

Implementasi Evaluasi Mandiri PEKPPP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Instansi Pemerintah Daerah

Agus Redi Susanto

Bagian Organisasi Setda Kabupaten Brebes
agusredil@gmail.com

Jurnal Ultras

Volume 8 No. 2 (hlm. 69-82)

Info Artikel:

Diterima : 02 Juni 2025

Disetujui : 26 Juni 2025

Kata Kunci :

Pelayanan Publik, Evaluasi Mandiri, PEKPPP, Reformasi Birokrasi, Kualitas Pelayanan.

Keywords :

Public Service, Self-Evaluation, PEKPPP, Bureaucratic Reform, Service Quality

Abstraksi

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pilar penting dalam agenda reformasi birokrasi Indonesia, yang bertujuan untuk mendorong transparansi, akuntabilitas, dan kepuasan masyarakat. Untuk mendukung tujuan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) mengembangkan sistem PEKPPP (Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik dan Penilaian Kinerja) sebagai kerangka standar untuk menilai seberapa efektif instansi pemerintah dalam memberikan layanan. Melalui kriteria yang jelas dan indikator kinerja yang terukur, PEKPPP tidak hanya bertujuan untuk menilai kualitas layanan yang ada, tetapi juga mendorong perbaikan berkelanjutan melalui mekanisme umpan balik yang terstruktur.

Inti dari kerangka kerja PEKPPP adalah proses evaluasi mandiri (self-evaluation) yang mengharuskan setiap instansi pemerintah menilai praktik internalnya sendiri. Setiap instansi mengisi kuesioner rinci yang disesuaikan dengan tolok ukur seperti ketepatan waktu, aksesibilitas, kesederhanaan prosedur, dan profesionalisme pegawai. Instansi juga diwajibkan melampirkan dokumen pendukung serta memberikan penilaian atas kinerjanya. Proses ini mendorong refleksi internal yang kritis, membantu organisasi mengidentifikasi hambatan operasional, kekurangan dalam pelatihan, dan area yang memerlukan pengembangan lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus kualitatif deskriptif, dengan mengamati kegiatan evaluasi mandiri di beberapa kantor pemerintahan daerah. Peneliti menganalisis bagaimana pegawai menafsirkan pertanyaan, memilih bukti pendukung, dan berdiskusi dalam menentukan skor penilaian. Selain itu, dilakukan analisis dokumen terhadap pedoman resmi PEKPPP, hasil evaluasi, serta rencana tindak lanjut. Melalui triangulasi antara observasi dan dokumentasi, penelitian ini menyoroti kekuatan sekaligus keterbatasan dalam implementasi praktis sistem tersebut.

Hasil temuan menunjukkan bahwa sebagian besar instansi daerah berhasil menyelesaikan evaluasi mandiri dan memperoleh wawasan yang bermakna. Beberapa keunggulan yang ditemukan meliputi layanan digital yang lebih efisien, sementara tantangan utama mencakup keterbatasan pelatihan pegawai dan pemantauan kinerja yang belum konsisten. Namun demikian, akurasi data muncul sebagai isu umum. Terdapat kecenderungan penilaian yang terlalu tinggi (*overestimation*), sering kali disebabkan oleh bias optimisme atau kesalahpahaman terhadap rubrik penilaian. Selain itu, keterlibatan pemangku kepentingan juga masih terbatas; umpan balik masyarakat lebih bersifat reaktif daripada proaktif, sehingga mengurangi peluang untuk perbaikan kolaboratif.

Sebagai kesimpulan, PEKPPP memiliki potensi besar sebagai alat diagnostik untuk peningkatan layanan publik. Pendekatannya yang terstruktur mendorong pembelajaran kelembagaan dan menghasilkan wawasan yang dapat ditindaklanjuti. Namun, untuk mewujudkan manfaatnya secara penuh, masih dibutuhkan upaya lebih lanjut untuk menjamin keakuratan data, memperkuat mekanisme pengawasan, dan memperluas keterlibatan pemangku kepentingan. Peningkatan kapasitas melalui pelatihan, penerapan sistem *peer review*, serta pelembagaan partisipasi masyarakat akan mendukung proses evaluasi yang lebih kuat dan kredibel—yang pada akhirnya akan menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik dan kemajuan dalam reformasi birokrasi di Indonesia.

