

Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dalam Meningkatkan Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya

Dea Annisa¹, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah²

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

deaanns88@gmail.com¹, rosyida.adne@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

Realization of Public Service Implementation in accordance with public rights and needs is an absolute thing and needs public trust for its realization. The program, which can be carried out to achieve these goals, is through Monitoring and Evaluation of Public Service Performance (PEKPPP) based on Permendagri number 4 of 2023 concerning Instruments and Mechanisms for PEKPPP. In policy implementation using the theory of Donald S. Van Meter and Carl E. Van Horn (1975) which explains the existence of 6 elements in the success of policy implementation which in this case is PEKPPP, namely Communication between related organizations and realization programs, policy standards and objectives / measures and policy objectives, Characteristics of the Implementing Organization, resources, disposition or attitudes of implementers and finally the social, economic and political environment. Also considering the success factors of monitoring, namely performance indicators and implementation targets. This research uses a descriptive method through a qualitative approach. through interviews, observation, and documentation. The result of this research is that the implementation of PEKPPP is able to improve public service delivery as evidenced by the elements of successful implementation that are met such as standards, disposition, social, economic and political environment, and characteristics of the implementing organization. and politics with PEKPPP output, namely the Public Assessment Index (IPP) of 4.15 or very good.

Keywords: Implementation, Public Services; Implementation of Public Services

ABSTRAK

Perwujudan Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sesuai dengan hak dan kebutuhan publik merupakan hal yang mutlak dan perlu adanya kepercayaan publik untuk realisasinya. Adapun program, yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut adalah dengan melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dengan berpedoman Permendagri nomor 4 tahun 2023 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP. Dalam implementasi kebijakan menggunakan teori Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975) yang memaparkan adanya 6 unsur dalam keberhasilan implementasi kebijakan yang dalam hal ini adalah PEKPPP yaitu Komunikasi antar organisasi terkait dan program-program realisasi, Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, Karakteristik Organisasi Pelaksana, sumber daya, disposisi atau sikap para pelaksana dan terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Juga mempertimbangkan faktor keberhasilan pemantauan yaitu indikator kinerja dan target pelaksanaan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif melalui pendekatan kualitatif. melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi PEKPPP mampu meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik yang dibuktikan dengan unsur keberhasilan implementasi yang terpenuhi seperti standar, Disposisi, lingkungan sosial, ekonomi dan politik, dan

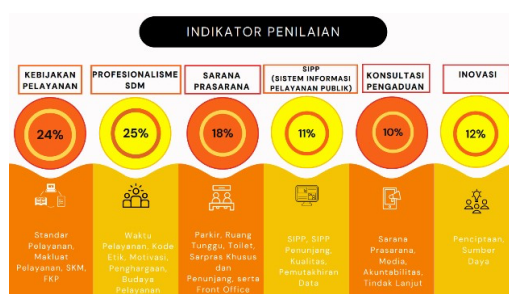
karakteristik Organisasi pelaksana. dan politik dengan *output* PEKPPP yaitu Indeks Penilaian Publik(IPP) sebesar 4,15 atau sangat baik. Sehingga ini membuktikan bahwa dengan melalui PEKPPP, penyelenggaraan pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Kata kunci: Implementasi, Pelayanan Publik; Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Setiap negara tentunya memiliki kewajiban dalam kebutuhan dan hak yang mendasar pada pelayanan publik itu. Pelayanan publik sendiri merupakan aktivitas yang dilaksanakan oleh seorang maupun berkelompok orang dengan berlandas pada beberapa faktor seperti sistem, metode maupun prosedur tertentu dalam pemenuhan kepentingan publik yang disesuaikan dengan hak yang harus diberikan. (buku birokrasi pelayanan publik). Sehingga dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan untuk pemenuhan kebutuhan pelayanan mulai dari barang, jasa maupun pelayanan yang bersifat administratif yang dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik tersebut. Tujuan dari pelayanan publik ini tidak lain adalah untuk terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan terciptanya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Sesuai dengan Undang - Undang No. 25 tahun 2009 yang membahas pelayanan publik yang menjelaskan bahwa pelayanan publik ini dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yang berkewajiban dalam menetapkan standar pelayanan yang memantau kemampuan penyelenggara, kebutuhan untuk masyarakat dan kebutuhan lingkungan. Sehingga dapat ditarik bahwa pelayanan publik tentu berkaitan dengan penyelenggaranya.(UU Nomor 25 Tahun 2009)

