

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada hakikatnya merupakan rangkaian layanan dasar yang diselenggarakan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan masyarakat sekaligus menjamin pemenuhan hak-hak warga negara. Baik pada tingkat pemerintahan pusat maupun daerah, kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kinerja serta keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Oleh sebab itu, upaya peningkatan mutu pelayanan publik ditempatkan sebagai salah satu sasaran strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Kondisi tersebut sejalan dengan tuntutan masyarakat Indonesia, khususnya masyarakat Kota Sidoarjo, yang mengharapkan pelayanan pemerintah yang lebih efektif, transparan, dan tanggap terhadap kebutuhan publik. Dengan demikian, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas tidak hanya merupakan kewajiban pemerintah, melainkan juga menjadi ukuran utama keberhasilan penerapan tata kelola pemerintahan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, seluruh rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dianggap sebagai pelayanan publik. Pelayanan ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan layanan administratif yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik kepada setiap

warga negara dan penduduk. Pelaksanaan pelayanan yang efektif dapat dicapai jika layanan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat, mudah diakses, memiliki kualitas yang memadai, dan biayanya terjangkau. Dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diharapkan penyelenggara pelayanan publik, khususnya pemerintah desa, yang merupakan lembaga pemerintah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam memberikan layanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental yang melekat pada tugas dan kewajiban instansi pemerintah sebagai pihak yang memiliki otoritas dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik secara profesional dan akuntabel, dengan berlandaskan pada standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam ketentuan peraturan perundang-undangan. Upaya tersebut bertujuan untuk menjamin pemenuhan kebutuhan serta kepentingan masyarakat secara efektif dan optimal. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kinerja aparatur pemerintah dalam menjalankan peran dan fungsinya sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 dirumuskan sebagai pedoman pelaksanaan pemantauan terhadap kinerja unit-unit penyelenggara pelayanan publik. Regulasi ini dimaksudkan untuk menghasilkan gambaran yang menyeluruh mengenai kondisi dan capaian kinerja pelayanan publik, sekaligus menjadi dasar dalam penyusunan upaya perbaikan yang berkelanjutan guna meningkatkan mutu pelayanan. Dengan demikian, kebijakan tersebut berperan sebagai instrumen strategis pemerintah

dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada seluruh instansi penyelenggara pelayanan di Indonesia.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berjalan secara efektif, efisien, serta dapat dipertanggungjawabkan merupakan unsur penting dalam menunjang keberhasilan pembangunan nasional dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Sehubungan dengan hal tersebut, dibutuhkan mekanisme pemantauan dan evaluasi yang dilakukan secara terencana, sistematis, dan berkelanjutan terhadap kinerja para penyelenggara pelayanan publik (Mulia Dinda & Prathama, 2024).

PEKPPP merupakan mekanisme penilaian yang dilaksanakan secara terencana dan sistematis terhadap Organisasi Perangkat Daerah dalam kurun waktu yang telah ditentukan untuk menghasilkan nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) (Ristia Rafani & Lubis, 2024). Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) dimaksudkan untuk mendorong peningkatan kualitas layanan dan pengembangan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil penilaian ini digunakan sebagai dasar untuk menentukan faktor-faktor yang berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik (Lestari & Utama, 2024).

Tabel 1. 1 indikator dan bobot nilai PEKPPP

ASPEK	BOBOT NILAI
Kebijakan pelayanan	24%
Profesionalisme Sumber Daya Manusia	25%
Sarana dan Prasarana	18%
SIPPN (Sistem Informasi Pelayanan Publik)	11%
Konsultasi dan Pengaduan	10%
Inovasi	12%

Sumber: pedoman menpan rb nomor 5 tahun 2023

Perbedaan dalam persentase penilaian yang diberikan pada setiap indikator menunjukkan bahwa ada penetapan prioritas tertentu dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator kebijakan pelayanan dan profesionalisme sumber daya manusia memperoleh bobot tertinggi, menunjukkan bahwa kualitas aparatur dan kejelasan kebijakan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik. Pelayanan publik yang efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat dapat dicapai melalui kombinasi indikator lain yang saling melengkapi, seperti inovasi, mekanisme konsultasi dan pengaduan, sarana dan prasarana, dan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN).

