

Pemberdayaan Program PEKPPP: Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Kecamatan Semampir Kota Surabaya

Isal Abellita

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Isalabellita@gmail.com

ABSTRACT

Based on PANRB Ministerial Regulation No. 29/2022 concerning PEKPPP which explains that every agency is obliged to carry out evaluations related to public services in order to improve the quality of public services. Where employees play an important role in achieving these goals. With employees who have abilities according to the criteria referring to Law Number 5 of 2014 concerning Civil Servants, they can run well. This research looks at the problems that occur where employee abilities still need to be improved, from low knowledge in creating documents that employees should be competent and master, many employees in Semampir District who are still not assigned according to their placement, which can hinder the PEKPPP program and objectives. The aim of this research is to describe and explain whether the empowerment of the PEKPPP program in Semampir District, Surabaya City is appropriate. The method used uses a qualitative method and a descriptive approach, where data collection techniques use interviews, literature reviews and documentation. The results of this research show that the empowerment of the PEKPPP program in Semampir sub-district is still not optimal, with indicators that can be improved, starting from employee capabilities, to employee placement that is more in line with the education they have taken.

Keywords: empowerment; employee; public service; PEKPPP

ABSTRAK

Berdasarkan Permen PANRB No. 29/2022 tentang PEKPPP yang menjelaskan bahwa setiap instansi wajib melakukan evaluasi terkait pelayanan publik guna meningkatkan kualitas dari pelayanan publik. Di mana pegawai berperan penting terhadap tercapainya tujuan tersebut. Dengan pegawai yang memiliki kemampuan sesuai kriteria merujuk pada Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil maka dapat berjalan dengan baik. Penelitian ini melihat permasalahan yang terjadi di mana kemampuan pegawai yang masih perlu ditingkatkan dari rendahnya pengetahuan dalam pembuatan dokumen-dokumen yang seharusnya pegawai sudah kompeten dan menguasai, banyaknya pegawai di Kecamatan Semampir yang masih belum sesuai penempatannya sehingga dapat menghambat program dan tujuan PEKPPP. Tujuan dari penelitian ini yakni menggambarkan dan menjelaskan pemberdayaan program PEKPPP di Kecamatan Semampir Kota Surabaya apakah telah sesuai. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif dan pendekatan deskriptif, di mana teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, tinjauan literatur, serta dokumentasi. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa pemberdayaan program PEKPPP di Kecamatan Semampir masih belum optimal indikator yang dapat dibenahi mulai dari kemampuan pegawai, hingga penempatan pegawai yang lebih selaras dengan pendidikan yang ditempuh.

Kata Kunci: pemberdayaan; pegawai; pelayanan publik; PEKPPP

PENDAHULUAN

Pada Organisasi Pemerintahan aspek terpenting ialah pegawai, di mana pegawai memiliki peranan dalam mencapai tujuan organisasi tersebut. Tanggung jawab lain yang harus dimiliki pegawai dibuktikan dengan mempercepat layanan dalam pelayanan publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 mengenai Pegawai Negeri Sipil yaitu penduduk Negara Indonesia yang telah memenuhi kriteria tertentu lalu disahkan menjadi Pegawai ASN oleh pimpinan pemerintahan. Dengan demikian Pegawai Negeri Sipil harus memiliki kemampuan yang berkualitas. Pegawai Negeri Sipil yang profesional dan mengedepankan kesejahteraan masyarakat maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pemerintahan. Di kalangan era globalisasi seperti ini Pegawai Negeri Sipil dituntut untuk cepat dan tanggap dalam mengikuti perkembangan global, sehingga Pegawai Negeri Sipil harus mempunyai wawasan yang luas.

Demikianlah Undang-undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Fungsi Aparatur ASN, yaitu perannya sebagai Perencana, Pelaksana, dan Pengelola dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Publik Umum dan Pembangunan Nasional melalui Penyelenggaraan Kebijakan dan Pelayanan Publik yang Profesional. Aparatur Sipil Negara (ASN) di seluruh instansi pemerintah harus saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pada nyatanya masih banyak yang belum dapat pelayanan secara optimal oleh penyelenggara pemerintahan, hal tersebut dikarenakan beberapa faktor yang memengaruhi salah satunya kurangnya pemahaman dan rendahnya kemampuan yang dimiliki oleh Pegawai Negeri Sipil mengenai indikator-indikator pelayanan publik, lamanya pengerjaan pemenuhan PEKPPP yang difaktori karena penempatan jawaban yang belum tepat. Sehingga kualitas pelayanan publik harus lebih ditingkatkan. Pemberdayaan Aparatur Pemerintah/Pegawai Negeri Sipil merupakan salah satu strategi yang tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Hendayady, 2011).