Abstract

Quality public service is a critical pillar of Indonesia's bureaucratic reform agenda, aimed at promoting transparency, accountability, and citizen satisfaction. In support of these goals, the Ministry of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform (KemenPANRB) developed the PEKPPP system—Public Service Policy Implementation Evaluation and Performance Assessment—as a standardized framework to evaluate how effectively government agencies deliver services. Through clear criteria and measurable performance indicators, PEKPPP seeks to not only assess existing service quality but also foster

continuous improvement through a structured feedback loop. At the heart of the PEKPPP framework is a self-evaluation process that requires government agencies to assess their own practices. Each agency completes a detailed questionnaire aligned with benchmarks such as timeliness, accessibility, procedural simplicity, and staff professionalism. Agencies must also submit supporting documentation and score their performance. This process encourages critical internal reflection, helping organizations identify operational bottlenecks, gaps in training, and areas requiring further development. This study employs a descriptive qualitative case study method, observing self-evaluation activities across several local government offices. Researchers analyzed how staff interpreted questions, selected evidence, and engaged in discussions over scoring decisions. Additionally, document analysis was conducted on official PEKPPP guidelines, evaluation submissions, and follow-up action plans. By triangulating observations with documentation, the research highlights both strengths and limitations in the system's practical implementation.

Findings indicate that most local agencies completed the self-evaluation successfully and derived meaningful insights. Some strengths included streamlined digital services, while challenges included limited staff training and inconsistent performance monitoring. However, data accuracy emerged as a common concern. Overestimation of performance scores was observed, often due to either optimism bias or misunderstanding of the rubric. Moreover, stakeholder involvement remained limited; citizen feedback was often reactive rather than proactive, reducing opportunities for collaborative improvements. In conclusion, PEKPPP demonstrates strong potential as a diagnostic tool for public service delivery. Its structured approach encourages institutional learning and generates actionable insights. Nevertheless, to fully realize its benefits, further efforts are needed to ensure data accuracy, strengthen oversight mechanisms, and broaden stakeholder engagement. Enhancing training, introducing peer review systems, and formalizing citizen participation will support a more robust and trustworthy evaluation process—ultimately leading to better services and progress in Indonesia's bureaucratic reform.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi di Indonesia merupakan langkah strategis untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, dan melayani. Salah satu indikator utama keberhasilan reformasi ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya menjadi hak masyarakat, tetapi juga cerminan dari profesionalisme dan akuntabilitas penyelenggara pemerintahan (Dwiyanto, 2006).

Dalam rangka memperkuat upaya peningkatan mutu pelayanan publik, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) mengembangkan sistem Evaluasi Mandiri Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik dan Penilaian Kinerja, yang dikenal dengan nama PEKPPP. Instrumen ini dirancang sebagai mekanisme penilaian yang dilakukan secara internal oleh setiap instansi pemerintah berdasarkan indikator pelayanan yang telah ditetapkan secara nasional (KemenPANRB, 2022).

PEKPPP hadir sebagai alat untuk mengukur capaian implementasi kebijakan pelayanan publik melalui penilaian mandiri oleh instansi. Evaluasi ini mencakup berbagai aspek penting, antara lain aksesibilitas layanan, ketepatan waktu, kepastian prosedur, profesionalisme SDM, dan pemanfaatan teknologi informasi. Melalui proses ini, instansi diharapkan mampu mengidentifikasi kesenjangan antara kondisi ideal dan kenyataan yang terjadi di lapangan.

Proses evaluasi dilakukan dengan pengisian kuesioner digital, penyusunan dokumen pendukung, dan penilaian kinerja berdasarkan indikator yang telah disusun. Hal ini menjadikan PEKPPP sebagai instrumen

yang tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga reflektif, karena mendorong instansi untuk mengkaji ulang proses bisnis dan pola kerja yang selama ini diterapkan (Widianingsih & Holzhacker, 2015).

Implementasi PEKPPP merupakan bagian dari pendekatan evaluatif yang mendukung prinsip New Public Service (NPS), di mana fokus pelayanan bukan hanya pada efisiensi, tetapi juga pada pelayanan yang inklusif dan partisipatif. Dalam perspektif ini, masyarakat tidak hanya diposisikan sebagai pengguna layanan, tetapi juga sebagai mitra dalam peningkatan kualitas pelayanan publik (Denhardt & Denhardt, 2000).

Meskipun konsep evaluasi mandiri ini memiliki potensi besar untuk mendorong perbaikan layanan, implementasinya di tingkat pemerintah daerah belum sepenuhnya optimal. Beberapa instansi masih menghadapi kendala dalam memahami substansi indikator, terbatasnya sumber daya manusia yang kompeten, serta minimnya dukungan teknologi yang memadai untuk mendukung proses evaluasi (Osborne, 2006).

