

## Implementasi PEKPPP Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Tingkat Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo

**Darapuspita Cahyarani<sup>1</sup>, Vidya Imanuari Pertiwi<sup>2</sup>**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia<sup>1-2</sup>

Email Korespondensi: [darapuspitac09@gmail.com](mailto:darapuspitac09@gmail.com)

Article received: 01 November 2025, Review process: 11 November 2025

Article Accepted: 25 Desember 2025, Article published: 26 Januari 2026

### ABSTRACT

*The implementation of public services is a form of government responsibility that must be carried out properly and has a focus on community satisfaction. One of the efforts to improve the quality of public services is Monitoring and Evaluation in the Implementation of Public Services (PEKPPP) which has been regulated in PermenPAN RB Number 29 of 2022. This study aims to analyze the implementation of PEKPPP in improving the quality of public services at the sub-district level in Sidoarjo Regency. The research method used is qualitative with a descriptive approach to understand the state of PEKPPP implementation and its benefits to the quality of public services. The assessment of the quality of public services is seen based on the dimensions of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. The findings of the study show that the implementation of PEKPPP has encouraged improvements in public service standards and procedures at the sub-district level. However, in its implementation, there are still several obstacles that cause it to be uneven. Differences in the number of human resources, policy consistency, and availability of infrastructure are factors that can affect the difference in the quality of public sub-districts. This study concludes that PEKPPP plays an important role as an evaluation tool for improving the quality of public services, but needs to be strengthened in implementation and continuous guidance so that the improvement of service quality can be felt equally by the community in all sub-districts in the district Sidoarjo.*

**Keywords:** PEKPPP, Public Services, Quality, District, Sidoarjo Regency .

### ABSTRAK

*Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah yang wajib dijalankan secara optimal dan memiliki fokus pada kepuasan masyarakat. Salah satu upaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang telah diatur dalam PermenPAN RB Nomor 29 Tahun 2022. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengkaji implementasi PEKPPP dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami keadaan pelaksanaan PEKPPP dan manfaatnya terhadap kualitas layanan publik. Penilaian kualitas pelayanan publik dilihat berdasarkan dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan PEKPPP telah mendorong perbaikan standar dan prosedur layanan publik pada tingkat kecamatan. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan belum merata. Perbedaan dalam jumlah sumber daya manusia, konsistensi kebijakan, dan ketersediaan*

*infrastruktur menjadi faktor yang dapat mempengaruhi perbedaan kualitas pelayanan publik antar kecamatan Penelitian ini menyimpulkan bahwa PEKPPP berperan penting sebagai alat evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, tetapi perlu penguatan dalam pelaksanaan dan pembinaan yang terus menerus agar peningkatan kualitas layanan dapat memberikan manfaat bagi masyarakat pada semua kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.*

**Kata Kunci:** PEKPPP, Pelayanan Publik, Kualitas, Kecamatan, Kabupaten Sidoarjo.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban yang perlu diberikan kepada masyarakat sebagaimana yang diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa negara memiliki kewajiban untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, dan terukur bagi seluruh masyarakat. Pelayanan Publik juga didefinisikan sebagai serangkaian proses yang dilakukan oleh birokrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, termasuk dalam pelayanan administratif, barang, maupun jasa (Maulidiah, 2014). Pandangan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah salah satu bentuk dari akuntabilitas negara kepada masyarakatnya dalam penyelenggaraan pemerintahan. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat, pelayanan publik juga menjadi tuntutan pemerintah dalam menghadapi dinamika perubahan sosial, teknologi, dan kompleksitas administrasi modern.

Pelayanan publik merupakan bagian dari tata kelola pemerintahan yang berlandaskan prinsip good governance sebagaimana diatur pada undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menegaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Konsep dari good governance menuntut untuk menyediakan tata kelola yang mampu menghasilkan pelayanan publik yang responsive, professional dan menjunjung integritas (Putu & Widanti, 2022). Penerapan prinsip tersebut penting untuk menciptakan pemerintah yang mampu merespon kebutuhan masyarakat secara tepat. Kualitas pelayanan publik yang baik tercermin dari kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan kondisi actual di lapangan (Hardiyansyah, 2018).

Penguatan dalam pelayanan publik harus didukung dengan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja yg sebagaimana diatur melalui PermenPAN RB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Evaluasi tersebut penting dilakukan karena untuk memastikan bahwa penyelenggaraan layanan telah memenuhi standar dan mengidentifikasi aspek yang perlu diperbaiki (PermenPAN RB No 29 Tahun 2022, 2022). Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Pulik memiliki peran sebagai dasar dari pengambilan keputusan peningkatan kualitas (Ramandita & Manggalou, 2025). Evaluasi tidak hanya sebagai proses administratif tetapi sebagai alat dalam pengembangan kapasitas pelayanan secara berkelanjutan.