Seperti Surabaya yang merupakan kota metropolitan. Hal ini tentunya Surabaya menjadi kota yang terpendang sehingga pelayanan publik yang dimiliki harus berkualitas. Ini diperkuat dengan peraturan Daerah Kota Surabaya No. 4 Tahun 2014 mengenai penyelenggaraan pelayanan publik. yang menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik, efektivitas juga efisiensi penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak hanya itu dalam Peraturan Daerah Tersebut berisi tentang komponen dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang antara lainnya yaitu sarana prasarana pelayanan publik, Survei kepuasan Masyarakat, Maklumat, Standar pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik . (Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2014) Dalam perwujudan penyelenggaraan publik tersebut maka berkaitan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 mengenai Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang saat ini telah disempurnakan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 tahun 2023. Dalam PERMENPAN RB tersebut berisi bahwa PEKPPP merupakan usaha dalam memperoleh nilai indeks pelayanan publik yang diukur secara sistematis. (Permen PANRB No. 29 Tahun 2022)



Gambar 1. Indikator Penilaian PEKPPP

Sumber : PERMENPAN & RB Nomor 1 Tahun 2022

Dengan memperhatikan setidaknya enam komponen yang beririsan dengan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 mengenai Instrumen dan mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang di dalamnya terdapat antara lain yaitu Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme Sumber Daya Manusia, Sarana Prasarana, SIPP (Sistem Informasi Pelayanan Publik), Konsultasi Pengaduan dan terakhir adalah inovasi. (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2022)

Berpedoman dengan Peraturan Daerah maupun PERMENMAN RB, maka Surabaya wajib berkewajiban dalam mengimplementasikan peningkatan penyelenggaraan Pelayanan publik yang disesuaikan dengan komponen yang telah ada pada unit kerja yang ada seperti Dinas, puskesmas, dan juga Kecamatan. Kecamatan sendiri merupakan Perangkat Daerah yang membawahi beberapa kelurahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Tentunya kecamatan ini bertanggungjawab dalam koordinasi dan pengawasan berbagai layanan publik yang disuguhkan ke masyarakat di wilayah kelurahannya. Ini berarti kualitas pelayanan publik kecamatan memiliki dampak secara langsung terhadap pandangan masyarakat mengenai pelayanan publik di kelurahannya. Sama halnya dengan Kecamatan Jambangan yang merupakan Perangkat Daerah yang mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik berdasar pada PEKPPP. Dengan tercapainya komponen PEKPPP maka akan diperoleh Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang bertujuan untuk pengukuran kinerja pada pelayanan publik di lingkungan kementerian, lembaga dan perangkat daerah yang berdasarkan pada 6 komponen di atas. Adapun kategori dalam Indeks Pelayanan Publik adalah sebagai berikut

Tabel 1 Kategori Nilai Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Sumber : PERMENPAN & RB nomor 29 Tahun 2022

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	E-	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

Dengan kategori di atas tentunya akan mempermudah dalam memberikan penilaian pelayanan publik juga mengetahui keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Jambangan. Perlu kita ketahui bahwa pemantauan sangat penting dalam keberhasilannya *Monitoring* sendiri merupakan pemantauan perkembangan tahapan-tahapan yang telah dilalui. *Monitoring* juga merupakan penilaian yang terus menerus terhadap fungsi kegiatan-kegiatan proyek di dalam konteks jadwal - jadwal pelaksanaan dan terhadap penggunaan *input-input* proyek oleh kelompok sasaran di dalam konteks harapan-harapan rancangan Tujuan dari monitoring adalah melihat dan mengamati setiap kegiatan yang dilakukan dengan upaya memberikan penilaian secara bertahap sesuai konteks. *Monitoring* dilakukan setiap dalam kurung waktu sehingga bisa mengamati hasil yang diperoleh sebelumnya. Dapat dikaitkan bahwa *monitoring* dan Penyelenggaraan Pelayanan Publik tidak terpisahkan untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik. Sehingga muncul sebuah pertanyaan apakah PEKPPP yang dilaksanakan ini telah sesuai guna meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Jambangan dan terwujudnya pelayanan prima kepada pengguna layanan.

