

PEKPPP: INSTRUMEN STRATEGIS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN PENCEGAHAN DINI MALADMINISTRASI

Senin, 27 Juli 2026 - Nurul Istiamuji

Pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang dijamin oleh konstitusi dan menjadi indikator utama keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Dalam konteks negara demokratis yang menjunjung tinggi prinsip akuntabilitas dan transparansi, pelayanan publik tidak hanya menjadi kewajiban administratif, tetapi juga instrumen strategis dalam membangun kepercayaan masyarakat terhadap negara. Pelayanan publik adalah wajah nyata negara di mata masyarakat. Kualitas layanan yang buruk bukan hanya menurunkan kepercayaan publik, tetapi juga membuka ruang bagi praktik maladministrasi. Oleh karena itu, peningkatan mutu pelayanan publik harus menjadi prioritas utama bagi seluruh instansi pemerintah, termasuk Ombudsman Republik Indonesia.

Sebagai lembaga negara yang memiliki mandat konstitusional untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, Ombudsman RI berperan penting dalam memastikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, BUMN, BUMD dan badan swasta yang menyelenggarakan pelayanan publik telah memenuhi prinsip-prinsip keadilan, kepastian hukum, dan perlakuan yang setara. Dalam menjalankan fungsi pengawasan tersebut, Ombudsman RI tidak hanya bertindak secara reaktif melalui penanganan laporan masyarakat, tetapi juga secara proaktif melalui pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik.

Seiring dengan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, responsif dan berorientasi pada kepuasan pengguna, maka diperlukan sistem evaluasi yang komprehensif dan berkelanjutan. Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP) merupakan salah satu instrumen yang dirancang oleh KemenPANRB untuk mengukur dan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara sistematis. PEKPPP bukan hanya sebagai alat ukur, melainkan mekanisme strategis yang berfungsi sebagai peta jalan reformasi birokrasi dan sistem peringatan dini terhadap potensi penyimpangan administrasi.

PEKPPP itu sendiri merupakan proses sistematis dan terstruktur untuk memantau, mengukur dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil dari proses ini adalah Indeks Pelayanan Publik yang menjadi dasar untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang dan sebagai salah satu unsur pembentuk nilai Reformasi Birokrasi.

Pelaksanaan PEKPPP memiliki legitimasi kuat melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 29 Tahun 2022 jo PermenPANRB Nomor 4 Tahun 2023. Dengan dasar hukum ini, PEKPPP tidak hanya menjadi rutinitas evaluasi tetapi juga instrumen kebijakan yang meningkatkan kualitas layanan melalui Indeks Pelayanan Publik, mencegah maladministrasi dengan pemantauan berkelanjutan, mendorong akuntabilitas birokrasi melalui rekomendasi tindak lanjut yang wajib diimplementasikan dan memperkuat digitalisasi layanan publik agar lebih transparan dan mudah diakses.

PEKPPP menilai pelayanan publik dari 6 (enam) aspek yang saling melengkapi. Pertama, kebijakan pelayanan mencakup ketersediaan dan kesesuaian Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan, proses pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan dan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kedua, profesionalisme sumber daya manusia meliputi ketersediaan waktu pelayanan yang memudahkan pengguna, penerapan kode etik dan perilaku, mekanisme motivasi kerja, hingga kriteria pemberian penghargaan. Ketiga, sarana prasarana mengevaluasi ketersediaan dan kelayakan tempat parkir, ruang tunggu, toilet, sarana bagi kelompok rentan (ibu hamil, lansia dan penyandang disabilitas), dan penunjang lainnya. Keempat, Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), menganalisis ketersediaan SIPP untuk informasi publik maupun untuk mendukung operasional layanan, termasuk kualitas dan pemuktahiran datanya. Kelima, konsultasi dan pengaduan, menilai sarana prasarana, media, akuntabilitas, dan tindak lanjut dari mekanisme konsultasi dan pengaduan yang diselenggarakan oleh unit layanan. Dan aspek yang keenam, inovasi untuk melihat upaya penciptaan sumber daya yang dialokasikan, dan hasil yang dicapai dari inovasi yang dikembangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pelaksanaan PEKPPP mandiri di lingkungan Ombudsman RI diawali dengan tahapan persiapan yang melibatkan

koordinasi lintas unit kerja, penetapan unit lokus evaluasi, penyusunan instrumen, pembentukan tim PEKPPP dan tim evaluator. Persiapan ini bertujuan untuk memastikan bahwa proses evaluasi berjalan secara sistematis, objektif, dan sesuai dengan pedoman nasional. Proses PEKPPP melibatkan tiga komponen formulir utama yang menjadi dasar penilaian Indeks Pelayanan Publik yaitu Formulir 01 (F01 - input), diisi oleh unit lokus dan mencerminkan pemenuhan kebijakan dan kondisi internal unit layanan, Formulir 03 (F03 - Outcome), diisi oleh masyarakat (pengguna layanan) yang mencerminkan pemenuhan harapan masyarakat. Dan Formulir 02 (F02 - Proses), diisi oleh evaluator (setelah verifikasi F01) untuk melakukan penilaian objektif dan memberikan rekomendasi perbaikan. Proses evaluasi kemudian dilanjutkan dengan verifikasi lapangan atau daring oleh evaluator, pembuatan berita acara, dan terakhir validasi nilai sementara oleh tim dari KemenPANRB.

Evaluator memegang peran krusial dalam menentukan objektivitas hasil PEKPPP. Beberapa hal penting yang wajib diperhatikan oleh evaluator adalah pertama integritas, penetapan evaluator harus didasarkan pada Surat Keputusan (SK) dan Pakta Integritas. Kedua timeline, disiplin dalam mengikuti jadwal kegiatan PEKPPP termasuk jadwal evaluasi mandiri dan terakhir objektivitas, memberikan nilai yang objektif sesuai dengan bukti dukung (evidence) yang diisi unit lokus sehingga menghasilkan rekomendasi yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

Beberapa tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan PEKPPP di lingkungan Ombudsman RI di antaranya ekspektasi masyarakat yang terus meningkat di mana layanan publik dituntut lebih cepat, transparan, dan ramah pengguna, masih adanya kesenjangan kapasitas sumber daya baik di kantor pusat maupun perwakilan, dan rekomendasi hasil evaluasi sering kali belum diimplementasikan secara optimal.

PEKPPP adalah instrumen strategis reformasi birokrasi yang berfungsi ganda untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sekaligus mencegah maladministrasi sejak dini. Dengan indikator komprehensif, cakupan nasional, dan dukungan digitalisasi, PEKPPP menjadi fondasi penting untuk membangun pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.