

Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dalam Pengelolaan Data dan Informasi Kinerja Unit Pelayanan Publik di Kecamatan Bubutan Kota Surabaya

Evianti Kharima¹, Indira Arundinasari²

^{1,2}Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

evianti.kharima09@gmail.com¹, Indira.arun.adneg@upnjatim.ac.id²

ABSTRACT

Public service is a series of activities in order to fulfill the service needs of every citizen and resident for goods, services, or administrative services provided by public service providers in accordance with statutory regulations. This is regulated by Law Number 25 of 2009 concerning Public Services. Monitoring and Evaluation of Public Service Provider Performance (PEKPPP), is an effort to carry out systematic measurements on a work unit within a certain period of time to obtain a public service index value. Monitoring and Evaluation of Public Service Provider Performance (PEKPPP) is carried out annually by the Ministry of Administrative Reform and Bureaucratic Reform (PANRB). The purpose of this research is to gain an understanding of how PEKPPP is implemented in Bubutan Sub-district. This research used descriptive qualitative research method. Data collection used in this research was based on observation techniques, structured interviews and documentation. Data analysis techniques included data reduction, data presentation, and conclusion drawing or data verification. The results show that the implementation of PEKPPP in Bubutan Sub-district is considered successful and well executed, leading to an increase in the IPP value to 4.72 in 2024. This is analyzed through Edward III's implementation theory which consists of four aspects, namely communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

Keywords: PEKPPP, public services, Bubutan Sub-district

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Ini diatur oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP), adalah suatu upaya untuk melakukan pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) dilakukan setiap tahun oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman tentang cara PEKPPP dilaksanakan di Kecamatan Bubutan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berdasarkan teknik observasi, wawancara terstruktur dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan dianggap berhasil dan dijalankan dengan baik, yang mengarah pada peningkatan nilai IPP menjadi 4,72 pada tahun 2024. Hal ini

dianalisis melalui teori implementasi Edward III yang terdiri dari empat aspek yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi dan struktur birokrasi.

Kata kunci: PEKPPP, pelayanan publik, Kecamatan Bubutan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023 (PermenPANRB No. 4/2023) adalah peraturan yang mengubah beberapa ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. PermenPANRB No. 4/2023 ini bertujuan untuk menyempurnakan pengaturan mengenai penyelenggaraan pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut PEKPPP adalah suatu upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu guna memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) adalah sebuah program yang bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah atau instansi terkait. Program ini dirancang untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas pelayanan publik dengan mengintegrasikan sistem pemantauan dan evaluasi yang terstruktur (Pratama, 2020). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) setiap tahunnya. Di tengah dinamika perkembangan teknologi informasi, Pemerintah Kota Surabaya telah menginisiasi implementasi Program Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) (Surabaya, 2023). Implementasi PEKPPP dilakukan dengan mengukur 6 (enam) aspek yang merupakan bagian dari asas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Enam aspek tersebut adalah: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Konsultasi dan Pengaduan, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dan Inovasi. Penentuan nilai indeks dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Menentukan Nilai untuk Setiap Indikator:
Setiap pertanyaan dalam kuesioner memiliki bobot yang disesuaikan dengan bobot per aspek. Nilai per indikator diperoleh dengan rumus sebagai berikut:
Nilai per indikator F02: $\text{Nilai F02} \times \text{bobot per indikator}$
- b. Menentukan Nilai Setiap Aspek
Nilai indeks tidak hanya bertujuan memberikan hasil akhir nilai saja, tetapi juga dapat dijadikan dasar perbaikan pelayanan, dengan melihat aspek-aspek yang membutuhkan perbaikan. Nilai aspek diperoleh dengan menjumlahkan nilai per indikator dalam satu aspek.

c. Menentukan Nilai Indeks Formulir

Setelah nilai indikator dan nilai aspek diketahui, maka langkah selanjutnya adalah menghitung nilai indeks dari masing-masing formulir.

