



Evaluasi Program PEKPPP dalam Meningkatkan Kinerja OPD Kota Surabaya

Maisarah Nabila¹, Cindy Gladys Ayu N. S², Aurellia Dj³, Rizky Nurhidayat Perdana⁴

^{1,2,3,4} Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

*Corresponding author

E-mail addresses: 23041010243@student.upnjatim.ac.id

ARTICLE INFO

Article history:

Received May 29, 2026

Revised June 15, 2026

Accepted June 29, 2026

Available online June 29, 2026

Kata Kunci:

evaluasi kebijakan, PEKPPP, pelayanan publik, kinerja OPD.

Keywords:

policy evaluation, PEKPPP, public services, OPD performance.



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

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dalam meningkatkan kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan evaluatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai koordinator program PEKPPP. Analisis data menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang meliputi efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, ketepatan, dan pemerataan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PEKPPP mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja OPD melalui penguatan standar pelayanan, inovasi pelayanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Namun, implementasi program belum berjalan optimal karena masih terdapat perbedaan kesiapan sumber daya manusia dan pemahaman aparatur antar OPD. Oleh karena itu, diperlukan pembinaan dan pendampingan secara berkelanjutan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih efektif dan merata. Kebaruan penelitian terletak pada fokus kajian terhadap peran Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai

koordinator PEKPPP di tingkat pemerintah daerah.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the implementation of the Public Service Delivery Performance Monitoring and Evaluation Program (PEKPPP) in improving the performance of Regional Apparatus Organizations (OPD) in Surabaya City. The study used a qualitative descriptive method with an evaluative approach. Data were obtained through observation, interviews, and documentation at the Organizational Section of the Surabaya City Regional Secretariat as the PEKPPP program coordinator. Data analysis used William N. Dunn's policy evaluation theory, which includes effectiveness, efficiency, adequacy, responsiveness, accuracy, and equity. The results of the study indicate that the implementation of PEKPPP is able to improve the quality of public services and OPD performance through strengthening service standards, service innovation, and the use of information technology. However, the program implementation has not been running optimally because there are still differences in human resource readiness and understanding of apparatus between OPDs. Therefore, continuous coaching and mentoring are needed so that program implementation can run more effectively and evenly. The novelty of the study lies in the focus of the study on the role of the Organizational Section of the Surabaya City Regional Secretariat as the PEKPPP coordinator at the local government level.

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara secara adil dan transparan. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sangat dipengaruhi oleh kinerja aparatur pemerintah sebagai pelaksana kebijakan sekaligus pemberi layanan. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya diukur dari terpenuhinya prosedur administratif, tetapi juga dari kemampuan pemerintah dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, serta mudah diakses oleh masyarakat. Oleh karena itu, penyelenggaraan pelayanan publik menuntut adanya sistem pengelolaan yang baik serta dukungan sumber daya manusia yang kompeten agar pelayanan yang diberikan benar-benar mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat (Akhyar, 2023).

Moeheriono (2012:95) dalam Noorhidayah et al. (2024) menjelaskan bahwa kinerja atau *performance* merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi, dan misi organisasi yang dituangkan melalui perencanaan strategis organisasi. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus didukung oleh aparatur yang memiliki kompetensi, profesionalisme, serta integritas yang tinggi. Aparatur yang memiliki kualitas kinerja yang baik akan mampu menghasilkan pelayanan yang efektif, efisien, serta responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Hermawan & Kunci, 2025). Oleh karena itu, peningkatan kinerja aparatur menjadi salah satu aspek penting dalam mewujudkan pemerintahan yang akuntabel dan berorientasi pada pelayanan publik yang berkualitas (Alwine et al., 2024). Selain itu, kinerja aparatur yang optimal juga berdampak langsung pada kepercayaan masyarakat dan kepuasan terhadap pelayanan publik (Rahadi & Kuswandi, 2025).