Tabel 1. 2 Kategori Nilai PEKPPP

RANGE NILAI	KATEGORI	MAKNA	KETERANGAN
0 – 1,00	F	Gagal	Unit pelayanan yang memperoleh nilai tersebut ditetapkan sebagai sasaran utama pembinaan guna meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk	Unit pelayanan yang memperoleh nilai tersebut ditetapkan sebagai fokus utama pembinaan guna meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.
1,51 – 2,00	D	Buruk	Unit pelayanan yang memperoleh nilai tersebut ditetapkan sebagai prioritas dalam kegiatan pembinaan guna meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.
2,01 – 2,50	C-	Cukup (Dengan Catatan)	Kapasitas sumber daya manusia yang masih terbatas, ketersediaan sarana dan prasarana yang belum lengkap dan kurang memadai, penggunaan sistem informasi yang sebagian besar dilakukan secara manual, dan kurangnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan adalah semua contoh bagaimana unit pelayanan belum melaksanakan kebijakan pelayanan publik secara optimal.
2,51 – 3,00	C	Cukup	Unit pelayanan tersebut belum melaksanakan kebijakan pelayanan publik sepenuhnya. Selain itu, kapasitas sumber daya manusia masih perlu ditingkatkan, sarana dan prasarana belum mencukupi, dan inovasi belum disesuaikan dengan kebutuhan saat ini.

3,01 – 3,50	B-	Baik(Dengan Catatan)	Beberapa ketentuan kebijakan pelayanan telah diterapkan oleh unit pelayanan, tetapi tidak sepenuhnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dari segi sarana dan prasarana, kondisi yang tersedia tergolong memadai, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan. Selain itu, unit pelayanan telah melakukan berbagai inovasi, tetapi implementasinya belum optimal.
3,51 – 4,00	B	Baik	Unit pelayanan telah melaksanakan kebijakan pelayanan, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya selaras dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Meskipun demikian, unit tersebut telah didukung oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai serta memiliki berbagai bentuk inovasi, tetapi inovasi tersebut belum dimanfaatkan dan diimplementasikan secara maksimal.
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik	Pada dasarnya, unit pelayanan telah melakukan semua aspek penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, tetapi ada beberapa kekurangan dalam pelaksanaan beberapa indikator.
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima	unit pelayanan yang telah melaksanakan seluruh elemen penyelenggaraan pelayanan publik secara efektif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

sumber: pedoman menpan rb nomor 5 tahun 2023

Tabel 1.2 tersebut menggambarkan secara menyeluruh rentang skor beserta kategori penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik yang diperoleh melalui Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Rentang nilai ini berfungsi sebagai perangkat evaluasi yang tersusun secara sistematis untuk mengukur tingkat penerapan prinsip-prinsip fundamental pelayanan publik oleh unit pelayanan, baik pada tingkat pusat maupun daerah. Prinsip-prinsip tersebut meliputi efektivitas, efisiensi, transparansi, partisipasi, dan akuntabilitas sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta peraturan pelaksanaannya. Selain berperan sebagai alat penilaian administratif, rentang nilai dalam tabel ini memiliki signifikansi strategis dalam memetakan tingkat kematangan kelembagaan

penyelenggara pelayanan publik. Melalui kategori penilaian tersebut, pemerintah dapat mengidentifikasi unit pelayanan yang memerlukan pembinaan, pendampingan, maupun intervensi kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan. Sementara itu, unit pelayanan yang memperoleh nilai tinggi dapat dijadikan rujukan praktik terbaik (best practice) dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan prima.

Penilaian kinerja melalui PEKPPP memberikan bukti nyata tentang seberapa efektif pelaksanaan kebijakan pelayanan publik di lapangan. Penilaian ini menunjukkan betapa pentingnya komponen sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur, pemanfaatan sistem informasi, dan penerapan inovasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, tabel tersebut mencantumkan kategori penilaian yang tidak hanya bersifat deskriptif tetapi juga memiliki tujuan diagnostik dan normatif. Hasil penilaian ini digunakan sebagai dasar untuk membangun strategi untuk meningkatkan kinerja dan reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik.