Menentukan Nilai Indeks Pelayanan Publik Selanjutnya untuk melakukan perhitungan nilai indeks pelayanan publik dari F02 sebagai berikut:

Range Nilai	Kategori	Makna	Keterangan
0-1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,01-1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
1,51-2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang mendapat nilai tersebut menjadi prioritas pembinaan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publiknya.
2,01-2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	Unit pelayanan hanya sebagian mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik, kapasitas SDM kurang memadai, ketersediaan sarana prasarana tidak lengkap dan kurang memadai, sistem informasi sebagian besar masih manual dan belum terdapat inovasi.
2,51-3,00	C	Cukup	Unit pelayanan belum mengimplementasikan kebijakan pelayanan publik secara optimal, kapasitas SDM masih perlu pengembangan, sarana prasarana belum memadai, inovasi belum diterapkan sebagai kebutuhan.
3,01-3,50	B-	Baik (Dengan Catatan)	Unit pelayanan sudah menerapkan sebagian kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan, memiliki sarana prasarana yang baik dengan beberapa catatan, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
3,51-4,00	B	Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan kebijakan pelayanan namun belum sesuai dengan peraturan perundangan, memiliki sarana prasarana yang baik, sudah memiliki inovasi tetapi belum diterapkan secara optimal.
4,01-4,50	A-	Sangat Baik	Unit pelayanan sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan tetapi masih ada kekurangan di beberapa indikator.
4,51-5,00	A	Pelayanan Prima	Unit pelayanan yang sudah menerapkan seluruh aspek dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai peraturan perundangan.

Gambar 1.1 Kategori Nilai Indeks Pelayanan Publik

Sumber: Pedoman MenPANRB Nomor 1 Tahun 2022

Pelaksanaan PEKPPP tahun 2023 di Kota Surabaya terdapat 3 instansi yang dinilai langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MenPANRB) yaitu Kecamatan Bubutan, Dinas Sosial dan RSUD Bhakti Dharma Husada. Dalam penilaian tersebut Kecamatan Bubutan tidak lagi input datanya melalui Sekretariat Daerah Kota Surabaya namun diinput langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (MenPANRB). Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 795 Tahun 2023 Tentang Hasil Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Tahun 2023. Kecamatan Bubutan mendapatkan penghargaan sebagai salah satu unit yang telah berhasil dalam Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) tahun 2023. Kecamatan Bubutan mendapatkan Nilai Indeks 4.51 Kategori (A). Kecamatan Bubutan telah mencapai hasil yang baik dalam implementasi PEKPPP tahun 2023, dengan nilai indeks yang tinggi dan kategori pelayanan yang prima.

NO.	KAB/KOTA	KECAMATAN			DINAS SOSIAL			RSUD			RATA-RATA	
		ULE	Indeks	Kat	ULE	Indeks	Kat	ULE	Indeks	Kat	Indeks	Kat
5.	Kota Surabaya	Kecamatan Bubutan	4,51	A	Dinas Sosial	4,55	A	RSUD Bhakti Dharma Husada	4,53	A	4,53	A

Gambar 1.2 Hasil PEKPPP Tahun 2023

Sumber: Keputusan MENPANRB Nomor 795 Tahun 2023

Melalui implementasi Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) diharapkan dapat tercipta sebuah mekanisme yang memungkinkan untuk pemantauan yang lebih efektif sehingga dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses pemantauan terhadap kinerja unit pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih efektif dan real-time. Mekanisme implementasi PEKPPP dimulai dari: 1. Persiapan 2. Pelaksanaan 3. Penyampaian hasil PEKPPP, rekomendasi dan tindak lanjut 4. Pemingkatan dan pemberian penghargaan. Sejalan dengan sebuah implementasi kebijakan tentunya terdapat faktor-faktor pendukung dan penghambat implementasi PEKPPP. Berkenaan dengan PEKPPP di Kecamatan Bubutan, diharapkan dapat tercipta sebuah mekanisme yang memungkinkan untuk pemantauan yang lebih efektif. Perbaikan Berkelanjutan dari hasil evaluasi yang didapatkan PEKPPP menjadi dasar untuk merancang strategi perbaikan yang berkelanjutan, sehingga kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan sesuai dengan kebutuhan Masyarakat. Hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang menggabungkan berbagai prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik dan elemen yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan. Untuk mendapatkan data yang objektif dan akuntabel, penelitian ini menggunakan 2 (dua) jenis kuesioner yang divalidasi melalui teknik observasi dan wawancara. Hasil pengolahan data kuesioner penilaian terdiri dari sejumlah data yang berbeda, termasuk data primer dan sekunder, serta data objektif dan persepsi. Alat yang digunakan terdiri dari 2 (dua) jenis, yaitu:

