1.328>