

Penerapan Permen PANRB 29/2022 dalam Penilaian Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Rungkut Kota Surabaya

Fitri Rohmalia¹, Vidya Imanuari Pertiwi²

^{1,2}Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
21041010163@student.upnjatim.ac.id¹, vidya.imanuari.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

Rungkut District is one of the public service units with the lowest community satisfaction index in Surabaya City District in 2023. So monitoring and evaluation needs to be carried out in order to get recommendations and improvements. The aim of this research is to assess the performance of public services based on the regulations of the Minister for Administrative Reform and Bureaucratic Reform (PermenPAN RB) Number 29 of 2022. The research method used is descriptive qualitative research with a content analysis approach. Data collection techniques through observation, documentation and assessment follow the format of PermenPAN RB 29/2022 with form-02 calculations as the evaluator. The results of the research show that the performance of public services in Rungkut District is good but with caveats. Because it can be seen from the service policy aspect that the availability of standard information and service announcements is an obligation of service providers; aspects of HR professionalism, namely service implementers who are responsive and implement a culture of service implementers; aspects of facilities and infrastructure, namely the availability of facilities and infrastructure supporting services; aspects of public service information systems to inform and support service operations so that they become known to the public; the complaint consultation aspect, namely the availability of a special place for consultation and complaints to provide information and complaints to the public; The existence of public service innovation makes it easier to provide online licensing services. Suggestions from researchers need to increase the media for publishing service information and providing infrastructure for disability groups.

Keywords: Performance Assessment, Public Services, PermenPAN RB 29/2022, PEKPPP

ABSTRAK

Kecamatan Rungkut merupakan salah satu unit pelayanan publik dengan indeks kepuasan masyarakat terendah se Kecamatan Kota Surabaya pada tahun 2023. Sehingga perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi agar mendapatkan rekomendasi dan perbaikan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menilai kinerja pelayanan publik berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN RB) Nomor 29 Tahun 2022. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan analisis konten. Teknik pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi dan penilaian mengikuti format dari PermenPAN RB 29/2022 dengan perhitungan form-02 sebagai evaluator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik Kecamatan Rungkut sudah baik namun dengan catatan. Sebab terlihat dari aspek kebijakan pelayanan dengan tersedianya penginformasian standar dan maklumat pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara pelayanan; aspek profesionalisme SDM yaitu pelaksana layanan yang tanggap dan melaksanakan budaya pelaksana pelayanan; aspek sarana dan prasarana yaitu

ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan; aspek sistem informasi pelayanan publik untuk menginformasikan dan mendukung operasional pelayanan agar diketahui publik; aspek konsultasi pengaduan yaitu ketersediaan tempat khusus konsultasi dan pengaduan guna memberikan informasi serta pengaduan masyarakat; adanya inovasi pelayanan publik memudahkan pelayanan perizinan secara *online*. Saran dari peneliti perlu adanya peningkatan media publikasi informasi pelayanan dan menyediakan sarana prasarana bagi kelompok disabilitas.

Kata kunci: Penilaian Kinerja, Pelayanan Publik, PermenPAN RB 29/2022, PEKPPP

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam peningkatan kualitas hidup sosial di masyarakat. Pemerintah Indonesia saat ini terus berupaya melakukan penataan pelayanan publik. Namun hasilnya dirasakan masih belum optimal, Hal ini ditandai masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa. Seperti menyangkut prosedur dan mekanisme pelayanan yang kurang informatif, terbatas fasilitas dan sarana pelayanan (Permatasari, 2020). Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah Indonesia telah berupaya untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas birokrasi melalui reformasi birokrasi. Salah satu dengan melakukan penilaian kinerja pelayanan publik.

Penilaian kinerja pelayanan publik menurut (Rasidin, 2021) adalah cara yang memungkinkan penyelenggara pelayanan publik, mengevaluasi, mengukur, dan menganalisis secara tepat terkait kendala selama proses melayani masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi secara bertahap telah berusaha memperbaiki dengan mengesahkan perundang-undangan. Untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik adapun dasar yang dijadikan guna pelaksanaan penilaian kinerja pelayanan publik: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan. Selanjutnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan mengalami perubahan menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik .

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan upaya pengukuran sistematis pada suatu unit pelayanan publik dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Tujuan dari PEKPPP ini adalah untuk memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan, mendapatkan nilai indeks pelayanan publik, melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, hingga memberikan penghargaan kepada pembina,

penyelenggara, dan unit lokus yang berprestasi. Sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan perbaikan (Robert, 2024).

Pedoman pelaksanaan PEKPPP mengacu kepada Pedoman PermenPANRB No. 01 Tahun 2022 tentang PEKPPP terus mengalami penyempurnaan dari tahun ke tahun, terutama dalam penggunaan aplikasi sistem informasi berbasis internet. Secara khusus pada tahun 2020 dan 2021 pelaksanaan evaluasi dilakukan tidak hanya secara langsung namun juga dilakukan secara daring (*desk evaluation*) pada unit tertentu dengan mempertimbangkan zonasi dan sumber daya manusia. Sehingga pada tahun 2022 evaluasi dilakukan berpedoman pada instrumen transisi yakni dari dari evaluasi manual ke evaluasi daring (transisi). Adanya perubahan pada bobot aspek dan indikator yang menyesuaikan dengan jumlah indikator setiap aspeknya. Penilaian PEKPPP telah mulai digalakkan di pemerintah daerah karena pelayanan saat ini bermula dari lingkup kecil yakni kelurahan dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna pelayanan.

Adapun enam aspek indikator PEKPPP, yakni kebijakan pelayanan publik, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2023). Adanya penerapan kebijakan tersebut tidak semata hanya agar mengetahui kinerja pelayanan publik tetapi sebagai bahan evaluasi bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian, penilaian PEKPPP dapat membantu meningkatkan profesionalisme penyelenggara pelayanan publik dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Salah satu pemerintah daerah yang telah melaksanakan PEKPPP adalah Kota Surabaya. Melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya mengupayakan evaluasi pelayanan publik yang objektif, transparan dan akuntabel. Sikap para evaluator selama melaksanakan penilaian harus secara objektif dan bebas nilai, memegang teguh pakta integritas dalam melakukan penilaian (Pedoman PermenPAN RB 01/2022). Perangkat daerah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik terdiri dari; Badan, Dinas, Kecamatan tidak terkecuali di lingkup Kesehatan yaitu RSUD, dan Puskesmas. Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan sebagai penyedia layanan publik mempunyai tugas pokok membantu Bupati/Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dalam wilayah kecamatan.

Salah satu Kecamatan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administrasi kependudukan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat Kecamatan. Namun, sejauh ini kinerja pelayanan publik yang dicapai masih belum mencapai kategori memuaskan atau prima. Hal ini berdasarkan hasil evaluasi terhadap penyelenggara pelayanan

publik melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pada tahun 2023. Berdasarkan Laporan *Survey* Kepuasan Masyarakat Kota Surabaya tahun 2023 diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kecamatan Rungkut yakni sebesar 92,16. Dengan uraian setiap unsur pada hasil *survey* kepuasan masyarakat yang masih rendah antara lain Unsur 3 atau waktu pelayanan yaitu sebesar 3,62; Unsur 8 atau Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan yaitu sebesar 3,58; dan Unsur 9 atau Sarana prasarana yaitu sebesar 3,60. Dari ketiga unsur tersebut diketahui bahwa pada unit penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Rungkut harus diperbaiki dari rekomendasi dan saran yang didapatkan dari hasil penilaian PEKPPP. Diketahui perolehan hasil IKM tersebut adalah yang paling rendah diantara kecamatan lainnya Sehingga hal tersebut menjadi perhatian khusus bagi pemerintah Kota Surabaya untuk *me-monitoring* dan evaluasi perangkat daerah. Dari hasil *Survey* Kepuasan Masyarakat (SKM) membantu dalam mengetahui kendala unit pelayanan publik dalam melaksanakan rekomendasi, serta memberikan rekomendasi yang lebih efektif dan efisien untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan (Herizal et al., 2020)