Secara nasional, kualitas pelayanan publik menunjukkan tren yang positif. Berdasarkan hasil penilaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) tahun 2025 oleh Kementerian PANRB, sejumlah provinsi di Indonesia memperoleh nilai sangat baik. Jawa Timur menempati peringkat pertama dengan skor tertinggi, diikuti oleh beberapa provinsi lain dengan capaian yang relatif berdekatan. Selain itu, provinsi seperti Bali dan Jawa Barat juga menunjukkan kinerja pelayanan publik yang tinggi. Untuk memperjelas perbandingan capaian tersebut, dapat dilihat pada Gambar 1.1 yang menyajikan sepuluh provinsi dengan indeks pelayanan publik tertinggi di Indonesia.

Gambar 1. 10 Provinsi dengan Indeks Pelayanan Publik Tertinggi Sumber: Kementerian PANRB dalam Annisa (2026)

10 Provinsi dengan Indeks Pelayanan Publik Tertinggi
(Tahun 2025)

Provinsi	Skor Indeks
Jawa Timur	4,75
DKI Jakarta	4,73
Jawa Tengah	4,72
Kalimantan Barat	4,71
DI Yogyakarta	4,69
Bali	4,68
Jawa Barat	4,63
Aceh	4,56
Kalimantan Selatan	4,56
Gorontalo	4,48

Sumber: Kepmenpanrb 

Berdasarkan Gambar 1.1, terlihat bahwa Jawa Timur menempati posisi tertinggi dalam capaian Indeks Pelayanan Publik dibandingkan provinsi lainnya. Capaian tersebut menunjukkan bahwa upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan di daerah telah memberikan hasil yang signifikan. Namun demikian, tingginya nilai pada tingkat provinsi tidak serta-merta mencerminkan keseragaman kualitas pelayanan pada seluruh organisasi perangkat daerah. Perbedaan kapasitas kelembagaan, kualitas sumber daya manusia, serta implementasi standar pelayanan masih berpotensi menimbulkan variasi kinerja antar instansi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi yang lebih mendalam pada tingkat organisasi perangkat daerah.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah melalui evaluasi terhadap kinerja aparatur pemerintah. Evaluasi kinerja diperlukan untuk menilai sejauh mana pelaksanaan tugas dan fungsi aparatur telah berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, serta untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan publik. Melalui proses evaluasi, pemerintah dapat mengetahui tingkat keberhasilan suatu program atau kebijakan yang dijalankan. Selain itu, hasil evaluasi juga dapat digunakan sebagai dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang diperlukan guna meningkatkan kinerja organisasi publik dan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Poernomo et al., 2025).

Dalam rangka memperkuat evaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah mengembangkan kebijakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) melalui Kementerian PANRB. Berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, PEKPPP merupakan upaya pengukuran yang dilakukan secara sistematis pada suatu satuan kerja dalam periode waktu tertentu untuk memperoleh nilai Indeks Kinerja Pelayanan Publik (IKPP). Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap instansi pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan serta berorientasi pada kepuasan

masyarakat. Melalui pelaksanaan PEKPPP, pemerintah dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di setiap instansi sehingga dapat mendorong peningkatan efektivitas, akuntabilitas, serta kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

PEKPPP menjadi instrumen penting dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik melalui berbagai indikator. Dalam pelaksanaannya, PEKPPP menggunakan berbagai instrumen yang meliputi penilaian terhadap kebijakan pelayanan publik, profesionalisme sumber daya manusia, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, sistem informasi pelayanan publik, mekanisme konsultasi dan pengaduan masyarakat, serta inovasi pelayanan publik. Setiap instrumen tersebut memiliki indikator penilaian yang digunakan untuk mengukur sejauh mana unit pelayanan publik telah memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan serta mampu memberikan pelayanan yang efektif, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Anisykurlillah, 2024). Pelaksanaan program ini tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi administratif, tetapi juga sebagai mekanisme yang mendorong peningkatan kapasitas aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melalui evaluasi yang dilakukan secara sistematis, instansi pemerintah dapat mengidentifikasi berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, seperti keterbatasan kompetensi sumber daya manusia, belum optimalnya sistem informasi pelayanan, maupun kurangnya inovasi dalam pelayanan (Sihombing et al., 2025).