METODE PENELITIAN

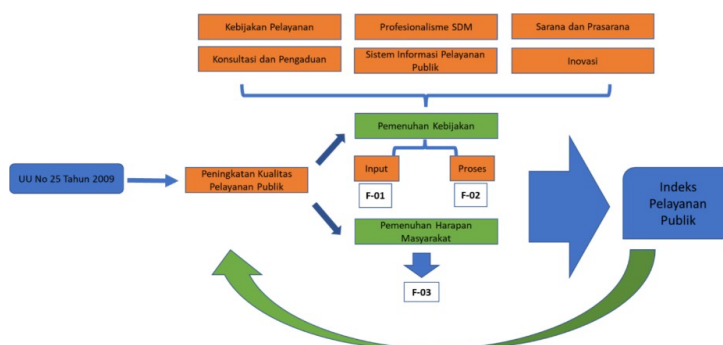
Penelitian ini merupakan penelitian yang memakai metode deskriptif Kualitatif dengan teknik pengambilan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Dengan menggunakan sumber data primer yaitu Observasi dan wawancara. Sumber data sekunder menggunakan *Literature Review* yang berisi jabaran, kesimpulan dan gagasan mengenai beberapa referensi seperti buku dan jurnal yang memiliki korelasi dengan topik saya. Dengan menggunakan teori Implementasi Kebijakan Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975). Pada metode ini mengamati fenomena yang terjadi di Kecamatan Jambangan khususnya pada kesekretariatan dan kasi pemerintahan yang bertanggungjawab dalam kelengkapan PEKPPP. Metode kualitatif ini tata cara dalam meneliti yang menciptakan data deskriptif yang berupa kata-kata yang tertulis maupun lisan dari wawancara juga tindakan yang dapat di observasi. Dan penelitian ini juga menggunakan dokumentasi sebagai bukti fenomena yang terjadi dan untuk memperkuat penelitian.

Fokus penelitian ini adalah teori Implementasi Kebijakan Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975) yang terdiri dari beberapa unsur yaitu disposisi atau sikap para pelaksana, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, komunikasi antar organisasi terkait

dan kegiatan- kegiatan pelaksanaan, dan terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik kegiatan PEKPPP sebagai bentuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Informasi tersebut saya dapatkan melalui wawancara dengan Ibu Retno Damajanti SE selaku Sekretaris Kecamatan Jambangan dan juga selaku Kasie Pemerintahan Kecamatan Jambangan yaitu Ir. Dina Dwi Takarina, Msi beserta stafnya. Juga observasi terkait fenomena yang ada dan juga dokumentasi sebagai bukti terkait fenomena tersebut yang kemudian ditarik menjadi kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam perwujudan pelayanan publik yang prima, tentunya PEKPPP termasuk dalam suatu upaya dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik yang diambil dari nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP). PEKPPP sendiri merupakan bentuk pemantauan atau *monitoring* yang berarti aktivitas mengamati secara bersamaan suatu kondisi termasuk tingkah laku, yang memiliki tujuan agar informasi yang akan didapatkan dari hasil pemantauan tersebut dapat dijadikan landasan dalam pengambilan Keputusan Tindakan sebagai tindak lanjut yang diperlukan (Nasihi et al., 2022). sehingga dapat dikatakan dengan hasil PEKPPP ini yaitu IPP akan menjadi acuan dalam peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun mekanisme dari PEKPPP yang berdasar pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk mendapatkan Indeks Pelayanan Publik (IPP).



Gambar 2. Metode PEKPPP

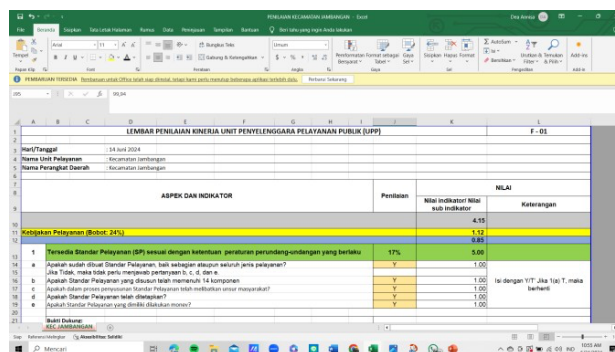
Sumber : PERMENPAN & RB Nomor 1 Tahun 2022

Dari Gambar di atas merupakan Mekanisme suatu kebijakan pelayanan publik untuk mendapatkan nilai IPP yang dilakukan dengan peningkatan Pelayanan Publik dapat berupa peningkatan Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan berdasar pada dua hal yaitu pemenuhan kebijakan dan pemenuhan harapan Masyarakat. Pemenuhan Kebijakan Berisi 6 Indikator Penilaian antara lain Sarana dan Prasarana, Kebijakan Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Profesionalisme SDM, Konsultasi dan pengaduan terakhir inovasi yang diisi melalui F-01 yang berisi Kuesioner Terkait PEKPPP yang diisi oleh Bagian Organisasi berupa *spreadsheet*. Sedangkan F-02 merupakan isi 6 komponen yang telah memiliki bobot dan dibuktikan dengan dokumen maupun dokumentasi. Sedangkan pada F-03 berisi

penilaian oleh pengguna layanan terkait 6 Aspek PEKPPP. Yang *output*-nya adalah Indeks Pelayanan Publik(IPP) sebagai dasar pelayanan publik.

