

## Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan Nomor 29 Tahun 2022 pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya

Farsya Audria Aisyah

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

farsya.audria2003@gmail.com

### ABSTRACT

*This research aimed to examine the public service performance based on the regulation of Minister of Administrative Reform (PermenPAN) number 29 in 2022 at Kecamatan Sukolilo through six aspects of measurement. While, the research was descriptive qualitative with a case study approach. Data collection techniques in the research are interview, observation and documentation. The research result concluded Kecamatan Sukolilo performance in public service had run well. It could be seen from the aspects of service policy with the availability of standard information and service notice as the operator's obligation in serving, the availability of community aspirations to improve their performance; professionalism aspects i.e. the responsive and time efficiency service and also competent to the service types, readiness and service culture (it reflects service providers were ready to serve according to the employee code of ethics); the availability of facilities in providing a service which included for disable users; the aspect of information system of public service in order to inform and support the service operational which werw known by the public; the availability of a special consultation and complaint place in providing information and clarification; the existence of public service innovations in making online licensing service easier to be made.*

**Keywords:** *perfomance, public service, PermenPAN 29 Tahun 2022*

### ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 29 Tahun 2022 pada Kecamatan Sukolilo melalui enam aspek penilaian. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kinerja Kecamatan Sukolilo dalam melayani publik sudah baik. Hal ini terlihat dari aspek kebijakan pelayanan dengan tersedianya penginformasian standar dan maklumat pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara dalam melayani, tersedianya wadah aspirasi masyarakat untuk meningkatkan kinerja; aspek profesionalisme SDM yaitu pelaksana layanan responsif waktu dan berkompeten sesuai jenis layanan, kesigapan dan budaya pelayanan mencerminkan penyelenggara layanan siap dalam melayani sesuai kode etik pegawai; ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan termasuk pengguna difabel; aspek sistem informasi pelayanan publik untuk menginformasikan dan mendukung operasional pelayanan agar diketahui publik; ketersediaan tempat khusus konsultasi dan

pengaduan guna memberikan informasi serta klarifikasi; adanya inovasi pelayanan publik memudahkan pelayanan perizinan secara *online*.

**Kata Kunci:** kinerja, pelayanan publik, PermenPAN 29 Tahun 2022

## PENDAHULUAN

Negara Indonesia merupakan negara yang memiliki perundang-undangan yang sangat banyak dimana setiap keputusan tidak hanya keluar begitu saja melainkan terdapat undang-undang yang menguatkan keputusan yang dikeluarkan. Salah satu dari undang-undang tersebut adalah tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah 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.

Pelayanan menjadi salah satu tolak ukur dalam upaya pemuasan kebutuhan baik yang dilakukan oleh pihak individu maupun organisasi, karena pada dasarnya suatu bentuk pelayanan dapat mencerminkan kualitas dari individu maupun organisasi yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Tuntutan akan adanya pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap publik menjadi salah satu hal yang harus dipenuhi oleh instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya pelayanan yang optimal diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menerima pelayanan yang prima sebagaimana yang diinginkan masyarakat dapat terlaksana.

Kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *degree of accomplishment* atau dengan kata lain, kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Sejalan dengan pendapat Rogers (dalam Mahmudi, 2004:6) yang menyebutkan bahwa kinerja didefinisikan sebagai hasil kerja itu sendiri (*outcomes of work*), karena hasil kerja memberikan keterkaitan yang kuat terhadap tujuan-tujuan strategi organisasi dan kepuasan pelanggan.

Belum optimalnya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik atas dasar kepatuhan yang berorientasi pada peraturan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu diharapkan pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada masyarakat tetap diperhatikan dengan sebagaimana mestinya sesuai pada fungsinya bahwa aparatur negara sebagai pelayanan masyarakat. (Mahendra et al., 2022) Kedudukan aparatur negara dalam pelayanan umum sangat strategis dalam menilai sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat yang dengan demikian dapat menentukan pencapaian negara untuk menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah penuh dengan adanya permasalahan, misalnya

prosedur yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi susah dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan adanya ketidakpercayaan terhadap pemberi pelayanan dalam antrian yakni birokrasi, sehingga masyarakat memilih jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu salah satunya dengan memberikan biaya tambahan.

