SULTAN ADAM: JURNAL HUKUM DAN SOSIAL
DOI: https://doi.org/10.71456/sultan.v4i1.1878

IMPLEMENTASI PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK (PEKPPP) MANDIRI PADA BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN SIDOARJO

Implementation of Independent Monitoring and Evaluation of Public Service Performance (PEKPPP) at the Organizational Division of the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency

Deni Yuda Fatria[1*]

Tjitjik Rahaju[2]

Indah Prabawati[3]

M. Noer Falaq Al Amin[4]

*1-4 Universitas Negeri Surabaya

*email:
deniyuda.22049@mhs.unesa.ac.id,
tjitjikrahaju@unesa.ac.id,
indahprabawati@unesa.ac.id,
noerfalaqalamin@unesa.ac.id

Lisensi:CC-BY

Abstrak

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, penyimpangan prosedur, dan rendahnya kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP Mandiri) pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik *purposive sampling* terhadap enam informan dari Bagian Organisasi dan Unit Pelayanan Publik. Data dikumpulkan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PEKPPP Mandiri telah berjalan cukup efektif berdasarkan teori implementasi kebijakan Edward III. Komunikasi dilakukan melalui berbagai media dan bimbingan teknis, meskipun surat rekomendasi masih kurang rinci. Sumber daya, fasilitas, dan anggaran dinilai cukup memadai walaupun terdapat tantangan peningkatan beban kerja. Pelaksana menunjukkan komitmen yang baik melalui penugasan formal dan sistem insentif berbasis kinerja. Struktur birokrasi juga telah berjalan tertib meskipun SOP formal belum tersedia. Kesimpulannya, PEKPPP Mandiri berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Sidoarjo, namun masih memerlukan penguatan mekanisme tindak lanjut, kolaborasi kelembagaan, dan standardisasi SOP.

Kata Kunci:
Evaluasi Pelayanan Publik, Implementasi Kebijakan, Kualitas Layanan, PEKPPP Mandiri, Struktur Birokrasi

Keywords:
Bureaucratic Structure, PEKPPP Mandiri, Policy Implementation, Public Service Evaluation, Service Quality

Abstract

Public service quality remains a major challenge in Indonesia, particularly regarding delays, procedural deviations, and inadequate services. This study aims to describe the implementation of Independent Monitoring and Evaluation of Public Service Performance (PEKPPP Mandiri) at the Organizational Division of the Regional Secretariat of Sidoarjo Regency. This research used a qualitative descriptive approach with purposive sampling involving six informants from the Organizational Division and Public Service Units. Data were collected through interviews, documentation, and observation, then analyzed using the Miles and Huberman model. The findings indicate that the implementation of PEKPPP Mandiri has generally been effective based on Edward III's policy implementation framework. Communication was conducted through various media and technical guidance, although recommendation letters still lacked detailed follow-up instructions. Resources, including human resources, facilities, and budget, were generally adequate despite future workload challenges. The implementers demonstrated strong commitment supported by formal appointment and performance-based incentives. Bureaucratic structure and task distribution were also well organized, although formal standard operating procedures have not yet been established. In conclusion, PEKPPP Mandiri has contributed to improving public service performance in Sidoarjo Regency, but improvements are still needed in follow-up mechanisms, institutional collaboration, and SOP standardization.

Submit Tgl.: 21-Mei-2026	Diterima Tgl.: 23-Mei-2026	Diterbitkan Tgl.: 26-Mei-2026

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam mengukur keberhasilan pemerintah sekaligus berpengaruh terhadap legitimasi dan kepercayaan publik (*public trust*) kepada penyelenggara layanan (Nella & Widiyarta, 2024; Rahmawati & Tjenreng, 2025). Sebaliknya, rendahnya kualitas layanan tidak hanya menurunkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mengikis kepercayaan terhadap lembaga pemerintah (Y. M. Putra et al., 2025).