Pegawai Negeri Sipil memiliki peranan sebagai pelaksana dalam mewujudkan kelancaran jalannya roda pemerintahan bergantung dengan kualitas dari Pegawai Negeri Sipil itu sendiri, dengan pegawai aparatur yang berkompeten akan berpengaruh terhadap kinerja pelayanan publik. Produktivitas atau kinerja aparatur merupakan suatu permasalahan yang penting dan memerlukan perhatian yang cukup untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas kerja organisasi publik. Evaluasi terhadap kerja perangkat tersebut akan sangat berguna untuk melihat atau mengevaluasi kuantitas, kualitas dan efisiensi badan publik guna meningkatkan pemahaman terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani demi peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci utama untuk memenuhi harapan masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat yang positif.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menyelenggarakan program PEKPPP (monitoring dan evaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik). Dasar pelaksanaan PEKPPP mengacu pada Peraturan Menteri PANRB No. 29 Tahun 2022 tentang PEKPPP dan Peraturan

Menteri PANRB Nomor 1 Tahun 2022 tentang Perangkat dan Mekanisme PEKPPP. Deputi Pelayanan Publik Kementerian PANRB Herman menjelaskan PEKPPP merupakan upaya pengukuran sistematis pada suatu satuan kerja dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Hal tersebut bentuk upaya dalam melakukan pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil di mana Indikator evaluasi pelayanan publik ini adalah kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, sistem informasi, konsultasi pengaduan, serta inovasi dari unit penyelenggara pelayanan. Pemberdayaan suatu hal yang wajib dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintahan (Hendayady, 2011). Program PEKPPP ini dimaksudkan kepada Pegawai Negeri Sipil dan UPT (Unit Pelayanan Publik) dalam mengukur kualitas dari pelayanan publik itu sendiri, di mana indikator yang termuat didalamnya mengenai pemenuhan kelengkapan berkas-berkas yang dilakukan oleh pegawai ASN di setiap Unit Pelayanan Publik, hal tersebut akan berpengaruh terhadap nilai indeks pelayanan di UPT.

Nilai Indeks Pelayanan Publik yang akan diterima suatu unit juga akan dipertimbangkan dari penilaian atau sudut pandang masyarakat, komitmen manajemen, dan tinjauan sejawat berdasarkan bukti pendukung dan kesesuaian tanggapan dari bukti dukung yang dikumpulkan. Apabila nilai indeks di setiap UPT (Unit Pelayanan Publik) tergolong rendah maka dapat berpengaruh dengan Reformasi Birokrasi. Namun dengan demikian, pelaksanaan program PEKPPP memiliki permasalahan yang dihadapi, masih banyak bahkan mayoritas pegawai ASN kurang paham terhadap poin-poin yang ada dalam PEKPPP, rendahnya pengetahuan dalam pembuatan dokumen-dokumen yang seharusnya pegawai sudah kompeten dan menguasai. Kurangnya semangat dalam menyelesaikan pekerjaan, sulitnya bertemu dengan karyawan ketika ada pekerjaan yang harus diselesaikan, serta tidak jarang karyawan mangkir dari kantor padahal jam kerja masih berjalan, Penyelesaian pekerjaan lambat.