Dalam berbagai permasalahan yang ada, Maryam (2016) mengemukakan pada hasil penelitiannya ditinjau dari dua aspek yakni sisi sumber daya manusia dan sisi kelembagaan. Saat dilihat dari sisi sumber daya manusia, kelemahan utamanya berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Sedangkan dari sisi kelembagaan, kelemahan utamanya terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang terbilang penuh hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinir dengan maksimal. Kecenderungan dalam melaksanakan dua fungsi sekaligus, masih sangat kental dilakukan oleh pemerintah yang akhirnya dapat menyebabkan pelayanan publik menjadi tidak efisien (Arif, 2023).

Pada dasarnya, pelayanan publik dari masa ke masa mengalami perubahan yang cukup signifikan sebagaimana yang kita ketahui bahwasanya unit penyelenggara pelayanan publik telah melakukan upaya untuk mengefektifkan kinerja pelayanannya melalui penggunaan teknologi dalam hal pemenuhan sarana dan prasarana. Namun, terlihat dari hasil penelitian Hartati (2013) bahwa meskipun pihak penyelenggaran pelayanan sudah berupaya menyediakan fasilitas pelayanan yang memadai akan tetapi kurang melihat kenyataan yang terjadi pada saat berlangsungnya pelayanan menunjukkan bahwa dari segi penyediaan fasilitas pelayanan kurang menunjukkan kualitas pelayanan yang prima. (Hartati et al., 2013)

Hal yang paling berkaitan dengan teknologi yakni adanya kualitas sumber daya manusia yang mumpuni dalam pengoperasiannya. Tidak hanya cukup dengan adanya sumber daya manusia yang handal namun didukung dengan materi, pengetahuan, serta pengalaman, maka teknologi akan dirasa semakin canggih dan berfungsi sebagaimana yang diharapkan. Hal tersebut tertuang pada hasil penelitian dari Ariany dan Putera (2013), minimnya sumber daya manusia yang ada baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya, sehingga pelayanan yang diberikan belum memenuhi standar yang diinginkan walaupun ada beberapa yang sudah baik. Harapannya, dengan adanya teknologi mampu memberikan dampak positif bagi penyelenggara maupun pengguna layanan untuk dapat memperoleh informasi secara lebih cepat, tepat dan akurat sehingga menguntungkan bagi semua kalangan (Ariany & Putera, 2013).

Pada aspek kualitas layanan, permasalahan klasik dalam pelayanan publik salah satunya adalah ketidaktepatan waktu. Beberapa penanganan perizinan tidak terselesaikan tepat waktu, sehingga memungkinkan masyarakat menunggu kembali proses penyelesaian perizinan tersebut. Hal tersebut terjadi karena tidak adanya

penetapan kebijakan dalam penyelesaian suatu perizinan yang dilakukan, sehingga pelayanan publik masih dirasa kurang efisien.

Pemerintah telah mengesahkan undang-undang dan peraturan pemerintah. Diantaranya yang dapat dijadikan dasar dalam memberikan pelayanan publik antara lain: Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Permenpan RB Nomor 29 tahun 2022 tersebut merupakan pedoman dalam melakukan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh unit-unit penyelenggara pelayanan. Hal ini bertujuan untuk memperoleh gambaran tentang kondisi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik untuk kemudian dilakukan perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu akan dilakukan pemeringkatan berdasarkan hasil penilaian kinerja yang telah terjadi agar unit penyelenggara pelayanan publik yang dievaluasi dapat menentukan langkah-langkah perbaikan pada waktu yang akan datang (Dalam et al., 2021).

Kecamatan Sukolilo merupakan salah satu organisasi pemerintah daerah yang memiliki tugas pelayanan publik. Sejauh ini kinerja pelayanan publik yang dicapai sudah mencapai kategori memuaskan atau prima. Kecamatan Sukolilo sudah memiliki standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan yang dipublikasikan. Pada aspek kebijakan layanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi dan inovasi juga sudah termasuk dalam kategori baik atau *excellent*.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kinerja penyelenggara pelayanan publik berdasarkan PermenPAN Nomor 29 Tahun 2022 pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja penyelenggara pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya berdasarkan PermenPAN Nomor 29 Tahun 2022.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif yaitu penelitian yang bermaksud untuk mengetahui dan menjadi mampu untuk menjelaskan karakteristik variabel yang diteliti dalam suatu situasi. Menurut Moleong (2005:9-10) karakteristik penelitian kualitatif menggunakan metode kualitatif yaitu wawancara, observasi dan penelaah dokumen. Tujuan dari penelitian deskriptif adalah memberikan kepada peneliti sebuah riwayat atau untuk menggambarkan aspek-aspek yang relevan dengan fenomena perhatian dari perspektif seseorang, organisasi, orientasi industri atau lainnya (Sekaran, 2006:158).