Pemerintah Kota Surabaya merupakan salah satu pemerintah daerah yang telah mengimplementasikan program PEKPPP dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagai salah satu kota besar di Indonesia, Surabaya memiliki komitmen yang tinggi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi serta program reformasi birokrasi. Dalam pelaksanaannya, Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya memiliki peran penting dalam mengkoordinasikan dan mengawasi implementasi program PEKPPP di lingkungan pemerintah daerah. Hal tersebut sesuai dengan Pasal 23 Peraturan Walikota Surabaya Nomor 67 Tahun 2021 yang menyebutkan bahwa Bagian Organisasi memiliki tugas untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah, mengkoordinasikan pelaksanaan tugas perangkat daerah, serta melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan kebijakan daerah di bidang perencanaan, pelaporan kinerja, analisis kelembagaan dan ketatalaksanaan, pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan, serta reformasi birokrasi. Selain itu, Bagian Organisasi juga menerima penugasan tambahan dari Asisten Administrasi Umum dalam rangka mendukung pelaksanaan tugas tersebut.

Berkaitan dengan pelaksanaan tugas tersebut, Pemerintah Kota Surabaya memiliki struktur organisasi pemerintahan yang terdiri dari berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang meliputi dinas, badan, sekretariat, kecamatan, kelurahan, serta unit pelayanan kesehatan seperti puskesmas dan rumah sakit umum daerah. Secara keseluruhan terdapat sekitar 281 organisasi perangkat daerah dan unit pelayanan publik yang menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan bidang tugas masing-masing. Banyaknya unit organisasi tersebut menjadikan koordinasi serta pemantauan pelaksanaan pelayanan publik sebagai aspek yang penting. Oleh karena itu, pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja

Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dilakukan secara berkala setidaknya satu kali dalam satu tahun sebagai bagian dari evaluasi nasional terhadap kualitas pelayanan publik. Proses evaluasi tersebut dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari sosialisasi, pengisian instrumen penilaian, evaluasi oleh tim penilai, hingga validasi hasil yang umumnya berlangsung selama sekitar satu hingga tiga bulan, sehingga menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada masing-masing instansi pemerintah (Menpan, 2022).

Namun, dalam implementasinya program evaluasi kinerja pelayanan publik di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Kota Surabaya masih menghadapi sejumlah tantangan. Tantangan tersebut antara lain berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan standar yang telah ditetapkan, kesiapan sumber daya manusia, serta efektivitas koordinasi antar unit organisasi dalam mendukung penyelenggaraan pelayanan publik yang optimal (Wulandari et al., 2022). Selain itu, pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik pada tingkat organisasi perangkat daerah juga seringkali dipengaruhi oleh tingkat pemahaman aparatur terhadap indikator dan mekanisme evaluasi yang digunakan dalam program tersebut. Tidak semua aparatur memiliki pemahaman yang sama mengenai standar penilaian pelayanan publik, sehingga dalam praktiknya masih ditemukan perbedaan dalam penerapan indikator evaluasi di masing-masing perangkat daerah. Kondisi ini dapat berdampak pada kurang optimalnya pelaksanaan evaluasi kinerja pelayanan publik karena hasil penilaian yang diperoleh belum sepenuhnya mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan kapasitas aparatur melalui pembinaan, sosialisasi kebijakan, serta penguatan koordinasi antar unit organisasi agar implementasi program evaluasi pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (Hasbiah et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, evaluasi pelaksanaan program PEKPPP penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana program tersebut mampu meningkatkan kinerja aparatur pada organisasi perangkat daerah. Penelitian sebelumnya lebih banyak membahas kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik secara umum tanpa mengkaji program evaluasi secara spesifik (Mutia Kardina, 2024). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada evaluasi program PEKPPP sebagai instrumen penilaian kinerja pelayanan publik daerah dengan menitikberatkan pada peran Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai koordinator pelaksanaan program. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap peran Sekretariat Daerah Kota Surabaya dalam mengoordinasikan dan memantau pelaksanaan PEKPPP sebagai upaya peningkatan kinerja aparatur dan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran efektivitas program serta rekomendasi perbaikan pelayanan publik di masa mendatang.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian evaluatif (evaluative research). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan gambaran secara mendalam mengenai proses pelaksanaan program, mekanisme pemantauan dan evaluasi, serta hasil yang dicapai

berdasarkan kondisi faktual di lapangan. Jenis penelitian evaluatif digunakan untuk menilai kesesuaian pelaksanaan program PEKPPP dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penelitian dilaksanakan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya pada bulan April hingga Juni 2026. Lokus ini dipilih karena Bagian Organisasi memiliki peran strategis sebagai koordinator utama dalam penyelenggaraan program PEKPPP, bertanggung jawab atas keseluruhan siklus pelaksanaan mulai dari sosialisasi, pengisian instrumen, verifikasi, hingga pelaporan dan rekomendasi perbaikan kepada 280 OPD.

Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Informan dalam penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang, terdiri dari 1 (satu) informan kunci berupa perwakilan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya selaku koordinator PEKPPP yang memiliki keterlibatan langsung dan pemahaman mendalam terhadap mekanisme program, serta 2 (dua) informan tambahan berupa pejabat dan staf yang terlibat dalam penyusunan laporan evaluasi dan tindak lanjut hasil program. Kriteria pemilihan informan meliputi: (1) keterlibatan langsung dalam pelaksanaan program PEKPPP; (2) pemahaman yang memadai terhadap indikator dan mekanisme evaluasi; serta (3) peran strategis dalam pengambilan keputusan terkait pelayanan publik. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi dilakukan dengan keterlibatan peneliti secara langsung dalam beberapa kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan program PEKPPP untuk memperoleh gambaran mengenai proses implementasinya. Wawancara dilakukan kepada informan kunci yang memiliki peran strategis dalam pelaksanaan program pada masing-masing lokus penelitian. Data yang diperoleh berupa hasil pengamatan lapangan, dokumentasi, serta informasi verbal dari para informan. Data kemudian dianalisis melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk menilai pelaksanaan program PEKPPP dalam meningkatkan kinerja aparatur pada Organisasi Perangkat Daerah di Kota Surabaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian ini diperoleh melalui tahapan wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilaksanakan pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya selaku koordinator pelaksanaan program PEKPPP. Data penelitian dianalisis menggunakan teori evaluasi kebijakan William N. Dunn yang mencakup aspek efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Melalui analisis tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan program PEKPPP dalam meningkatkan kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) serta kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

1. Efektivitas

Pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya dinilai telah berjalan cukup efektif dalam meningkatkan mutu pelayanan publik pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Efektivitas program dapat dilihat dari pelaksanaan evaluasi pelayanan publik yang dilakukan secara rutin setiap tahun oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya sebagai koordinator program PEKPPP. Melalui program tersebut, setiap OPD diwajibkan memenuhi indikator pelayanan publik yang telah ditentukan oleh Kementerian PANRB, seperti kebijakan pelayanan,

profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik.

Pelaksanaan PEKPPP memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik karena setiap OPD dapat mengetahui berbagai kekurangan pelayanan yang masih perlu diperbaiki melalui hasil evaluasi yang dilakukan secara berkala. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori efektivitas William N. Dunn yang menyatakan bahwa suatu kebijakan dapat dikatakan efektif apabila mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, tujuan PEKPPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kinerja OPD dinilai telah terlaksana dengan cukup baik melalui peningkatan standar pelayanan pada beberapa perangkat daerah.

2. Efisiensi

Pelaksanaan program PEKPPP di Kota Surabaya dinilai cukup efisien karena menggunakan indikator penilaian yang telah ditetapkan secara nasional oleh Kementerian PANRB sehingga proses evaluasi menjadi lebih terarah dan terstandarisasi. Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya juga berperan dalam mengoordinasikan pelaksanaan program kepada seluruh OPD agar tahapan evaluasi dapat berjalan sesuai jadwal dan mekanisme yang telah ditentukan.

Namun demikian, penelitian menemukan masih adanya beberapa kendala dalam pelaksanaan program, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan perbedaan tingkat pemahaman aparatur terhadap indikator penilaian PEKPPP. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa OPD memerlukan pendampingan tambahan dalam pelaksanaan evaluasi pelayanan publik. Berdasarkan teori efisiensi William N. Dunn, suatu program dikatakan efisien apabila mampu mencapai tujuan dengan penggunaan sumber daya secara optimal. Dalam penelitian ini, pelaksanaan PEKPPP dinilai cukup efisien meskipun masih diperlukan peningkatan kapasitas aparatur agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih maksimal.