Melihat permasalahan yang terjadi Pemberdayaan aparatur negeri sipil yang bercenderung berhubungan langsung dengan masyarakat harus terus menerus dilakukan, karena suatu organisasi akan dapat melaksanakan tugas serta fungsinya dengan efektif dan efisien apabila didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi sesuai dengan bidang tugasnya. Maka dari itu peneliti mengambil judul "Pemberdayaan program PEKPPP (Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik) di mana Di Kecamatan Semampir Kota Surabaya dapat menjadi terobosan dalam pengukuran nilai indeks pelayanan, Hal ini diyakini menjadi kunci keberhasilan pelayanan kepada masyarakat. Beragamnya jenis pelayanan yang diberikan sektor publik kepada masyarakat dalam bentuk barang, jasa dan administrasi sangat ditentukan oleh bagaimana para pegawai dalam organisasi tersebut melaksanakan pekerjaannya (Yapardy, 2019). Dengan adanya pemberdayaan diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan kemampuan penyelenggara pelayanan publik. Pegawai Negeri Sipil sendiri harus memberikan pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan untuk masyarakat sesuai dengan isi UU 1945. Tujuan penelitian yang dilakukan adalah menggambarkan serta menjelaskan terkait pemberdayaan program Program PEKPPP (Pemantauan

Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik) di Kecamatan Semampir Kota Surabaya apakah telah memenuhi indikator atau belum sehingga dapat menjadi bahan evaluasi di periode tahun 2025.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dan ditunjang dengan pendekatan deskriptif dengan Pengambilan sampel yang dipilih oleh peneliti yakni wawancara, dokumentasi dan melalui tinjauan literatur ilmiah. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Semampir. Pemilihan informan dilakukan di Kecamatan Semampir, yaitu memilih orang-orang yang memiliki pengetahuan yang sama dan mampu memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan yang akan diteliti di mana fokus penelitian ini adalah pemberdayaan terkait agen ASN yang diperoleh di Kabupaten Semampir. Berdasarkan penjelasan Sugiyono menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif teori yang diimplikasikan harus jelas dan terbukti, karena teori yang digunakan akan berpengaruh dengan penjelasan masalah yang akan diungkapkan. Teori yang jelas akan memperluas dan dan memperjelas permasalahan yang diteliti. sebagai dasar merumuskan hipotesis dan sebagai acuan penyusunan instrumen penelitian (Ibrahim, 2020). Penelitian ini didasarkan pada filosofi yang digunakan untuk meneliti situasi ilmiah (eksperimen) di mana peneliti sebagai alatnya kemudian akan mengumpulkan data dan melakukan analisis kualitatif. Di mana penelitian ini menekankan pada makna. Tujuan penelitian kualitatif adalah menganalisis suatu fenomena atau objek penelitian yang dapat dilakukan melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi masyarakat secara individu atau kelompok.

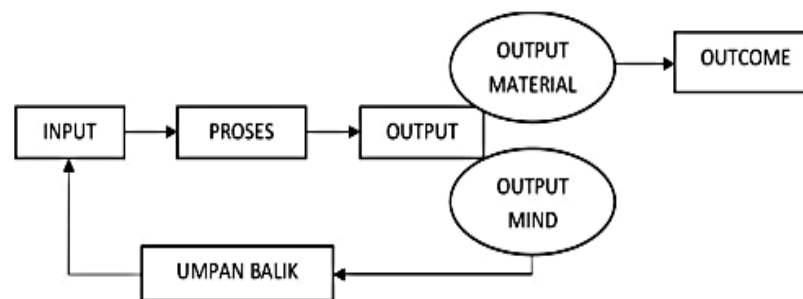
Creswell berbandapat, bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian dengan pengumpulan data, analisis, hingga interpretasi dari fenomena yang terjadi. Pendekatan kualitatif cenderung mengumpulkan data secara langsung dilapangan di mana lokasi peneliti mengalami masalah yang diteliti. Sedangkan menurut (Yapardy, 2019) mengungkapkan bahwa Metode penelitian kualitatif berarti tidak menggunakan bukti berdasarkan metode yang menggunakan perhitungan numerik. Penelitian kualitatif bertujuan untuk melestarikan bentuk dan isi perilaku manusia serta menganalisis sifatnya, daripada mengubahnya menjadi entitas kuantitatif. Analisis data juga digunakan dalam penelitian ini. Analisis data merupakan suatu proses persiapan sistematis di mana peneliti memperoleh data dari wawancara terpilih, dokumentasi, dan observasi literatur ilmiah.

