



Efektivitas Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung

Sabrina Valencia¹

¹ Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: sabrinavalencia4331@gmail.com

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 29, 2026

Revised June 15, 2026

Accepted June 30, 2026

Available online June 30, 2026

Kata Kunci:

Efektivitas; PEKPPP Mandiri; Pelayanan Publik; Kabupaten Tulungagung.

Keywords:

Effectiveness; Independent PEKPPP; Public Service; Tulungagung Regency.



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license. Copyright © 2026 by Author. Published by Yayasan Sagita Akademia Maju.

ABSTRAK

Pelayanan publik sangat mempengaruhi kinerja pemerintah daerah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana efektivitas PEKPPP Mandiri yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung pada tahun 2025. Metode penelitian deskriptif kualitatif digunakan, dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Tulungagung sangat efektif, dengan nilai rata-rata 4,78, yang masuk dalam kategori "Pelayanan Prima" (A). Keberhasilan tersebut didorong oleh peningkatan profesionalisme sumber daya manusia, transparansi dalam kebijakan pelayanan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP), dan penyediaan fasilitas yang ramah bagi kelompok rentan. Semua Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terinspirasi oleh evaluasi mandiri ini untuk melakukan perbaikan yang berkelanjutan dan membangun budaya kerja yang berfokus pada kepuasan masyarakat.

ABSTRACT

Public services significantly influence local government performance.

This study aims to evaluate the effectiveness of the Independent Public Service Provider Performance Monitoring and Evaluation (PEKPPP) conducted by the Organizational Section of the Tulungagung Regency Regional Secretariat in 2025. A qualitative descriptive research method was used, with data collection through observation, interviews, and document analysis. The research findings indicate that the implementation of the Independent PEKPPP in Tulungagung Regency is very effective, with an average score of 4.78, which falls into the "Excellent Service" (A) category. This success is driven by increased professionalism of human resources, transparency in service policies through the Public Consultation Forum (FKP), and the provision of friendly facilities for vulnerable groups. All Regional Apparatus Organizations (OPD) are inspired by this independent evaluation to make continuous improvements and build a work culture that focuses on community satisfaction.

1. PENDAHULUAN

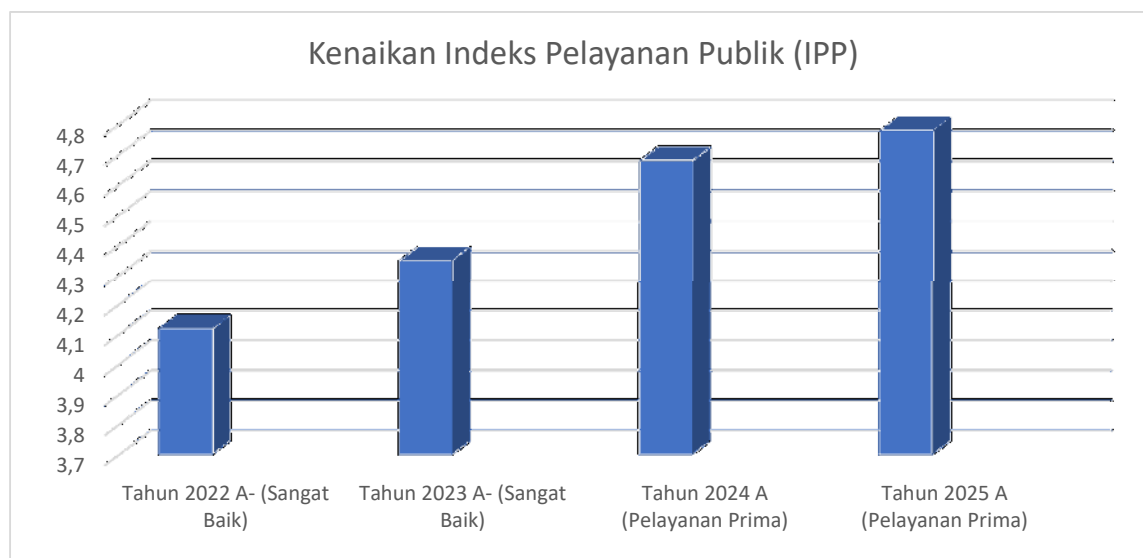
Kualitas pelayanan seringkali menjadi "cermin" bagi kinerja pemerintah secara keseluruhan. Masyarakat umum biasanya tidak melihat proses birokrasi yang rumit di belakang layar; mereka menilai kinerja pemerintah pusat maupun daerah secara langsung melalui pengalaman yang mereka rasakan di loket-loket pelayanan. Jika petugas ramah, prosesnya cepat, dan biayanya jelas, maka masyarakat akan merasa