Tentunya untuk mengetahui keberhasilan dari implementasi PEKPPP dan melakukan peningkatan pelayanan publik maka ditentukan dari beberapa faktor menurut Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975) yang merumuskan adanya 6 faktor yaitu disposisi atau sikap para pelaksana, sumber daya, karakteristik organisasi pelaksana, Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, komunikasi antar organisasi terkait dan kegiatan- kegiatan pelaksanaan, dan terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik(Dr. H. Tachjan, 2006) . Pada implementasi kebijakan pemantauan ini ada juga dua faktor agar pelaksanaannya maksimal. Dengan memperhatikan indikator kinerja yang baik dan target – target pelaksanaan. Indikator kinerja ini merupakan pelibatan pelaksana di lapangan sehingga akan diperoleh masukan yang dapat digunakan untuk keakuratan kejadian di lapangan. Dan target pelaksanaan ini untuk identifikasi tindaklanjut koreksi dan penyempurnaan untuk mencapai seluruh target.(Sarwoto, 2018) Dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui PEKPPP kecamatan Jambangan juga dilakukan PEKPPP oleh mahasiswa magang MSIB Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. Yang pada implementasinya tingkat keberhasilan dilihat dari enam faktor di atas juga dua indikator keberhasilan pemantauan.

Dimulai yang pertama adalah Standar dan sasaran kebijakan yang dikatakan berhasil dalam aplikasinya, tentu akan memiliki kejelasan pada kriteria dan sasaran maupun tujuan dari kebijakan tersebut. Karena dalam implementasinya akan gagal apabila para implementor tidak mengerti apa yang menjadi tujuan. Dalam artian bahwa dengan adanya standar dan sasaran kebijakan akan terimplementasinya sebuah kebijakan.(Rs Sipayung, 2019). Dalam pelaksanaan PEKPPP tentunya berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang memiliki tujuan yaitu memperoleh bahan penyusunan rekomendasi dalam perbaikan pelayanan yang artinya apabila dalam perwujudan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik tidak mencapai nilai IPP, maka akan ada perbaikan pelayanan. Tujuan kedua adalah untuk mendapatkan nilai IPP yang merupakan hasil pengukuran yang diperoleh dari PEKPPP.



ASPEK DAN INDIKATOR	Penilaian	Nilai Indikator	Nilai
1. Terwujud Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku	17%	5,00	0,85
2. Apakah dalam proses Standar Pelayanan, baik sebagai standar maupun SP, para pelanggan?	Y	1,00	1,00
3. Jika Tidak, maka tidak perlu mengesampingkan standar, c. d. dan e.	Y	1,00	1,00
4. Apakah Standar Pelayanan yang dibuat telah mencapai 14 kabupaten?	Y	1,00	1,00
5. Apakah dalam proses pemantauan Standar Pelayanan telah melibatkan unsur masyarakat?	Y	1,00	1,00
6. Apakah Standar Pelayanan telah ditinjau?	Y	1,00	1,00
7. Apakah Standar Pelayanan yang diteliti dilakukan secara?	Y	1,00	1,00

Gambar 3. IPP Kecamatan Jambangan
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 16 Juni 2024

Dan di dalamnya terdapat 6 indikator penilaian yaitu Sarana dan Prasarana, Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Konsultasi dan Pengaduan, SIPP(Sistem Informasi Pelayanan Publik) dan inovasi dengan persentase yang telah ditentukan. Juga melakukan pemeringkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala dan terakhir adalah memberikan penghargaan kepada pembina Penyelenggara, dan atau unit lokus yang berprestasi. Jika dikorelasikan dengan teori Implementasi Van Meter dan Van Horn, dapat dikatakan bahwa standar juga sasaran kebijakan telah memiliki ukuran yang jelas sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 29 tahun 2022 mengenai tujuan dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui PEKPPP. Untuk Kecamatan Jambangan telah mencapai nilai IPP yang sangat baik yaitu 4,15. ini diukur dari 6 indikator penilaian. Sehingga target pelaksanaan yang telah ditetapkan dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik sudah tercapai.