Formulir	Definisi
F-01	Merupakan Formulir self-asesment yang diisi oleh Unit Lokus, yang menggambarkan kondisi riil yang bersangkutan. Pengisian F-01 harus dilengkapi dengan bukti dukung sebagaimana yang tercantum dalam instrumen, yang akan digunakan oleh Evaluator untuk melakukan pengisian F02.
F-02	Merupakan Formulir Penilaian yang diisi oleh Evaluator berdasarkan hasil pengamatan secara daring atau tatap muka, untuk memperoleh data objektif.

Gambar 1.3 Instrumen PEKPPP

Sumber: Pedoman Umum MenPANRB No. 1/2022 tentang Instrumen dan Mekanisme PEKPPP

Implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan dianalisis sesuai dengan Teori Edward III. Adapun menurut model implementasi kebijakan Edward III menurut (Nugroho, 2017) dinilai berdasarkan empat aspek seperti Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Hasil implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan menunjukkan bahwa terdapat peningkatan Nilai IPP sejumlah 0,21 di Tahun 2024 dan masuk ke dalam kategori pelayanan yang prima. Hal ini dilihat dari faktor komunikasi yang terjalin antara implementator dengan stakeholder lainnya. Adanya sumber daya manusia yang berkompeten dan sumber daya informasi dan sarana prasarana yang memadai. Terdapat sikap pelaksana yang berkomitmen tinggi dalam menjalankan implementasi PEKPPP yang sesuai dengan SOP Pedoman Menteri PANRB No. 1/2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Struktur Birokrasi menjadi faktor terakhir yang penting sebagai faktor pendorong keberhasilan implementasi, melalui struktur birokrasi inilah kemudian dapat membantu pencapaian hasil akhir PEKPPP yang diinginkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut (Qamariah et al., 2020), metode kualitatif adalah suatu proses penelitian yang menghasilkan data deskriptif dalam bentuk lisan atau tulisan tentang orang-orang dan perilaku yang diamati dengan menggunakan alat penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan teori (Sugiyono, 2019) yaitu dengan wawancara terstruktur, melakukan observasi dan juga dengan teknik dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan berdasarkan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip oleh (Sugiyono, 2019) dimana tahapannya adalah melakukan pengumpulan data, mereduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Bagian ini menjelaskan konteks munculnya konsep implementasi kebijakan publik dalam implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan, teori implementasi kebijakan publik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teori Edward III:

Edward III

Model implementasi kebijakan dalam penelitian ini ialah model George C. Edward III dalam (Nugroho, 2017)) dimana terdapat empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu komunikasi, sumberdaya, disposisi, struktur birokrasi. Dari penjelasan-penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan tidak akan dimulai sebelum tujuan dan sasaran-sasaran ditetapkan atau diidentifikasi oleh keputusan kebijakan.

Hasil Penilaian PEKPPP Kecamatan Bubutan Tahun 2024

Kecamatan Bubutan Kota Surabaya telah melaksanakan Penilaian Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) pada tahun 2024 ini sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan untuk mendapatkan hasil penilaian diperoleh melalui kuesioner yang dibangun berdasarkan hasil persilangan antara sejumlah prinsip tata kelola pemerintahan yang baik dalam memberikan pelayanan publik dan aspek yang harus dipenuhi oleh unit penyelenggara pelayanan publik sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Aspek yang harus dipenuhi oleh UPP sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan meliputi Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan serta Inovasi. Dalam penilaian ini menunjukkan bahwa Kecamatan Bubutan telah mencapai beberapa tujuan dan mengamalami peningkatan Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang diakumulasi dari form penilaian F-01. Nilai IPP yang dihasilkan kemudian dibandingkan dimana pada tahun 2023 dari 4,51 menjadi 4,72 di tahun 2024. Yang artinya, di tahun 2024 ini Kecamatan Bubutan mengalami peningkatan IPP sebesar 0,21.

