

## **EVALUASI PROGRAM PEKPPP BIRO ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI PROVINSI BALI**

**Ni Nengah Pande Widyantari<sup>1</sup>, I Dewa Ayu Putri Wirantari<sup>2</sup>**  
[nengahpandewidiantari@gmail.com](mailto:nengahpandewidiantari@gmail.com)<sup>1</sup>, [putriwirantari@unud.ac.id](mailto:putriwirantari@unud.ac.id)<sup>2</sup>

**Universitas Udayana**

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi pelaksanaan Program Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilaksanakan oleh Biro Organisasi Provinsi Bali. Program ini penting sebagai upaya pemerintah daerah untuk memenuhi amanat Undang-Undang Pelayanan Publik. Hasil evaluasi mengidentifikasi dua hambatan implementasi internal utama yang harus diatasi: (1) masalah kompetensi teknis dan akuntabilitas petugas dalam melaporkan hasil kinerja, dan (2) keterbatasan fasilitas yang berdampak pada prinsip Keadilan (Equity), terutama dalam melayani kelompok rentan seperti disabilitas dan lansia. Biro Organisasi merespons hambatan ini dengan mengambil langkah intervensi strategis. Untuk masalah kompetensi, dilakukan penempatan petugas yang tepat dan pelatihan untuk menjamin Efektivitas dan akuntabilitas kinerja. Sementara itu, untuk mengatasi masalah fasilitas, Biro Organisasi mendorong solusi yang realistik dan Efisien, yaitu dengan memaksimalkan fasilitas yang sudah ada melalui cara yang kreatif dan berbiaya rendah, sehingga prinsip Keadilan Dasar (Basic Equity) tetap terpenuhi meskipun anggaran terbatas. Secara keseluruhan, langkah-langkah ini merupakan strategi terencana untuk memastikan peningkatan Efektivitas dan Keadilan dalam pelayanan publik Bali dapat berlangsung secara konsisten dan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** Evaluasi Kinerja, PEKPPP, Biro Organisasi, Pelayanan Publik.

### **ABSTRACT**

*This study aims to analyze and evaluate the implementation of the Public Service Performance Evaluation Program (PEKPPP) carried out by the Bali Provincial Organizational Bureau. This program is crucial as part of the regional government's commitment to fulfilling the mandate of the Public Service Law. The evaluation results identified two main internal implementation barriers: (1) issues of technical competence and staff accountability in reporting performance outcomes, and (2) limited facilities that affect the principle of Equity, especially in serving vulnerable groups such as people with disabilities and the elderly. The Organizational Bureau responded to these barriers by taking strategic intervention steps. For competence issues, appropriate staff placement and training were carried out to ensure Effectiveness and performance accountability. To address the facility limitations, the Bureau promoted realistic and Efficient solutions by maximizing existing facilities through creative, low-cost methods, ensuring that the principle of Basic Equity is met despite budget constraints. Overall, these steps represent a planned strategy to ensure the consistent and sustainable improvement of Effectiveness and Equity in Bali's public services.*

**Keywords:** Performance Evaluation, PEKPPP, Organizational Bureau, Public Service.

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan dan menjadi salah satu indikator penting dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara. Di Indonesia, komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik ditegaskan melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-undang ini menjadi dasar hukum yang wajibkan setiap instansi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk menyediakan layanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan mampu memenuhi kebutuhan dasar masyarakat.

Untuk memperkuat implementasi undang-undang tersebut, Kementerian Pelayanan dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB)

mengembangkan berbagai instrumen kebijakan, salah satunya Program Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Program ini dirancang sebagai alat evaluasi yang komprehensif untuk menilai tingkat kepatuhan dan kemajuan instansi pemerintah dalam memenuhi standar pelayanan publik. Selain berfungsi sebagai mekanisme monitoring, PEKPPP juga menjadi sarana pembinaan dan perbaikan berkelanjutan melalui proses benchmarking antarinstansi. Hasil evaluasi kemudian dikategorikan ke dalam tingkat kinerja tertentu yang berpengaruh pada reputasi dan capaian Reformasi Birokrasi masing-masing instansi.