Meskipun Ombudsman Republik Indonesia mencatat peningkatan jumlah penyelenggara dalam zona hijau dari 179 (2021) menjadi 494 (2024), permasalahan pelayanan publik masih menjadi tantangan serius. Data dugaan maladministrasi tahun 2023 menunjukkan bahwa keluhan terbanyak berupa tidak memberikan pelayanan (1.362 kasus), diikuti penundaan berlarut (967 kasus), dan penyimpangan prosedur (651 kasus). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang seharusnya dengan realitas yang diterima masyarakat, mulai dari ketidakjelasan prosedur, panjangnya rantai birokrasi, hingga praktik pungutan liar (Mulyadi et al., 2018; Mozin et al., 2025). Berbagai permasalahan tersebut mendorong perlunya mekanisme pemantauan dan evaluasi yang sistematis untuk memastikan penyelenggaraan pelayanan publik berjalan sesuai standar.

Sebagai respons atas kondisi tersebut, pemerintah menghadirkan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) melalui Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022 yang disempurnakan dengan Permenpan RB Nomor 4 Tahun 2023. PEKPPP didefinisikan sebagai upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja untuk memperoleh nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang mencakup enam aspek: kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi (Ramandita & Manggalou, 2025). Salah satu inovasi dalam regulasi ini adalah diperkenalkannya skema PEKPPP mandiri, yang memberi kewenangan kepada pemerintah daerah untuk melaksanakan evaluasi secara independen tanpa bergantung pada penilaian terpusat Kementerian PANRB. Memasuki tahun 2025, melalui surat Menteri PANRB Nomor B/92/PP.00.02/2025, pelaksanaan PEKPPP mandiri diwajibkan bagi seluruh pemerintah daerah di Indonesia, menandai pergeseran paradigma dari sentralisasi menuju desentralisasi dalam pengawasan pelayanan publik.

Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu daerah yang telah melaksanakan PEKPPP mandiri sejak tahun 2021, bahkan sebelum regulasi formal diterbitkan. Capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Sidoarjo menunjukkan tren positif, dari 4,27 (2021) menjadi 4,65 (2024), menjadikannya salah satu best practices yang diakui Kementerian PANRB (LKjIP 2024; Dianingtyas & Roekminiati, 2024). Namun di balik capaian tersebut, terdapat variasi signifikan pada tingkat unit pelayanan, dengan IPP berkisar antara 3,30 hingga 4,77 pada tahun 2024. Implementasi PEKPPP mandiri juga menghadapi berbagai tantangan nyata, mulai dari keterbatasan tim evaluator (hanya 2-3 orang), ketiadaan sistem aplikasi khusus, hingga resistensi dari unit pelayanan publik yang belum memahami posisi dan kewajiban mereka dalam proses evaluasi. Dinamika ini mencerminkan kompleksitas implementasi kebijakan yang memerlukan kajian mendalam.

Untuk membedah dinamika tersebut secara sistematis, penelitian ini menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III yang mencakup empat dimensi utama: komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi (Kusuma & Simanungkalit, 2022). Kerangka ini dipandang relevan karena mampu menjelaskan berbagai permasalahan implementasi PEKPPP mandiri secara menyeluruh, dari ketidakpahaman unit pelayanan publik atas kebijakan baru, keterbatasan SDM evaluator, hingga mekanisme koordinasi antara Bagian Organisasi dengan seluruh unit pelayanan di Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi PEKPPP mandiri pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya, serta

menghasilkan lesson learned yang dapat menjadi rujukan bagi pemerintah daerah lain dalam melaksanakan PEKPPP mandiri.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif untuk memahami secara mendalam fenomena implementasi PEKPPP Mandiri berdasarkan perspektif para pihak yang terlibat. Pendekatan ini dipilih karena penelitian bertujuan mendeskripsikan mekanisme pelaksanaan evaluasi, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta dinamika yang terjadi di antara para pihak yang terlibat dalam proses tersebut (Mukhyi, 2023). Penelitian dilakukan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo sebagai pelaksana utama PEKPPP Mandiri sejak tahun 2021.