Selain itu, pelaksanaan PEKPPP sering kali masih bersifat formalitas administratif, di mana proses pengisian kuesioner dilakukan hanya untuk memenuhi kewajiban tanpa analisis mendalam. Hal ini menyebabkan hasil evaluasi kurang mencerminkan kondisi riil pelayanan publik yang dihadapi masyarakat sehari-hari, sehingga rekomendasi perbaikan yang dihasilkan pun menjadi kurang efektif.

Aspek partisipasi masyarakat juga menjadi tantangan tersendiri. Banyak instansi yang belum melibatkan pemangku kepentingan secara aktif dalam proses evaluasi. Padahal, keterlibatan masyarakat, termasuk pengguna layanan, LSM, dan akademisi, sangat penting untuk memastikan

objektivitas penilaian serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang adaptif terhadap kebutuhan nyata (Widianingsih & Holzacker, 2015).

Terdapat pula kecenderungan overrating dalam penilaian mandiri, di mana instansi memberikan skor tinggi atas kinerja mereka tanpa disertai bukti yang memadai. Hal ini bisa terjadi karena bias optimisme, ketidaktahuan terhadap kriteria yang benar, atau keinginan untuk menampilkan citra positif. Tanpa validasi yang memadai, hasil evaluasi berpotensi menyesatkan dan tidak dapat digunakan sebagai dasar perencanaan peningkatan layanan secara akurat.

Namun demikian, berbagai praktik baik juga mulai terlihat, seperti pemanfaatan aplikasi digital untuk mendukung pengumpulan data dan dokumentasi, serta adanya inisiatif dari beberapa daerah untuk membentuk tim evaluasi internal lintas bidang. Hal ini menunjukkan bahwa dengan pendampingan dan pelatihan yang tepat, implementasi PEKPPP dapat menjadi motor penggerak transformasi pelayanan publik yang berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana implementasi Evaluasi Mandiri PEKPPP dilaksanakan di instansi pemerintah

daerah, serta menilai sejauh mana evaluasi ini berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan evaluasi pelayanan publik dan kontribusi praktis bagi pemerintah daerah dalam memperkuat kapasitas kelembagaan serta membangun budaya evaluatif yang berorientasi pada hasil.

Untuk memperoleh gambaran yang objektif dan terstruktur mengenai pelaksanaan Evaluasi Mandiri PEKPPP pada instansi pemerintah daerah, dilakukan penilaian berdasarkan sejumlah aspek dan prinsip/indikator yang telah ditetapkan oleh Kementerian PANRB. Setiap indikator memiliki bobot tertentu yang mencerminkan tingkat kepentingannya dalam mendukung kualitas pelayanan publik. Penilaian dilakukan dengan memberikan nilai atas pemenuhan setiap indikator, yang kemudian dihitung menjadi indeks kinerja. Tabel berikut menyajikan rekapitulasi hasil evaluasi berdasarkan kode aspek prinsip/ indikator, bobot indikator, nilai yang diperoleh serta indeks akhir masing – masing aspek.

Tabel 1. Tabel Hasil Evaluasi Mandiri Pelayanan Publik Berdasarkan Kode Aspek dan Indikator PEKPPP

Kode Aspek	Prinsip/Indikator	Bobot Indikator	Nilai	Indeks
a.1	Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.	17%		
a.2	Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.	14%		
a.3	Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery	7%		

a.4	Telah dilakukan peninjauan ulang secara berkala terhadap Standar Pelayanan.	14%		
a.5	Pemenuhan siklus Maklumat Pelayanan (ketersediaan, penetapan, dan publikasi)	10%		
a.6	SKM yang dilaksanakan	17%		
a.7	Jumlah media publikasi hasil SKM.	7%		
a.8	Persentase rencana tindak lanjut hasil SKM yang telah selesai ditindaklanjuti	7%		
a.9	Kecepatan tindak lanjut hasil SKM seluruh jenis pelayanan	7%		
b.10	Tersedia waktu pelayanan yang memudahkan pengguna layanan.	10%		
b.11	Tersedia Kode Etik dan Kode Perilaku Pelaksana dan/atau Budaya Pelayanan di lingkungan instansi.	20%		
b.12	Tersedia mekanisme yang dibangun untuk menjaga dan meningkatkan motivasi kerja Pelaksana pelayanan	20%		
b.13	Tersedia kriteria pemberian penghargaan bagi pegawai yang berprestasi.	20%		
b.14	Tersedia pelaksana yang menerapkan budaya pelayanan	30%		
c.15	Tersedia tempat parkir dengan fasilitas pendukung yang memadai	15%		
c.16	Tersedia ruang tunggu dengan fasilitas wajib dan pelengkap	23%		
c.17	Tersedia sarana toilet pengguna layanan yang layak pakai	20%		
c.18	Tersedia sarana prasarana bagi pengguna layanan kelompok rentan	20%		
c.19	Tersedia sarana prasarana penunjang.	11%		
c.20	Sarana Front Office (FO) Informasi di unit layanan.	11%		
d.21	Tersedia sistem informasi pelayanan publik untuk informasi publik	30%		
d.22	Tersedia sistem informasi pelayanan publik pendukung operasional pelayanan	20%		
d.23	Kualitas penggunaan SIPP Elektronik (Website/aplikasi).	20%		
d.24	Pemutakhiran data dan informasi kanal digital.	30%		