Hasil PEKPPP Kecamatan Bubutan Kota Surabaya	
Tahun 2023	Tahun 2024
4,51	4,72

Gambar 1.4 Hasil PEKPPP Kecamatan Bubutan Kota Surabaya

Sumber: Pribadi

Analisis penjabaran Formulir F-01 PEKPPP untuk Kecamatan Bubutan menunjukkan bahwa formulir ini telah diisi oleh Evaluator untuk menilai kinerja pelayanan publik. Aspek yang dinilai meliputi kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, dan aspek inovasi. Formulir F-01 pemenuhan aspek yang dinilai dalam PEKPPP Kecamatan Bubutan meliputi:

1. Aspek Kebijakan Pelayanan dengan bobot (24%) yang menilai kebijakan pelayanan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 1,10.

2. Profesionalisme SDM dengan bobot (25%) yang menilai kompetensi dan profesionalisme SDM yang menunjang pelayanan publik, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 1,25.
3. Sarana Prasarana dengan bobot (18%) yang menilai ketersediaan dan kondisi sarana prasarana yang mendukung pelayanan publik, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 0,84.
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) dengan bobot (11%) yang menilai kemampuan sistem informasi yang mendukung pelayanan publik, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 0,53.
5. Pengelolaan Pengaduan dengan bobot (10%) yang menilai kemampuan pengelolaan pengaduan yang efektif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 0,50
6. Aspek Inovasi dengan bobot (12%) yang menilai kemampuan inovasi yang diterapkan dalam pelayanan publik, nilai indikator/ nilai sub indikator sebesar 0,60.

PEMBAHASAN

Berdasarkan substansi penting dari yang dikaitkan dengan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan tahun 2024 dengan menggunakan teori Edward III dalam (Nugroho, 2017) yang meliputi Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi dan Struktur Birokrasi. Diuraikan hasil analisisnya sebagai berikut:

a. Komunikasi

Komunikasi adalah hal yang penting dalam menjalankan suatu kebijakan. Karena menurut Edward III komunikasi adalah tentang bagaimana proses menyampaikan pesan atau informasi yang biasa disebut dengan transmisi dan perlu diperhatikan kejelasan dari informasi tersebut dan terakhir berkaitan dengan konsentrasi informasi yang ingin disampaikan. Serangkaian kegiatan sosialisasi tentang PEKPPP telah dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya. Sebelum melakukan kegiatan PEKPPP mereka dibekali pelatihan yang diberikan langsung oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya melalui *platform zoom* dengan mengundang seluruh kepala Organisasi Perangkat Daerah atau Kepala Unit Pelayanan Publik yang membahas apa saja data dukung yang harus dilengkapi dalam PEKPPP tahun 2024. Setelah sosialisasi tersebut para pimpinan atau staff akan di damping evaluator dalam pengumpulan data dukung PEKPPP. Upaya komunikasi telah berjalan dengan cukup baik karena dapat dipahami oleh sebagian pimpinan Organisasi Perangkat Daerah atau Unit Pelayanan yang hadir dalam pelaksanaan sosialisasi PEKPPP. Pada prakteknya, Kecamatan Bubutan masih terus melaksanakan kegiatan peningkatan kapasitas SDM di Kecamatan Bubutan secara parsial berupa kegiatan koordinasi antar staff di bidang pemerintahan dan pelayanan publik

dan bidang lainnya. Dalam proses implementasi tersebut komunikasi yang terjalin antara evaluator dengan stakeholder lainnya di Kecamatan telah berjalan. Namun terdapat faktor penghambat dimana terdapat kurangnya komunikasi yang efektif antara Kecamatan Bubutan dengan kelurahan-kelurahan di wilayah Kecamatan Bubutan. Yang dimana kurangnya kemampuan Kecamatan Bubutan dalam menyampaikan informasi kepada kelurahan sebagai bagian dari Unit Pelayanan Publik dalam pelaksanaan PEKPPP. Banyaknya data dukung yang tidak lengkap dan telat dalam pengirimannya sebagai dampak dari ketidakpahaman internal.