Metode yang digunakan dalam pendekatan kualitatif, dan analisis deskriptif adalah jenis penyajian data yang diperoleh dari hasil penelitian dengan memberikan

gambaran sesuai dengan kenyataan ataupun fakta-fakta yang ada pada saat diadakan penelitian sesuai dengan pertanyaan yang berkaitan dengan materi yang akan diteliti. Objek yang akan diteliti dalam penelitian ini adalah Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya.

Peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh *Stewardship* untuk menilai dan menganalisis kinerja penyelenggara pelayanan publik di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Stewardship theory* mengasumsikan hubungan yang kuat antara kesuksesan organisasi dengan kinerja perusahaan sehingga dapat menghasilkan fungsi utilitas yang maksimal. Pengelola akan berperilaku sesuai kesepakatan dan kepentingan bersama. Ketika terjadi benturan antara kepentingan dua pihak tersebut, *steward* akan berusaha bekerja sama dan berperilaku sesuai perilaku pemilik merupakan pertimbangan yang rasional karena *steward* merasa kepentingan bersama menjadi lebih utama dalam mencapai tujuan organisasi daripada tujuan individu. (Donaldson & Davis, 1991) Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan kepada publik dan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada publik, sehingga teori ini dapat diterapkan dalam model organisasi sektor publik.

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber ahli dan dapat berupa hasil observasi. Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. (1) data primer yang digunakan dalam penelitian ini melalui beberapa cara, antara lain : survei pendahuluan dan survei lapangan. Survei pendahuluan: untuk mengetahui gambaran umum pada objek penelitian serta situasi, kondisi, dan juga permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, maka peneliti melakukan survei pendahuluan atau kunjungan awal pada objek penelitian. Survei lapangan: untuk memperoleh data-data yang dibutuhkan, penelitian melakukan tinjauan langsung pada objek penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Sukolilo merupakan unit penyelenggara pelayanan publik yang dinaungi oleh Pemerintah Kota Surabaya. Kecamatan Sukolilo menaungi 7 Kelurahan yaitu Kelurahan Gebang Putih, Kelurahan Keputih, Kelurahan Klampis Ngasem, Kelurahan Nginden Jangkungan, Kelurahan Semolowaru, Kelurahan Medokan Semampir dan Kelurahan Menur Pumpungan.

Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya, memiliki motto, visi, misi, maksud dan tujuan serta maklumat layanan yang digunakan sebagai tolok ukur peningkatan kualitas pelayanan publik.

Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya mempunyai tugas pokok untuk menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu kepada masyarakat di Kota Surabaya. Dalam menyelenggarakan tugas tersebut, Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya menyelenggarakan fungsi sebagai berikut: (1) perencanaan di bidang pelayanan

perizinan/rekomendasi/surat keterangan, (2) pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan di Kecamatan Sukolilo, (3) pelaksanaan koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) lain yang terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan/rekomendasi/surat keterangan. (4) pelaksanaan pelayanan publikasi dan informasi, (5) pelaksanaan *monitoring* dan evaluasi serta pembuatan laporan pelaksanaan tugas. (Firdausijah & Priatna, 2020)

## A. Penilaian Aspek Kebijakan Pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meliputi adanya 6 komponen *service delivery* (persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan) dan 8 komponen *manufacturing* (dasar hukum, sarana prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan kerja, evaluasi kinerja pelaksana). Standar pelayanan tersebut telah dipublikasikan pada website SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional). Sesuai dengan hasil penelitian yang ada, pengelompokkan jenis standar pelayanan tersebut telah disesuaikan dengan jenis pelayanan pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya yaitu sebanyak 6 jenis perizinan. Tersedianya standar pelayanan sesuai perizinan tersebut dapat disimpulkan bahwa, 100% jenis layanan memiliki standar pelayanan masing-masing. Tidak hanya dipublikasikan melalui *website*, standar pelayanan Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya juga dapat diketahui dengan adanya poster/*banner* di area layanan untuk memudahkan pengguna layanan mengetahui hak yang diperoleh serta sebagai pedoman bagi penyelenggara layanan melakukan kewajibannya (Ismiyarto, 2017).