3. Kecukupan

Program PEKPPP dinilai cukup mampu membantu peningkatan kualitas pelayanan publik pada OPD di Kota Surabaya. Melalui evaluasi yang dilakukan secara berkala, setiap OPD dapat mengetahui aspek pelayanan yang belum optimal serta melakukan tindak lanjut perbaikan berdasarkan rekomendasi hasil evaluasi. Selain itu, program ini juga mendorong OPD untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik dan memperkuat sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PEKPPP tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi administratif, tetapi juga menjadi sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik secara berkelanjutan. Hal tersebut sesuai dengan konsep kecukupan menurut William N. Dunn yang menekankan bahwa suatu program harus mampu menjawab kebutuhan atau permasalahan yang melatarbelakangi pembentukan kebijakan tersebut.

4. Responsivitas

Program PEKPPP mendorong peningkatan responsivitas pelayanan publik terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya penguatan mekanisme konsultasi dan pengaduan masyarakat pada beberapa unit pelayanan publik di Kota Surabaya. Selain itu, pemanfaatan sistem informasi pelayanan publik

turut membantu masyarakat memperoleh akses pelayanan yang lebih mudah dan transparan.

Pelaksanaan evaluasi pelayanan publik melalui PEKPPP membuat OPD lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat serta melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang masih dinilai kurang optimal. Berdasarkan teori responsivitas William N. Dunn, suatu kebijakan dikatakan responsif apabila mampu menjawab kebutuhan dan harapan masyarakat. Dalam penelitian ini, PEKPPP dinilai cukup mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. Ketepatan

Program PEKPPP dinilai tepat digunakan sebagai instrumen evaluasi pelayanan publik pada organisasi perangkat daerah karena indikator penilaian yang digunakan telah disesuaikan dengan kebutuhan penyelenggaraan pelayanan publik. Program ini membantu OPD dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan sekaligus menjadi pedoman dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Meskipun demikian, penelitian menunjukkan bahwa masih diperlukan peningkatan pembinaan, sosialisasi, dan pendampingan teknis kepada beberapa OPD agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih optimal. Berdasarkan teori ketepatan William N. Dunn, suatu kebijakan harus sesuai dengan kebutuhan dan kondisi organisasi yang melaksanakan kebijakan tersebut. Oleh karena itu, pelaksanaan PEKPPP di Kota Surabaya dinilai telah sesuai dengan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik pada OPD, meskipun masih memerlukan beberapa perbaikan dalam implementasinya.

6. Pemerataan (Equity)

Pelaksanaan PEKPPP pada seluruh OPD di Kota Surabaya belum sepenuhnya berjalan secara merata. Hasil penelitian menunjukkan adanya perbedaan kesiapan antar OPD dalam memenuhi indikator penilaian PEKPPP, terutama yang berkaitan dengan kesiapan sumber daya manusia, sarana pendukung pelayanan, dan pemahaman aparatur terhadap standar pelayanan publik.

Berdasarkan hasil PEKPPP Mandiri Pemerintah Kota Surabaya Tahun 2025, Kelurahan Siwalankerto menjadi UPP dengan nilai IPP terendah sebesar 4,51 akibat keterbatasan sumber daya manusia, sarana pelayanan yang belum memadai, serta inovasi pelayanan yang belum optimal. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat, terutama dari sisi akses dan kenyamanan layanan. Oleh karena itu, Program PEKPPP masih memerlukan pembinaan dan pendampingan yang lebih intensif bagi UPP dengan capaian kinerja rendah.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya secara umum telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Temuan ini memperlihatkan bahwa PEKPPP tidak hanya berfungsi sebagai instrumen pengukuran administratif, tetapi juga menjadi mekanisme pengendalian dan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Efektivitas Program PEKPPP dalam Meningkatkan Kinerja OPD

Berdasarkan aspek efektivitas, penelitian menemukan bahwa pelaksanaan PEKPPP mampu mendorong OPD untuk memenuhi berbagai indikator pelayanan publik yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB, meliputi kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, pengelolaan pengaduan, serta inovasi pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tujuan utama PEKPPP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik telah tercapai secara relatif baik.