Penelitian tentang penilaian kinerja pelayanan publik telah dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya, namun masih menggunakan pedoman instrumen PermenPAN RB No. 17 Tahun 2017 dimana masih menggunakan penilaian secara manual. Peneliti tersebut yaitu (Ummah, 2023) melakukan penilaian kinerja pelayanan publik pada UPTSA Kota Surabaya dengan memperoleh hasil penelitian bahwa UPTSA Kota Surabaya mencerminkan kinerja pelayanan yang baik namun masih perlu dilakukan perbaikan untuk ke depannya. Sedangkan (Sulistiyowati et al., 2022)) mendapatkan hasil penelitian bahwa pelayanan publik yang prima mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat sehingga adanya evaluasi pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perolehan nilai dan menganalisis kinerja Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya berdasarkan penerapan PermenPAN RB Nomor 29 Tahun 2022. Serta diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rungkut .

METODE PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah di atas penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis konten interpretatif kualitatif (model Krippendorff). Analisis isi atau *content analysis* adalah teknik analisis pada suatu dokumen. Dokumen yang dimaksudkan di sini adalah data dukung terkait penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Rungkut pada tahun 2024. Fokus utama penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Peraturan tersebut menjadi dasar pengamatan di Kantor Kecamatan Rungkut Kota Surabaya yang terdiri dari 6 Aspek. Pada setiap aspek tersebut terdapat dokumen yang harus dilengkapi sehingga informasi tersebut dapat digunakan untuk analisis konten. Indikator Penilaian Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik antara lain:

- 1) kebijakan pelayanan : adanya standar pelayanan, maklumat pelayanan, hasil SKM (bobot per aspek 24%);
- 2) profesionalisme sumber daya manusia ; adanya budaya pelayanan, mekanisme meningkatkan motivasi pelaksana pelayanan (bobot per aspek 25%);
- 3) sarana dan prasarana ; adanya fasilitas parkir, toilet, ruang tunggu, penunjang, bagi kelompok rentan (bobot per aspek 18%);
- 4) Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) : adanya SIPP Pendukung pelayanan/*website* (bobot per aspek 11%);
- 5) konsultasi dan pengaduan : adanya SK Petugas, adanya Sarana konsultasi pengaduan (bobot per aspek 10%);
- 6) inovasi pelayanan publik : adanya proposal penciptaan inovasi pelayanan publik (bobot per aspek 12%).

Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, dokumentasi, dan penilaian melalui instrumen Formulir-02 karena peneliti sebagai evaluator hanya mengisi Form-02 sesuai Pedoman PermenPAN No. 01 Tahun 2022 . Analisis data dalam penelitian ini berdasarkan data yang didapat oleh peneliti kemudian dikembangkan dan diolah menjadi sebuah hipotesis. Menurut Miles dan Hubberman (dalam (Sugiyono. 2019)) teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ada 4 tahap, yaitu: (1) Proses Pengumpulan data (2) Reduksi Data (3) Penyajian Data (4) Verifikasi atau Penarikan Kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi kinerja pelayanan publik pada perangkat daerah di Kota Surabaya dilakukan selama setahun sekali yang dilaksanakan oleh evaluator yaitu Bagian Organisasi Kota Surabaya. Penilaian kinerja pelayanan publik dapat diukur dengan kelengkapan data dukung dari indikator-indikator kinerja. Penilaian kinerja pelayanan publik dilakukan selaras prosedur yang dimulai dengan menginformasikan kepada Unit Pelayanan Publik (UPP) akan dilaksanakan penilaian PEKPPP, melaksanakan PEKPPP sesuai dengan metode yang ditetapkan oleh PermenPAN RB 29/2022 pada bulan 01 April - 20 Mei 2024 . Sehingga dalam hal ini untuk mengetahui seberapa jauh tingkat kinerja pelayanan publik dapat dilihat berdasarkan perolehan Indeks Pelayanan Publik (IPP). Berikut merupakan form-02 yang digunakan evaluator dalam melakukan penilaian