sangat puas (Damayanti et al., 2019). Kepuasan publik inilah yang menjadi indikator paling jujur untuk mengukur apakah sebuah pemerintahan sudah berhasil atau belum. Lebih jauh lagi, pelayanan publik yang berkualitas prima dipercaya dapat meningkatkan derajat kehidupan masyarakat secara umum dan menjadi pilar penting dalam menjaga stabilitas kehidupan berbangsa (Mulia & Prathama, 2024). Oleh karena itu, bagi Pemerintah Kabupaten Tulungagung, menyediakan layanan terbaik bukan sekadar tugas administratif, melainkan kewajiban moral untuk mewujudkan kesejahteraan sosial bagi seluruh masyarakatnya.

Namun, kita tidak bisa menutup mata bahwa dalam realitas di lapangan, masih banyak tantangan besar yang harus dihadapi. Seringkali ekspektasi masyarakat yang ingin serba cepat dan transparan belum sepenuhnya bisa dipenuhi oleh birokrasi. Masalah klasik seperti prosedur yang masih dianggap berbelit-belit, kurangnya keterbukaan informasi, hingga sikap petugas yang kurang profesional terkadang masih muncul dan dikeluhkan oleh warga. Jika hal ini dibiarkan tanpa pengawasan, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah bisa menurun. Oleh sebab itu, Pemerintah Kabupaten Tulungagung harus terus bergerak dinamis dalam membenahi kekurangan tersebut dan berkomitmen melakukan perbaikan mutu layanan secara berkelanjutan.

Sebagai langkah nyata untuk menjamin kualitas tersebut, pemerintah melalui Kementerian PANRB meluncurkan program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP). Mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022, PEKPPP dirancang sebagai alat untuk menilai unit kerja secara berkala dan objektif. Melalui evaluasi ini, setiap unit layanan akan mendapatkan "rapor" berupa Indeks Pelayanan Publik (IPP). Hasil IPP ini bukan sekadar angka, melainkan dasar untuk menyusun rekomendasi perbaikan, melakukan pemeringkatan kinerja antar instansi, serta memberikan penghargaan bagi unit kerja yang mampu menunjukkan prestasi luar biasa dalam melayani masyarakat (Reformasi & Republik, 2023). Proses penilaian PEKPPP ini mencakup enam aspek penting yang sudah diatur dalam Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023, yaitu: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan dan Inovasi.

Di lingkup Pemerintah Kabupaten Tulungagung, sebagai pelaksana kegiatan PEKPPP ini berada di pundak Bagian Organisasi Sekretariat Daerah. Mereka bertugas sebagai koordinator yang memantau dan mengevaluasi kinerja seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) di wilayah Tulungagung melalui mekanisme evaluasi mandiri. Dengan adanya pemantauan yang konsisten dari Bagian Organisasi, diharapkan setiap unit layanan terpacu untuk mencapai standar "pelayanan prima" sebuah kondisi di mana layanan diberikan secara cepat, mudah, terukur, dan terjangkau oleh seluruh lapisan Masyarakat.



Gambar 1. Kenaikan Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Tulungagung
Melihat perkembangan data Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Tulungagung dalam beberapa tahun terakhir yang terus mengalami peningkatan, hal ini menandakan bahwa sistem evaluasi yang dijalankan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah memberikan dampak yang nyata. Keberhasilan dalam menaikkan kualitas layanan ini tentu tidak lepas dari efektivitas koordinasi dan pengawasan yang dilakukan. Hal inilah yang mendorong penulis untuk melakukan penelitian lebih mendalam mengenai bagaimana efektivitas pelaksanaan PEKPPP Mandiri di Bagian Organisasi tersebut serta faktor-faktor apa saja yang menjadi kunci sukses dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi pemerintah daerah lainnya dalam mengoptimalkan sistem pengawasan layanan mereka.