e.25	Tersedia sarana konsultasi dan pengaduan secara tatap muka yang berkualitas	20%		
e.26	Tersedia sarana dan media konsultasi serta pengaduan yang bisa dimanfaatkan semua lapisan masyarakat.	25%		
e.27	Tersedia akuntabilitas hasil konsultasi dan/atau pengaduan.	25%		
e.28	Tersedia tindak lanjut atas konsultasi dan pengaduan dari semua lapisan masyarakat.	30%		
f.29	Penciptaan Inovasi Pelayanan Publik.	50%		
f.30	Sumber daya yang mendukung keberlanjutan Inovasi Pelayanan Publik.	50%		
g.31	Tersedia sistem antrian untuk menunjang pelayanan.	100%		

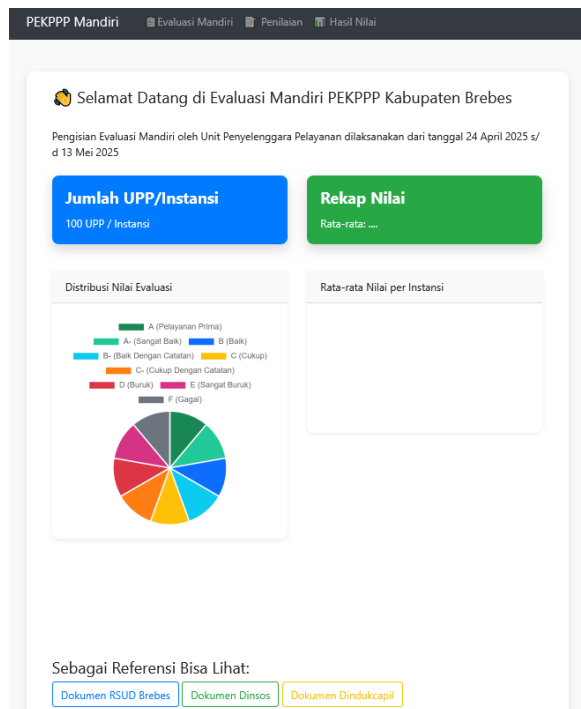
Tabel II. Tabel Rekapitulasi Penilaian Evaluasi Mandiri PEKPPP

NO	KOMPONEN	NILAI	KATEGORI
1	Kebijakan Pelayanan		
2	Profesionalisme Sdm		
3	Sarana Prasarana		
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik		
5	Konsultasi Dan Pengaduan		
6	Inovasi		
Nilai IPP			

Tabel tersebut diatas menyajikan hasil penilaian lapangan terhadap pelaksanaan Evaluasi Mandiri PEKPPP yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) di lingkungan Pemerintah Daerah. Penilaian ini mencakup enam komponen utama yang menjadi aspek evaluasi, yaitu: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi. Setiap komponen dinilai berdasarkan observasi langsung dan dikategorikan sesuai dengan tingkat pencapaian yang telah diraih. Hasil dari

masing-masing komponen dihimpun untuk menghitung Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) secara keseluruhan.

Gambar I
Dashboard Evaluasi Mandiri Kabupaten Brebes



Sumber : <https://s.id/Evaluasi-PEKPPP25>

Dashboard ini berfungsi sebagai pusat informasi pelaksanaan Evaluasi Mandiri PEKPPP secara real time. Tujuannya adalah meningkatkan transparansi, mempercepat pemantauan, dan menyediakan contoh referensi untuk instansi lain agar penyusunan evaluasi lebih seragam dan tepat sasaran.