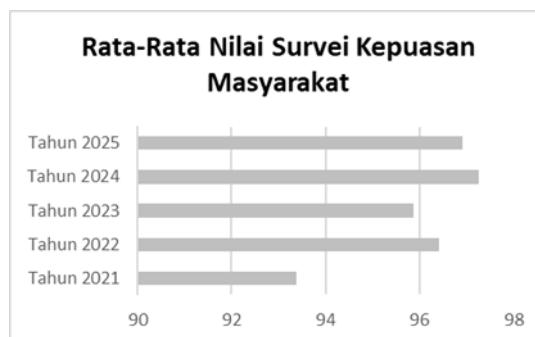
Sebagai bentuk tindak lanjut dalam hal evaluasi, pemerintah mengadakan Pemantauan dan Evaluasi pada Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) melalui PermenPAN RB Nomor 29 Tahun 2022 yang diperkuat dengan PermenPAN RB Nomor 4 Tahun 2023 serta Pedoman Menteri PANRB Nomor 5 Tahun 2023.

PEKPPP bertujuan untuk memberikan penilaian secara objektif terhadap penyelengaraan pelayanan melalui indicator yang terstandar. PEKPPP dinilai mampu memberikan gambaran bagaimana sebuah instansi patuh terhadap standar pelayanan dan kinerja dalam pelayanannya. Hal ini menjadikan PEKPPP sebagai bahan evaluasi yang dinilai mampu mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih optimal (Ramandita & Manggalou, 2025).

Di tingkat daerah penyelengaraan pelayanan publik menjadi kewajiban perangkat daerah termasuk kecamatan yang dimuat dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Kecamatan memiliki fungsi sebagai unit pemerintahan yang menjalankan Sebagian urusan pemerintah daerah dan menangani kebutuhan administratif masyarakat (*Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014*, 2014). Dalam Pelayanan Terpadu Administrasi (PATEN) menunjukkan bahwa kecamatan menjadi ujung tombak dalam pelayanan pemerintah yang berhadapan langsung dengan masyarakat (Maulidiah, 2014).

Dalam membangun pelayanan publik yang efektif maka diperlukan unit pelayanan yang dekat dan mudah dijangkau oleh masyarakat salah satunya yaitu kecamatan. Kecamatan merupakan salah satu perangkat daerah yang paling sering berinteraksi dengan masyarakat sehingga kualitas pelayanannya memiliki dampak langsung terhadap kepuasan publik karena mereka secara langsung menjalankan fungsi pelayanan sehari-hari (Anshari, 2023). Meskipun kecamatan memiliki peran yang penting, masih terdapat kendala yang dihadapi. Kendala umum yang sering terjadi biasanya meliputi keterbatasan jumlah sumber daya manusia, optimalisasi teknologi yang kurang, waktu pelayanan yang tidak konsisten, serta kurangnya sarana dan prasarana yang menunjang kebutuhan (Firdaus et al., 2023). Hambatan tersebut perdampak pada tidak meratanya kualitas pelayanan pada tingkat kecamatan, sehingga dibutuhkan evaluasi dalam pelaksanaan tugas pelayanan.

Di Kabupaten Sidoarjo, penyelengaraan PEKPPP telah ditetapkan pada Peraturan Bupati Nomor 2 Tahun 2024 yang mewajibkan setiap perangkat daerah termasuk kecamatan untuk menyusun standar pelayanan serta melakukan evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Kebijakan ini berfungsi sebagai pendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pemantauan secara terukut. Namun dalam pelaksanaannya tidak semua kecamatan mampu memenuhi standar pelayanan sehingga terdapat perbedaan tingkat kualitas antar kecamatan. Perbedaan kualitas tersebut tercermin melalui data dari hasil rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Sidoarjo Tahun periode 2021-2025 yang menunjukkan perbedaan kepuasan publik dari tahun ke tahun pada Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo.