2. METODE

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif. Menurut Safrudin et al. (2023), pendekatan kualitatif memungkinkan pengkajian dilakukan dalam keadaan alami objek, dengan peneliti sebagai instrumen utama. Hasil studi ini lebih fokus pada pemahaman ketimbang generalisasi (Safrudin et al. , 2023). Pendekatan deskriptif dipilih karena tujuan peneliti adalah memberikan keterangan atau gambaran yang terstruktur, faktual, serta tepat mengenai fenomena yang diteliti, khususnya mengenai efektivitas pelaksanaan PEKPPP Mandiri oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung.

Data utama atau informasi primer diperoleh dari narasumber yang memiliki pemahaman tentang proses evaluasi. Kepala bagian dan staf dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung berperan sebagai anggota tim verifikator. Peneliti juga mengakses data sekunder melalui kajian literatur dan dokumen resmi. Menurut Suprayogo et al. (2005), data sekunder merupakan data pendukung yang diambil dari dokumen terkait, seperti Peraturan Menteri PANRB Nomor 4 Tahun 2023, laporan kinerja evaluasi PEKPPP Kabupaten Tulungagung, serta data capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) untuk tahun 2025. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggabungkan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Model yang diajukan oleh Miles dan Huberman (2014)

menggambarkan proses analisis data yang melibatkan tiga tahapan yang berlangsung bersamaan: reduksi data (pemilihan dan penjagaan fokus pada penyederhanaan data), penyajian data (kumpulan informasi yang terorganisir yang mempermudah penarikan kesimpulan), serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik Responden

Penelitian Analisis ini mengevaluasi efektivitas penerapan PEKPPP Mandiri tahun 2025 yang dikoordinasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung. Fokus dari evaluasi untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang mendorong peningkatan kualitas layanan di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Melalui pelaksanaan PEKPPP Mandiri yang konsisten, rata-rata OPD di Kabupaten Tulungagung mengalami peningkatan signifikan dalam Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada tahun 2025 jika dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya.

Tabel 1. Rata-Rata Indeks Pelayanan Publik (IPP) OPD Kabupaten Tulungagung

| Tahun | Rata-Rata IPP | Keterangan |
|-------|---------------|---------------------|
| 2022 | 4,12 | A- (Sangat Baik) |
| 2023 | 4,35 | A- (Sangat Baik) |
| 2024 | 4,68 | A (Pelayanan Prima) |
| 2025 | 4,78 | A (Pelayanan Prima) |

Sumber: Rekapitulasi Skor PEKPPP Mandiri Bagian Organisasi Setda Tulungagung Tahun 2025 (Data Olahan).

Data di atas menyediakan bukti yang kuat bahwa mekanisme pengawasan mandiri yang dioperasikan oleh Bagian Organisasi sangat berhasil dalam mendorong setiap OPD untuk terus meningkatkan kinerjanya. Memasuki tahun 2025, kualitas pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Tulungagung akan dianalisis melalui lima dimensi kualitas layanan berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Pada tahun 2025, dimensi bukti fisik telah mencapai tingkat kematangan yang sangat tinggi. Sebagian besar kantor OPD dan kecamatan di Tulungagung tidak hanya memiliki gedung yang menarik, tetapi juga fasilitas pendukung yang canggih. Fokus PEKPPP Mandiri tahun 2025 adalah memastikan bahwa fasilitas yang ramah disabilitas berfungsi secara maksimal. Hasil evaluasi menunjukkan adanya perbaikan pada guiding block yang kini terhubung dari area parkir hingga loket layanan, serta penambahan fasilitas kursi roda dan pegangan tangga di hampir semua unit layanan penting.

2. Reliability (Kehandalan)

Keandalan layanan di tahun 2025 semakin dipertahankan berkat profesionalisme sumber daya manusia yang terampil. Sistem layanan tanpa waktu istirahat kini telah menjadi prosedur standar yang berjalan dengan baik di seluruh OPD, menjamin bahwa warga yang datang saat jam makan siang tetap menerima pelayanan yang tepat waktu. Selain itu, program peningkatan keterampilan rutin dan penerapan sistem penghargaan serta sanksi yang lebih ketat oleh Bagian

Organisasi pada tahun 2025 terbukti efektif dalam mengurangi kesalahan administratif secara signifikan.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Daya tanggap pemerintah daerah di tahun 2025 tercermin dari kecepatan dalam merespons keluhan masyarakat. Integrasi semua saluran pengaduan (WhatsApp, Media Sosial, dan SP4N LAPOR!) yang diawasi langsung oleh Bagian Organisasi memastikan bahwa setiap laporan ditangani dalam waktu kurang dari 24 jam. Perubahan menuju birokrasi yang lebih responsif ini telah meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keseriusan Pemerintah Kabupaten Tulungagung dalam menyelesaikan setiap masalah di lapangan.