Subjek penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* dengan *maximum variation* untuk menangkap keragaman pengalaman implementasi dari berbagai perspektif. Informan terdiri dari pihak evaluator yaitu Kepala Bagian Organisasi, Staf Analisis Tata Laksana, dan Staf Pranata Komputer Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, serta pihak Unit Pelayanan Publik (UPP) yang diwakili oleh pendamping evaluator dari tiga UPP dengan capaian IPP yang berbeda, yaitu Dinas Tenaga Kerja (IPP tertinggi: 4,77), Kelurahan Celep (IPP menengah: 4,23), dan Kelurahan Magersari (IPP terendah: 3,30). Pemilihan tiga UPP dengan variasi capaian ini dimaksudkan agar diperoleh gambaran yang komprehensif tentang faktor pendukung maupun penghambat implementasi PEKPPP Mandiri.

Tabel 1. Informan dan Evaluator Serta Bagian Organisasi

No	Jabatan/ Peran	Instansi
1.	Kepala Bagian Organisasi	Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo
2.	Staf Analisis Tata Laksana	Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo
3.	Staf Pranata Komputer	Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo
4.	Pendamping Evaluator	Dinas Tenaga Kerja
5.	Pendamping Evaluator	Kelurahan Celep
6.	Pendamping Evaluator	Kelurahan Magersari

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi wawancara semi-terstruktur (*in-depth interview*), dokumentasi, dan observasi non-partisipatif. Wawancara disusun berdasarkan empat dimensi teori implementasi kebijakan George C. Edward III, yakni komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi, namun tetap fleksibel untuk menggali informasi lebih lanjut sesuai respons informan. Dokumentasi dilakukan terhadap dokumen kebijakan seperti Permenpan RB Nomor 29 Tahun 2022, Permenpan RB Nomor 4 Tahun 2023, Surat Menteri PANRB Nomor B/92/PP.00.02/2025, laporan hasil evaluasi PEKPPP Mandiri tahun 2021–2024, serta data capaian IPP seluruh UPP. Observasi non-partisipatif digunakan untuk mengamati langsung sistem yang digunakan, kondisi infrastruktur pendukung, serta interaksi antara evaluator dengan UPP.

Validitas data dijamin melalui triangulasi sumber, yaitu membandingkan dan mengecek konsistensi informasi yang diperoleh dari wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari empat tahap: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Nasution, 2023). Melalui tahapan ini, data yang kompleks dari lapangan disederhanakan, dikelompokkan berdasarkan dimensi teori Edward III, dan diinterpretasikan untuk menghasilkan deskripsi yang mendalam tentang implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo yang beralamat di Jl. Gubernur Suryo No.1, Magersari, Kecamatan Sidoarjo, Jawa Timur. Sekretariat Daerah merupakan unsur staf yang dipimpin oleh Sekretaris Daerah dan bertanggung jawab langsung kepada Bupati, dengan tugas membantu Bupati dalam menyusun kebijakan, mengkoordinasikan organisasi perangkat daerah, serta melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah. Instansi ini didukung oleh 150 ASN yang tersebar pada berbagai bagian, dengan visi "Terwujudnya Kabupaten Sidoarjo yang Sejahtera, Maju, Berkarakter dan Berkelanjutan" serta motto pelayanan PRIMA (Profesional, Responsif, Integritas, Modern, Akuntabel).

Bagian Organisasi berada di bawah koordinasi Asisten Administrasi Umum dan secara langsung bertanggung jawab atas implementasi PEKPPP Mandiri. Bagian ini didukung oleh 10 ASN, dimana 3 di antaranya berperan langsung dalam pelaksanaan PEKPPP Mandiri, yakni Kepala Bagian Organisasi selaku penanggung jawab serta dua staf dengan jabatan Pranata Komputer Penyelia dan Analis Tata Laksana sebagai pelaksana teknis. Tugas pokok Bagian Organisasi yang paling relevan dengan PEKPPP Mandiri adalah evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan, yang selaras dengan visi dan misi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo khususnya dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan tangkas.

PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo diterapkan pada 111 UPP yang mencakup 29 OPD, 18 kecamatan, 28 kelurahan, 2 rumah sakit, 31 puskesmas, dan 3 BUMD. Pelaksanaannya terdiri dari tiga tahapan: Pra-PEKPPP untuk memperoleh gambaran awal kondisi unit pelayanan, pembinaan berdasarkan hasil Pra-PEKPPP, serta evaluasi formal untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP). Instrumen penilaian menggunakan tiga formulir yakni F-01 berupa *self-assessment* oleh unit pelayanan, F-02 berupa penilaian objektif oleh evaluator dengan bobot 75%, dan F-03 berupa survei kepuasan masyarakat dengan bobot 25%, yang mencakup enam aspek: kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi.

Capaian IPP Kabupaten Sidoarjo menunjukkan tren positif dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, sebanyak 18 dari 110 UPP meraih predikat A (Prima) dan 68 UPP berpredikat A- (Sangat Baik), dengan rata-rata IPP 4,22. Pada tahun 2024, jumlah UPP berpredikat A meningkat menjadi 20 dari 111 UPP yang dievaluasi, dengan capaian tertinggi diraih oleh RSUD R.T. Notopuro, Dinas Tenaga Kerja, dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang masing-masing mencatatkan IPP di atas 4,76. Meski demikian, masih terdapat 5 UPP berpredikat C (Kurang) dan 1 UPP berpredikat D (Buruk) yang menjadi prioritas pembinaan ke depan. Tren peningkatan ini mencerminkan bahwa PEKPPP Mandiri telah berkontribusi nyata dalam mendorong budaya *continuous improvement* di lingkungan pelayanan publik Kabupaten Sidoarjo.

Pembahasan

Komunikasi dalam Implementasi PEKPPP Mandiri

Komunikasi memegang peranan vital dalam keberhasilan implementasi kebijakan. Dalam implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo, aspek komunikasi mencakup tiga hal utama yaitu transmisi, kejelasan, dan konsistensi. Dari sisi transmisi, penyebarluasan informasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah telah terselenggara secara efektif melalui beragam saluran komunikasi, baik secara luring melalui desk evaluasi dan sosialisasi tatap muka, maupun secara daring melalui grup WhatsApp, Zoom, Instagram, YouTube, serta surat edaran resmi. Keberhasilan transmisi ini tercermin dari terus bertambahnya jumlah UPP yang berpartisipasi sejak pertama kali dilaksanakan pada tahun 2021. Meskipun demikian, masih terdapat celah dimana informasi mengenai mekanisme

konsultasi lanjutan melalui help desk belum dituangkan secara tertulis dalam surat rekomendasi yang diterima setiap UPP, sehingga tidak semua UPP dapat memanfaatkannya secara optimal.

Dari aspek kejelasan, seluruh 111 UPP berhasil mengisi instrumen penilaian yang ditetapkan, yang mengindikasikan bahwa mekanisme pelaksanaan PEKPPP Mandiri telah dipahami dengan baik oleh kelompok sasaran. Namun demikian, isi surat rekomendasi sebagai luaran evaluasi dinilai masih kurang rinci sehingga menyulitkan UPP dalam melakukan tindak lanjut yang tepat. Sementara dari sisi konsistensi, komitmen Bagian Organisasi tercermin dari penyelenggaraan PEKPPP Mandiri yang berkelanjutan sejak 2021 hingga sekarang, disertai bimbingan teknis yang dilaksanakan secara terstruktur setiap tahunnya. Penyesuaian metode yang dilakukan dari tahun ke tahun, seperti perubahan teknik bimbingan teknis per aspek penilaian pada tahun 2024, justru mencerminkan konsistensi dalam tujuan untuk memastikan seluruh UPP memperoleh pembekalan yang memadai. Secara keseluruhan, komunikasi dalam implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo telah berjalan cukup baik, meskipun masih perlu perbaikan terutama pada kejelasan isi surat rekomendasi.