b. Sumber Daya

Menurut Edward III penerapan suatu kebijakan dapat dikatakan efektif jika didukung oleh sumber daya yang memadai. Sumber daya tersebut dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan/program yang didalamnya mencakup sumber daya manusia, informasi dan sarana prasarana. Sumber daya manusia kaitannya seperti staff yang ada di Kecamatan Bubutan. Berdasarkan hasil wawancara berkaitan dengan sumber daya manusia sebagai implementator kebijakan, maka dapat diketahui bahwa staff implementator PEKPPP pada Kecamatan Bubutan terdiri atas 2 (dua) orang staff. Dalam implementasinya, Kecamatan Bubutan terdapat kurangnya sumber daya, seperti sumber daya manusia di bagian IT. Akibat dari kurangnya proporsi tersebut menyebabkan proses implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan sedikit terhambat di beberapa pengumpulan data pendukung PEKPPP. Terdapat kebingungan dalam prioritas pengumpulan data dukung yang juga terdistraksi tanggung jawab pekerjaan pribadi staff di Kecamatan Bubutan itu sendiri. Selain itu, kaitannya dengan pengolahan data dan informasi adapun sarana prasarana pengumpulan data yang disediakan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya adalah berupa folder *google drive* dan *spreadsheet* yang dimana platform tersebut ditempatkan pada *platform WhatsApp* MSIB Batch 6 sebagai pengumpulan dan pelaporan data dukung. Terakhir dalam sumber daya yang dibutuhkan untuk PEKPPP adalah sarana prasarana atau fasilitas lainnya yang mendukung jalannya PEKPPP di Kecamatan Bubutan. Dalam sarana prasarana, Kecamatan Bubutan dinilai memiliki sarana prasarana yang memadai dalam indikator penilaian PEKPPP, dimulai dari sarana prasarana *front office*, toilet, parkir, ruang tunggu, konsultasi dan sarana prasarana bagi kelompok rentan. Dalam pemenuhan data dukung meskipun Kecamatan Bubutan dinilai cukup memadai, masih terdapat salah satu indikator yang belum terpenuhi. Indikator yang belum terpenuhi tersebut adalah fasilitas parkir yang terdiri atas petugas parkir, pemeriksaan karcis/kartu parkir dan parkir *drive thru* bagi kelompok rentan.

c. Disposisi

Sikap pelaksana merupakan sikap dan tingkah laku dari para pelaksana yang disebut sebagai disposisi. Sikap pelaksana kebijakan dilihat dari komitmen pelaksana terhadap kegiatan yang dilaksanakan. Menurut

Edward III implementator pelaksana ini sangat penting dimana sebagai yang bertanggung jawab atas hasil akhir PEKPPP yang diinginkan. Dalam hal ini, yang menjadi implementator atau pelaksana program adalah Kecamatan Bubutan. Sikap implementator implementasi PEKPPP telah berkomitmen sebab menjadi tanggung jawab mereka sebagai pelaksana pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam SK pelayanan publik di Kecamatan Bubutan. Para staff yang telah ditugaskan dalam pemenuhan data dukung PEKPPP di Kecamatan Bubutan telah berkomitmen dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Hal ini sejalan dengan kualifikasi staff yang ditunjuk merupakan linier bagian dari Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Dalam implementasinya di Kecamatan Bubutan terdapat keterbatasan terkait pengambilan Keputusan. Dimana kewenangan ini diperlukan dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawab PEKPPP. Yang berwenang dalam memutuskan dan memvalidasi data dukung yang diberikan staff di Kecamatan Bubutan merupakan Kasi Pemerintahan dan Pelayanan Publik. Hal ini tentunya tidak membuat pengambilan Keputusan menjadi tidak dua arah dan tidak holistik. Berkenaan dengan keterbatasan yang ada, sejauh ini data dukung PEKPPP yang diminta juga telah dipenuhi oleh Kecamatan Bubutan.