Pendekatan deskriptif yaitu bentuk pendekatan dengan menggambarkan suatu permasalahan agar data yang tersedia dan terkumpul dapat memberikan gambaran secermat mungkin tentang keadaan yang terjadi pada objek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan menjelaskan permasalahan-permasalahan yang akan diteliti secara jelas, rinci dan terpercaya. Menurut Whitney Pendekatan deskriptif merupakan pencarian fakta dengan penafsiran yang tepat, serta proses dan pengaruh yang sedang berlangsung terhadap suatu fenomena. Pendekatan deskriptif berupaya menggambarkan suatu peristiwa atau kejadian yang menjadi fokus perhatian tanpa banyak perhatian yang diberikan pada peristiwa tersebut. Dalam

penelitian ini, menggunakan metode deskriptif untuk menyelesaikan artikel ini (Puryanto, 2021).

Pemberdayaan merupakan terjemahan dari kata *empowerment* sedangkan memberdayakan dari kata *Empower*. Pemberdayaan atau kata *empower* memiliki dua pengertian yang pertama yakni *to give power or authority to*, dan pengertian selanjutnya *to give ability to or enable*, di mana dijelaskan oleh Merriam Webster dan Oxford English Dictionary dalam graha. Pengertian yang pertama memiliki makna memberi kekuasaan, mengalihkan dan menyerahkan atau memberikan kepada pihak lain. tak hanya itu arti lain dari Pemberdayaan merupakan terjemahan dari kata pemberdayaan, Konsep ini memberikan kerangka terhadap ukuran kekuasaan dan kemampuan di mana melingkupi aspek sosial, ekonomi, politik dan kelembagaan yang terstruktur.

Proses pemberdayaan terdapat tiga poin di mana sehubungan dengan yang dinyatakan oleh Ginandjar, yakni yang pertama menciptakan suasana yang membuat potensi manusia dapat berkembang lebih baik. Titik ukurnya dapat berupa pemantapan informasi setiap orang mempunyai potensi yang dapat dikembangkan (Benyamin, 2019). Pemberdayaan mengacu pada pembangunan kekuatan tersebut dengan cara mendorong, membangun dan memperluas kesadaran akan potensi manusia serta melakukan upaya untuk mengembangkannya, maka kekuatan yang dimilikinya akan diperkuat. setiap individu di mana dapat berupa pemenuhan akses seperti diklat pegawai rutin dan lain sebagainya, dan yang terakhir proses pemberdayaan tidak diperbolehkan hanya untuk memperkuat yang sudah kuat. Dalam kaitannya dengan proses, maka partisipasi atau keterlibatan masyarakat dalam setiap tahapan pemberdayaan mutlak diperlukan.



Sumber : Winardi (dalam Makmur, 2003:47).

Berdasarkan diagram di atas Adanya sistem atas penerapan kewenangan pemerintah. Hal ini dikarenakan setiap bagian saling berhubungan dan saling mempengaruhi untuk menciptakan sebuah karya. Pada bagian yang direncanakan dari proses penguatan penyelenggaraan pemerintahan, bagian ini akan diaktifkan dan dilaksanakan sebagai alat kontrol dan penyampaian di samping kegiatan proses penyampaian pemerintah. Komponen input dalam sistem pemberdayaan aparatur pemerintah di mana Komponen ini diolah sedemikian rupa sehingga dapat berperan sebagai alat kontrol dan pelengkap dalam dinamika proses pelatihan pegawai perumahan. Sedangkan faktor produksi merupakan hasil proses kegiatan yang

meliputi produksi spiritual (knowledge, sciences & skill) dan produksi material (komoditas, keuntungan, konsep politik) serta output material (barang, bangunan, konsep kebijakan). Yang dimaksud dengan bagian hasil atau output adalah bagian suatu pekerjaan yang terpisah dari hubungannya dengan bagian lain. bahwa pemberdayaan aparatur pemerintah merupakan suatu sistem atau komponen outcome adalah komponen dari hasil output yang melepaskan diri dari keterkaitan dengan komponen lainnya. dengan demikian para pegawai perlu dibekali pengetahuan dan kemampuan, tak hanya itu dukungan serta kepemimpinan perlu di tingkatkan agar output yang dihasilkan berpengaruh positif (Benyamin, 2019)