**Gambar 1 Rekapitulasi hasil rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat Periode 2021-2025 tingkat kecamatan**

Berdasarkan rekapitulasi rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo pada periode 2021-2025, kualitas pelayanan publik secara umum menunjukkan kecenderungan meningkat meski menunjukkan dinamika dari tahun ke tahun. Pada Rata-rata nilai SKM mengalami peningkatan dari tahun 2021 ke 2022, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2023, kembali meningkat lagi pada tahun 2024, dan selanjutnya mengalami penurunan pada tahun 2025. Secara umum nilai SKM kecamatan masih berada dalam kategori baik hingga sangat baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik cenderung stabil, namun belum konsisten dalam mencapai kinerja optimal. Walaupun bobot penilaian SKM relatif kecil dalam PEKPPP, SKM tetap memiliki peran dalam merepresentasikan penilaian langsung dari masyarakat sebagai penerima manfaat

Perbedaan Hasil kepuasan masyarakat di Kabupaten Sidoarjo tiap tahunnya, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam kualitas pelayanan antar kecamatan yang perlu dilakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala agar dapat terus mendorong peningkatan pelayanan publik di pemerintah daerah. Oleh karena itu penelitian mengenai implementasi PEKPPP pada tingkat kecamatan penting dilakukan untuk memahami dinamika penyelenggaraan pelayanan dan tantangan yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mampu memenuhi ekspektasi masyarakat.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif ini digunakan untuk memahami secara mendalam mengenai realita pelaksanaan PEKPPP dalam meningkatkan pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Metode ini memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menggali dinamika dan fenomena yang sedang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan publik melalui interaksi langsung dengan Aparatur Sipil Negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian kualitatif ini menempatkan peneliti sebagai instrument utama yang berperan dalam mengumpulkan, menafsirkan, dan menganalisis data

berdasarkan kondisi yang dialami (Sugiyono, 2013). Pendekatan deskriptif dimanfaatkan untuk menggambarkan fenomena yang sedang dikaji secara sistematis dan aktual, sehingga memberikan pemahaman lengkap tentang kebijakan PEKPPP dimplementasikan dan dirasakan dalam konteks pelayanan publik di tingkat kecamatan.

Pendekatan ini juga sejalan dengan pendapat Moloeng yang mengemukakan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali fenomena sosial yang terjadi secara komprehensif melalui deskripsi yang disampaikan melalui bentuk dan bahasa. Dengan menggunakan beragam sumber data. Melalui metode kualitatif deskriptif ini, penelitian ini diharapkan mampu menyajikan fakta empiris terkait implementasi kebijakan pelayanan publik secara mendalam tanpa memisahkan fenomena dari konteks sosial dan birokrasi pada tembat kebijakan tersebut dijalankan (MOELONG, 2018). Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder sebagai bahan analisis utama. Data primer diperoleh melalui observasi langsung di lapangan terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan implementasi PEKPPP di tingkat kecamatan, Sementara data sekunder berasal dari dokumen kebijakan, Penilaian SKM, hasil Indeks Pelayanan Publik, dan sumber resmi lainnya. Data primer berfungsi menggambarkan kondisi actual dan data sekunder digunakan untuk memperkuat analisis hasil penelitian.

Pelayanan publik dimaknai sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah untuk memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah berlaku. Pelayanan publik merupakan bentuk realisasi nyata dari penerapan kebijakan publik yang keberhasilannya tidak hanya dinilai dari kepatuhan pada prosedur administratif, tetapi juga dari hasil dan dampak yang dirasakan masyarakat (Jumroh & Pratama, 2021). Pelayanan publik yang baik mencerminkan kemampuan pemerintah dalam menerjemahkan kebijakan menjadi aksi nyata yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Mutu dalam pelayanan publik menjadi tolak ukur yang penting dalam mengukur keberhasilan penerapan kebijakan, karena pelayanan publik merupakan titik temu antara pemerintah dan masyarakat (Jumroh & Pratama, 2021). Pelayanan publik yang berkualitas menunjukkan adanya keselarasan antara tujuan kebijakan, kemampuan pegawai, serta sistem birokrasi yang mendukung.

Untuk menganalisis kualitas pelayanan publik dalam implementasi penyelengaraan PEKPPP, penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik model SERVQUAL (Sevice Quality) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry. Dimensi ini digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan publik di tingkat kecamatan dirasakan oleh masyarakat sebagai pegguna layanan. Terdapat 5 (lima) dimensi yang akan diuraikan sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan bagaimana kemampuan pegawai pada tingkat kecamatan mampu memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan standar serta prosedur yang telah ditetapkan.