d. Struktur Birokrasi

Struktur dalam birokrasi merupakan cara untuk mencapai tujuan dan sasaran birokrasi tersebut. sehingga struktur birokrasi ini menjadi faktor penting yang harus diperhatikan untuk menggiring suatu kebijakan menjadi tepat guna. Dalam implementasi PEKPPP, dibutuhkan struktur birokrasi yang kondusif terhadap penerapan suatu kegiatan agar hal tersebut dapat terlaksana secara efektif dan tidak ada hambatan yang berarti. Struktur birokrasi dalam implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan menjadi faktor terakhir yang penting oleh Edward III. Menurut Edward III terdapat faktor internal maupun eksternal untuk penentu keberhasilan kebijakan. Pertama, faktor internal berkaitan dengan standar operasional prosedur (SOP). SOP ini adalah alur pekerjaan dalam melaksanakan program atau dikenal dengan pemahaman ukuran-ukuran dasar. Dalam menjalankan implementasi PEKPPP, standar operasional prosedur telah dijelaskan dengan jelas dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Mulai dari mekanisme pelaksanaan hingga penilaian dan perangsangan. Upaya-upaya penataan struktur organisasi menjadi bagian penting dalam implementasi kebijakan guna meminimalisir inefisiensi struktur birokrasi. Sedangkan untuk faktor eksternal, masyarakat Kecamatan Bubutan telah terlibat aktif dalam proses implementasi PEKPPP, dengan berpartisipasi dalam pendataan serta memberikan umpan balik pelayanan yang terintegrasi oleh Survey Kepuasan Masyarakat yang bermanfaat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Melalui analisis dengan model implementasi kebijakan Edward III, ditemukan bahwa implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan tahun 2024 terkoordinir dan terlaksana dengan baik dimana aspek struktur birokrasi yang memuat SOP implementasi PEKPPP terintegrasi pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Instrumen Dan Mekanisme Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Meskipun implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan dikatakan berhasil dan dijalankan dengan baik sejalan dengan peningkatan nilai IPP menjadi 4,72 di tahun 2024, namun pada kenyataannya masih terdapat kendala yang berkaitan dengan implementasinya. Khususnya pada aspek komunikasi (kurangnya komunikasi yang efektif antara Kecamatan Bubutan dan Kelurahan di Wilayah Kecamatan Bubutan), aspek Sumber daya manusia (kurangnya proporsi staff IT) sumber daya sarana dan prasarana (ketersediaan fasilitas parkir), aspek disposisi (kewenangan staff dalam pengambilan Keputusan dalam pengumpulan data dukung PEKPPP).

Saran

Oleh karena itu, saran yang dapat penulis berikan untuk implementasi PEKPPP di Kecamatan Bubutan di masa mendatang yaitu:

1. Dapat dilakukan koordinasi yang efektif antara pihak-pihak terkait seperti Kecamatan Bubutan dengan stakeholder lainnya dalam mengumpulkan data yang akurat dan lengkap. Koordinasi yang efektif dapat membantu meningkatkan rasa percaya dan kemudahan terhadap implementor maupun evaluator dalam pengumpulan data dukung.
2. Penambahan proporsi staff terutama staff IT dalam pengumpulan data dukung, agar memudahkan penyelesaian pemenuhan data dukung.
3. Penyempurnaan fasilitas parkir agar dapat menunjang pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.
4. Kewenangan staff dalam pengambilan Keputusan dalam pengumpulan data dukung PEKPPP yang dapat dilakukan dua arah agar tidak menyebabkan terhambatnya pengumpulan data dukung.

DAFTAR PUSTAKA

- Humas, M. (2024). Evaluasi Pelayanan Publik Tahun 2024 Berfokus pada Sembilan Layanan Prioritas.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 795 Tahun 2023 tentang Hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Nugroho, R. (2017). *Public Policy: Dinamika kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan* (Edisi Keen). Gramedia
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2022 tentang Instrumen dan Mekanisme Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2023.
- Pratama, A. B. (2020). Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP): Konsep dan Implementasi. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(20), 45-58.
- Qamariah, M., Afifuddin., & Suyeno. (2020). Implementasi Program Bantuan Sosial dalam Pemenuhan Kebutuhan Lansia Terlantar (Studi pada Dinas Sosial Kota Batu). *Jurnal Respon Publik*, 14(4), 1-7.
- Ratminto., & Atik Septi Winarsih. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Jakarta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Ke-2)*. Alfabeta Surabaya. (2023). *Jurnal Pemerintahan Kota Surabaya*, 10(2), 45-56.
- Tahir, A. (2020). *Administrasi Publik (Good Governance menuju Sound Government)*. Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.