Menurut Dunn (2018), efektivitas mengacu pada tingkat keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks penelitian ini, keberhasilan program tercermin dari meningkatnya perhatian OPD terhadap standar pelayanan publik serta adanya upaya perbaikan yang dilakukan berdasarkan hasil evaluasi tahunan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Sihombing et al. (2025) yang menyatakan bahwa PEKPPP mampu menjadi instrumen strategis dalam memperkuat tata kelola pelayanan publik melalui pengawasan dan evaluasi yang sistematis. Selain itu, Poernomo et al. (2025) menjelaskan bahwa evaluasi kinerja pelayanan publik dapat meningkatkan akuntabilitas organisasi karena setiap unit kerja memperoleh umpan balik yang jelas mengenai capaian dan kekurangan pelayanan yang dimiliki.

Keberhasilan pelaksanaan PEKPPP di Kota Surabaya juga menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam mengimplementasikan prinsip *good governance*, khususnya pada aspek akuntabilitas dan orientasi pelayanan masyarakat. Hal ini penting mengingat kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di tingkat daerah (Kementerian PANRB, 2022).

Efisiensi Pelaksanaan Program PEKPPP

Dari aspek efisiensi, penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan PEKPPP telah memanfaatkan instrumen dan indikator yang terstandarisasi secara nasional sehingga proses evaluasi dapat dilakukan secara lebih sistematis dan terarah. Standarisasi tersebut membantu pemerintah daerah dalam mengurangi duplikasi proses penilaian serta mempermudah koordinasi antar perangkat daerah.

Menurut Dunn (2018), efisiensi berkaitan dengan kemampuan suatu program menghasilkan manfaat yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang tersedia. Dalam penelitian ini, koordinasi yang dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Surabaya memungkinkan pelaksanaan evaluasi terhadap ratusan unit pelayanan publik dengan mekanisme yang relatif terstruktur. Namun demikian, masih ditemukan kendala berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia dan perbedaan tingkat pemahaman aparatur terhadap indikator PEKPPP.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Hasbiah et al. (2024) yang menyebutkan bahwa kualitas sumber daya manusia merupakan faktor penentu keberhasilan administrasi publik modern. Aparatur yang memiliki kompetensi rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami instrumen evaluasi sehingga berdampak pada kualitas pelaporan dan implementasi pelayanan publik. Oleh karena itu, efisiensi program tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan sistem

evaluasi yang baik, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia yang menjalankannya.

Kecukupan Program dalam Menjawab Permasalahan Pelayanan Publik

Aspek kecukupan menunjukkan bahwa PEKPPP telah mampu menjawab sebagian besar permasalahan yang melatarbelakangi kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini memberikan ruang bagi OPD untuk mengidentifikasi kelemahan pelayanan dan menyusun langkah-langkah perbaikan berdasarkan rekomendasi hasil evaluasi.

Menurut Dunn (2018), kecukupan berkaitan dengan kemampuan suatu kebijakan dalam menyelesaikan masalah yang menjadi sasaran intervensi kebijakan tersebut. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa PEKPPP mampu mendorong perbaikan pelayanan melalui penguatan inovasi pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Dengan adanya evaluasi berkala, OPD dapat mengetahui aspek pelayanan yang masih belum memenuhi standar dan segera melakukan tindakan korektif.

Temuan ini mendukung penelitian Anisykurlillah (2024) yang menyatakan bahwa evaluasi pelayanan publik yang dilakukan secara berkala dapat meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan karena instansi memiliki dasar yang jelas dalam merumuskan strategi perbaikan. Selain itu, Mutia Kardina (2024) menegaskan bahwa inovasi organisasi publik yang didorong melalui sistem evaluasi mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperkuat daya adaptasi organisasi terhadap perubahan kebutuhan masyarakat.

Responsivitas terhadap Kebutuhan Masyarakat

Penelitian menemukan bahwa PEKPPP berkontribusi terhadap peningkatan responsivitas pelayanan publik melalui penguatan sistem konsultasi dan pengaduan masyarakat serta pengembangan sistem informasi pelayanan publik. Mekanisme tersebut memungkinkan masyarakat memperoleh akses yang lebih mudah terhadap pelayanan sekaligus menyampaikan keluhan maupun masukan terkait kualitas pelayanan yang diterima.