Gambar II
Menu Evaluasi Mandiri

PEKPPP Mandiri | Evaluasi Mandiri | Penilaian | Hasil Nilai

Form Evaluasi PEKPPP

Nama Instansi

Pilih Instansi

A Standar Pelayanan | B SDM | C Sarana Prasarana | D Sistem Informasi | E Konsultasi & Pengaduan | F Inovasi

a.1 Tersedia Standar Pelayanan (SP) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
Bukti Dukung menggunakan link

a.2 Proses penyusunan dan perubahan SP telah melibatkan unsur masyarakat.
Bukti Dukung menggunakan link

a.3 Jumlah media publikasi untuk komponen service delivery
Bukti Dukung menggunakan link

Sumber : <https://s.id/Evaluasi-PEKPPP25>

Menu **Evaluasi Mandiri** yang terlihat pada bagian atas dashboard aplikasi PEKPPP Mandiri Kabupaten Brebes merupakan salah satu fitur utama dalam sistem ini. Menu ini berfungsi sebagai **akses masuk bagi Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP)** untuk melakukan **pengisian dan pengunggahan data evaluasi mandiri** sesuai pedoman PEKPPP dari Kementerian PANRB.

Gambar III
Menu Penilaian



Sumber : <https://s.id/Evaluasi-PEKPPP25>

Menu **Penilaian** dalam aplikasi **Evaluasi Mandiri PEKPPP Kabupaten Brebes** adalah fitur yang digunakan oleh **admin atau tim evaluator** untuk melakukan **verifikasi dan validasi** terhadap hasil evaluasi mandiri yang telah diisi oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP). Menu ini berfungsi untuk memastikan bahwa setiap indikator yang dinilai telah sesuai dengan bukti dukung dan standar yang ditetapkan oleh KemenPANRB.

TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka berfungsi sebagai landasan teoritis dalam penelitian, dengan mengkaji konsep pelayanan publik, reformasi birokrasi, evaluasi kinerja, dan peran partisipasi masyarakat. Bagian ini membantu peneliti memahami

perkembangan studi sebelumnya serta membangun dasar analisis dalam menelaah implementasi Evaluasi Mandiri PEKPPP pada instansi pemerintah daerah.

1. Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi

Pelayanan publik merupakan fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dasar warga negara. Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang berkualitas merupakan wujud nyata dari tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), mencerminkan akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Reformasi birokrasi di Indonesia menempatkan perbaikan pelayanan publik sebagai prioritas utama untuk mengurangi praktik KKN (korupsi, kolusi, nepotisme) dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah (Winarno, 2012).

Sejalan dengan semangat reformasi birokrasi, pemerintah mendorong pelayanan yang berorientasi pada masyarakat (*citizen-centric*), mengedepankan kecepatan, keterjangkauan, dan kepastian layanan. Model pelayanan ini sesuai dengan pendekatan *New Public Service* (Denhardt & Denhardt, 2000), yang menekankan pelayanan kepada warga negara sebagai mitra, bukan sebagai pelanggan pasif.

2. Evaluasi Kinerja dan Self-Assessment dalam Sektor Publik

Evaluasi kinerja dalam sektor publik memiliki peran penting sebagai alat kontrol dan umpan balik untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Evaluasi mandiri (*self-assessment*) adalah metode yang

digunakan organisasi publik untuk menilai sendiri sejauh mana kebijakan, program, dan prosedur telah dijalankan sesuai standar (Osborne, 2006).

Menurut Bouckaert dan Halligan (2008), evaluasi kinerja yang dilakukan secara sistematis dapat membantu organisasi sektor publik memahami kekuatan dan kelemahan internalnya, serta mendorong perubahan yang berbasis data. Evaluasi mandiri juga memperkuat budaya akuntabilitas internal dan meningkatkan komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

3. Sistem PEKPPP (Evaluasi Mandiri Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Publik)

PEKPPP merupakan instrumen yang dikembangkan KemenPANRB untuk mengevaluasi pelaksanaan kebijakan pelayanan publik dan penilaian kinerja secara internal di lingkungan instansi pemerintah. Berdasarkan Pedoman Umum PEKPPP (KemenPANRB, 2022), terdapat enam aspek utama yang dievaluasi, yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana prasarana, sistem informasi, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan.

Proses ini dilakukan dengan cara pengisian kuesioner digital, dokumentasi bukti dukung, dan analisis terhadap pencapaian indikator. Tujuan utamanya adalah mendorong refleksi internal dan perbaikan layanan berbasis data. Studi oleh Widianingsih dan Holzhacker (2015) menunjukkan bahwa ketika evaluasi mandiri dijalankan secara serius dan sistematis, hasilnya mampu mengidentifikasi kesenjangan implementasi serta membuka ruang untuk pembelajaran organisasi.

