

## Peningkatan kapasitas dan penilaian mandiri kinerja pelayanan publik

Eko Aristanto<sup>1\*</sup>, Indri Damayanti<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Universitas Merdeka Malang, Indonesia, email: aristanto90@gmail.com

<sup>2</sup>Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Indonesia, email: indri.damayanti@gmail.com

\*Koresponden penulis

### Info Artikel

**Diajukan:** 08 Agst 2020  
**Diterima:** 19 Des 2020  
**Diterbitkan:** 03 Jan 2021

**Keywords:**  
training; self-assessment;  
public service performance

**Kata Kunci:**  
pelatihan; penilaian mandiri;  
kinerja pelayanan publik

**Lisensi:**  
cc-by-sa

### Abstract

*The implementation of this activity aims to increase the capacity of public service providers in carrying out public services and assist in carrying out a self assessment of the performance of public services. Training and mentoring activities are followed by public service providers in Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur. Methods of carrying out activities that include: i) Desk documents; ii) Training; and iii) Assistance. The implementation of activities begins and is based on the evaluation results of the PANRB Ministry. The output of the implementation of this activity can contribute to improving the performance of public services with the support and availability of various public service documents including: public service standard documents, improving the implementation of public satisfaction surveys, and improving public service information on the BBPJJN VIII website. The results of the training and mentoring show an increase in the performance of public services from 2.72 (Score C) to 3.50 (Score B). The evaluation of training and mentoring activities showed a result of 88.67% with very good training performance.*

### Abstrak

*Pelaksanaan kegiatan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaksana pelayanan publik dalam menjalankan pelayanan publik dan mendampingi melaksanakan penilaian mandiri terhadap kinerja pelayanan publik. Kegiatan pelatihan dan pendampingan diikuti oleh pelaksana pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur. Metode pelaksanaan kegiatan yang meliputi: i) Desk dokumen; ii) Pelatihan; dan iii) Pendampingan. Pelaksanaan kegiatan dimulai dan didasari dengan hasil evaluasi Kementerian PANRB. Keluaran pelaksanaan kegiatan ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik dengan keterdukungan dan ketersediaan berbagai dokumen pelayanan publik meliputi: dokumen standar pelayanan publik, perbaikan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dan perbaikan informasi pelayanan publik pada website BBPJJN VIII. Hasil pelatihan dan pendampingan menunjukkan peningkatan kinerja pelayanan publik yang semula 2,72 (Nilai C) menjadi 3,50 (Nilai B). Pelaksanaan evaluasi kegiatan pelatihan dan pendampingan menunjukkan hasil sebesar 88,67 % dengan kinerja pelatihan sangat baik.*

## **PENDAHULUAN**

Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII merupakan unit pelaksana teknis (UPT) yang diatur dalam Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 20/PRT/M/2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis di Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Mendasar pada peraturan tersebut di atas, Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII memiliki tugas melaksanakan perencanaan, pengadaan, pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan, serta melaksanakan pengawasan keselamatan dan kelayakan fungsi jalan dan jembatan. Tugas yang diemban Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII sangat strategis dalam infrastruktur jalan dan jembatan. Disamping itu, terdapat beberapa jenis pelayanan publik yang dilaksanakan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII meliputi: i) Pelayanan Informasi Publik, Konsultasi dan Pengaduan; ii) Pelayanan Jasa Laboratorium Pengujian Bahan Jalan; iii) Pelayanan Pemeriksaan Asphalt Mixing Plant (AMP); iv) Pelayanan Penggunaan Peralatan Konstruksi dengan Cara Sewa; dan v) Pelayanan Perizinan Pemanfaatan Bagian-Bagian Jalan.

Berbagai pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII menunjang kegiatan perencanaan, pengadaan, pembangunan dan preservasi jalan dan jembatan, serta memberikan pelayanan pada masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan memiliki kewajiban kepatuhan kepada peraturan yang berlaku yang berkaitan dengan Standar Pelayanan Publik (Aristanto, 2019; Setyowati et al., 2019). Pelayanan publik tersebut secara terus menerus di evaluasi secara berkelanjutan untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal (Ismiyarto, 2017; Sururi, 2020). Disamping itu upaya peningkatan pelayanan publik dapat terus dapat dilakukan dengan inovasi pelayanan publik dengan dukungan sistem informasi pelayanan publik berbasis website dan android (Govindaraju et al., 2016; Hadi et al., 2020). Pelayanan publik perlu dilakukan evaluasi dengan pelibatan masyarakat dan pengguna layanan untuk mendapatkan feedback atas berbagai bentuk layanan yang diterima dengan melakukan survei kepuasan masyarakat (Aristanto & Damayanti, 2020; Nuriyanto, 2014; Sutopo, 2014). Melalui survei kepuasan masyarakat dapat mengidentifikasi persepsi masyarakat dan pengguna layanan terhadap kinerja pelayanan publik (Kartikaningdyah, 2012; Indriyanti, 2018) yang telah diberikan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII.