Kedua adalah Sumber Daya yang memiliki kemampuan dalam mengimplementasikan kebijakan. Perlu diketahui bahwa manusia adalah sumber daya yang dapat dikatakan penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tentu dengan adanya sumber daya akan menentukan keberhasilan suatu kebijakan(Ika Sulistia, 2021). Sumber daya manusia yang dimaksud adalah Camat, Sekretaris Camat dan juga Kasi Pemerintahan Kecamatan Jambangan yang bertanggung jawab pada pemenuhan PEKPPP dan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Tidak hanya dari perangkat daerah saja, tetapi Mentor dan penanggung jawab Bagian organisasi yang bertugas dalam Pengolah data dan Informasi PPTL (Pelayanan Publik dan Tata Laksana). Dalam hal ini camat selaku kepala Perangkat Daerah Kecamatan Jambangan yang menjadi penyetuju komponen PEKPPP yang harus dilengkapi, misalnya saja adalah Standar pelayanan, Maklumat juga kode etik pegawai yang berupa Surat Keterangan bertandatangan Camat sebagai bentuk pemenuhan Penyelenggaraan pelayanan Publik. Adapun Sekretaris Camat sebagai bagian administratif pengerjaan Surat keterangan dan mengoordinir pegawainya dalam pemenuhan PEKPPP seperti kepada Kasi Pemerintahan untuk pemenuhan sarana prasarana, pengaduan dan Sistem informasi pelayanan publik, dikarenakan Kasi Pemerintahan yang sedang proses pensiun, maka kurang maksimal dalam pemenuhannya, sehingga dibantu oleh staf pemerintahan juga sekretaris camat, adapun bagian Kasi Kesra untuk pemenuhan inovasi pelayanan Kecamatan Jambangan yaitu Posyandu Asyik untuk pencegahan *stunting* dan tentunya berkaitan dengan peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk Bagian organisasi sendiri memiliki fungsi dalam koordinasi bersama mahasiswa magang MSIB terkait kendala apa saja yang terjadi di lapangan dan sebagai pembimbing dalam pemenuhan kelengkapan PEKPPP. Tidak hanya itu, adapun penanggungjawab dalam Pengolah data dan informasi PPTL yang memberikan materi pembekalan kepada mahasiswa MSIB untuk dipaparkan kepada tiap Perangkat Daerah. Sehingga apabila didasarkan pada teori Van Meter dan Van Horn sumber daya masih belum maksimal dikarenakan kurangnya peran Kasi pemerintahan dalam pemenuhan PEKPPP.

Tidak hanya itu, sumber daya anggaran juga termasuk hal yang penting dalam proses pemenuhan PEKPPP, ini dibuktikan dengan sarana prasarana yang harus dilengkapi sangat kompleks. Namun pada realitasnya tidak terdapat anggaran untuk pemenuhan sarana prasarana, sehingga sarana prasarana tidak terpenuhi dengan maksimal. Menurut staf pemerintahan sendiri menjelaskan bahwa dalam pemenuhan sarana prasarana yang bisa ditanggung pribadi, maka akan ditanggung pribadi seperti P3K, Air minum dan ATK. Sehingga dapat dikatakan sumber daya anggaran tidak terpenuhi dengan baik. Ini juga berkaitan dengan sumber daya sarana prasarana yang apabila anggaran yang masuk minim. Namun untuk sarana prasarana yang dikatakan umum tentu telah disediakan seperti kursi tunggu, WiFi, pendingin ruangan dan sarana prasarana umum lainnya. Di Kecamatan Jambangan sendiri sarana prasarananya dapat dikatakan cukup untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Namun secara garis besar Sumber Daya manusia ini belum terimplementasikan dengan baik untuk Kecamatan Jambangan yang dapat dipandang dari sumber daya manusia yang kurang, juga sumber daya anggaran yang berkaitan dengan sarana prasarana yang masih kurang maksimal. Dan ini berarti pada indikator kinerja yang ditentukan dari pelaksana di lapangan ini kurang. Ini didukung oleh kurangnya pelaksana yang terlibat dalam pemenuhan indikator PEKPPP yaitu Kasi Pemerintahan.

Ketiga adalah karakteristik organisasi pelaksana. Adapun struktur birokrasi dan pola hubungan yang riil terjadi di birokrasi terkait yang menjadi ciri-ciri Lembaga pelaksana.(Arianto et al., 2023). Dalam hal ini, Bagian organisasi yang menjadi pelaksana PEKPPP Kecamatan Jambangan. Dalam pelaksanaan PEKPPP ini tentu harus melibatkan Kecamatan Jambangan sebagai bentuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Ini merupakan bentuk realisasi PEKPPP. Dengan kinerja realisasi PEKPPP akan maksimal apabila Kecamatan Jambangan memenuhi kelengkapan indikator penilaian PEKPPP. Menurut Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik pasal 7 menyebutkan bahwa bagian organisasi selaku penanggungjawab memiliki tugas untuk mengoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan standar pelayanan tiap satuan kerja. Satuan kerja yang dimaksud adalah Kecamatan Jambangan. Tentunya hal ini sesuai dengan karakteristik organisasi pelaksana. Yang apabila dikorelasikan adalah Bagian Organisasi sebagai penanggungjawab memiliki tugas dalam PEKPPP. Dan kelengkapannya didapatkan dari satuan kerja yaitu Kecamatan Jambangan. Dalam pelaksanaannya sudah sesuai dengan target – target pelaksanaan karena telah sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan yaitu pembagian tupoksi dan pelaksanaan PEKPPP ini saling memberikan *feedback*.