4. Tantangan Implementasi Evaluasi Mandiri di Pemerintah Daerah

Meskipun PEKPPP telah memiliki kerangka evaluasi yang baku, tantangan dalam implementasi di daerah masih signifikan. Banyak instansi menghadapi kendala seperti rendahnya kapasitas SDM, kurangnya pemahaman terhadap indikator, serta minimnya dukungan sistem informasi yang terintegrasi (Siregar, 2021). Hasil penelitian Lestari dan Harijanti (2020) menyebutkan bahwa sebagian besar instansi melakukan pengisian secara normatif tanpa refleksi mendalam, sehingga hasil evaluasi tidak maksimal dalam memetakan masalah layanan yang sebenarnya.

Di samping itu, masih terbatasnya partisipasi publik dalam proses evaluasi turut melemahkan obyektivitas penilaian. Keterlibatan masyarakat masih bersifat pasif, seperti penyampaian keluhan melalui kotak saran, bukan melalui mekanisme partisipatif seperti survei kepuasan atau forum konsultatif (Puspitasari & Sitorus, 2019).

5. Strategi Penguatan Evaluasi Mandiri PEKPPP

Untuk meningkatkan efektivitas implementasi PEKPPP, diperlukan strategi penguatan di berbagai aspek. Pelatihan SDM mengenai interpretasi indikator dan validasi data menjadi kebutuhan utama. Selain itu, pembentukan tim evaluasi lintas bidang serta peer review antar instansi dapat mendorong obyektivitas hasil (KemenPANRB, 2022).

Lebih lanjut, integrasi teknologi dalam sistem evaluasi juga penting,

seperti melalui aplikasi PEKPPP digital, dashboard monitoring, dan integrasi dengan SPBE. Studi oleh Putri et al. (2021) menunjukkan bahwa digitalisasi proses evaluasi mempercepat analisis data dan memperkuat akuntabilitas publik.

6. Partisipasi Publik dalam Evaluasi Pelayanan

Menurut paradigma *collaborative governance*, pelayanan publik yang berkualitas lahir dari sinergi antara pemerintah dan masyarakat. Partisipasi warga dalam evaluasi memberikan perspektif eksternal yang memperkaya analisis internal. Arnstein (1969) dalam konsep *Ladder of Citizen Participation* menekankan bahwa keterlibatan yang bermakna harus bersifat aktif dan sejajar, bukan simbolis.

Oleh karena itu, mekanisme partisipatif seperti forum warga, survei kepuasan masyarakat, dan audit sosial menjadi instrumen yang relevan untuk diterapkan dalam PEKPPP. Hal ini sejalan dengan pendekatan *co-production* yang mengajak masyarakat ikut terlibat dalam mendesain dan mengevaluasi pelayanan publik (Brandsen & Honingh, 2016).

7. Pelayanan Publik Berbasis Data dan Inovasi

Salah satu dimensi penting dalam PEKPPP adalah inovasi dalam pelayanan publik. Pelayanan berbasis data mendorong pengambilan keputusan yang lebih tepat dan akurat. Pemerintah daerah yang mampu mengembangkan dashboard pelayanan, sistem pengaduan online, dan aplikasi layanan publik menunjukkan peningkatan signifikan dalam efisiensi dan kepuasan

pengguna (Wicaksono & Setiawan, 2020).

Inovasi bukan hanya pada penggunaan teknologi, tetapi juga pada pendekatan kelembagaan, seperti pembentukan unit layanan terpadu, biro konsultasi layanan, hingga kerja sama dengan pihak ketiga (publik-swasta-masyarakat).

8. Penelitian Terdahulu Terkait Evaluasi Pelayanan

Beberapa studi sebelumnya telah mengulas implementasi evaluasi pelayanan publik. Widianingsih dan Holzhacker (2015) dalam kajiannya menyebutkan bahwa keberhasilan evaluasi sangat ditentukan oleh komitmen pimpinan instansi, serta kemampuan internal untuk membaca indikator dengan benar. Sementara itu, studi oleh Nurhayati (2022) menekankan pentingnya pendekatan yang adaptif dan fleksibel terhadap dinamika pelayanan yang terus berkembang.

Hasil-hasil studi ini memperkuat posisi PEKPPP sebagai instrumen penting yang memerlukan penguatan baik dari sisi regulasi, sumber daya, maupun teknologi pendukungnya.

METODA ANALISA

Penelitian ini menggunakan pendekatan **mixed methods**, yaitu gabungan antara pendekatan **kualitatif** dan **kuantitatif**, untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi Evaluasi Mandiri PEKPPP dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintah daerah. Pendekatan ini dipilih agar dapat menggali kedalaman informasi melalui data kualitatif serta mengukur

kecenderungan dan korelasi antarvariabel secara statistik melalui data kuantitatif.