Dalam penilaian kinerja pelayanan publik terdapat 3 (tiga) peraturan utama yang menjadi landasan penilaian kinerja yakni 1). Peraturan Menteri PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik, 2). Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Kurniawan, 2016; Yunus, 2018). Hasil evaluasi yang dilaksanakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) terhadap pelayanan publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII tanggal 28

Agustus 2019 menjelaskan pelayanan yang dilakukan masih belum optimal terhadap 6 (enam) komponen pelayanan publik meliputi 1) kebijakan pelayanan, 2) profesionalisme SDM, 3) sarana prasarana, 4) sistem informasi pelayanan publik, 5) konsultasi dan pengaduan, dan 6) inovasi pelayanan. Hasil evaluasi terhadap komponen kebijakan pelayanan terdapat dokumen standar pelayanan yang perlu diperbaharui pelaksanaan survei kepuasan masyarakat belum mengacu Permen PANRB No 14 Tahun 2017. Komponen profesionalisme SDM tidak menjelaskan kompetensi SDM dan belum memiliki dokumen kode etik pelaksana pelayanan publik. Komponen Sarana Prasarana menunjukkan belum terdapat sarana prasarana pengguna layanan berkebutuhan khusus. Pada komponen sistem informasi menjelaskan terdapat kelemahan pada sistem informasi pelayanan publik elektronik dan non elektronik. Komponen konsultasi dan pengaduan menjelaskan kelemahan pada sistem dokumentasi dan tindak lanjut pengaduan dan konsultasi. Sedangkan komponen inovasi perlu peningkatan inovasi layanan dan menjaga keberfungsian program yang telah dikembangkan.

Berlandaskan pada hal-hal di atas, Biro Komunikasi Publik sebagai Ketua Tim Kelompok Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Reformasi Birokrasi Kementerian PUPR menginisiasi melakukan kegiatan pelatihan dan pendampingan bagi pelaksana pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur. Pelaksanaan kegiatan ini dengan sasaran kegiatan adalah para putugas pelaksana pelayanan publik. Dengan pelatihan dan pendampingan diharapkan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII dapat meningkatkan pelayanan publik yang menjadi perubahan dunia dalam koridor reformasi birokrasi dan meningkatkan nilai kinerja pelayanan publik.

## **METODE PELAKSANAAN**

Pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas pelaksana pelayanan publik dalam menjalankan kegiatan pelayanan dan mendampingi melaksanakan penilaian mandiri terhadap kinerja pelayanan publik. Dasar pelaksanaan kegiatan ini adalah Hasil Evaluasi Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Kegiatan pelatihan dan pendampingan ini diikuti oleh pelaksana pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur. Kegiatan utama dalam pelatihan ini secara umum menggunakan 3 (tiga) metode kegiatan yang meliputi i) Desk dokumen merupakan kegiatan penilaian terhadap kelayakan dan keberfungsian dokumen yang menjadi pedoman bagi pelaksanaan kegiatan; ii) Pelatihan merupakan kegiatan penyadaran, peningkatan pengertian dan pemahaman terhadap pelaksanaan pelayanan publik; dan iii) Pendampingan merupakan bantuan teknis bagi pelaksana pelayanan publik dalam pemenuhan standar pelayanan publik yang ditetapkan perundangan dalam Peraturan Menteri PARB No 17 Tahun 2017 (Ginarta et al., 2017). Adapun tahapan dan metode kegiatan pelatihan dan

pendampingan pelaksana pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan dan Metode Kegiatan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan pelatihan penguatan kapasitas dan pendampingan penilaian mandiri kinerja pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII dilaksanakan selama 12 (dua belas) hari kerja efektif mulai 11 s.d 23 November 2019 yang dilaksanakan di Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur. Kegiatan pelatihan dan pendampingan ini diikuti sebanyak 12 (dua belas) pelaksana pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII. Landasan hukum yang digunakan meliputi Peraturan Menteri PANRB No 15 Tahun 2014, Peraturan Menteri PARB No 14 Tahun 2017 dan Peraturan Menteri PARB No 17 Tahun 2017. Adapun rangkaian pelaksanaan kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas dan pendampingan penilaian mandiri kinerja pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur memiliki beberapa tahapan sebagai berikut:

### 1. Pembukaan dan Arahan Biro Komunikasi Publik, Seditjen Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat

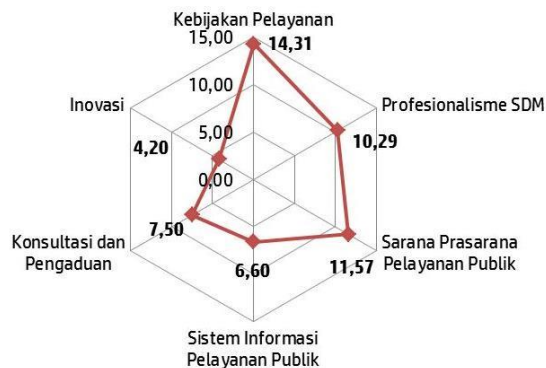
Pelaksanaan kegiatan secara resmi dibuka oleh Ir. Yudiarmand Zulkarnain Kasim, M.Eng.Sc (Kepala Bagian Tata Usaha Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VII Jawa Timur) dan arahan Ir. Lutfiel Anam Ahmad, MM (Staf Ahli Menteri Bidang Hubungan Antar Lembaga Kementerian ekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) yang memberikan penjelasan tentang hasil evaluasi penilaian pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan sekaligus mendorong pelaksanaan pelayanan publik menjadi bagian penting dalam penentuan kinerja sekaligus elemen penting dalam perbaikan tunjangan kinerja di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Dalam kegiatan ini mengharapkan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII memanfaatkan kesempatan pelatihan dan pendampingan ini secara sungguh-sungguh.



**Gambar 2.** Pembukaan Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII

## 2. Kegiatan Review Hasil Evaluasi Kementerian dan Assessment Awal

Untuk mendapatkan informasi awal kebutuhan pelatihan (training needs assessment), maka dilaksanakan penilaian awal terhadap kondisi eksisting pelayanan publik yang dilakukan oleh Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII menggunakan instrumen panduan penilaian kinerja pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 17 Tahun 2017 dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 3.** Sebaran Hasil Penilaian Awal Kinerja Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII

Berdasarkan hasil penilaian awal kinerja pelayanan publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII memiliki nilai kumulatif penyelenggara pelayanan publik sebesar 54,46 atau dengan range nilai sebesar 2,72 (Nilai C) sehingga dalam kategori cukup. Dengan mendasar hasil penilaian dilakukan analisis kesenjangan/gap pada Indikator Pelayanan Publik, maka skala prioritas yang menjadi target untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan indikator sebagai berikut:

**Tabel 1.** Skala Prioritas Perbaikan dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

No.	Prioritas	Indikator Yang Diperbaiki
1	Prioritas I	Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, Survei Kepuasan Konsumen, Kode Etik, Sistem Informasi Elektronik, Pengaduan, Inovasi dan Konsultasi.
2	Prioritas II	Parkir & Ruang Tunggu, Sistem Informasi Non Elektronik, Responsivitas, Kompetensi, Penghargaan & Sanksi.
3	Prioritas III	Sarana Penunjang Lain, Sarana Front Office, Sarpras Bagi Kebutuhan Khusus, Budaya Pelayanan.

Sumber: Pelaksana Kegiatan (2019)

### 3. Pelatihan Standar Pelayanan pada Unit Pelayanan Publik

Tahapan ke III yang dilakukan adalah kegiatan pelatihan tata kelola kebijakan dan standar pelayanan publik. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman tentang Tata Kelola Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang menjelaskan tentang peraturan dan panduan teknis yang berkaitan dengan pelayanan publik yang telah ditetapkan di lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Materi selanjutnya yang disampaikan adalah Kebijakan dan Standar Pelayanan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menjelaskan sisi teknis penataan dokumen administrasi dan pelaksanaan pelayanan publik bagi para pelaksana penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII. Dalam kegiatan ini pemateri adalah Indri Damayanti (Biro Komunikasi Publik, Setditjen Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) dan Eko Aristanto (Universitas Merdeka Malang) dengan rangkaian sebagai berikut:

**Tabel 2.** Pelatihan Standar Pelayanan pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik BBPJN VIII

Waktu	Materi Pelatihan	Pemateri
09.00 - 09.30	Pembukaan Kegiatan Pelatihan Oleh Kepala Unit Pelayanan Publik BBPJN VIII	Yudiarmand Zulkarnain Kasim
09.30 - 11.00	Tata Kelola Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	Indri Damayanti
11.00 - 12.00	Diskusi dan Tanya Jawab	Panitia
12.00 - 13.00	ISHOMA	
13.00 - 14.30	Kebijakan dan Standar Pelayanan bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik	Eko Aristanto
14.30 - 15.30	Diskusi dan Tanya Jawab	Panitia
15.00 -16.00	Penutupan	Panitia