Dimensi ini menekankan pada ketepatan waktu pelayanan, kejelasan proses, serta keseuaian dengan ketentuan yang berlaku. Pelayanan yang andal

mencerminkan profesionalisme aparatur dan memberikan kepastian bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik

2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merujuk pada ketersediaan dan kecepatan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan respon terhadap kebutuhan dan keluhan pelayanan. Dimensi ini mencerminkan sikap proaktif pegawai dalam memberikan informasi, menangani permasalahan masyarakat, dan memberikan pelayanan tanpa penundaan. Daya tanggap ini menunjukkan orientasi pelayanan yang berfokus pada kepentingan masyarakat.

3. Jaminan (Assurance)

Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, dan sikap pegawai yang mampu memberikan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jaminan ini mencakup bagaimana kemampuan seorang pegawai dalam memberikan penjelasan yang jelas, bersikap sopan, serta menunjukkan integritas dalam menjalankan tugas pelayanan. Jaminan pelayanan menjadi unsur penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap suatu instansi pemerintahan.

4. Empati (Empathy)

Empati mencerminkan perhatian dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan, kondisi, dan permasalahan masyarakat secara individual. Dimensi ini menekankan pada sikap aparatur yang ramah, tidak melakukan tindakan yang bersifat diskriminatif, serta mampu memberikan pelayanan yang manusiawi. Empati dalam pelayanan publik menunjukkan adanya kepedulian pegawai terhadap masyarakat sebagai orang yang menerima pelayanan.

5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik menggambarkan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta penampilan aparatur yang mendukung proses pelayanan publik. Dimensi ini mencakup kenyamanan ruang pelayanan, ketersediaan peralatan pendukung, serta lingkungan pelayanan yang tertata dengan baik. Bukti fisik yang memadai memberikan kesan professional dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) Sebagai Intrumen Evakuasi Pelayanan Publik pada Tingkat Kecamatan*

Pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) sebagai instrumen evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo. Analisis tidak diarahkan pada perbandingan kinerja antar kecamatan, melainkan pada penyelenggaraan PEKPPP sebagai bahan evaluasi yang memberikan gambaran umum mengenai capaian kualitas pelayanan publik dan dinamika perubahannya dari waktu ke waktu. Pendekatan tersebut sejalan dengan metode penelitian ini

sebagai tujuan untuk memahami implementasi kebijakan dalam konteks birokrasi dimana kebijakan tersebut dijalankan.

**Tabel 1 Rata-rata Indeks Pelayanan Publik Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2021-2024**

Tahun	Rata-Rata Indeks Pelayanan Publik	Kategori Penilaian
2021	3,58	Baik
2022	3,66	Baik
2023	3,81	Baik
2024	4,067	Sangat Baik

Berdasarkan hasil rata-rata Indeks Pelayanan Publik (IPP) pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo menunjukkan adanya kecenderungan meningkat dalam periode 2021-2024. Pada tahun 2023, capaian kualitas pelayanan publik berada pada kategori baik, sedangkan pada tahun 2024 rata-rata indeks pelayanan publik meningkat dan masuk dalam kategori sangat baik. Meskipun secara keseluruhan peningkatan bahwa kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan secara umum belum sepenuhnya mencapai kategori Prima.

Dalam konteks pelaksanaan evaluasi, hasil PEKPPP juga menunjukkan adanya kecamatan yang mampu mencapai capaian kualitas pelayanan publik yang baik pada periode tertentu. Kecamatan Taman menunjukkan capaian kualitas pelayanan yang relatif konsisten pada periode 2021 hingga 2023. Pada tahun 2024, capaian pelayanan prima tercatat pada kecamatan Gedangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan memiliki sifat dinamis dan mengalami perubahan tiap waktu, sehingga diperlukan pelaksanaan PEKPPP sebagai bentuk evaluasi yang berkelanjutan. Meskipun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memiliki bobot penilaian yang relative kecil dalam pelaksanaan PEKPPP, tetapi keberadaan SKM tetap relevan karena merepresentasikan penilaian langsung dari masyarakat sebagai penerima manfaat (Ramandita & Manggalou, 2025).

### *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Dimensi Servqual*

Analisis kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini menggunakan dimensi Servqual sebagai kerangka dalam menganalisa bagaimana kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dievaluasi melalui pelaksanaan PEKPPP. Servqual digunakan karena mampu menjelaskan kualitas pelayanan dari sudut pandang pengguna layanan, sehingga relevan untuk mengkaji pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat (Hardiyansyah, 2018). Penggunaan dimensi Servqual juga membantu mengidentifikasi aspek pelayanan yang telah berjalan.