Keempat adalah komunikasi yang terjalin antar organisasi terkait dan program – program realisasi. Dalam berbagai kegiatan kebijakan tentunya perlu adanya komunikasi untuk menjalin hubungan dengan pihak yang berkaitan agar terjalin dengan baik (Riantsani, 2024). Adanya komunikasi tentunya akan mendorong pemahaman tujuan dari PEKPPP ini yang mana akan menciptakan kejelasan kegiatan. Komunikasi ini dapat dikatakan sebagai penyampaian informasi dari Bagian Organisasi kepada Kecamatan Jambangan melalui mahasiswa MSIB yang menjadi

dasar dalam pemenuhan 6 indikator penilaian PEKPPP dengan koordinasi yang konsisten dan sosialisasi kepada Perangkat daerah maupun Unit Pelayanan Publik yaitu kelurahan. Dalam pelaksana komunikasi dapat berupa informasi yang disampaikan oleh Bagian Organisasi kepada Perangkat Daerah dan Unit Pelayanan Publik. Yang dalam proses komunikasi sendiri memerlukan pengembangan komunikasi yang di bangun, maka akan tercipta peluang dalam perintah yang diteruskan akan tepat dan benar. Begitu juga sebaliknya, apabila kurang adanya pengembangan komunikasi maka akan terdapat miskomunikasi antar bagian organisasi dan Kecamatan Jambangan. Pada pelaksanaan pemenuhan PEKPPP sendiri komunikasi antar Bagian Organisasi dengan Kecamatan Jambangan belum dikatakan baik, ini didukung oleh UPP yang dinaungi banyak yang belum memenuhi kelengkapan PEKPPP. Dan dalam sosialisasi yang minim sehingga Kecamatan Jambangan dalam pengumpulan kelengkapan yang cenderung lama. Meskipun dari Bagian Organisasi Telah memberikan undangan *follow up deadline* pengumpulan. Tidak hanya itu, kecamatan Jambangan terkadang juga berkoordinasi dengan kecamatan lain yang terkadang kecamatan yang diajak berkoordinasi merupakan kecamatan yang belum juga melengkapi Kelengkapan PEKPPP. Tentu ini juga menjadikan indikator kinerja yang kurang karena komunikasi yang terjalin masih minim sehingga informasi yang diberikan maupun didapatkan tidak akurat dan menghambat memberi masukan.

Kelima adalah Disposisi atau biasa disebut dengan sikap dari pelaksana kelengkapan PEKPPP yaitu Kecamatan Jambangan. Menurut Van Metter, sikap penerimaan ataupun penolakan pelaksana ini berpengaruh dalam keberhasilan ataupun kegagalan suatu Kebijakan. Dan ini terjadi apabila pembuat kebijakan tidak mengetahui keadaan riil di lingkungan tersebut. Sehingga bisa saja terdapat penolakan dalam pemenuhan kebijakan tersebut apabila tidak memahami persoalan atau permasalahan yang terjadi (Kanaha, 2024). Adapun tiga hal yang mempengaruhi sikap dari pelaksana adalah yang pertama pengetahuan, apabila pelaksana mendapatkan pengetahuan terkait PEKPPP maka Kecamatan Jambangan akan mudah dalam mengetahui dasar dari PEKPPP sendiri itu seperti apa. Yang kedua adalah pemahaman, pemahaman yang dimaksud adalah bagaimana atasan mengetahui apa yang diinginkan dan realita yang terjadi di Kecamatan Jambangan, karena dengan hal itu akan mempererat koordinasi dan memudahkan dalam melengkapi unsur dari PEKPPP . atau biasa kita sebut saling memberi *feedback*. *Feedback* yang dimaksud adalah kecamatan Jambangan mendapatkan fasilitas seperti sarana prasarana untuk melengkapi penilaian PEKPPP. Dan MENPAN RB selaku pembuat kebijakan dan juga Pemerintah Daerah kota Surabaya akan memenuhi target dalam tujuannya yaitu meningkatkan pelayanan publik.