4. Assurance (Jaminan)

Kepercayaan publik pada tahun 2025 dibangun melalui tingkat transparansi yang tinggi dalam kebijakan pelayanan. Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik yang wajib diadakan oleh setiap OPD menghasilkan Standar Pelayanan yang dapat diandalkan karena melibatkan tokoh masyarakat dan akademisi. Informasi mengenai tarif (yang sebagian besar kini gratis), waktu layanan, dan persyaratan saat ini diumumkan secara luas melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik digital yang dapat diakses oleh masyarakat kapan saja.

5. Empathy (Empati)

Aspek empati pada tahun 2025 terlihat dari sikap petugas yang sangat bersahabat. Petugas Front Office di seluruh OPD di Tulungagung telah dilengkapi dengan pemahaman etika pelayanan yang baik. Bentuk nyata dari empati ini adalah pengoperasian loket prioritas yang tidak hanya tersedia, tetapi juga didampingi oleh petugas khusus untuk membantu lansia, ibu hamil, dan penyandang disabilitas, sehingga mereka tidak perlu mengantre lama dengan prosedur yang rumit.

Analisis Hasil Penilaian Per Aspek (2025)

Secara detail, capaian nilai pada enam aspek utama PEKPPP Mandiri Kabupaten Tulungagung pada tahun 2025 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rata-Rata Capaian Aspek PEKPPP Mandiri Kabupaten Tulungagung 2025

| Aspek dan Indikator | Bobot | Rata-Rata Nilai |
|-----------------------------------|--------------|------------------------|
| Kebijakan Pelayanan | 24% | 1,16 |
| Profesionalisme SDM | 25% | 1,18 |
| Sarana Prasarana | 18% | 0,85 |
| Sistem Informasi Pelayanan Publik | 11% | 0,52 |
| Konsultasi dan Pengaduan | 10% | 0,51 |
| Inovasi | 12% | 0,56 |
| TOTAL SKOR IPP | 100% | 4,78 |

Sumber: Rekapitulasi Skor PEKPPP Mandiri Bagian Organisasi Setda Tulungagung Tahun 2025 (Data Olahan).

Data untuk tahun 2025 menunjukkan bahwa unsur Profesionalisme Sumber Daya Manusia dan Kebijakan Pelayanan memberikan kontribusi paling signifikan. Mencapai nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) 4,78 pada tahun ini merupakan hasil dari pendampingan dan pengawasan yang konsisten dari Bagian Organisasi, yang

dengan baik telah mendorong setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk menyajikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan berfokus pada Masyarakat.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri yang dilaksanakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung pada tahun 2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi PEKPPP Mandiri berjalan sangat efektif dengan capaian rata-rata Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar 4,78 yang termasuk dalam kategori Pelayanan Prima (A). Capaian tersebut menunjukkan bahwa mekanisme evaluasi mandiri tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penilaian administratif, tetapi juga mampu menjadi sarana pengendalian mutu yang mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Peningkatan nilai IPP Kabupaten Tulungagung dari kategori A- (Sangat Baik) pada tahun 2022 dan 2023 menjadi A (Pelayanan Prima) pada tahun 2024 dan tetap meningkat pada tahun 2025 menunjukkan adanya konsistensi dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di bidang pelayanan publik. Kondisi ini mengindikasikan bahwa evaluasi internal yang dilakukan secara sistematis mampu membangun budaya organisasi yang berorientasi pada peningkatan mutu pelayanan. Menurut Osborne et al. (2021), sistem evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkelanjutan merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan akuntabilitas organisasi publik karena memberikan umpan balik bagi perbaikan proses pelayanan. Hal tersebut juga sejalan dengan konsep *continuous quality improvement*, yaitu organisasi publik perlu melakukan evaluasi secara berkala agar kualitas pelayanan mampu menyesuaikan perubahan kebutuhan masyarakat (Pollitt & Bouckaert, 2017).