Penyusunan laporan FKP (Forum Konsultasi Publik) penyelenggara pun wajib mengikut sertakan masyarakat dan pihak terkait. Selain melibatkan unsur masyarakat pada penyusunan standar pelayanan, Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya juga memanfaatkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan pengaduan masyarakat yang ada.

Penyusunan dan publikasi maklumat pelayanan Kecamatan Sukolilo sudah tersedia sebagai bentuk legalitas yang memberikan hak kepada masyarakat pengguna layanan untuk mendapatkan akses pelayanan publik yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya, perlindungan atau pengayoman, kepastian biaya dan waktu penyelesaian, mengajukan keluhan, pengaduan dan melakukan pengawasan.

SKM pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dapat menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasi masyarakat demi meningkatkan kinerja pelayanan publik pada unit penyelenggaraan pelayanan publik yang ada. Menurut hasil observasi penilaian indikator ini dapat dikatakan cukup baik, hal tersebut dapat diketahui dengan adanya telah disusun laporan SKM pertahun dengan baik oleh Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dalam. Hasil penelitian peneliti mengungkapkan SKM pada Kecamatan Sukolilo Kota

Surabaya sudah sangat baik karena pengisian SKM telah melibatkan pengguna layanan dalam memberikan masukan baik bentuk saran maupun kritik untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui survei pengguna layanan.

## B. Penilaian Aspek Profesionalisme SDM

Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya menerapkan budaya pelayanan disesuaikan dengan kode etik pegawai yang sudah dapat dikatakan sangat baik dari hasil penilaian observasi. Kode etik bagi pelaksana pelayanan yang meliputi hak dan kewajiban, larangan gratifikasi (pemberian fee, hadiah ataupun sejenisnya dari pemohon), sanksi dan penghargaan serta adanya peraturan khusus sebagai pengingat pelaksana layanan agar tidak melakukan pungutan liar dan gratifikasi.

Budaya pelayanan yang tercermin pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya adalah budaya pelayanan yang sangat siap, dimulai dari pegawai yang diharuskan mengenakan pakaian seragam khusus sesuai ketentuan pada tata tertib pakaian dinas petugas Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya yang tertera secara detail antara pakaian dinas laki-laki dan perempuan serta jilbab yang dikenakan pada setiap harinya. Pegawai Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya juga menggunakan identitas nama/*name tag*, adanya *ID Card* unit pelayanan dan mempraktekkan 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun). Sikap yang dilakukan oleh para pegawai Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya ini dapat dilihat juga pada cara melayani pemohon yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab, sehingga membuat pemohon juga merasa pegawai Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya melayani dengan sepenuh hati.

Dalam budaya pelayanan tersebut, dapat mencerminkan bahwa Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya adalah unit penyelenggara pelayanan publik yang telah siap memberikan pelayanan secara prima sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan adanya budaya semacam ini dapat memotivasi pegawai untuk memberikan upaya pelayanan sebaik mungkin bagi kepentingan publik.

## C. Penilaian Aspek Sarana dan Prasarana

Ketersediaan sarana dan prasarana pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya yang sudah dapat dikatakan baik. Tersedianya tempat parkir yang aman sebagai fasilitas bagi pengguna layanan yang memberikan layanan tempat, keamanan kendaraan dan kenyamanan pengguna layanan dengan akses yang mudah, tempat parkir yang luas yang berada di dalam area kantor.

Adanya ruang tunggu yang nyaman menyediakan kebutuhan dasar pengguna yang sangat nyaman dengan adanya kursi tunggu yang tertata rapi yang dilengkapi monitor LED sebagai penginformasian alur pelayanan, bahan bacaan seperti koran, adanya AC, serta monitoring antrian. Beberapa fasilitas penunjang seperti ruang ibadah yang mudah diakses, area merokok terisolasi, dan Wi-Fi. Fasilitas penunjang lainnya yakni adanya air minum bagi pengguna

layanan yang dapat dijangkau dengan mudah oleh pengguna layanan. Toilet yang bersih yang disediakan khusus bagi pengguna layanan. Tersedia pula fasilitas khusus bagi difabel berupa kursi roda, *step lobby/ramp* bagi pengguna kursi roda, tersedia loket khusus bagi difabel/lansia/ibu hamil/berkebutuhan khusus lainnya dengan didesain meja pada loket lebih rendah untuk mempermudah pengguna yang berkebutuhan khusus menjalani aktivitas pelayanan.