Indikator	Isian Hasil Penilaian	Sumber Data/Lokasi Data
1.a.Ak Terdapat Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.	Skala nilai: 0. Tidak tersedia Standar Pelayanan. 1. Tersedia SP namun tidak memenuhi 14 komponen. 2. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen. 3. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen dan dilakukan penetapan. 4. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dan dilakukan penetapan. 5. Tersedia SP yang memenuhi 14 komponen, melibatkan masyarakat dalam penyusunan SP, dilakukan penetapan, dan dilakukan monitoring.	• Data jenis pelayanan yang diselenggarakan • Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan • Berita Acara

Penjelasan:
• Setiap Unit Lokus wajib menyusun Standar Pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan.

Gambar 1. Form-02 Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP)

Sumber: Pedoman PermenPAN RB Nomor 01 Tahun 2022

Standar penilaian PEKPPP unit penyelenggaraan pelayanan publik meliputi 6 aspek yakni: kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia (SDM), sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan serta inovasi. Dengan predikat penilaian dengan skala nilai antara 0 – 5 seperti keterangan pada tabel di bawah ini

Kriteria	Skala Nilai
Data pendukung Tidak ada	0
Unsur data pendukung 1	1
Unsur data pendukung 2	2
Unsur data pendukung 3	3
Unsur data pendukung 4	4
Unsur data pendukung >5 (lengkap)	5

Gambar 2 . Skala Pengukuran

Sumber: Pedoman PermenPAN RB Nomor 01 Tahun 2022

Berdasarkan hasil Perolehan nilai dari beberapa aspek tersebut dapat ditarik kesimpulan untuk menggolongkan kinerja pelayanan dalam beberapa kategori yang ada. Penentuan kategori penilaian dilakukan melalui beberapa tahapan, sebagai berikut :

a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator

Setiap pertanyaan dalam *form* memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai per indikator F02} = \text{Nilai F02} \times \text{bobot per indikator}$$

b. Menentukan Nilai Setiap Aspek

Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

$$\text{Nilai per aspek} = \sum \text{nilai per indikator}$$

c. Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai Indeks F02: } \sum (\text{Nilai per aspek}_n \times \text{bobot aspek}_n)$$

d. Menentukan Kategori Penilaian Kinerja

Nilai per aspek yang telah diketahui dijadikan sebagai acuan dalam menentukan kategori penilaian dengan menjumlahkan semua perolehan nilai pada masing-masing aspek. Dengan diketahui nilai perolehan melalui beberapa tahapan di atas, maka diperlukan analisis dan penyimpulan data. Penyimpulan data dilakukan untuk mengetahui kinerja unit penyelenggara pelayanan publik yang digolongkan menjadi 9 (sembilan) kategori, sesuai tabel berikut:

Range Nilai	Kategori	Makna
0-1,00	F	Gagal
1,01-1,50	E	Sangat Buruk
1,51-2,00	D	Buruk
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)
2,51-3,00	C	Cukup
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)
3,51-4,00	B	Baik
4,01-4,50	A-	Sangat Baik
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima

Gambar 3. Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber: Pedoman PermenPAN RB Nomor 01 Tahun 2022

Berikut perolehan hasil perhitungan penilaian yang dilakukan oleh peneliti selaku evaluator sesuai penerapan Peraturan Menteri Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu :

Penilaian Aspek Kebijakan Pelayanan

Robot Aspek Kebijakan Pelayanan adalah sebesar 24% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 1. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Kebijakan Pelayanan

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
1. Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	5	17%	0,85
2. Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat	5	14%	0,7
3. Jumlah media publikasi untuk komponen <i>service delivery</i>	3	7%	0,21
4. Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala atas Standar Pelayanan dan hasil peninjauan ulang tersebut telah ditindaklanjuti.	3	14%	0,42
5. Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	5	10%	0,5
6. SKM yang dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri	5	17%	0,85
7. Jumlah media publikasi hasil SKM	1	7%	0,07
8. Persentase tindak lanjut hasil SKM yang ditindaklanjuti.	5	7%	0,35
9. Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan.	4	7%	0,28
Total Nilai Indikator			4,23
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 24%)			1,0152