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi terbesar di Indonesia dengan Surabaya sebagai ibukotanya, yang terletak di wilayah timur Pulau Jawa. Provinsi ini memiliki peranan strategis dalam pembangunan nasional melalui kontribusinya di bidang budaya, perekonomian, serta upayanya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Tabel 1. 3 Nilai IPP Provinsi Jawa Timur

TAHUN	NILAI IPP
2023	4,36
2024	4,63
2025	4,75

Sumber: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2026

Tabel 1.3 di atas adalah salah satu bentuk nyata dari upaya pencapaian Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang diraih oleh Provinsi Jawa Timur. Berdasarkan hasil Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik terbaru, Jawa Timur berhasil meraih nilai IPP sebesar 4,75 pada tahun 2025, yang dikategorikan sebagai *A (Prima)* dan menempatkan provinsi ini sebagai yang terbaik secara nasional di antara seluruh pemerintah provinsi di Indonesia. Nilai tersebut menunjukkan tren peningkatan yang konsisten dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, di mana IPP Jatim masih berada di angka 4,36 pada 2023 dan 4,63 pada 2024. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Jawa Timur terus mengalami perbaikan dalam berbagai aspek, termasuk kecepatan layanan, keterbukaan informasi, respons terhadap pengaduan masyarakat, dan inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah provinsi.

Jawa Timur adalah provinsi terbesar kedua di Indonesia dari segi jumlah penduduk dan luas wilayah administratif, hanya kalah dari Jawa Barat. Dengan struktur pemerintahan daerah yang rumit, provinsi ini memiliki 38 wilayah administratif, terdiri dari 29 kabupaten dan 9 kota. Tabel berikut menunjukkan peringkat dan nilai masing-masing kabupaten dan kota di Jawa Timur berdasarkan Indeks Pelayanan Publik (IPP).

Tabel 1. 4 Nilai IPP Kota/Kabupaten di Provinsi Jawa Timur Tahun 2025

No.	Kabupaten/Kota	Nilai IPP	No.	Kabupaten/Kota	Nilai IPP
1	Kota Surabaya	4,84	20	Kabupaten Sidoarjo	4,55
2	Kota Pasuruan	4,71	21	Kabupaten Pacitan	4,52
3	Kota Madiun	4,71	22	Kabupaten Madiun	4,50
4	Kota Blitar	4,69	23	Kabupaten Sampang	4,49
5	Kabupaten Jombang	4,69	24	Kota Probolinggo	4,47
6	Kabupaten Bojonegoro	4,68	25	Kabupaten Lumajang	4,47
7	Kabupaten Jember	4,68	26	Kabupaten Ngawi	4,46
8	Kabupaten Kediri	4,67	27	Kabupaten Sumenep	4,44
9	Kabupaten Magetan	4,67	28	Kabupaten Trenggalek	4,43
10	Kota Mojokerto	4,67	29	Kabupaten Mojokerto	4,38
11	Kota Kediri	4,66	30	Kabupaten Gresik	4,35
12	Kabupaten Tulungagung	4,66	31	Kabupaten Lamongan	4,32
13	Kabupaten Banyuwangi	4,66	32	Kabupaten Pasuruan	4,27
14	Kota Malang	4,64	33	Kabupaten Malang	4,16
15	Kota Batu	4,62	34	Kabupaten Bondowoso	4,15
16	Kabupaten Pamekasan	4,62	35	Kabupaten Tuban	4,14
17	Kabupaten Nganjuk	4,61	36	Kabupaten Blitar	4,12
18	Kabupaten Ponorogo	4,59	37	Kabupaten Situbondo	4,02
19	Kabupaten Probolinggo	4,59	38	Kabupaten Bangkalan	3,78

Sumber: Keputusan MENPAN RB Nomor 3 Tahun 2026.

Berdasarkan tabel 1.4 di atas menunjukkan Indeks Pelayanan Publik (IPP) kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2025, terlihat adanya variasi capaian kinerja pelayanan publik antar daerah. Kota Surabaya menempati posisi tertinggi dengan nilai IPP sebesar 4,84, yang menunjukkan tingkat kualitas pelayanan publik yang sangat baik dan relatif konsisten. Capaian tinggi juga ditunjukkan oleh sejumlah kota lain seperti Kota Pasuruan, Kota Madiun, dan Kota Blitar, yang secara umum merefleksikan keunggulan daerah perkotaan dalam aspek kapasitas birokrasi, ketersediaan sumber daya, serta pemanfaatan inovasi pelayanan publik. Sebaliknya, beberapa kabupaten berada pada kelompok nilai IPP yang lebih rendah, seperti Kabupaten Bangkalan dengan nilai 3,78, yang mengindikasikan masih adanya tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Secara umum, daerah dengan nilai IPP di atas 4,60 dapat dikategorikan memiliki kinerja pelayanan publik yang baik hingga sangat baik, ditandai oleh pemenuhan standar pelayanan, kepatuhan terhadap regulasi, serta tingkat kepuasan masyarakat yang relatif tinggi. Sementara itu, daerah dengan nilai IPP di bawah 4,50 masih memerlukan upaya penguatan, terutama dalam hal konsistensi implementasi standar pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta optimalisasi sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