1. Pendekatan Kualitatif

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menggali secara mendalam proses implementasi PEKPPP, termasuk dinamika internal organisasi, pemahaman aparatur terhadap indikator evaluasi, serta hambatan dan strategi yang digunakan selama pelaksanaan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui **wawancara mendalam**, **observasi langsung**, dan **analisis dokumen** terkait hasil evaluasi mandiri, laporan kinerja, serta dokumen pendukung dari instansi yang diteliti.

Analisis data kualitatif dilakukan menggunakan model interaktif **Miles dan Huberman (1994)** yang mencakup proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan teknik **triangulasi sumber dan metode**, serta **member check** untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh dari informan.

2. Pendekatan Kuantitatif

Pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel seperti pemahaman terhadap indikator PEKPPP, partisipasi stakeholder, dan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui **penyebaran kuesioner** kepada aparatur pemerintah dan pengguna layanan yang telah terlibat dalam proses evaluasi mandiri.

Data yang diperoleh dari kuesioner dianalisis menggunakan statistik deskriptif untuk mengetahui persebaran jawaban responden, serta **analisis regresi linier sederhana** atau **regresi berganda** untuk mengetahui

hubungan dan pengaruh antarvariabel menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS. Uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebelum analisis untuk menjamin keakuratan data.

Dengan menggabungkan kedua pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat menggambarkan secara menyeluruh bagaimana Evaluasi Mandiri PEKPPP diimplementasikan dan sejauh mana kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif memberikan pemahaman kontekstual, sementara pendekatan kuantitatif memberikan bukti empiris yang mendukung temuan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Evaluasi Mandiri PEKPPP di lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes telah melibatkan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) dalam proses pengisian indikator dan pengumpulan bukti dukung berdasarkan panduan dari KemenPANRB. Dari total 100 UPP, seluruhnya telah menyelesaikan proses evaluasi mandiri dalam rentang waktu yang ditentukan, yaitu 24 April hingga 13 Mei 2025. Data dikumpulkan melalui aplikasi PEKPPP Mandiri yang memfasilitasi input data, verifikasi, dan rekapitulasi nilai.

Berdasarkan hasil rekapitulasi, sebagian besar UPP menunjukkan capaian yang baik dalam indikator Kebijakan Pelayanan dan Sistem Informasi Pelayanan Publik. Hal ini ditandai dengan tersedianya dokumen standar pelayanan, maklumat pelayanan, serta penggunaan platform digital dalam penyebaran informasi publik. Namun, dalam indikator Konsultasi dan Pengaduan serta Profesionalisme SDM,

ditemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam mekanisme umpan balik masih minim dan belum semua petugas pelayanan mengikuti pelatihan secara berkala.

Dari distribusi nilai, diperoleh hasil bahwa 30% instansi mendapatkan kategori A- (Sangat Baik), 45% masuk dalam kategori B (Baik), dan sisanya tersebar di kategori C+ hingga D. Evaluator mencatat adanya beberapa kesenjangan antara nilai yang diinput oleh UPP dan bukti pendukung yang tersedia. Hal ini menunjukkan perlunya pemahaman yang lebih mendalam terhadap instrumen evaluasi serta pentingnya validasi oleh pihak eksternal atau evaluator independen.

Dalam aspek Inovasi, beberapa instansi menonjol dengan menghadirkan layanan berbasis aplikasi mobile dan sistem antrean digital, namun belum diimbangi dengan pelaporan kinerja berbasis data yang kuat. Kondisi ini mengindikasikan bahwa inovasi belum sepenuhnya terintegrasi ke dalam sistem manajemen mutu pelayanan publik.

Dari hasil observasi lapangan dan dokumentasi, ditemukan bahwa proses evaluasi mandiri telah mendorong instansi untuk melakukan refleksi internal terhadap kinerja layanannya. Beberapa UPP secara aktif merevisi SOP dan menyusun rencana tindak lanjut pasca-evaluasi, menunjukkan adanya transformasi menuju budaya kerja yang lebih evaluatif dan berbasis hasil.

Namun demikian, implementasi PEKPPP juga menghadapi sejumlah tantangan, seperti ketidaksesuaian bukti dukung, perbedaan persepsi terhadap indikator, serta keterbatasan kapasitas SDM dalam mengisi dan memahami instrumen evaluasi. Oleh karena itu,

dibutuhkan pelatihan lanjutan dan pendampingan teknis secara berkala agar pelaksanaan evaluasi mandiri dapat berjalan optimal dan berkelanjutan.