## 1. Keandalan (Reliability)

Keandalan berkaitan dengan kemampuan aparatur kecamatan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sejalan dengan standar pelayanan yang berlaku. Keandalan pelayanan menjadi dasar penting dalam penyelengaraan pelayanan publik karena berkaitan langsung dengan kepastian prosedur, ketepatan waktu penyelesaian, serta konsistensi hasil pelayanan yang diterima masyarakat. Pelayanan yang andal mencerminkan profesionalisme aparatur serta kemampuan unit kerja dalam menjalankan fungsi dari pelayanan secara berkesinambungan (Hardiyansyah, 2018).

Berdasarkan hasil observasi, keandalan pelayanan di tingkat kecamatan relatif telah didukung oleh keberadaan standar pelayanan dan penetapan batas waktu dalam pengurusan dokumen. Adanya batasan waktu pelayanan memberikan kepastian bagi masyarakat terkait lamanya proses pelayanan administratif. Namun adanya temuan bahwa terdapat kecamatan yang keandalan pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah pegawai, sehingga beberapa pegawai yang ada harus merangkap tugas dan berpotensi memengaruhi konsistensi pelayaan pada kondisi pelayanan yang padat.

## 2. Daya Tanggap (Responsiveness)

Daya tanggap merupakan dimensi kualitas pelayanan yang menggambarkan kesediaan dan kecepatan pegawai dalam merespons kebutuhan atau permohonan masyarakat. Daya tanggap pelayanan mencerminkan orientasi pelayanan publik yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama dalam proses pelayanan, terutama dalam konteks pelayanan administratif yang bersifat langsung (Anshari, 2023).

Hasil observasi menunjukkan bahwa daya tanggap pelayanan di kecamatan sangat dipengaruhi oleh karakteristik wilayah, khususnya jumlah penduduk dan tingkat kepadatan pelayanan. Kecamatan dengan jumlah penduduk yang cukup padat biasanya arus perhomohan terhadap pelayanan relatif tinggi, sehingga kecepatan pelayanan sangat bergantung pada jumlah pegawai yang tersedia. Kondisi ini menjelaskan bahwa keterbatasan sumber daya pegawai dapat memengaruhi daya tanggap pelayanan publik di tingkat kecamatan (Firdaus et al., 2023).

## 3. Jaminan (Assurance)

Jaminan merupakan salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, serta sikap pegawai dalam memberikan rasa aman dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik. Jaminan pelayanan tercermin dari kemampuan pegawai dalam menjelaskan prosedur pelayanan secara jelas, menjalankan tugas sesuai ketentuan, serta menunjukkan sikap professionalism dalam setiap pelayanan (Jumroh & Pratama, 2021).

Dalam praktiknya pelayanan yang diberikan di tingkat kecamatan, dalam hal jaminan pelayanan relatif terbangun melalui pemahaman pegawai terhadap pelayanan dan mekanisme pelayanan yang dilakukan. Masyarakat akan memperoleh kejelasan mengenai persyaratan dan alur pelayanan

apabila pegawai memahaminya, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan dalam proses yang dilaksanakan

#### 4. Empati (Empathy)

Empati adalah dimensi kualitas pelayanan publik yang merujuk pada perhatian dan pemahaman pegawai terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat. Pelayanan yang berorientasi pada empati ditunjukkan melalui sikap ramah, tidak diskriminatif, serta ketersediaan pegawai dalam memahami dan membantu menyelesaikan permasalahan masyarakat (Erlanti, 2019).

Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan pegawai kecamatan berupaya untuk menjaga pelayanan yang manusiawi meskipun menghadapi keterbatasan dalam sumber daya dan tingginya intensitas pelayanan. Pegawai tetap memberikan penjelasan dan pendampingan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan mereka. Hal tersebut tercermin dari hasil pernyataan pegawai di Kecamatan Gedangan yang menyampaikan bahwa berusaha untuk tetap melayani masyarakat dengan sabar dan memberikan penjelasan yang informatif meskipun kondisi pelayanan cukup padat (Cahyarani, 2025). Kondisi ini sejalan dengan pandangan bahwa empati akan berpengaruh terhadap persepsi positif masyarakat terhadap kualitas pelayanan (Malikhah, 2024).

#### 5. Bukti Fisik (Tangibles)

Bukti fisik merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta lingkungan pelayanan yang mendukung proses pelayanan publik. Kondisi fisik pelayanan memengaruhi kenyamanan masyarakat dan menciptakan persepsi terhadap kesiapan dalam menyelenggarakan pelayanan publik (Styo, 2022).