Di Provinsi Bali, kebutuhan akan pelayanan publik yang berkualitas semakin penting mengingat tingginya intensitas interaksi masyarakat, khususnya dalam sektor pariwisata, pelayanan perizinan, dan administrasi kependudukan. Sejak tahun 2023, Program PEKPPP telah mulai diimplementasikan secara sistematis di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali dan mencakup penilaian terhadap sebanyak 90 Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Pelaksanaan evaluasi ini menjadi langkah strategis untuk memetakan kondisi riil kinerja pelayanan publik di masing-masing OPD sekaligus mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan penguatan kebijakan. Dalam konteks pelaksanaan PEKPPP di daerah, KemenPANRB menunjuk Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Bali sebagai evaluator internal bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali serta pemerintah kabupaten/kota. Penunjukan ini didasarkan pada regulasi KemenPANRB yang memberikan kewenangan kepada Biro Organisasi untuk melaksanakan evaluasi secara mandiri dengan tetap mengacu pada pedoman dan indikator nasional yang telah ditetapkan.

Urgensi penelitian ini terletak pada upaya menilai kinerja Biro Organisasi sebagai evaluator PEKPPP, khususnya sejak pelaksanaan program tersebut dimulai pada tahun 2023 dengan cakupan evaluasi yang relatif luas. Penelitian menggunakan kerangka Evaluasi Kebijakan William Dunn untuk mengetahui sejauh mana proses evaluasi mampu mendorong peningkatan kinerja pada lima aspek penilaian utama PEKPPP, yaitu kebijakan pelayanan, sumber daya manusia, sarana prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), serta pengelolaan konsultasi dan pengaduan. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis perubahan kinerja OPD dari tahun ke tahun sebagai dampak evaluasi yang dilakukan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi penyempurnaan kebijakan pelayanan publik dan penguatan peran evaluatif Biro Organisasi di Provinsi Bali.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk mengevaluasi pelaksanaan Program PEKPPP oleh Biro Organisasi Provinsi Bali dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami proses, pengalaman, serta dinamika implementasi program secara mendalam di lingkungan perangkat daerah. Data penelitian diperoleh melalui wawancara mendalam dengan pejabat dan staf Biro Organisasi serta perangkat daerah yang menjadi sasaran pembinaan, yang dilaksanakan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi secara fleksibel mengenai peran, kendala, dan capaian program. Selain itu, peneliti menganalisis berbagai dokumen seperti regulasi, pedoman, laporan evaluasi, dan arsip kegiatan sebagai upaya memperkuat temuan dari hasil wawancara sehingga memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan Program PEKPPP.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Penerapan Program PEKPPP**

Program Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik, atau PEKPPP, adalah instrumen resmi dan terstandar yang diadopsi oleh pemerintah untuk menilai kualitas dan akuntabilitas layanan yang disediakan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Secara esensial, PEKPPP berfungsi sebagai mekanisme check and balance internal yang mengukur sejauh mana unit layanan telah memenuhi mandat regulasi, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Instrumen ini menetapkan indikator yang jelas dan terukur hal ini mencakup aspek penyusunan Standar Pelayanan, implementasi sistem pengelolaan pengaduan, hingga ketersediaan layanan yang inklusif, sehingga menghilangkan subjektivitas dalam penilaian kinerja birokrasi. Pentingnya PEKPPP terletak pada perannya sebagai strategi perbaikan kinerja, informasi berbasis data menjadi dasar yang kuat bagi pimpinan daerah dan OPD untuk mengambil keputusan korektif, mengalokasikan sumber daya secara efisien, serta memastikan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan benar-benar dapat memenuhi kebutuhan dasar dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh.

Analisis kinerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Bali melalui instrumen Program Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) memerlukan kerangka teoretis yang kuat. Kami menggunakan lima kriteria evaluasi kebijakan publik dari William Dunn sebagai lensa utama untuk memvalidasi dan menginterpretasi skor PEKPPP yang telah dicapai. PEKPPP, yang merupakan alat ukur resmi berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009, menghasilkan data mengenai akuntabilitas dan kualitas layanan.