Gambar 4. Monev Kecamatan Jambangan Bersama Bagian Organisasi

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 18 April 2024

Dan yang terakhir adalah pendalaman. Pendalaman dalam peningkatan pelayanan publik melalui PEKPPP dengan cara memberikan sosialisasi dan memberi tahu *output* dari PEKPPP ini kepada Kecamatan Jambangan. Dan memberikan pengarahan dan Solusi dari kurangnya kelengkapan PEKPPP. Dan apabila 3 hal ini dapat dilaksanakan, maka pelaksana dapat menerima kebijakan tersebut dan melengkapi PEKPPP. Begitu juga dengan sebaliknya, apabila tidak terlaksananya 3 unsur di atas, maka bisa saja ada penolakan dalam realisasi kebijakan. Untuk Kecamatan Jambangan sendiri di awal merespons negatif, hal ini dikarenakan masih kurangnya sosialisasi dengan Bagian Organisasi terkait PEKPPP. Namun dengan koordinasi dengan mahasiswa MSIB yang ditugaskan dalam PEKPPP, direkaplah apa saja keluhan dari Perangkat Daerah yang nantinya akan diberikan Solusi oleh bagian organisasi dalam penyelesaiannya. Dapat dikatakan disposisi ini telah berhasil dalam Peningkatan Pelayanan Publik melalui PEKPPP. Sehingga indikator kinerja terjalin dengan baik. Karena disposisi yang diterima positif karena adanya masukan dan penyelesaian dari kedua belah pihak yang menjadikan diterimanya kebijakan ini.

Terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Dalam pelaksanaan peningkatan pelayanan publik tentu lingkungan sosial, ekonomi dan politik sangat berpengaruh (Ramayanto et al., 2023). Pada peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik Kecamatan Jambangan yang memiliki pengaruh yang signifikan adalah lingkungan sosial dan ekonomi. Dalam hal lingkungan sosial terkait bagaimana Kecamatan Jambangan memahami dan menerima PEKPPP ini, yang dapat dilihat dari sosialisasi yang dilakukan Bagian Organisasi terkait PEKPPP. Dan bagaimana respons Kecamatan Jambangan dalam memenuhi indikator penilaian PEKPPP. Mungkin di awal kecamatan sempat merasa dibebankan oleh pemenuhan PEKPPP ini, namun, dengan adanya sosialisasi, Kecamatan Jambangan khususnya Sekretaris Camat dan Kasi Pemerintahan akhirnya mulai mengarahkan stafnya untuk melakukan pemenuhan PEKPPP. Yang kedua adalah ekonomi, ekonomi yang dimaksud adalah anggaran yang dimiliki Kecamatan Jambangan dalam pemenuhan PEKPPP ini pada indikator sarana prasarana yang tidak mudah dilengkapi dikarenakan adanya sarana prasarana kelompok rentan yang tentunya membutuhkan anggaran. Tentunya target – target pelaksanaannya dari lingkungan sosial maupun ekonomi terealisasi

dengan Kecamatan Jambangan yang menerima dan melengkapi Kelengkapan PEKPPP dan pemenuhannya juga sudah cukup baik yang dibuktikan dengan nilai IPP 4,15 atau sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Penyelenggaraan pelayanan publik tentu dapat direalisasikan dengan berbagai cara untuk pemenuhan hak dan kebutuhan publik. Dan untuk mendapat kepercayaan publik maka perlu adanya peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik. Ini dapat di implementasikan dengan melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang memiliki setidaknya 6 indikator yang tercantum pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2022 terkait Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Yang terdiri dari enam indikator Penilaian antara lain adalah, Sarana Prasarana, Kebijakan Pelayanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Konsultasi dan Pengaduan dan terakhir Inovasi. Yang sekaligus menjadi pedoman dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik dan *output*-nya adalah Indeks Penilaian Publik (IPP).