Ditemukan bahwa masih terdapat kecamatan yang menghadapi keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan akibat keterbatasan ruang dan kondisi wilayah. Keterbatasan itu dapat mempengaruhi upaya kecamatan dalam menuju pelayanan yang prima secara fisik. Informan pada salah satu kecamatan yaitu kecamatan Wonoayu menyampaikan bahwa keterbatasan ruang pelayanan membuat harus menyesuaikan alur pelayanan sehingga inovasi pelayanan menjadi alternatif untuk meningkatkan kualitas layanan (Cahyarani, 2025). Namun, dalam keterbatasan itu beberapa kecamatan mulai mengembangkan inovasi pelayanan yang beragam dan disesuaikan dengan kondisi masyarakat, sebagai bentuk adaptasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## SIMPULAN

Kesimpulan berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) dalam mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik pada tingkat kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik secara umum telah menunjukkan hasil yang baik. Hal tersebut tercermin

dari capaian rata-rata Indeks Pelayanan Publik pada periode 2021-2024 yang berada pada kategori baik hingga sangat baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa konsistensi pelayanan publik di kecamatan, meskipun dalam pelaksanaannya masih ditemui adanya kendala dan hambatan. Selain itu kualitas pelayanan publik juga dipengaruhi oleh karakteristik wilayah, terutama perbedaan tingkat kepadatan penduduk antar kecamatan yang berpengaruh pada daya tanggap pelayanan. Jaminan pelayanan relatif telah terbangun melalui mekanisme pelayanan yang jelas, sehingga mampu menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Empati aparatur dalam memberikan pelayanan tetap terjaga meskipun terdapat keterbatasan sumber daya. Sementara aspek bukti fisik menjadi hal yang perlu diperhatikan dan kemunculan inovasi menjadi salah satu bentuk adaptasi dalam mengoptimalkan pelayanan publik

Temuan tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan PEKPPP pada tingkat kecamatan berfungsi sebagai instrument evaluasi yang mampu memberikan gambaran menyeluruh mengenai kondisi pelayanan publik secara berkelanjutan. PEKPPP tidak hanya sebagai alat penilaian administrative, tetapi juga sebagai dasar refleksi bagi unit pelayanan untuk mengidentifikasi bagian yang perlu diperbaiki. Melalui evaluasi yang dilakukan secara rutin, pemerintah kecamatan didorong untuk me-nyesuaikan kapasitas pelayanan dengan kebutuhan masyarakat serta mengembangkan inovasi pelayanan yang relevan dengan karakteristik wilayah. Dengan demikian, PEKPPP menjadi bagian yang penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang adaptif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## DAFTAR RUJUKAN

- Anshari, M. R. (2023). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR. 6(1), 28-41.
- Cahyarani, D. (2025a). *Bukti Fisik Sarana dan Prasarana*. Wawancara Pribadi.
- Cahyarani, D. (2025b). *Empati Pegawai dalam Melayani Masyarakat*. Wawancara Pribadi.
- Dr. Drs. Jumroh, M. S., & M.Yoga Jusri Pratama, S.E., M. S. (2021). *Implementasi Pelayanan Publik: Teori dan Praktik* (S. J. Insan (Ed.)). CV INSAN CENDEKIA MANDIRI.
- Erlanti, D. (2019). *Kualitas pelayanan publik*. 1(1), 9-18.
- Firdaus, L. N., Darmawan, A., & Hariyoko, Y. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PELAYANAN ADMINISTRASI BERBASIS APLIKASI BERKAS MLAKU DEWE (BMW) DALAM UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(06), 1-13.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, indikator, dan implementasinya*. Gava Media.
- Malikhah, S. (2024). *Pelayanan Prima Kantor Kecamatan Jebres Kota Surakarta*.
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)* (H. RahyunirRauf (Ed.)). CV. Indra Prahasta.

MOELONG, L. J. (2018). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. PT Remaja Rosdakarya.

PermenPAN RB No 29 Tahun 2022. (2022).

Putu, N., & Widanti, T. (2022). *Konsep Good Governance dalam Perspektif Pelayanan Publik : Sebuah Tinjauan Literatur*. 3(1), 73–85.

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

Styo, V. P. (2022). Kualitas pelayanan publik di pemerintah desa entalsewu kecamatan buduran kabupaten sidoarjo. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*.

Sugiyono, P. D. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF KUALITATIF DAN R&D* (C. ALFABETA (Ed.)).

Undang-Undang RI Nomor 23 Tahun 2014. (2014).