Menurut Dunn (2018), responsivitas menunjukkan sejauh mana suatu kebijakan mampu memenuhi kebutuhan, nilai, dan harapan kelompok sasaran. Dalam konteks pelayanan publik, responsivitas menjadi indikator penting karena keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat.

Temuan penelitian ini sejalan dengan Akhyar (2023) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam memahami dan merespons kebutuhan masyarakat. Selain itu, Rahadi dan Kuswandi (2025) menjelaskan bahwa peningkatan responsivitas aparatur pemerintah berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat serta kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Ketepatan Program sebagai Instrumen Evaluasi Pelayanan Publik

Berdasarkan aspek ketepatan, PEKPPP dinilai sesuai dengan kebutuhan organisasi perangkat daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Indikator yang digunakan dalam program mencakup aspek-aspek penting penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi pelayanan pada setiap unit kerja.

Dunn (2018) menjelaskan bahwa ketepatan berkaitan dengan kesesuaian antara instrumen kebijakan dan permasalahan yang ingin diselesaikan. Dalam penelitian ini, PEKPPP dinilai tepat karena mampu menjadi alat identifikasi kelemahan pelayanan sekaligus pedoman dalam menyusun strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Namun demikian, efektivitas penggunaan instrumen tersebut masih dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memahami dan mengimplementasikan indikator yang digunakan.

Temuan ini mendukung penelitian Wulandari et al. (2022) yang menunjukkan bahwa keberhasilan evaluasi pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman aparatur terhadap standar dan indikator evaluasi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan dan pendampingan teknis menjadi kebutuhan penting dalam mendukung optimalisasi pelaksanaan PEKPPP.

Pemerataan Pelaksanaan PEKPPP Antar OPD

Meskipun pelaksanaan PEKPPP secara umum menunjukkan hasil yang positif, penelitian menemukan bahwa aspek pemerataan masih menjadi tantangan utama. Terdapat perbedaan tingkat kesiapan antar OPD dalam memenuhi indikator penilaian, terutama terkait kompetensi sumber daya manusia, sarana pelayanan, dan kemampuan pengembangan inovasi pelayanan.

Menurut Dunn (2018), pemerataan berkaitan dengan distribusi manfaat kebijakan kepada seluruh kelompok sasaran secara adil. Dalam penelitian ini, manfaat PEKPPP belum dirasakan secara merata karena masih terdapat unit pelayanan publik yang memperoleh nilai relatif rendah dibandingkan unit lainnya. Rendahnya capaian tersebut menunjukkan adanya kesenjangan kapasitas organisasi yang memerlukan perhatian lebih dari pemerintah daerah.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hasbiah et al. (2024) yang menegaskan bahwa ketimpangan kapasitas sumber daya manusia dapat menyebabkan perbedaan kualitas pelayanan antar instansi pemerintah. Selain itu, Sihombing et al. (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan implementasi PEKPPP sangat bergantung pada konsistensi pembinaan dan pendampingan yang dilakukan oleh pemerintah daerah kepada unit pelayanan publik yang memiliki capaian rendah.

Dengan demikian, keberhasilan PEKPPP di Kota Surabaya perlu diikuti dengan strategi penguatan kapasitas yang lebih merata melalui pelatihan, pendampingan teknis, serta penguatan koordinasi antar OPD. Langkah tersebut penting agar seluruh unit pelayanan publik memiliki kemampuan yang relatif setara dalam memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan dan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih merata bagi masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan Program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Pemerintah Kota Surabaya yang dikoordinasikan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota

Surabaya telah berjalan cukup baik dalam meningkatkan kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan kualitas pelayanan publik. Program ini mampu mendorong OPD untuk memenuhi standar pelayanan publik, meningkatkan inovasi pelayanan, serta memperkuat sistem pelayanan berbasis teknologi informasi.