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek kebijakan pelayanan terdapat 9 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Hasil isian formulir yang ada menunjukkan indikator standar pelayanan dan pemenuhan maklumat pelayanan sudah disesuaikan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan dalam penyusunannya telah melibatkan masyarakat. Tersedianya Standar Pelayanan di kecamatan yaitu sebanyak 13 jenis pelayanan dan Maklumat Pelayanan serta penetapan oleh kepala kecamatan, dan telah dipublikasi baik melalui media cetak seperti *banner* di ruang pelayanan dan melalui media *online* seperti *website*. Namun terdapat indikator yang mendapatkan nilai 1 yaitu jumlah media publikasi informasi terkait hasil *survey* kepuasan Masyarakat atau IKM. Karena Kecamatan Rungkut hanya mempublikasi melalui

media sosial Instagram dan *website* SIPPN MenpanRB. Peneliti menilai indikator tersebut masih dikatakan buruk karena masyarakat juga perlu mengetahui adanya perbaikan dari kekurangan tersebut. Publikasi hasil IKM tidak ditampilkan pada layar monitor di ruang pelayanan. Menurut Suprianto (2023) bahwa media publikasi informasi terkait pelayanan publik dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik serta meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Terkait indikator tindak lanjut hasil SKM Kecamatan Rungkut telah menindaklanjutinya dan masih perlu adanya perbaikan serta berfokus pada jenis layanan yang dianggap masih belum optimal dalam pelaksanaannya. Pada kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan menurut peneliti sudah tepat pada waktu yang ditentukan hal tersebut menjadi salah satu upaya dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Penilaian Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Bobot Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia adalah sebesar 25% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 2. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
10. Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan	3	10%	0,3
11. Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	5	20%	1
12. Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	2	20%	0,4
13. Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	5	20%	1
14. Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan.	3	30%	0,9
Total Nilai Indikator			3,6
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 25%)			0,9

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek profesionalisme SDM terdapat 5 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Pada aspek profesionalisme sumber daya manusia kinerja pelayanan sudah dapat dikatakan baik pada setiap indikatornya sehingga telah memberikan kepuasan pengguna layanan atas pemberian layanan sesuai dengan harapan publik. Adanya waktu pelayanan publik yang memudahkan pengguna layanan karena ada pelayanan

malam setiap hari Selasa. Bagi masyarakat yang memiliki waktu senggang di hari Sabtu saat ini di seluruh Kecamatan dan Kelurahan di Kota Surabaya terdapat penambahan jam pelayanan termasuk di Kecamatan Rungkut. Pada indikator mekanisme untuk peningkatan motivasi kerja pelaksana pelayanan masih harus ditingkatkan. Karena peningkatan kompetensi dan motivasi sumber daya manusia secara nyata berpengaruh terhadap kinerja dan berdampak baik pada peningkatan kualitas pelayanan publik (Puspitawaty, 2020). Pegawai Kecamatan Rungkut Kota Surabaya juga menggunakan identitas nama/*name* tag, adanya ID Card dan mempraktikkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun). Sikap yang dilakukan oleh para pegawai Kecamatan Rungkut Kota Surabaya ini dapat dilihat saat melayani pemohon yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab, Sehingga pada aspek profesionalisme SDM dapat dinilai baik.

Penilaian Aspek Sarana Prasarana

Bobot Aspek Sarana Prasarana adalah sebanyak 18% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 3. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Sarana Prasarana

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
15. Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai.	2	15%	0,3
16. Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	5	23%	1,15
17. Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	4	20%	0,8
18. Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	1	20%	0,2
19. Tersedia sarana prasarana penunjang	3	11%	0,33
20. Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan	4	11%	0,44
Total Nilai Indikator			3,22
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 18%)			0,5796