Kabupaten Sidoarjo, yang berada pada peringkat ke-20 dengan nilai IPP Nasional sebesar 4,55, menempati posisi menengah dalam peta kinerja pelayanan publik di Jawa Timur. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum Kabupaten Sidoarjo telah mampu memenuhi sebagian besar indikator penilaian pelayanan publik, namun belum mencapai kategori sangat baik sebagaimana daerah-daerah dengan nilai IPP di atas 4,60. Kondisi ini dapat dipahami mengingat karakteristik Sidoarjo sebagai daerah penyangga metropolitan Surabaya yang memiliki beban pelayanan publik cukup tinggi, baik dari sisi jumlah penduduk, dinamika ekonomi, maupun mobilitas masyarakat.

Capaian IPP Kabupaten Sidoarjo mengindikasikan bahwa sistem pelayanan publik telah berjalan relatif efektif, terutama dalam aspek aksesibilitas layanan dan keberadaan standar operasional prosedur. Namun, masih terdapat ruang perbaikan, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna, percepatan waktu layanan, serta penguatan inovasi berbasis teknologi informasi. Tekanan kebutuhan masyarakat perkotaan yang semakin kompleks menuntut pemerintah daerah untuk terus melakukan pembaruan dalam tata kelola

pelayanan publik agar mampu bersaing dengan kota-kota lain di Jawa Timur yang memiliki nilai IPP lebih tinggi.

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kabupaten Sidoarjo merupakan wujud komitmen Pemerintah Daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Kegiatan ini dilaksanakan sebagai langkah strategis untuk menilai sejauh mana unit-unit pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah mengimplementasikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang efektif, efisien, responsif, dan berkeadilan. Melalui pelaksanaan PEKPPP, pemerintah daerah dapat memperoleh data dan informasi yang komprehensif mengenai capaian kinerja pelayanan, kendala yang dihadapi, serta peluang perbaikan yang dapat dijadikan dasar dalam perumusan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik di berbagai sektor.

Pemerintah Kabupaten Sidoarjo berkomitmen menyelenggarakan PEKPPP secara mandiri sebagai langkah strategis untuk meningkatkan mutu pelayanan publik, sehingga selaras dan memenuhi kriteria penilaian sebagaimana diatur dalam Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023. Kabupaten Sidoarjo mulai melaksanakan kegiatan PEKPPP sejak tahun 2021 sebagai bagian dari implementasi kebijakan nasional yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB). Pelaksanaan kegiatan ini diatur dalam peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2024, bertujuan untuk menilai dan memantau sejauh mana unit-unit

pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Bagian yang memiliki tanggung jawab utama dalam pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di seluruh Unit Pelayanan Publik (UPP) di Kabupaten Sidoarjo adalah Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Unit kerja ini berperan penting dalam mengoordinasikan proses evaluasi, menyusun laporan hasil penilaian, serta memberikan rekomendasi perbaikan kepada perangkat daerah terkait. Selain itu, Bagian Organisasi juga berfungsi sebagai fasilitator dan pengendali mutu dalam memastikan bahwa seluruh tahapan pelaksanaan PEKPPP berjalan sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Tabel 1. 5 Nilai IPP Sidoarjo tahun 2021-2025