Berdasar pada teori Implementasi Kebijakan Donald S. Van Meter dan Carl E. Van Horn (1975) yang memaparkan adanya 6 unsur dalam keberhasilan implementasi kebijakan yang dalam hal ini adalah PEKPPP yaitu sumber daya, Standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan, karakteristik organisasi pelaksana, disposisi atau sikap para pelaksana, komunikasi antar organisasi terkait dan program – program realisasi, dan terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Juga mempertimbangkan dua hal yang menjadi faktor pemantauan berjalan dengan baik yaitu indikator kinerja yang baik dan target pelaksanaan. Untuk standar dan sasaran kebijakan/ukuran dan tujuan kebijakan telah terwujud dibuktikan dengan kebijakan PERMENPAN & RB nomor 29 Tahun 2022 mengenai peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik telah tercapai dengan *output* IPP Kecamatan Jambangan sebesar 4,15 atau sangat baik. Lalu untuk sumber daya masih kurang maksimal pada sumber daya manusia dikarenakan Kasi Pemerintahan kurang andil dalam pelaksanaan tugasnya untuk kelengkapan PEKPPP. Adapun karakteristik organisasi pelaksana yang telah sesuai dalam implementasi PEKPPP untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik antara Bagian Organisasi dan Kecamatan Jambangan yang telah memahami strukturnya. Begitu juga dengan

unsur komunikasi yang kurang sehingga dalam pemenuhan kelengkapan PEKPPP cenderung lama. Untuk disposisi atau sikap para pelaksana dari Kecamatan Jambangan telah menerima adanya PEKPPP ini dan melengkapinya dengan bukti nilai IPP yang sangat Baik. Dan yang terakhir adalah lingkungan sosial, ekonomi dan politik. Dalam hal ini lingkungan sosial Kecamatan Jambangan yang telah menerima PEKPPP ini dengan baik dan dapat memenuhi PEKPPP ini. Dan untuk Lingkungan Ekonomi masih belum terpenuhi hanya untuk kelompok rentan saja, namun untuk yang lain tidak terdapat kesulitan dalam pemenuhannya. Sehingga dapat disimpulkan dalam implementasinya untuk peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui

PEKPPP ini telah berhasil dengan dibuktikan banyaknya unsur yang terealisasikan dengan baik yaitu standar, Disposisi, lingkungan sosial, ekonomi dan politik, dan karakteristik Organisasi pelaksana. Dan menyesuaikan dengan pemantauan dan enam indikator implementasi kebijakan, pemantauan ini dapat dikatakan telah berjalan dengan baik.

Untuk saran dalam peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui PEKPPP adalah dengan lebih adanya *treatment* dan sosialisasi secara rutin untuk efisiensi dan efektivitas pemenuhan PEKPPP. Tidak hanya itu perlunya sumber daya yang bertanggungjawab dalam tugas pokok dan fungsinya sehingga peningkatan penyelenggaraan pelayanan publik melalui PEKPPP di Kecamatan Jambangan lebih maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto, R., Hartono, S., & Rochim, A. I. (2023). Implementasi Permendikbud Nomor 82 Tahun 2015 sebagai upaya penurunan kasus kekerasan di Dinas Pendidikan Kota Surabaya (Studi kasus di SMPN 35 Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2).
- Kanaha, I. (2024). Implementasi kebijakan pemerintah daerah dalam pengembangan pariwisata Kabupaten Pulau Morotai Provinsi Maluku Utara. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal (MICJO)*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2022). *Instrumen PEKPPP*.
- Nasihi, A., Hapsari, A. R., & Kota Jakarta Selatan, K. (2022). Indonesian Journal of Teaching and Learning, 1(1), 77–88. <https://doi.org/10.56855/intel.v1i1.112>
- Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2014.
- Permen PANRB No. 29 Tahun 2022 (2).
- Ramayanto, A., Kusdarini, K., & Kabullah, M. I. (2023). Implementasi Peraturan Walikota Padang Nomor 38 Tahun 2021 tentang pengelolaan kampung nelayan. *Journal of Social and Policy Issues*, 23–33. <https://doi.org/10.58835/jspi.v3i1.104>
- Riantsani, N. H. (2024). Implementasi Program Kalimasada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya (Studi di wilayah Kecamatan Tegalsari Kota Surabaya). *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(2).
- Sarwoto, S. (2018). Implementasi kebijakan monitoring dan evaluasi Badan Akreditasi Provinsi di Lampung (Doctoral dissertation, Institut PTIQ Jakarta).
- Sipayung, R. S. (2019). Faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan perizinan konstruksi bangunan di Kota Yogyakarta (Doctoral dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Sulistia, I. (2021). Jurnal-Skripsi-Ika-Sulistia. *Penelitian Administrasi Publik*, 1.
- Tachjan, H. (2006). *Kebijakan publik*.

VISA: Journal of Visions and Ideas

Vol 4 No 3 (2024) 1929 – 1941 E-ISSN 2809-2058 P-ISSN 2809-2643

DOI: 47467/visa.v4i3.3637

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.

Wahab, S. A. (2021). *Analisis kebijakan: Dari formulasi ke penyusunan model-model implementasi kebijakan publik*. Bumi Aksara.