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek kebijakan pelayanan terdapat 6 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Hasil isian formulir yang ada menunjukkan indikator sarana prasarana mulai dari fasilitas parkir yang memadai bagi pengguna pelayanan terdapat pemisah dari kendaraan roda 2 dan roda 4, Tersedia ruang tunggu yang nyaman dan adanya AC pendingin ruangan, fasilitas toilet yang layak pakai dan terdapat pemisah antara toilet pria dan wanita serta tersedianya air bersih. Telah tersedia sarana penunjang seperti mushola dan ruang laktasi, Selanjutnya sarana Front Office (FO) unit layanan telah tersedia

adanya meja dan kursi pelayanan serta petugas khusus. Namun tidak tersedianya sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan. Sarana prasarana pada ruang pelayanan merupakan faktor yang penting dalam menciptakan kepuasan bagi pengguna layanan serta berpengaruh terhadap kualitas pelayanan (Salam & Rosy, 2022) Sehingga pada aspek sarana prasarana dapat dinilai cukup baik berdasarkan data dukung yang telah terkumpul.

Penilaian Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

Bobot Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) adalah sebanyak 11% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 4. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
21. Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik.	5	30%	1,5
22. Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan.	4	20%	0,8
23. Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/Aplikasi)	4	20%	0,8
24. Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	5	30%	1,5
Total Nilai Indikator			4,6
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 11%)			0,506

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek kebijakan pelayanan terdapat 4 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Hasil isian formulir yang ada menunjukkan indikator adanya sistem informasi pelayanan publik pada UPP Kecamatan Rungkut untuk informasi pelayanan publik. Selanjutnya telah dilakukan pemutakhiran informasi pada media sosial Instagram Kecamatan Rungkut yaitu 3 postingan dalam sehari selama 5 hari berturut-turut dan *website* (domain.go.id) yang jenis kepemilikan statusnya milik Pemerintah Daerah (Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Surabaya). Serta kualitas pengguna SIPP baik tampilan melalui *website* dan *mobile* mudah dipahami bagi pengakses layanan. Menurut (Askal Basir, 2021) mengemukakan bahwa Sistem Informasi pada pelayanan publik ini berpengaruh dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik sebab dapat mengoptimalkan kinerja dan penyampaian informasi yang diperoleh pengguna layanan. Sehingga pada aspek ini dapat dinilai baik karena Kecamatan Rungkut telah menjalankan Sistem Informasi Pelayanan Publik.

Penilaian Aspek Konsultasi dan Pengaduan

Bobot Aspek Konsultasi dan Pengaduan adalah sebanyak 10% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 5. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Kebijakan Pelayanan

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
25. Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	4	20%	0,8
26. Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat	4	25%	1
27. Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan	1	25%	0,25
28. Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	5	30%	1,5
Total Nilai Indikator			3,55
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 10%)			0,355

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek kebijakan pelayanan terdapat 4 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Hasil isian formulir yang ada menunjukkan indikator tersedianya sarana konsultasi pengaduan baik secara tatap muka dan secara *online* yaitu melalui Media Center Surabaya dan kanal pengaduan pada aplikasi Wargaku. Terdapat ruang khusus konsultasi publik pada ruang pelayanan sehingga memberikan privasi bagi pengguna layanan. Konsultasi dan pengaduan telah ditindak lanjuti oleh pegawai berdasarkan laporan berkala tahun 2023 menunjukkan adanya tanggapan hasil konsultasi/pengaduan. Serta terdapat petugas khusus yang dibuktikan dengan SK Camat yang bertugas untuk menangani setiap pengaduan maupun konsultasi Masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat (Sabeni & Setiamandani, 2020). Berdasarkan data pada akun pengaduan Wargaku semua pengaduan telah ditanggapi kurun waktu 1x24 jam. Sehingga pada aspek konsultasi dan pengaduan dari masing-masing penilaian formulir sudah dapat dikatakan baik.