Kriteria William Dunn yaitu Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Keadilan, dan Responsivitas menyediakan dimensi normatif yang melampaui sekadar kepatuhan regulasi. Dengan mengaitkan aspek penilaian PEKPPP (seperti Kepatuhan SPP, Inovasi, hingga Pengaduan) dengan kriteria William Dunn, kami dapat menentukan tidak hanya apa yang telah dicapai oleh OPD (sesuai skor), tetapi juga mengapa capaian tersebut penting bagi kualitas layanan publik dan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Instrumen ini menjadi dasar untuk menunjukkan bahwa PEKPPP adalah alat yang valid untuk mengukur kinerja kebijakan karena secara inheren mencakup dimensi-dimensi evaluasi yang diakui secara akademik. Oleh karena itu, setiap indikator skor yang dibahas selanjutnya akan diposisikan sebagai bukti empiris yang mendukung pemenuhan salah satu atau lebih kriteria William Dunn.

#### **Efektivitas (Effectiveness):**

Efektivitas merupakan kriteria pertama dalam evaluasi kebijakan menurut William Dunn dan berkaitan erat dengan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya ditentukan oleh prosedur administratif, tetapi juga oleh prinsip good governance seperti akuntabilitas, transparansi, dan responsivitas. Dalam konteks PEKPPP, efektivitas diukur melalui pemenuhan Standar Pelayanan (SP) dan Maklumat Pelayanan. SP berfungsi sebagai janji resmi pemerintah kepada masyarakat dan wajib memuat 14 komponen yang terbagi dalam dua aspek utama, yaitu service delivery yang berhubungan langsung dengan pengguna layanan, serta manufacturing yang mencakup kesiapan internal seperti dasar hukum, kompetensi petugas, dan sarana prasarana. Efektivitas hanya dapat tercapai apabila janji layanan kepada masyarakat didukung oleh kapasitas internal yang memadai. Sementara itu, Maklumat Pelayanan memperkuat komitmen pimpinan untuk menjalankan layanan sesuai standar dan menjadi bentuk akuntabilitas resmi yang dapat diawasi oleh publik.

Peningkatan skor Aspek 1 PEKPPP Provinsi Bali dari 0,4 pada tahun 2023 menjadi 0,7 pada tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan efektivitas pelayanan publik. Nilai yang rendah pada tahun 2023 mencerminkan masih lemahnya implementasi standar

layanan, terutama terkait kepastian waktu, kejelasan prosedur, dan penanganan pengaduan. Kenaikan sebesar 0,3 poin pada tahun 2024 menandakan keberhasilan upaya perbaikan, baik dalam meningkatkan kepatuhan terhadap Standar Pelayanan maupun memperkuat akuntabilitas layanan. Secara akademik, peningkatan efektivitas ini menjadi fondasi penting bagi kualitas pelayanan publik karena layanan yang semakin efektif akan lebih andal, meningkatkan kepercayaan masyarakat, dan berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan.

#### **Efisiensi (Efficiency):**

Kriteria Efisiensi dalam evaluasi William Dunn menilai sejauh mana pelayanan publik mampu menghasilkan output yang optimal dengan penggunaan sumber daya yang minimal. Dalam PEKPPP, efisiensi sangat terkait dengan inovasi, terutama melalui digitalisasi dan penyederhanaan prosedur layanan. Inovasi ini penting karena dapat mengurangi beban masyarakat, seperti waktu tunggu, tenaga, dan biaya transportasi. Namun, efisiensi tidak hanya ditentukan oleh adanya inovasi, melainkan juga oleh kesiapan sumber daya internal OPD, termasuk kompetensi SDM, ketersediaan infrastruktur teknologi yang andal, serta fasilitas fisik yang mendukung pelayanan cepat dan ramah, termasuk bagi kelompok rentan. Oleh karena itu, PEKPPP menilai efisiensi berdasarkan kemampuan OPD dalam memastikan inovasi benar-benar berjalan dan secara konsisten menurunkan input yang harus dikeluarkan masyarakat.

Peningkatan skor Aspek 5 PEKPPP tentang Inovasi Pelayanan Publik dari 0,18 pada tahun 2023 menjadi 0,38 pada tahun 2024 menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan publik di Provinsi Bali. Skor rendah pada tahun 2023 mencerminkan masih terbatasnya inovasi yang berdampak nyata terhadap penghematan sumber daya. Sebaliknya, kenaikan signifikan pada tahun 2024 menandakan berkembangnya budaya inovasi di OPD, khususnya melalui digitalisasi dan penyederhanaan proses administrasi. Inovasi tersebut berhasil memangkas waktu pelayanan dan mengurangi ketergantungan pada sumber daya fisik, sehingga memungkinkan peningkatan kualitas dan kuantitas layanan dengan input yang relatif sama. Secara akademik, capaian ini menjadi bukti bahwa kebijakan pelayanan publik di Bali tidak hanya lebih efektif, tetapi juga semakin efisien dalam memanfaatkan sumber daya publik.