TAHUN	NILAI IPP
2021	4,30
2022	4,52
2023	4,43
2024	4,65
2025	4,55

Sumber: Hasil pra penelitian pada bagian organisasi, 2026

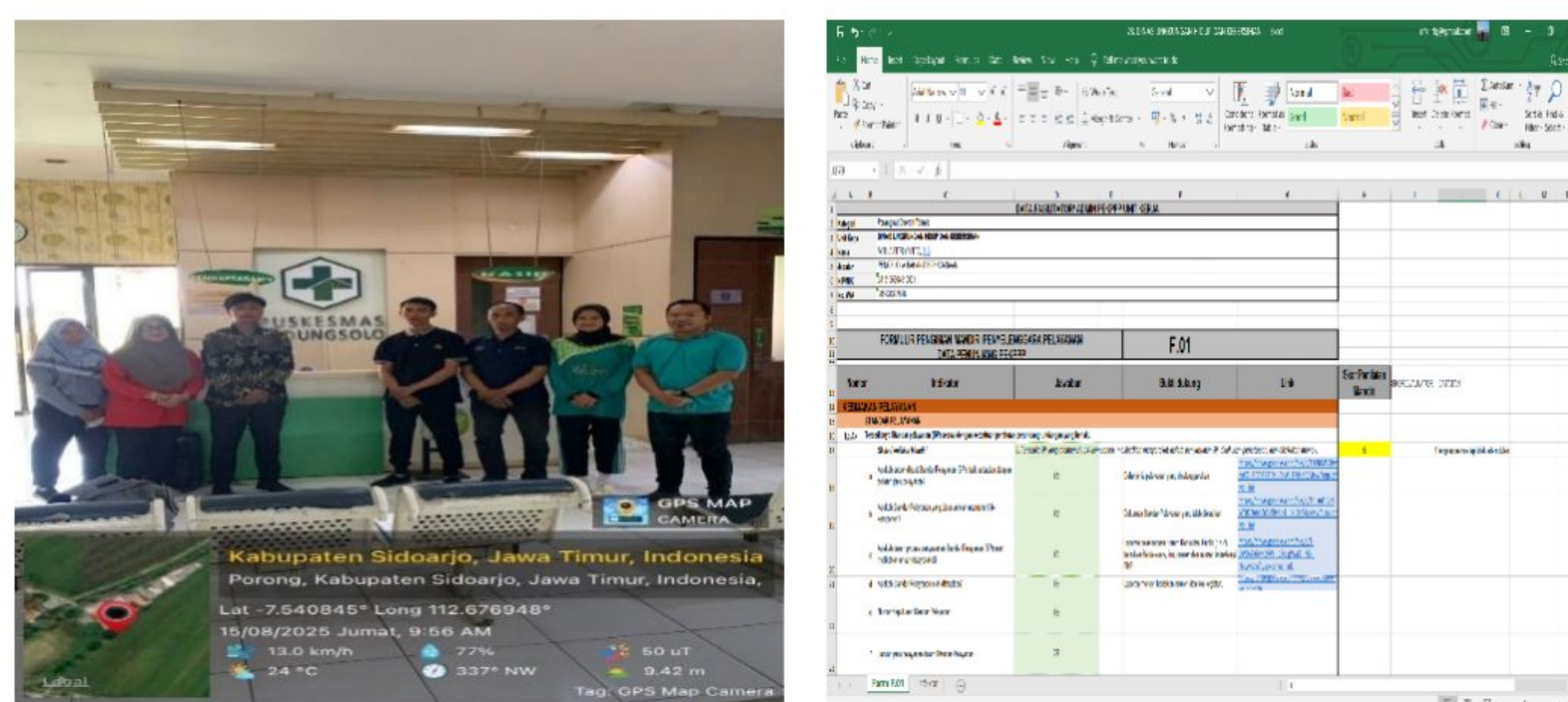
Dapat dilihat pada tabel 1.5 nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Sidoarjo Sejak tahun 2021-2025 dalam melaksanakan PEKPPP yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo ini mengalami kenaikan pada tahun 2024 dengan memperoleh nilai IPP sebesar 4,65 dan mengalami penurunan kembali pada tahun 2025, pada tahun 2025 memperoleh nilai IPP sebesar 4,55, sejak pertama kali diterapkan PEKPPP, Pemerintah Kabupaten Sidoarjo terus berupaya memperkuat

pelaksanaan PEKPPP melalui berbagai langkah strategis, seperti peningkatan kapasitas aparatur dalam bidang evaluasi pelayanan publik, pengembangan instrumen penilaian yang lebih komprehensif, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan perbaikan pelayanan di setiap perangkat daerah. Selain itu, pelaksanaan PEKPPP juga menjadi sarana penting bagi pemerintah daerah untuk mengidentifikasi capaian, kendala, dan inovasi pelayanan yang berkembang di setiap unit kerja.