Pemberdayaan aparatur tentunya memiliki aspek-aspek yang harus terpenuhi, di mana dukungan-dukungan yang diberikan oleh pemimpin akan berdampak pada peningkatan potensi yang pegawainya. Dukungan yang diberikan dapat dukungan operasional maupun dukungan dalam aspek psikologis tak hanya itu saja aspek-aspek seperti penempatan pegawai yang sesuai dan pemberian tugas yang jelas juga dapat mengembangkan potensi pegawai dikarenakan pegawai dapat melatih skill yang telah pegawai dapat. Oleh karena itu peneliti sependapat dengan apa yang dikemukakan oleh Priyono dan Marnis (2008: 76-78) di mana beliau menyebutkan teori pemberdayaan aparatur pemerintah meliputi 8 aspek poin (1) kemampuan (*competency* pegawai), (2) Penempatan pegawai yang sesuai (*the right men in the right place*), (3) Kewenangan yang jelas, (4) Tanggung jawab pegawai yang tinggi, (5) Kepercayaan terhadap pegawai yang bersangkutan, 6. Dukungan terhadap pegawai yang bersangkutan, (7) Kepemimpinan, dan (8) Motivasi. Aspek-aspek yang telah dikemukakan tersebut sangat relevan dengan permasalahan yang sedang peneliti hadapi, di mana pada hakikatnya, pemberdayaan merupakan suatu kegiatan yang lebih menekankan proses, tanpa bermaksud menafikkan hasil dari pemberdayaan itu sendiri (Handayani et al., 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pegawai negeri sipil atau aparatur pemerintahan merupakan sumber utama dalam proses pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat atau publik. Sehingga aparatur pemerintah harus diisi dengan orang-orang yang memiliki wawasan luas dan berintegritas tinggi sehingga dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab akan lebih efisien. Apalagi kebutuhan pelayanan masyarakat saat ini meningkat dengan cepat sejalan dengan semakin pesatnya perkembangan teknologi. Namun semua itu tidak akan berjalan dengan baik apabila pemberdayaan mengenai aparatur pemerintahan masih minim dilakukan. Pemberdayaan aparatur negara berpengaruh dalam meningkatnya kualitas pelayanan publik di setiap UPT (unit pelayanan publik). Pemberdayaan adalah suatu proses dari yang menunjukkan adanya kemajuan atau peningkatan sesuatu di mana ada dua unsur yang menunjang penjelasan tersebut yakni berupa yang pertama tindakan, serta proses dan selanjutnya pemberdayaan menunjuk kepada perbaikan atas sesuatu. Di setiap UPT perlu melakukan pemberdayaan sama halnya dengan Kec. Semampir.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Kecamatan Semampir Kota Surabaya, didasari dengan adanya permasalahan dalam melaksanakan pelayanan

publik yang belum optimal serta rendahnya kesadaran akan tugas yang dikerjakan. Selanjutnya peneliti akan memaparkan pembahasan pemberdayaan program PEKPPP (pemantauan dan evaluasi penyelenggara pelayanan publik) dengan fokus pegawai ASN yang terdapat di Kecamatan Semampir berdasarkan aspek kajian sebagaimana menurut priyono dan marmis (2008: 76-78). Aspek yang pertama dimukakanya mengenai:

1) Kemampuan (competency)

Kemampuan di sini dapat berupa pengetahuan, keterampilan, dan sikap atau perilaku. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan peneliti kemampuan yang dimiliki pegawai ASN pada Kecamatan Semampir baik tenaga ASN PNS dan ASN P3K masih perlu ditingkatkan salah satunya yakni kemampuan dalam pembuatan berkas SK (surat keterangan), SP (surat perintah) di mana hal ini dibutuhkan skill yang baik untuk mengelola microsoft word memahami terkait undang-undang yang berlaku, Sehingga SDM yang terdapat di Kecamatan Semampir dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai indikator PEKPPP cukup baik terutama dalam hal sikap pelayanan dan administrasi publik namun dalam implementasinya lapangan masih belum cukup baik di mana mereka terkendala karena kurangnya skill yang dimiliki oleh pegawai dalam mengelola sehingga dalam pengerjaanya masih melakukan oper-oper tugas dengan alasan pekerjaan yang banyak atau melimpahkan tugasnya ke tenaga ASN yang notabnya masih belum cukup mahir. Tak hanya itu banyak pegawai yang belum tau standart pelayanan yang baik itu seperti apa, sehingga banyak indikator program PEKPPP yang masih belum terpenuhi menurut kasi pemerintahan bahwa di Kecamatan Semampir yang paham akan IT hanya 60% dari 100% sehingga hal itu yang memperlambat pemenuhan dari PEKPPP dan dapat menghasilkan poin rendah.