#### **Responsivitas (Responsiveness):**

Kriteria Responsivitas dalam evaluasi kebijakan William Dunn menilai kemampuan pelayanan publik dalam mendengar, memahami, dan merespons kebutuhan serta keluhan masyarakat secara cepat dan tepat. Dalam PEKPPP, responsivitas diukur melalui pengelolaan pengaduan dan konsultasi publik, yang mendorong OPD menyediakan saluran masukan yang beragam dan mudah diakses, baik secara tatap muka maupun melalui platform digital seperti SP4N LAPOR!. Responsivitas tidak hanya dilihat dari ketersediaan saluran pengaduan, tetapi juga dari kejelasan pencatatan, penetapan penanggung jawab, serta kecepatan dan ketuntasannya tindak lanjut atas setiap masukan masyarakat. Hal ini menunjukkan kesediaan birokrasi untuk berinteraksi dan menyesuaikan layanan berdasarkan umpan balik publik.

Peningkatan skor Aspek Konsultasi dan Pengaduan PEKPPP Provinsi Bali dari 0,17 pada tahun 2023 menjadi 0,28 pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbaikan responsivitas pelayanan publik. Skor rendah pada tahun 2023 mencerminkan belum optimalnya mekanisme pengaduan, sementara kenaikan sebesar 0,11 poin pada tahun 2024 menandakan keberhasilan perbaikan dalam kemudahan akses dan kecepatan penanganan pengaduan. Peningkatan ini memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan komunikasi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, serta berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan publik terhadap layanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Provinsi Bali.

#### **Keadilan (Equity):**

Kriteria Keadilan (Equity) dalam evaluasi William Dunn menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil, tidak diskriminatif, dan dapat diakses secara layak oleh seluruh masyarakat. Dalam PEKPPP, prinsip ini diwujudkan melalui penyediaan layanan inklusif dan kemudahan akses yang didukung oleh sarana dan prasarana memadai bagi semua pengguna layanan. Fasilitas dasar seperti area parkir, ruang tunggu yang nyaman, toilet yang layak, serta dukungan di front office seperti meja informasi, papan petunjuk, dan akses Wi-Fi menjadi indikator penting karena menciptakan lingkungan layanan yang aman, setara, dan bermartabat. Meskipun perhatian khusus diberikan kepada kelompok rentan, penyediaan fasilitas umum yang layak menjadi fondasi utama agar seluruh pengguna layanan memperoleh pengalaman yang manusiawi dan setara.

Peningkatan skor Keadilan PEKPPP Provinsi Bali dari 0,50 pada tahun 2023 menjadi 0,57 pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbaikan keadilan pelayanan publik yang dilakukan secara bertahap di tengah keterbatasan anggaran pascapandemi. Kenaikan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam mendistribusikan manfaat layanan secara lebih merata, terutama melalui perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas petugas, dan penataan ulang fasilitas yang sudah ada tanpa pembangunan fisik besar. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Bali mampu menjaga prinsip keadilan dasar melalui intervensi berbiaya rendah, tetap inklusif, dan berkelanjutan, sekaligus menyeimbangkan keadilan dengan efisiensi anggaran.

### **Kecukupan (Adequacy)**

Kriteria Keadilan (Equity) dalam evaluasi William Dunn menekankan bahwa pelayanan publik harus diberikan secara adil, tidak diskriminatif, dan dapat diakses secara layak oleh seluruh masyarakat. Dalam PEKPPP, prinsip ini diwujudkan melalui penyediaan layanan inklusif dan kemudahan akses yang didukung oleh sarana dan prasarana memadai bagi semua pengguna layanan. Fasilitas dasar seperti area parkir, ruang tunggu yang nyaman, toilet yang layak, serta dukungan di front office seperti meja informasi, papan petunjuk, dan akses Wi-Fi menjadi indikator penting karena menciptakan lingkungan layanan yang aman, setara, dan bermartabat. Meskipun perhatian khusus diberikan kepada kelompok rentan, penyediaan fasilitas umum yang layak menjadi fondasi utama agar seluruh pengguna layanan memperoleh pengalaman yang manusiawi dan setara.