Keberhasilan implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Tulungagung tidak terlepas dari penguatan aspek kebijakan pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia, yang memperoleh skor tertinggi dibandingkan aspek lainnya. Kebijakan pelayanan yang jelas memberikan kepastian mengenai standar pelayanan, prosedur operasional, serta hak dan kewajiban pengguna layanan. Di sisi lain, peningkatan kompetensi aparatur melalui pelatihan, pembinaan, dan pengawasan secara berkelanjutan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Mulia dan Prathama (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan implementasi PEKPPP sangat dipengaruhi oleh kesiapan organisasi dalam menyusun kebijakan pelayanan yang adaptif serta kualitas sumber daya manusia yang profesional. Demikian pula, Dwiyanto (2021) menjelaskan bahwa profesionalisme aparatur merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan birokrasi yang responsif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan publik.

Pada dimensi *tangible* (bukti fisik), penelitian ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kabupaten Tulungagung telah menyediakan fasilitas pelayanan yang semakin lengkap dan inklusif, seperti jalur pemandu (*guiding block*), kursi roda, pegangan tangga, serta fasilitas pendukung bagi kelompok rentan. Ketersediaan sarana tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya berorientasi pada

efisiensi, tetapi juga memperhatikan prinsip aksesibilitas dan kesetaraan pelayanan. Menurut Parasuraman et al. (1988), bukti fisik merupakan salah satu dimensi utama kualitas pelayanan karena memberikan kesan awal terhadap profesionalisme penyelenggara layanan. Selain itu, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib menyediakan fasilitas yang mudah diakses oleh seluruh masyarakat, termasuk penyandang disabilitas, lanjut usia, ibu hamil, dan kelompok rentan lainnya.

Pada aspek *reliability* (keandalan), hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan tanpa jeda istirahat, peningkatan kompetensi pegawai, serta penerapan sistem penghargaan dan sanksi mampu meningkatkan konsistensi kualitas pelayanan. Keandalan pelayanan tercermin dari kemampuan aparatur memberikan pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan tanpa adanya kesalahan administratif yang berarti. Temuan ini mendukung pendapat Zeithaml et al. (2018) yang menyatakan bahwa keandalan merupakan dimensi terpenting dalam kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan kemampuan organisasi memenuhi janji pelayanan secara akurat dan konsisten. Dengan demikian, keberhasilan Kabupaten Tulungagung menunjukkan bahwa peningkatan kualitas SDM merupakan investasi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* (daya tanggap) mengalami peningkatan yang signifikan melalui integrasi berbagai kanal pengaduan, seperti SP4N-LAPOR!, media sosial, dan layanan WhatsApp, sehingga setiap pengaduan masyarakat dapat ditindaklanjuti dalam waktu kurang dari 24 jam. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah menerapkan prinsip *responsive governance*, yaitu kemampuan pemerintah merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Menurut OECD (2020), pemerintahan yang responsif merupakan karakteristik utama tata kelola publik modern karena mampu meningkatkan kepuasan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi pemerintah. Penelitian Damayanti et al. (2019) juga membuktikan bahwa kecepatan merespons kebutuhan masyarakat merupakan salah satu faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pelayanan publik.

Pada dimensi *assurance* (jaminan), pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) secara rutin menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik. Keterlibatan masyarakat, akademisi, dan pemangku kepentingan dalam penyusunan standar pelayanan menunjukkan adanya penerapan prinsip *good governance*, khususnya transparansi dan partisipasi publik. Menurut UNDP (1997), tata kelola pemerintahan yang baik ditandai oleh adanya transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, dan supremasi hukum. Oleh karena itu, keterbukaan informasi mengenai prosedur, biaya, waktu pelayanan, serta mekanisme pengaduan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Dimensi *empathy* (empati) juga menunjukkan perkembangan yang sangat baik melalui penyediaan loket prioritas bagi lansia, ibu hamil, penyandang disabilitas, dan kelompok rentan lainnya. Pelayanan yang memperhatikan kebutuhan khusus pengguna layanan menunjukkan bahwa pemerintah telah menerapkan pendekatan *citizen-centered public service*, yaitu pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan. Osborne et al.