Sumber Daya dalam Implementasi PEKPPP Mandiri

Ketersediaan sumber daya yang memadai menjadi faktor penentu kelancaran implementasi kebijakan. Dari sisi sumber daya manusia, tim evaluator yang hanya terdiri dari 2-3 orang terbukti mampu mengelola evaluasi terhadap lebih dari 100 UPP secara efektif dan efisien sejak tahun 2021 hingga 2024. Ke depannya, Bagian Organisasi tengah mempertimbangkan pemanfaatan mahasiswa magang sebagai enumerator yang akan turun langsung ke lapangan, sehingga penilaian tidak hanya didasarkan pada dokumen yang diunggah UPP melainkan juga pada kondisi riil di lapangan untuk meningkatkan kredibilitas hasil evaluasi.

Dari sisi fasilitas, Bagian Organisasi telah melakukan transformasi sistem secara bertahap dari Google Form ke Spreadsheet yang lebih efektif dalam mendukung pengelolaan data evaluasi, meskipun ke depan masih diperlukan penyesuaian menuju aplikasi resmi Kementerian PANRB. Kondisi sarana prasarana di tingkat UPP bervariasi, dimana sebagian UPP telah memiliki fasilitas yang memadai sementara sebagian lainnya masih menghadapi keterbatasan anggaran. Dari aspek finansial, anggaran yang tersedia selama ini dinilai cukup memadai, namun rencana penambahan unit lokus evaluasi dari 111 menjadi 616 lokus atas permintaan Kementerian PANRB akan berdampak pada kebutuhan anggaran yang jauh lebih besar. Sebagai antisipasi, Bagian Organisasi merancang pola kolaborasi dengan melibatkan instansi terkait seperti Dinas Pendidikan sebagai evaluator tambahan. Sementara dari sisi informasi dan wewenang, ketersediaannya telah berjalan baik, tercermin dari validnya informasi yang diterima seluruh pihak melalui SK Bupati Sidoarjo dan pedoman penilaian yang dapat diakses oleh semua pihak.

Sikap Pelaksana dalam Implementasi PEKPPP Mandiri

Disposisi para pelaksana kebijakan turut menentukan keberhasilan implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo. Dari sisi pengangkatan birokrasi, penetapan tim evaluator dilakukan melalui mekanisme formal berupa penerbitan SK Bupati Sidoarjo yang memberikan legitimasi dan kewenangan kepada Bagian Organisasi untuk menjalankan tugas pemantauan dan evaluasi. Proses ini diawali dari inisiatif internal Bagian Organisasi yang kemudian diajukan secara berjenjang hingga diformalisasikan melalui SK Bupati sebagai dasar hukum pelaksanaan, sehingga seluruh proses evaluasi memiliki legalitas yang kuat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dari aspek insentif, pelaksanaan PEKPPP Mandiri menunjukkan kondisi yang kondusif dalam mendorong motivasi seluruh pihak yang terlibat. Terdapat dua bentuk insentif yang saling melengkapi, yakni insentif non-materiil berupa penghargaan langsung dari Bupati kepada UPP berprestasi, serta insentif materiil melalui mekanisme Tambahan

Penghasilan Pegawai (TPP) yang dikaitkan langsung dengan capaian nilai IPP melalui Perjanjian Kinerja. Keterkaitan antara hasil PEKPPP Mandiri dengan perolehan TPP menjadikan partisipasi aktif bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan bagian dari upaya setiap pegawai dalam mempertahankan dan meningkatkan penghasilannya, sehingga sistem insentif yang diterapkan terbukti menjadi salah satu pendorong efektivitas implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo.