Peningkatan skor Keadilan PEKPPP Provinsi Bali dari 0,50 pada tahun 2023 menjadi 0,57 pada tahun 2024 menunjukkan adanya perbaikan keadilan pelayanan publik yang dilakukan secara bertahap di tengah keterbatasan anggaran pascapandemi. Kenaikan ini mencerminkan upaya pemerintah dalam mendistribusikan manfaat layanan secara lebih merata, terutama melalui perbaikan prosedur, peningkatan kapasitas petugas, dan penataan ulang fasilitas yang sudah ada tanpa pembangunan fisik besar. Pendekatan ini menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Bali mampu menjaga prinsip keadilan dasar melalui intervensi berbiaya rendah, tetap inklusif, dan berkelanjutan, sekaligus menyeimbangkan keadilan dengan efisiensi anggaran.

### **Strategi Peran Biro Organisasi**

Temuan di lapangan menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman OPD dalam pengisian F01 PEKPPP serta ketidakkonsistensiannya penugasan SDM menjadi hambatan utama pada aspek manajerial dan implementasi, yang berdampak langsung pada Efektivitas, Efisiensi, dan Keadilan pelayanan publik di Provinsi Bali. Kondisi ini menyebabkan lemahnya efektivitas pengukuran karena data dukung yang tidak lengkap dan tidak konsisten membuat capaian layanan yang sebenarnya sudah baik tidak tercermin secara optimal dalam skor evaluasi. Untuk mengatasi hal tersebut, Biro Organisasi melakukan pembinaan langsung, pendampingan teknis, dan komunikasi intensif agar pemahaman teknis dan tanggung jawab berada pada petugas yang tepat, sehingga hasil kinerja dapat

tercatat secara akurat dan akuntabel.

Di sisi lain, keterbatasan fasilitas menjadi kendala yang berkaitan dengan kriteria Keadilan, terutama dalam menjamin akses layanan yang merata bagi kelompok rentan. Menyikapi keterbatasan anggaran pascapandemi, Biro Organisasi menerapkan strategi yang efisien dengan memaksimalkan fasilitas yang sudah ada dan mendorong solusi kreatif berbiaya rendah. Pendekatan ini memungkinkan prinsip keadilan dasar tetap terpenuhi tanpa investasi besar, sekaligus menunjukkan bahwa intervensi yang terencana dan realistik dapat mengatasi hambatan implementasi serta mendukung peningkatan Efektivitas dan Keadilan pelayanan publik di Bali secara berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Evaluasi PEKPPP oleh Biro Organisasi telah berhasil mengidentifikasi dua masalah internal di Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang menghambat mutu pelayanan: masalah kemampuan dan tanggung jawab petugas (akuntabilitas) dan masalah fasilitas yang kurang mendukung prinsip keadilan, terutama bagi masyarakat rentan. Biro Organisasi menunjukkan respons yang proaktif dan terencana. Mereka mengatasi masalah petugas dengan pelatihan dan penempatan yang tepat untuk menjamin Efektivitas hasil kerja. Sementara itu, masalah fasilitas diselesaikan dengan pendekatan Efisien yaitu mencari solusi murah dan kreatif, bukan hanya menuntut anggaran besar, untuk memastikan prinsip Keadilan Dasar tetap terpenuhi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- (“Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,” n.d.; Sedarmayanti 2017; William N. Dunn 2018; Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi 2023; 2023; 2022; Biro Organisasi Setda Pemerintah Provinsi Bali 2024; 2024)
- “Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” n.d.
- Biro Organisasi Setda Pemerintah Provinsi Bali. 2024. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Pemerintah Provinsi Bali. Bali.
- Biro Organisasi Setda Pemerintah Provinsi Bali. 2024. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Pemerintah Provinsi Bali. Bali.
- Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. 2022. Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: KemenPANRB.
- Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. 2023. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): Pedoman Survei Dan Pengolahan Data. Jakarta: KemenPANRB.
- Birokrasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi. 2023. Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional. Jakarta: KemenPANRB.
- Sedarmayanti. 2017. Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan. Bandung: Refika Aditama.
- William N. Dunn. 2018. Public Policy Analysis: An Introduction. New York: Routledge.