Pada tahap observasi pra-penelitian, peneliti menemukan bahwa pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) masih menghadapi sejumlah kendala. Kendala tersebut disebabkan oleh literasi/edukasi yang masih terbatas mengenai konsep, tujuan, serta mekanisme PEKPPP, termasuk pemenuhan kriteria dan instrumen yang telah ditetapkan. Kondisi ini berdampak pada belum maksimalnya kesiapan OPD dalam melaksanakan PEKPPP secara konsisten dan sesuai dengan standar yang ditentukan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses implementasi PEKPPP belum sepenuhnya berjalan secara efektif di tingkat OPD. Kurangnya pemahaman ini berdampak pada pelaksanaan pemantauan dan evaluasi yang cenderung bersifat administratif semata, belum dimanfaatkan secara optimal sebagai instrumen perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbedaan tingkat kesiapan antar OPD menyebabkan pelaksanaan PEKPPP belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan instrumen dan mekanisme yang terdapat pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023, sehingga hasil

evaluasi yang diperoleh belum sepenuhnya mencerminkan kondisi riil kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan melalui sosialisasi yang lebih intensif, pendampingan teknis, serta koordinasi yang berkelanjutan agar seluruh OPD memiliki pemahaman dan komitmen yang sama dalam melaksanakan PEKPPP sesuai dengan ketentuan yang tercantum pada Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023. Maka dari itu sistem pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Kabupaten Sidoarjo di ubah dapat di lihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 1. 1 Lembar penilaian PEKPPP Tahun 2024 Dan Enumerator Melakukan Observasi Penilaian di Unit Pelayanan publik 2025
Sumber: Dokumen Pribadi Peneliti, 2026

Gambar 1.1 di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilaksanakan oleh Pemerintah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2025 mengalami perubahan yang cukup signifikan dibandingkan dengan pelaksanaan pada tahun 2024. Pada tahun 2024, kegiatan penilaian dilaksanakan secara semi daring, di mana Unit Pelayanan Publik (UPP) melakukan pengumpulan data melalui media Google Drive sebagai sarana

unggah dokumen dan data pendukung penilaian, setelah itu dilaksanakan penilaian secara offline dengan sistem presentasi oleh pihak-pihak kepala Unit Pelayanan Publik yang dinilai langsung oleh perwakilan DPRD Kabupaten Sidoarjo, perwakilan Biro organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur, Perwakilan Ombudsman RI Jawa Timur, Asisten Bagian Pemerintahan dan Kesra Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan, pada tahun 2025, pelaksanaan PEKPPP mengalami pergeseran metode menjadi pendekatan enumerator yakni penilaian yang dilakukan secara luring (offline).

Dalam metode ini, enumerator ditunjuk secara langsung oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk terjun ke lapangan untuk melakukan observasi, wawancara, dan pengumpulan data di masing-masing Unit Pelayanan Publik (UPP), dalam waktu turun ke lapangan untuk melaksanakan pemantauan terhadap Unit Pelayanan Publik enumerator didampingi oleh perwakilan dari Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo, kemudian enumerator mengupload data tersebut di dalam lembar penilaian yang sudah disediakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo. Perubahan metode ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan validitas data hasil penilaian, serta memastikan bahwa proses evaluasi kinerja mencerminkan kondisi faktual penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Implementasi Penilaian Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025”.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, relevan dianalisis menggunakan teori implementasi kebijakan Van Meter dan Van Horn yang memandang keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh enam faktor yang saling berkaitan, yaitu standar dan sasaran kebijakan, sumber daya, karakteristik agen pelaksana, komunikasi antarorganisasi, disposisi atau sikap pelaksana, serta lingkungan sosial, ekonomi, dan politik. Keenam faktor tersebut digunakan untuk melihat sejauh mana kebijakan PEKPPP dapat dilaksanakan oleh Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo bersama perangkat daerah sebagai sasaran pelaksanaan. Dengan demikian, penelitian ini diarahkan untuk menganalisis implementasi PEKPPP secara menyeluruh, tidak hanya berdasarkan hasil nilai IPP, tetapi juga dengan melihat faktor-faktor yang memengaruhi proses pelaksanaannya. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul **“Implementasi Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan diatas, maka rumusan masalah yang ingin kami bahas mengenai: **“Bagaimana implementasi Pemantauan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) Di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo Tahun 2025”?**

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengkaji dan menjelaskan implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2025, sebagai

langkah strategis dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik serta akuntabilitas kinerja pemerintah daerah.

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoretis, penelitian ini bermanfaat sebagai sarana penerapan dan pengembangan ilmu Administrasi Publik, terutama yang berkaitan dengan implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2025.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan akademik dalam meraih gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Adapun fokus kajian ini adalah menganalisis implementasi Penilaian Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2025.

b. Bagi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan nilai tambah dalam pengembangan khazanah keilmuan serta menjadi referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya yang mengkaji topik serupa, terutama bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

c. Bagi Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo

Temuan dari penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber acuan sekaligus sebagai instrumen evaluasi dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) di Sekretariat Daerah Kabupaten Sidoarjo pada periode berikutnya.