Struktur Birokrasi dalam Implementasi PEKPPP Mandiri

Struktur birokrasi yang tertata dengan baik menjadi landasan penting bagi kelancaran implementasi kebijakan. Dari sisi Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan PEKPPP Mandiri di Kabupaten Sidoarjo hingga saat ini belum memiliki SOP khusus yang tertulis secara formal di tingkat kabupaten. Pelaksanaannya masih merujuk pada Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023 sebagai acuan teknis nasional yang diperkuat melalui SK Bupati Sidoarjo sebagai legitimasi di tingkat daerah. Meskipun ketiadaan SOP khusus tidak menjadi penghalang bagi Bagian Organisasi untuk tetap menjalankan PEKPPP Mandiri secara optimal, penyusunan SOP khusus di tingkat kabupaten tetap dipandang perlu ke depannya, terutama mengingat Kabupaten Sidoarjo telah ditetapkan sebagai salah satu best practice oleh Kementerian PANRB.

Dari sisi fragmentasi, pembagian tugas dan tanggung jawab dalam pelaksanaan PEKPPP Mandiri telah berjalan tertib dan terstruktur. Setiap pihak yang terlibat, mulai dari tim evaluator Bagian Organisasi hingga seluruh UPP, telah mengemban perannya masing-masing sesuai ketentuan yang ditetapkan dalam SK Bupati Sidoarjo Nomor 100.3.3.2/308/438.1.1.3/2024 tanpa adanya tumpang tindih kewenangan. Kejelasan pembagian peran ini menjadi salah satu faktor yang turut mendukung kelancaran proses pemantauan dan evaluasi sehingga implementasi PEKPPP Mandiri dapat berlangsung secara efektif dan efisien dari tahun ke tahun.

KESIMPULAN

Implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo telah berjalan berdasarkan Permenpan RB Nomor 4 Tahun 2023 dengan melibatkan tiga unsur implementasi kebijakan, yakni tim evaluator Bagian Organisasi sebagai pelaksana, PEKPPP Mandiri sebagai program, serta seluruh Unit Pelayanan Publik (UPP) di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo sebagai kelompok sasaran. Berdasarkan analisis menggunakan kerangka teori George C. Edward III, keempat dimensi implementasi secara umum menunjukkan hasil yang cukup positif meskipun masih terdapat sejumlah hal yang perlu disempurnakan.

Dari dimensi komunikasi, penyebarluasan informasi telah berjalan efektif melalui beragam saluran seperti bimbingan teknis, Zoom, media sosial, surat edaran, dan grup WhatsApp. Namun demikian, informasi mengenai mekanisme konsultasi lanjutan melalui help desk belum dituangkan secara tertulis dalam surat rekomendasi, dan isi rekomendasi itu sendiri dinilai masih kurang rinci sehingga sebagian UPP mengalami kesulitan dalam menindaklanjutinya secara tepat sasaran. Dari dimensi sumber daya, tim evaluator yang hanya terdiri dari 2-3 orang terbukti mampu mengelola evaluasi lebih dari 100 UPP secara efektif, didukung transformasi sistem dari Google Form ke Spreadsheet serta anggaran yang cukup memadai. Namun tantangan ke depan mencakup kebutuhan peralihan menuju aplikasi resmi Kementerian PANRB dan peningkatan anggaran seiring rencana penambahan unit lokus dari 111 menjadi 616 lokus. Dari dimensi sikap pelaksana, komitmen Bagian Organisasi tercermin dari pengangkatan tim evaluator secara formal melalui SK Bupati dan sistem insentif berupa Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) yang dikaitkan langsung dengan capaian IPP, sehingga terbukti mendorong partisipasi aktif seluruh UPP. Dari dimensi struktur birokrasi, pembagian peran dan

tanggung jawab telah berlangsung tertib berpedoman pada SK Bupati Nomor 100.3.3.2/308/438.1.1.3/2024 tanpa tumpang tindih kewenangan, meskipun Kabupaten Sidoarjo hingga saat ini belum memiliki SOP khusus tertulis di tingkat kabupaten dan masih merujuk pada Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023.