Kecamatan Sukolilo Surabaya telah memberikan sarana dan prasarana serta fasilitas penunjang yang memberikan kemudahan bagi pengguna layanan dalam melakukan aktivitas pelayanan. Kemudahan tersebut juga dapat diperoleh secara nyata dengan adanya *front office* untuk membantu dalam hal konsultasi dan pengaduan.

#### D. Penilaian Aspek Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP)

Tersedianya sistem informasi pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya baik yang hanya bersifat memberikan informasi pelayanan publik maupun bertindak sebagai pendukung operasional pelayanan sudah dapat mempermudah pelayanan yang dilakukan.

Sistem informasi pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Sistem informasi pelayanan publik dilakukan secara langsung dengan menginformasikan secara lebih luas pada seluruh lapisan masyarakat melalui poster, pamflet/*leaflet*, sedangkan sistem informasi pelayanan publik secara tidak langsung dengan tersedianya pemberitahuan atau informasi melalui *website* yang mudah diakses bagi masyarakat melalui website SIPPN yang meliputi profil penyelenggara, standar pelayanan, maklumat pelayanan pengelolaan konsultasi dan pengaduan, yang disajikan untuk kebutuhan pelayanan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adanya sistem informasi pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya perlu dilakukannya pembaruan atau pemutakhiran informasi. Pada indikator ini dapat dikatakan baik karena pembaruan disesuaikan dengan adanya peraturan perizinan yang dilakukan apabila ada pembaharuan peraturan pada setiap jenis perizinan. Adanya pemutakhiran/perubahan tersebut menyesuaikan dengan adanya kebijakan pada perubahan pada jenis layanan. Sedangkan pemutakhiran/perubahan data setiap perizinan yang telah dicapai melalui *online* atau adanya *tracking detail history* otomatis terproses sesuai dengan disertakannya berkas permohonan yang diminta (Hamid et al., 2020).

#### E. Penilaian Aspek Konsultasi dan Pengaduan

Ketersediaan ruang konsultasi dan pengaduan secara langsung dan mudahnya akses melalui *online* dapat mempermudah ruang gerak publik dalam mendapatkan suatu informasi serta klarifikasi secara lebih cepat dan

tepat. Konsultasi dan pengaduan pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya juga dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

Dalam menunjang maksimalnya konsultasi dan pengaduan secara langsung, dengan adanya *front office* yang disediakan di area pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan yang mudah diakses bagi pengguna layanan. Disediakan pula ruang khusus bagi pengguna layanan yang terdapat pengaduan secara berat pada area layanan. Konsultasi dan pengaduan secara tidak langsung yaitu melalui aplikasi *wargaku* yang dapat diakses dengan mudah bagi pengguna layanan (Naibaho, 2017).

## F. Penilaian Aspek Inovasi

Adanya terobosan jenis pelayanan yang mampu memberikan manfaat yang cukup besar bagi pengguna layanan pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya dengan memaksimalkan pelayanan secara *online* atau Surabaya *Single Window* (SSW) dapat menjadi cerminan bagi unit pelayanan untuk tetap menjaga tingkat kinerja pelayanan publik. Pelayanan secara *online* yang disediakan dapat memudahkan aktivitas pelayanan sehingga masyarakat tidak perlu datang ke lokasi pelayanan, pengguna layanan hanya perlu mengunggah *soft copy* berkas dan melakukan verifikasi pengaksesan data tersebut meskipun dalam pengunggahan berkas dirasa belum bisa efektif karena perlu beberapa kali pengunggahan. Produk layanan berbasis *online* pada tahun 2017 dengan alamat *website* [ssw.surabaya.go.id](http://ssw.surabaya.go.id) yang dilaksanakan lebih dari 1 tahun dan dilaksanakan secara berkelanjutan serta dapat direplikasi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut: (1) aspek kebijakan pelayanan pada Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya telah mencerminkan kinerja yang baik. Tersedianya standar pelayanan berdasarkan peraturan perundang-undangan dapat menjadi acuan dalam cara pemberian pelayanan, adanya wadah bagi masyarakat untuk menyalurkan aspirasi dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang terus dilakukan sebagai evaluasi dan monitoring untuk perbaikan kinerja pelayanan meskipun hasil dari SKM tersebut tidak disebarluaskan pada masyarakat, (2) aspek profesionalisme sumber daya manusia yang dapat dikatakan baik karena pemberi layanan yang telah memiliki kompetensi di bidangnya, pemberian pelayanan yang secara sigap dan sikap yang santun serta budaya pelayanan yang baik mencerminkan kesiapan Kecamatan Sukolilo dalam memberikan pelayanan, (3) aspek sarana dan prasarana yang juga dapat dikatakan baik karena telah tersedia bukti fisik dari adanya saran, prasarana dan fasilitas penunjang yang memudahkan aktivitas pengurusan perizinan, (4) aspek sistem informasi pelayanan publik pada Kecamatan Sukolilo telah disediakan baik secara *online* maupun *non online* sehingga memudahkan dalam segala pengaksesan bentuk informasi yang diperlukan pengguna layanan, (5) aspek konsultasi dan