Berdasarkan analisis teori evaluasi kebijakan William N. Dunn, pelaksanaan PEKPPP dinilai cukup efektif, efisien, responsif, dan tepat dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Program ini juga dinilai cukup membantu OPD dalam mengidentifikasi kelemahan pelayanan serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Namun, pelaksanaan program belum sepenuhnya merata karena masih terdapat perbedaan kesiapan antar OPD, terutama dalam aspek sumber daya manusia, sarana pelayanan, dan pemahaman aparatur terhadap indikator penilaian PEKPPP.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pembinaan, sosialisasi, dan pendampingan teknis secara berkelanjutan kepada seluruh OPD agar implementasi program PEKPPP dapat berjalan lebih optimal dan merata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, Pemerintah Kota Surabaya melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah perlu meningkatkan pembinaan, sosialisasi, dan pendampingan teknis secara berkelanjutan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), terutama unit pelayanan yang masih memiliki capaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) rendah. Selain itu, penguatan kompetensi sumber daya manusia, optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, serta peningkatan koordinasi antar-OPD perlu dilakukan agar pelaksanaan Program PEKPPP dapat berjalan lebih efektif, merata, dan berkelanjutan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di Kota Surabaya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Akhyar. (2023). Kualitas Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Mengenai Kepuasan Masyarakat Info. *Jurnal PenKoMi : Kajian Pendidikan & Ekonomi.*, 6(2), 103–113.
- Alwine, Bastian Ambarita., Panjaitan, Maringan., Degodona, L. P. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintahan Untuk Mewujudkan Good Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Camat Stm Hulu Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Fokus Administrasi Publik (JUFAP)*, 1(1), 63–70.
- Annisa, D., & Anisykurlillah, R. (2024). *VISA : Journal of Visions and Ideas VISA : Journal of Visions and Ideas*. 4(3), 1929–1941.
- Hasbiah, H., Prasodjo, T., Saifuloh, N. I., Daud, A., & Awaluddin, M. (2024). Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia Dalam Administrasi Publik Untuk Meningkatkan Efisiensi Layanan Publik. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(6), 46–53. <https://doi.org/10.31004/jh.v4i6.1690>
- Hermawan, H., & Kunci, K. (2025). *Determinan Kinerja Aparatur Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik (Survey Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Karawang)*. 5(5), 2628–2641.
- Annisa, D., & Anisykurlillah, R. (2024). *VISA : Journal of Visions and Ideas VISA : Journal of Visions and Ideas*. 4(3), 1929–1941.
- Annisa, R. (2026). *Jawa Timur Jadi Provinsi dengan Pelayanan Publik Terbaik 2025*.

- GoodStats. https://data.goodstats.id/statistic/jawa-timur-jadi-provinsi-dengan-pelayanan-publik-terbaik-2025-47ChY#google_vignette
- Menpan. (2022). *PEMANTAUAN DAN EVALUASI KINERJA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK*.
- Mutia Kardina, A. F. (2024). *INOVASI BUDAYA ORGANISASI PUBLIK UNTUK MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA*. 3, 626-634.
- Walikota Surabaya Provinsi Jawa Timur. (2025). *KEPUTUSAN WALI KOTA SURABAYA NOMOR : 100.3.3.3/30/436.1.2/2025 TENTANG PENGELOMPOKAN PERANGKAT DAERAH YANG MENJADI RUANG LINGKUP TUGAS ASISTEN SEKRETARIAT DAERAH KOTA SURABAYA*. 2-6.
- Noorhidayah, D., Munawarah, & Urrahmah, N. (2024). Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa. *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(4), 1100-1110. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/34216-Full_Text.pdf
- Poernomo, H., Novi Yanto, H., & Punawan, H. (2025). Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu. *Jurnal Stia Bengkulu : Committe to Administration for Education Quality*, 11(1), 33-44. <https://doi.org/10.56135/jsb.v11i1.200>
- Rahadi, Alifa Dhiya & Kuswandi, A. (2025). Analisis Kinerja Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik Di PTSP Kota Bekasi Alifa. *Formula Jurnal Administrasi Publik*, 2(2), 132-146. <https://doi.org/https://doi.org/10.56013/fml.v2i2.5204>
- Sihombing, P. N. S., Sihombing, M. S., & Kusmanto, H. (2025). Analisis Strategi Penguatan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 24-47. <https://doi.org/10.32834/jpap.v7i2.1001>
- Wulandari, R., Kusbandrijo, B., & Ibnu Rochim, A. (2022). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01), 7-15