Budaya Pelayanan				
Bagaimana budaya pelayanan yang diterapkan oleh unit layanan dan diperlihatkan oleh Pelaksana layanan?				
Mengenakan pakaian seragam khusus				
Mengenakan identitas nama				
Mengenakan PIN/atribut/logo Unit Pelayanan				
Aturan penerapan 5S (Senyum, salam, sapa, sopan dan santun)				
Nilai-nilai budaya layanan				
Bukti Dukung				
Lampirkan foto bukti dukung (pegawai menerapkan budaya pelayanan).				
				1,5
30%				5
	Y			1,00
	Y			1,00
	Y			1,00
	Y			1,00
	Y			1,00
	Ada			

Sumber: Penilaian Akhir Pelayanan Publik

Berbeda dengan Sikap perilaku pegawai yang ditunjukkan oleh Kecamatan Semampir sudah sangat baik di mana dalam ruang pelayanan terdapat poster budaya 5S serta poster-poster persyaratan pelayanan sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan. Melihat dari gambar di atas indikator budaya layanan PEKPPP yang dilakukan di Kecamatan Semampir mendapatkan nilai penuh.

2) Penempatan pegawai yang sesuai

Secara akademis pegawai di Kecamatan Semampir memang benar memiliki kompetensi sesuai dengan jurusannya berdasarkan data E-SDM Kecamatan Semampir memiliki jumlah pegawai:

Perempuan	3
Laki-Laki	18
Jumlah	21

Perempuan	4
Laki-laki	17
Jumlah	21

Sumber: E-SDM Kecamatan Semampir

Merujuk pada data di atas maka dapat diungkapkan bahwa Jumlah pegawai NON PNS yakni 21 dengan mayoritas pendidikan yang ditempuh yakni 70% pendidikannya SMA dan jumlah pegawai PNS di Kecamatan Semampir adalah 23 di antaranya mayoritas pendidikan terakhir adalah

Sarjana namun masih terdapat yang pendidikan terakhir di bawah itu. Dengan itu maka perlu adanya aktivitas peningkatan kemampuan. Tak hanya itu penempatan pegawai yang belum tepat seperti pegawai yang memiliki pendidikan terakhir adalah namun tak sedikit juga bahwa pegawai baik ASN maupun kontrak belum melakukan tugas yang sesuai dengan pendidikan yang ditempuh secara formal sehingga menjadi hambatan dalam melaksanakan inovasi dan kreativitas yang berkaitan dengan indikator PEKPPP untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam PEKPPP terkait pemenuhan indikator inovasi dalam setiap UPT mengharuskan melakukan inovasi setidaknya 1, dan di Kecamatan Semampir belum dan tidak pernah melakukannya. Sehingga diperlukanya pengembangan-pengembangan lain untuk menumbuhkan jiwa kreativitas dan inovasi setiap pegawai.

3) Kewenangan yang jelas

Kewenangan bagi setiap pegawai yang terdapat di Kecamatan Semampir telah cukup baik dilakukan Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi. Dapat dibuktikan dengan kelengkapan terkait indikator pengaduan konsultasi di PEKPPP terdapat surat SK mengenai petugas khusus untuk pengaduan dalam Kecamatan Semampir telah memenuhi dan memerintahkan salah satu pegawai untuk melakukan kewenangan tersebut sehingga hal tersebut guna memberikan kepastian hukum bagi setiap pegawai dalam menjalankan pelayanan publik supaya menciptakan pelayanan publik yang kredibel, akuntabilitas serta mampu memberikan kepastian juga kepuasan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Semampir. Selain itu setiap adanya jadwal lembur atau jaga malam yang mengharuskan pegawai bekerja diluar jam kerja Kecamatan Semampir selalu membuat surat SP (surat perintah), sehingga para pegawai memiliki kewenangan yang pasti sehingga dapat menjalankan tugas dengan baik tanpa adanya hambatan dikarenakan terdapat perintah yang jelas.