Penilaian Aspek Inovasi Pelayanan

Bobot Aspek Inovasi Pelayanan adalah sebanyak 12% (Pedoman PermenPAN RB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP)

Tabel 6. Perhitungan Kinerja Pelayanan Publik Aspek Inovasi Pelayanan

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Jumlah Indikator Penilaian	Nilai F-02	Bobot Indikator	Nilai Indikator
29. Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik	2	50%	1
30. Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik	0	50%	0
Total Nilai Indikator			1
Nilai per Aspek (Total Nilai Indikator x 12%)			0,12

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui perolehan nilai dari hasil isian formulir 02. Pada aspek kebijakan pelayanan terdapat 9 indikator penilaian yang menyatakan pertanyaan secara terperinci dengan ditetapkan skala nilai 0 – 5. Hasil isian formulir yang ada menunjukkan indikator penciptaan inovasi pada UPP Kecamatan Rungkut belum ada inisiasi hal itu berdasarkan data dukung sehingga dengan nilai indikator 2. Menurut pihak Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Rungkut bahwa inovasi pelayanan kecamatan menjalankan dari pihak Dinas terkait seperti inovasi pelayanan kependudukan (*Klampid New Generation*) berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya Berdasarkan hasil penelitian dari (Paulinus Bhia Laru & Hariyati, 2022) bahwa inovasi pelayanan publik di tingkat kecamatan/kelurahan yang diinisiasi oleh Disdukcapil Kota Surabaya untuk memudahkan proses pelayanan melalui pelayanan *online* yang telah di implementasi oleh Kecamatan Rungkut. Seperti halnya Kementerian PANRB (Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) terus melakukan pembinaan inovasi pelayanan publik guna mencapai peningkatan kualitas pelayanan publik (Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia, 2020).

Hasil Perolehan Nilai pada Unit Pelayanan Publik ; Kecamatan Rungkut Kota Surabaya

Tabel 7. Perolehan Nilai UPP Kecamatan Rungkut

Sumber : Formulir-02, 2024 (diolah peneliti)

Aspek	Nilai Perolehan
1. Kebijakan Pelayanan	1,0152
2. Profesionalisme SDM	0,9
3. Sarana dan Prasarana	0,5796
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik	0,506
5. Konsultasu dan Pengaduan	0,355
6. Inovasi Pelayanan Publik	0,12
Total Nilai	3,4758

Pada tabel 7 menunjukkan hasil perolehan penilaian pada UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya sesuai dengan 6 aspek beserta indikator yang ada dalam PermenPAN RB Nomor 29 Tahun 2022. Diketahui dari data di atas bahwa perolehan nilai pada masing-masing aspek penilaian. Aspek kebijakan pelayanan perolehan nilai sebesar 1,0152; profesionalisme sumber daya manusia perolehan nilai sebesar 0,9; sarana dan prasarana perolehan nilai sebesar 0,5796; sistem informasi pelayanan publik perolehan nilai sebesar 0,506; konsultasi dan pengaduan perolehan nilai sebesar 0,355; dan inovasi perolehan nilai sebesar 0,12. Dari hasil perhitungan form-02 memperoleh jumlah 3,4758 menunjukkan bahwa kinerja pelayanan publik pada UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dapat dikategorikan pada golongan B- atau baik (dengan catatan) yakni di rentang nilai 3,01 – 3,5 sesuai dengan kategori penilaian yang pada Gambar 3. Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan kinerja pelayanan publik UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat Kecamatan Rungkut. Serta telah berupaya melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) aspek kebijakan pelayanan pada UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya telah mencerminkan kinerja yang baik namun dengan catatan. Tersedianya standar pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan dapat menjadi acuan dalam melaksanakan pelayanan, adanya tindak lanjut hasil *Survey* Kepuasan Masyarakat dan melakukan perbaikan atas saran dan masukan masyarakat, (2) aspek Profesionalisme Sumber Daya Manusia yang dapat dikatakan baik karena pemberi layanan yang telah memiliki kompetensi di bidangnya, pemberian pelayanan serta budaya pelayanan yang baik. (3) aspek sarana dan prasarana yang juga dapat dikatakan baik karena telah tersedia bukti fisik dari adanya sarana prasarana dan fasilitas penunjang yang memudahkan aktivitas pelayanan, meskipun tidak adanya fasilitas bagi kelompok rentan/disabilitas, (4) aspek sistem informasi pelayanan publik pada UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya telah disediakan baik secara *online* maupun *non online* sehingga memudahkan dalam segala pengaksesan bentuk informasi yang diperlukan masyarakat. (5) aspek konsultasi dan pengaduan telah diperhatikan baik terlihat dengan adanya petugas khusus serta adanya fasilitas pada area pelayanan yaitu ruang pengaduan, (6) aspek inovasi pelayanan pada UPP Kecamatan Rungkut Kota Surabaya belum terdapat inovasi yang diinisiasi karena pihak kecamatan selama ini menjalankan inovasi pelayanan *online* dari Disdukcapil Kota Surabaya.