Berdasarkan temuan tersebut, terdapat beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan. Pertama, Bagian Organisasi perlu memperkuat mekanisme tindak lanjut surat rekomendasi melalui pemantauan berkala kepada UPP agar rekomendasi benar-benar berfungsi sebagai instrumen perbaikan kualitas pelayanan yang berkelanjutan. Kedua, kolaborasi dengan instansi terkait sebagai evaluator tambahan perlu segera diwujudkan untuk mengantisipasi penambahan unit lokus evaluasi. Ketiga, mengingat Kabupaten Sidoarjo telah ditetapkan sebagai salah satu best practice oleh Kementerian PANRB, penyusunan SOP khusus PEKPPP Mandiri di tingkat kabupaten menjadi langkah strategis yang perlu segera direalisasikan agar pelaksanaan dapat berjalan lebih terstandarisasi dan optimal.

REFERENSI

Agustino, L. (2020). Dasar-dasar Kebijakan Publik (2nd ed.). Bandung: Alfabeta.

Audina, S. Z., & Anisykurlillah, R. (2025). Analisis Implementasi Kebijakan PEKPPP Mandiri Jawa Timur Pada Dinas Kelautan dan Perikanan. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial, 12*(6), 2290–2300. https://doi.org/10.31604/jips.v12i6.2025.2290-2300

Dianingtyas, A., & Roekminiati, S. (2024). Evaluasi Pelayanan SIPRAJA dalam Pengurusan Data Penduduk di Kecamatan Taman Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial, 8*(1).

Holidya, & Manggalau, S. (2025). Evaluasi Penyelenggara Pelayanan Publik di Puskesmas Sidodadi melalui PEKPPP. *Innovative: Journal Of Social Science Research, 5*(2), 375–387.

Kusuma, I. G. K. C. B. A., & Simanungkalit, Y. T. S. (2022). Implementasi Insentif Pajak Menurut Model G Edward III. *Jurnal Pajak Dan Keuangan Negara (PKN), 3*(2), 236–248.

Mozin, S. Y., Bangko, N. R., & Juliawati, N. K. (2025). Ruang Lingkup dan Dasar Hukum Pelayanan Publik. *Kajian Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi, 2*(2), 01–10. https://doi.org/10.62383/kajian.v2i2.277

Mukhyi, M. A. (2023). Metodologi Penelitian Panduan Praktis Penelitian Yang Efektif (1st ed.). Malang: PT. Literasi Nusantara Abadi Grup.

Mulyadi, D., Gedeona, H. T., & Afandi, M. N. (2018). Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik (E. Jubaedah & E. Yustiono (eds.)). Bandung: Alfabeta.

Nasution, A. F. (2023). Metode Penelitian Kualitatif (1st ed.). Bandung: CV. Harfa Creative.

Nella, R., & Widiyarta, A. (2024). Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Pada Puskesmas Kebonsari Melalui Pelaksanaan PEKPPP. *Jurnal Administrasi Publik, XX*(1), 128–151. https://doi.org/10.52316/jap.v20i1.292

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (2022). https://peraturan.bpk.go.id/Download/265295/Permen PANRB No. 29 Tahun 2022.pdf

Putra, Y. M., Putri, N. E., Umar, G., & Padang, U. N. (2025). Upaya Perbaikan Pelayanan Publik Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat: Sebuah Tinjauan Literatur. *Jurnal Ilmu Sosial, 5*(2), 8538–8550.

Rahmawati, N. B., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Peran Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik: Perspektif Teoretis. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis, 5*(1), 313–323. https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1302

Ramandita, T. D., & Manggalou, S. (2025). Efektivitas Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Sidoarjo. *Journal Of Social Science Research, 5*(1), 677–688.

Wahyugi, D. (2024). Ombudsman Merilis Hasil Penilaian Kepatuhan Penyelenggaraan Pelayanan Publik 2024, Jumlah Peraih Zona Hijau Meningkat. Ombudsman RI. https://ombudsman.go.id/pers/r/ombudsman-merilis-hasil-penilaian-kepatuhan-penyelenggaraan-pelayanan-publik-2024-jumlah-peraih-zona-hijau-meningkat.