4) Tanggung jawab pegawai

Tanggung jawab pegawai pada Kecamatan Semampir sudah cukup jelas dan baik dalam menjalankan setiap pekerjaanya, di mana dibuktikan dengan program terkait kelengkapan PEKPPP yang sudah selesai dapat melakukan penilaian akhir guna meningkatkan kualitas pelayanan publik Pada Tahun 2025 akan lebih baik. Setiap pegawai Kecamatan Semampir diharuskan mengerjakan tugas sesuai *deadline* dan hal tersebut telah dilakukan dengan baik oleh setiap pegawai. Dapat dibuktikan dengan PEKPPP yang lengkap dan tidak terdapat pengaduan terkait lamanya proses pelayanan yang dilakukan oleh Kecamatan Semampir.

5) Kepercayaan pimpinan

Kepercayaan pemimpin maupun masyarakat cukup baik dalam pelayanan publik yang dilakukan kepada masyarakat. Di mana kepercayaan pemimpin diberikan sepenuhnya kepada setiap pegawai dalam menjalankan tugas sebagaimana untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Pada *website* SKM Kecamatan Semampir menunjukan bahwa 3 bulan terakhir yakni:

Bulan	Indeks presentase
Januari	80,94%
Februari	97,68%
Maret	99,78%

Sumber: <https://organisasi.surabaya.go.id/skm22/>

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa setiap bulan nilai SKM yang ada di Kecamatan Semampir mengalami peningkatan tentunya hal tersebut sehubungan dengan nilai kepuasan yang diberikan masyarakat terkait pelayanan kepada Kecamatan Semampir meningkat. Hal tersebut juga terdapat kedalam indikator PEKPPP yang tentunya digunakan untuk meningkatkan nilai pelayanan publik di Kecamatan Semampir pada periode 2025.

6) Dukungan pegawai

Dukungan pegawai dalam menjalankan setiap pekerjaan cukup baik, namun masih belum maksimal. Pada Kecamatan Semampir pemimpin telah memberikan dukungan kepada pegawai di Kecamatan Semampir. Hal tersebut dapat dibuktikan dalam indikator PEKPPP yakni sarana prasarana, yang meliputi ruang laktasi, ruang konsultasi pengaduan, dan ruang taman bermain anak telah terpenuhi. Di mana pada tahun sebelumnya ruang tersebut belum ada sehingga beliau mengajukan penganggaran terkait hal tersebut. Namun dalam indikator lain juga perlu diperbaiki terkait komputer, pada Kecamatan Semampir sarana prasarana komputer ada yang masih menggunakan laptop sendiri, hal tersebut tentunya dapat menghambat peningkatan kompetensi yang dimiliki pegawai dikarenakan tidak dapat melakukan tugasnya dengan baik serta menghambat penyelesaian data PEKPPP.

7) Sikap Pemimpin

Sikap kepemimpinan yang dilaksanakan oleh pimpinan baik kepala camat maupun Sekretaris camat cukup demokratis dan terbuka dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat di berbagai bidang yang dibawahinya. Dengan sikap keterbukaan tersebut memberikan ruang saran bagi masyarakat untuk memberikan masukan-masukan. Pada Kecamatan Semampir juga telah melakukan kegiatan “cangkrukan”, inti kegiatan tersebut yakni melakukan sebuah koordinasi non formal kepada masyarakat guna menumbuhkan rasa yang demokratis dan lebih terbuka sehingga permasalahan mampu terselesaikan bersama guna meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kecamatan Semampir. Indikator PEKPPP juga terdapat berkas FKP (forum kepuasan masyarakat) Kecamatan Semampir sendiri telah memenuhi berkas tersebut dengan menghadirkan masyarakat dan instansi lainnya.

8) Motivasi

Motivasi pegawai tentunya sangat diperlukan untuk meningkatkan kemampuan yang dimiliki dari setiap individu. Pegawai sebagian bekerja

dengan motivasi pengabdian pada negeri juga masyarakat, namun tidak sedikit pula mereka bekerja hanya untuk mendapatkan jabatan, dan gaji saja. Pemimpin di Kecamatan Semampir telah melakukan banya motivasi untuk meningkatkan kemampuan dari pegawai. Berdasarkan indikator yang terdapat di Program PEKPPP yakni:

Indikator	Status
Dokumentasi/Foto pemberian penghargaan/sertifikat penghargaan	Ada
Dokumentasi pelaksanaan diklat/sertifikat diklat/usulan diklat	Ada
Dokumen usulan/rekomendasi mengikuti program beasiswa	Ada
Dokumentasi/Foto pelaksanaan konseling	Ada
Dokumentasi/Foto pelaksanaan capacity building	Tidak

Sumber: Data Dukung Program PEKPPP

Berdasarkan data tabel checklist program PEKPPP, di mana indikator tersebut digunakan sebagai mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan dari 4 poin yang tercatat hanya 1 yang belum terpenuhi, maka dapat dinyatakan bahwa penumbuhan motivasi yang dilakukan oleh Kecamatan Semampir 90% telah dilakukan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang dapat didapat adalah bahwa pemberdayaan program PEKPPP masih perlu ditingkatkan dikarenakan masih terdapat indikator yang belum maksimal, sehingga dapat menghambat peningkatan kualitas pelayanan publik itu sendiri, adapun indikator yang dapat disimpulkan meliputi:

1. Pemberdayaan pegawai negeri sipil berdasarkan program PEKPPP guna meningkatkan pelayanan publik pada Kecamatan Semampir masih perlu ditingkatkan lebih tepatnya pada aspek kemampuan pegawai. Dengan arti kemampuan pegawai yang dimiliki masih belum mumpuni dilihat dari indikator kebijakan pelayanan yang meliputi pembuatan SK masih banyak yang belum mengerti. Hal tersebut dapat menghambat penyelesaian program.
2. Penempatan pegawai yang masih belum sesuai walaupun dengan presentase yang sedikit namun hal tersebut perlu diperbaiki. Di mana apabila penempatan yang masih belum sesuai maka dapat menghambat pelaksanaan pelayanan publik di mana hal tersebut akan berpengaruh terhadap nilai akhir dari program PEKPPP. Di mana penarikan dan penempatan pegawai yang kurang sesuai dengan latar belakang pendidikan/keahlian dan keterampilan yang dimiliki oleh setiap pegawai, juga kurangnya motivasi kepada pegawai yang memiliki potensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik

3. Selain indikator tersebut, indikator yang lain telah memenuhi dan telah dilakukan dengan baik dari perilaku yang diterapkan oleh pegawai sangat baik, kepercayaan yang tinggi antara pemimpin dan pegawai menjadikan nilai SKM meningkat karena adanya kepercayaan pemimpin terhadap pegawai untuk melakukan tugasnya tanpa menghilangkan tujuan utama yakni meningkatkan nilai kepuasan masyarakat.

Namun dari penulis terdapat saran yang bisa membangun untuk kedepannya agar lebih baik, dengan cara menambah kompetensi sumber daya manusia, dikarenakan SDM merupakan tolak ukur dari kemajuan setiap organisasi, adanya pemberian bimbingan secara rutin, dan melakukan capacity building setiap bulan agar dapat menjadi bahan evaluasi baik bagi pegawai NON ASN maupun ASN sehingga indikator PEKPPP dapat terpenuhi dengan baik yang nantinya akan meningkatkan kualitas pelayanan itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Benyamin, D. (2019). Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Dinas Kehutanan Provinsi Kalimantan Timur. *Jurnal Administrative Reform*, 6(3), 131. <https://doi.org/10.52239/jar.v6i3.1907>
- Handayani, I. T., Irwani, Yopiannor, F. Z., & Suffianor. (2018). Pemberdayaan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Sekretariat Daerah Kabupaten Katingan. *Jurnal Anterior*, 18(1), 23–29.
- Hendayady, A. (2011). PEMBERDAYAAN APARATUR DAERAH (Telaah Teoritis Terhadap Kinerja Aparatur Daerah). *Jurnal Ilmu Politik Dan Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 61–67.
- Ibrahim, T. (2020). *Kompetensi Guna Meningkatkan Pelayanan Publik*.
- Puryanto, P. (2021). Pemberdayaan Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Siberut Utara Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Jurnal Ilmiah Ekotrans & Erudisi*, 1(2), 104–110. <http://www.ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/JIEE/article/view/695%0Ahttps://www.ejurnal-unespadang.ac.id/index.php/JIEE/article/download/695/691>
- Yapardy, N. (2019). *Empowerment Sebagai Alat Produktivitas Dalam Mengembalikan Kehidupan Organisasi*. 1–10.