Adapun saran rekomendasi dari peneliti berdasarkan hasil simpulan di atas, maka saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: (1) Unit Pelayanan Publik Kecamatan Rungkut diharapkan memperbanyak media publikasi terkait informasi pelayanan publik agar mempermudah masyarakat mencari informasi tersebut; (2) hasil indeks kepuasan masyarakat perlu ditampilkan pada ruang

pelayanan agar masyarakat mengetahui secara nyata perbaikan yang dilakukan penyelenggara layanan terhadap evaluasi yang diberikan bagi masyarakat; (3) perlu ditambahkan sarana dan prasarana untuk kelompok rentan karena akan; (4) penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022, dan hanya berdasarkan perolehan perhitungan form-02 sehingga ada keterbatasan perolehan saran untuk peneliti selanjutnya agar menggunakan seluruh instrumen baik form-02 dan form-03.

DAFTAR PUSTAKA

- Askal Basir, M. (2021). PENGARUH PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*, 2(2).
- Herizal, H., Mukhrijal, M., & Wance, M. (2020). Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1(1), 24–34. <https://doi.org/10.24815/gaspol.v1i1.17327>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2023). *Pemantauan Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2023 Segera Dimulai*. Menpan.Go.Id. <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/pemantauan-evaluasi-pelayanan-publik-tahun-2023-segera-dimulai>
- Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. (2020, October 25). *Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Inovasi yang Berkelanjutan*. Kementerian Sekretariat Negara Republik Indonesia. https://www.setneg.go.id/baca/index/tingkatkan_kualitas_pelayanan_publik_dengan_inovasi_yang_berkelanjutan
- MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 29 TAHUN 2022 TENTANG PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (2022).
- Paulinus Bhia Laru, T., & Hariyati, E. (2022). Inovasi Kebijakan E-Lampid Dalam Meningkatkan Pelayanan Surat Dan Data Kependudukan (Studi Kasus Terhadap Pelaksanaan Program E-Lampid Di Kelurahan Penjaringasari, Kecamatan Rungkut, Kota Surabaya). *Soetomo Administration Reform Review*, 1(4).
- PEDOMAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA NOMOR 1 TAHUN 2022 TENTANG INSTRUMEN DAN MEKANISME PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (2022).

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 6 Nomor 10 (2024) 4488 – 4503 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691
DOI: 10.47476/reslaj.v6i10.2891

- Permatasari, A. (2020). *PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS*. 2(1). <https://doi.org/10.23969/decision.v2i1.2382>
- Puspitawaty, S. (2020). PENGARUH MOTIVASI DAN KOMPETENSI TERHADAP KINERJA FRONT OFFICE YANG BERDAMPAK PADA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2). <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2>
- Rasidin, S. (2021). Evaluasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten). *Jurnal Inovasi Sektor Publik*, 1(1).
- Robert, T. (2024). PENERAPAN E-GOVERNMENT DI BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KOTA PEKANBARU. *Pediaqu:Jurnal Pendidikan Sosial Dan Humaniora*, 3(2).
- Sabeni, H., & Setiamandani, E. D. (2020). *PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 9(1), 43. www.publikasi.unitri.ac.id
- Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 9(3).
- Sugiyono. Prof, Dr. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sulistiyowati, S., M. Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(117), 1-9.
- Suprianto, B. (2023). Literature Review: Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JURNAL PEMERINTAHAN DAN POLITIK*, 8(2), 123-128.
- Ummah, C. (2023). PENILAIAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PERMENPAN RB NO 17 TAHUN 2017 PADA UPTSA KOTA SURABAYA. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.