pengaduan telah diperhatikan baik-baik oleh Kecamatan Sukolilo, hal tersebut terlihat dengan adanya petugas khusus yaitu *front office* dan *back office* serta adanya fasilitas pada area pelayanan yaitu ruang pengaduan, (6) aspek inovasi Kecamatan Sukolilo pun dapat dikatakan baik karena memaksimalkan pengurusan perizinan secara *online* melalui Surabaya *Single Window* (SSW).

## SARAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan simpulan diatas, maka saran yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut: (1) Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya diharapkan dapat mempertahankan serta meningkatkan kinerja pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan publik. Dalam seluruh aspek penilaian sudah dikatakan baik, sehingga perlunya penerapan secara tepat terkait standar pelayanan yang telah ditetapkan guna mencapai kepuasan masyarakat, (2) hasil indeks kepuasan masyarakat perlu disajikan di ruang lingkup pelayanan agar masyarakat mengetahui secara nyata perbaikan yang dilakukan penyelenggara layanan terhadap evaluasi yang diberikan bagi masyarakat, selain itu akan menjadi pengingat khusus bagi penyelenggara layanan dalam setiap pemberian layanan, (3) pelayanan yang dilakukan secara *online* melalui SSW perlu adanya pembaruan agar tidak adanya pengunggahan berkas secara *double*, pembaruan tersebut agar akses pelayanan berjalan secara efektif. Pembaruan pada SSW seharusnya cukup dengan pengunggahan semua berkas yang dibutuhkan sesuai ketentuan kemudian bisa langsung terverifikasi setelah berkas lengkap.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ariany, R., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 29(1), 33. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v29i1.364>
- Arif, M. E. (2023). Workshop Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bangil Kabupaten Pasuruan. 4(5), 295-302.
- Dalam, K., Sektor, O., & Ahdiyana, M. (2021). Memperkuat Manajemen Strategis Dengan Pengukuran Kinerja Dalam Organisasi Badan Hukum Publik. *Manajemen Dewantara*, 5(1), 34-47. <https://doi.org/10.26460/md.v5i1.9491>
- Donaldson, L., & Davis, J. H. (1991). Stewardship Theory or Agency Theory: *Australian Journal of Management*, 16(June 1991), 49-66. <http://aum.sagepub.com/cgi/doi/10.1177/031289629101600103>
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). 2899-Article Text-11453-2-10-20210323. 11, 113-119.
- Hamid, A., Fuad, A., KD, S., Arinia, I., Kartiko, W., & N, B. (2020). Laporan Penilaian Pelayanan Publik Kota Cilegon 2020. 77-82.
- Hartati, S., Herawati, N., & Listiani, E. I. (2013). Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. *Jurnal Administrasi Negara*, 1-18. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jpmis/article/view/2558>
- Ismiyarto, I. (2017). Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Pada Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 2(2), 12-29. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v2i2.923>
- Mahendra, R., Darmawan, A., & Puspaningtyas, D. A. (2022). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya. *Seminar Peningkatan Sitasi Internasional*, 1(1).
- Naibaho, R. E. I. (2017). Evaluation of Bureaucracy Reform Program At State Personnel Agency. *IJHCM (International Journal of Human Capital Management)*, 1(02), 136-145. <https://doi.org/10.21009/ijhcm.012.15>