Selain itu, partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan masih bersifat pasif. Keterlibatan masyarakat baru sebatas sebagai pengadu, belum sebagai mitra dalam perbaikan pelayanan. Padahal, prinsip pelayanan publik modern menekankan pentingnya kolaborasi antara pemerintah dan warga dalam desain dan evaluasi layanan.

Secara keseluruhan, Evaluasi Mandiri PEKPPP terbukti menjadi instrumen yang efektif dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama jika dijalankan dengan integritas, keterbukaan, dan dukungan teknis yang memadai.

Ke depan, hasil evaluasi mandiri ini diharapkan tidak hanya menjadi laporan administratif, melainkan menjadi pijakan nyata dalam perbaikan pelayanan secara sistematis dan terukur.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Evaluasi Mandiri PEKPPP telah diimplementasikan secara menyeluruh di lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes dengan melibatkan seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP). Proses evaluasi ini memberikan gambaran objektif terhadap pelaksanaan kebijakan dan kinerja pelayanan publik melalui pemenuhan indikator yang telah ditetapkan oleh KemenPANRB.

Implementasi evaluasi mandiri mendorong UPP untuk melakukan perbaikan internal, khususnya dalam penyusunan dokumen kebijakan pelayanan, peningkatan kapasitas SDM, dan pengembangan sistem informasi

pelayanan publik. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan seperti kurangnya validitas bukti dukung, keterbatasan pemahaman terhadap indikator, serta belum optimalnya partisipasi masyarakat dalam proses evaluasi.

Secara umum, evaluasi ini telah berkontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini tercermin dari capaian nilai mayoritas UPP yang berada dalam kategori “Baik” hingga “Sangat Baik”, serta adanya inisiatif perbaikan dan inovasi layanan pasca evaluasi. Evaluasi Mandiri PEKPPP juga memperkuat budaya kerja yang berbasis refleksi dan hasil di lingkungan instansi pemerintah daerah.

Dengan demikian, Evaluasi Mandiri PEKPPP dapat menjadi instrumen strategis dalam memperkuat sistem pengawasan internal dan mendorong reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik jika didukung dengan pelatihan, pendampingan teknis, serta komitmen pimpinan dan partisipasi aktif masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan kontribusi dalam penyelesaian penelitian ini. Terima kasih yang mendalam disampaikan kepada keluarga tercinta yang senantiasa memberikan dorongan, semangat, dan motivasi yang tiada henti, baik secara moral maupun material, yang memungkinkan penulis untuk menyelesaikan penelitian ini dengan baik.

Penulis juga menyampaikan apresiasi kepada para responden dari Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi

dalam kegiatan evaluasi dan berbagi informasi yang sangat berharga. Terima kasih juga disampaikan kepada para pembimbing, rekan sejawat, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu atas dukungan moril dan akademik yang telah diberikan.

Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi nyata bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dan pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat daerah.

DAFTAR PUSTAKA

- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bouckaert, G., & Halligan, J. (2008). *Managing Performance: International Comparisons*. Routledge.
- Brandsen, T., & Honingh, M. (2016). Distinguishing Different Types of Coproduction: A Conceptual Analysis Based on the Classical Definitions. *Public Administration Review*, 76(3), 427–435.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2000). The New Public Service: Serving Rather Than Steering. *Public Administration Review*, 60(6), 549–559.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- KemenPANRB. (2022). *Pedoman Umum PEKPPP*. Jakarta: KemenPANRB.
- Lestari, D., & Harijanti, S. D. (2020). *Evaluasi Kebijakan Pelayanan Publik*

- di Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 45–58.
- Nurhayati, E. (2022). Refleksi Pelaksanaan Evaluasi Pelayanan Publik: Studi Kasus Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(2), 101–110.
- Osborne, S. P. (2006). The New Public Governance? *Public Management Review*, 8(3), 377–387.
- Puspitasari, D., & Sitorus, T. (2019). Partisipasi Publik dalam Pelayanan Publik di Era Digital. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(1), 77–86.
- Putri, A. M., et al. (2021). Digitalisasi Layanan Publik dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal E-Government Indonesia*, 5(2), 65–72.
- Siregar, A. (2021). Implementasi Evaluasi Pelayanan Publik: Tantangan Pemerintah Daerah. *Jurnal Birokrasi dan Kebijakan Publik*, 15(3), 123–134.
- Widianingsih, I., & Holzhacker, R. (2015). Democratic Governance in Indonesia. *International Journal of Public Administration*, 38(10), 713–720.
- Wicaksono, D., & Setiawan, B. (2020). Inovasi Layanan Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Transformasi Administrasi*, 8(2), 89–99.
- Winarno, B. (2012). *Kebijakan Publik: Teori dan Proses*. Yogyakarta: CAPS.