(2021) menyatakan bahwa pelayanan publik modern tidak lagi hanya berorientasi pada efisiensi birokrasi, tetapi juga pada pengalaman pengguna (*user experience*) sehingga pelayanan menjadi lebih inklusif, adil, dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Keberhasilan implementasi PEKPPP Mandiri di Kabupaten Tulungagung juga menunjukkan bahwa evaluasi internal mampu menjadi instrumen pengendalian organisasi yang efektif. Pendampingan yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai fasilitator dalam membantu setiap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Hasil penelitian ini mendukung teori efektivitas organisasi yang dikemukakan oleh Steers (2015), yang menyatakan bahwa efektivitas organisasi dapat dilihat dari kemampuan organisasi mencapai tujuan melalui koordinasi, adaptasi terhadap perubahan lingkungan, dan peningkatan kualitas proses kerja secara berkesinambungan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Penelitian hanya dilakukan pada satu pemerintah daerah sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasikan untuk seluruh daerah di Indonesia. Selain itu, penelitian lebih banyak menggunakan perspektif penyelenggara pelayanan sehingga persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan belum dieksplorasi secara mendalam. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan mixed methods, melibatkan lebih banyak pemerintah daerah sebagai objek penelitian, serta mengintegrasikan penilaian kepuasan masyarakat agar efektivitas implementasi PEKPPP dapat dianalisis secara lebih komprehensif.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi PEKPPP Mandiri telah menjadi instrumen strategis dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Tulungagung. Keberhasilan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi internal yang dilaksanakan secara konsisten, didukung oleh sumber daya manusia yang profesional, kebijakan pelayanan yang transparan, pemanfaatan teknologi informasi, serta komitmen terhadap pelayanan inklusif mampu membangun budaya organisasi yang berorientasi pada pelayanan prima. Temuan ini memperkuat bahwa keberhasilan reformasi birokrasi tidak hanya ditentukan oleh regulasi, tetapi juga oleh efektivitas mekanisme evaluasi dan komitmen organisasi dalam melakukan perbaikan berkelanjutan.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Mandiri oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tulungagung terbukti berjalan sangat efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini ditunjukkan oleh capaian rata-rata Indeks Pelayanan Publik (IPP) sebesar 4,78 dengan kategori **Pelayanan Prima (A)**, yang didukung oleh penguatan aspek profesionalisme sumber daya manusia, kebijakan pelayanan yang transparan, penyediaan sarana dan prasarana yang inklusif, serta optimalisasi sistem informasi dan pengelolaan pengaduan. Temuan ini menunjukkan bahwa evaluasi mandiri yang dilaksanakan secara konsisten mampu

mendorong perbaikan berkelanjutan dan memperkuat budaya pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kabupaten Tulungagung disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan pelaksanaan PEKPPP Mandiri melalui pendampingan yang berkelanjutan, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta pengembangan inovasi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Selain itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat memperluas cakupan objek penelitian pada beberapa pemerintah daerah dan mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai efektivitas implementasi PEKPPP dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis kualitas pelayanan publik, profesionalisme, kinerja pegawai sebagai upaya kepuasan masyarakat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21–32. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Gadjah Mada University Press.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian PANRB.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2023). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2023 tentang Pedoman Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian PANRB.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulia, R. D., & Prathama, A. (2024). Implementasi pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pakal Kota Surabaya. *Innovative: Journal of Social Science Research*, 4(4), 5820–5828.
- Organisation for Economic Co-operation and Development. (2020). *Government at a glance 2020*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/69096873-en>
- Osborne, S. P. (Ed.). (2021). *Public service logic: Creating value for public service users, citizens, and society*. Routledge.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pollitt, C., & Bouckaert, G. (2017). *Public management reform: A comparative analysis – Into the age of austerity* (4th ed.). Oxford University Press.
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian kualitatif.

- Journal of Social Science Research, 3(2), 1-15.*
- Suprayogo, I., & Tobroni. (2005). *Metodologi penelitian sosial-agama*. PT Remaja Rosdakarya.
- United Nations Development Programme. (1997). *Governance for sustainable human development*. UNDP.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education