Sumber: Pelaksana Kegiatan (2019)

### 4. Pendamping Penyiapan Dokumen Standar Pelayanan

Tahapan ke IV yang dilakukan adalah pendampingan penyiapan dokumen standar pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik. Pelaksanaan pendampingan ini bertujuan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas dokumen kebijakan dan standar pelayanan



dalam bentuk kegiatan bantuan teknis penyusunan dokumen kebijakan dan standar pelayanan publik. Dalam pendampingan penyiapan dokumen standar pelayanan publik terdapat beberapa hambatan meliputi: 1). dokumen standar pelayanan belum memenuhi aturan yang ditetapkan oleh Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017; dan 2). petugas pelayanan publik belum memahami tata cara penyusunan dokumen pelayanan publik. Upaya yang dilakukan adalah melakukan pemilahan seluruh dokumen standar pelayanan dan melakukan pengecekan kembali isi dokumen, serta membantu petugas pelayanan publik untuk menyusun ulang isi seluruh dokumen standar pelayanan publik dengan mendasar pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017. Adapun dokumen yang terfasilitasi dalam pendampingan penyiapan dokumen standar pelayanan unit penyelenggara pelayanan publik, sebagai berikut:

**Tabel 3.** Keluaran Fasilitasi Pendampingan Penyiapan Dokumen Standar Pelayanan

No	Aspek	Dokumen Terfasilitasi
1	Standar Pelayanan	a) Surat Keputusan Penetapan Standar Pelayanan Publik b) Maklumat Pelayanan Publik c) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
2	Profesionalisme SDM	Kode Etik Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik
3	Sistem Informasi Pelayanan Publik	Penambahan standar pelayanan, Maklumat dan Penilaian Kinerja

Sumber: Pelaksana Kegiatan (2019)

Dalam pendampingan penyusunan dokumen pelayanan publik dilakukan pemilihan kembali sesuai kebutuhannya. Misalnya dokumen standar pelayanan publik yang berkaitan dengan kode etik pelaksana pelayanan publik disamping dalam bentuk Surat Keputusan Kepala Balai BBPJK VIII, juga dibuat stand banner Kode Etik Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik yang dapat dilihat dan dibaca oleh calon pengguna pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur.



**Gambar 4.** Penempatan Stand Banner Informasi Kode Etik Pelaksana Penyelenggara Pelayanan Publik

## 5. Pendampingan Peningkatan Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Tahapan ke V adalah pendampingan peningkatan sarana dan prasarana pelayanan publik. Pendampingan ini bertujuan untuk perbaikan layout dan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang pelayanan publik di lingkungan Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII. Dalam pendampingan sarana prasarana pelayanan publik faktor utama yang menjadi hambatan adalah keterbatasan luasan ruang pelayanan publik untuk mengakomodasi seluruh kebutuhan sarana dan prasarana pelayanan publik yang diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 17 Tahun 2017. Adapun upaya yang dilakukan pendampingan sarana prasarana pelayanan publik adalah 1). Penataan layout pelayanan publik; 2) penataan sistem antrian pelayanan publik; 3). Penyiapan sarana dan prasarana pelayanan publik bagi kelompok berkebutuhan khusus; 4). Penyediaan sarana bermain anak, ruang balita/ibu hamil/menyusui; dan 5). Penataan banner informasi pelayanan publik.



**Gambar 5.** Penataan Layout Pelayanan Publik dan Penempatan Banner Informasi Pelayanan Publik

## 6. Kegiatan *Focus Group Discussion* (FGD) Hasil Penilaian Pelayanan Publik

Tahapan VI adalah pelaksanaan kegiatan Focus Group Discussion (FGD) dilaksanakan dengan dibuka secara resmi oleh Bapak Ir. Lutfiel Anam Ahmad, MM (Staf Ahli Menteri Bidang Hubungan Antar Lembaga) Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat. Dalam kegiatan ini, mendiskusikan berbagai capaian keluaran kegiatan pendampingan dan rencana tindak lanjut pengisian mandiri atas hasil penilaian kinerja pelayanan publik pada dashboard Sistem Informasi Pelayanan Publik. Kesimpulan pelaksanaan kegiatan Focus Group Discussion (FGD) penilaian pelayanan publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII sebagai berikut: 1). Dokumen Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik telah dapat diterima dan selanjutnya dilakukan pengesahan oleh Kepala Balai BBPJJN VII; 2). Dokumen Maklumat Pelayanan Publik BBPJJN VIII; 3) Dokumen Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik BBJN VIII; 4). Menyetujui pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat



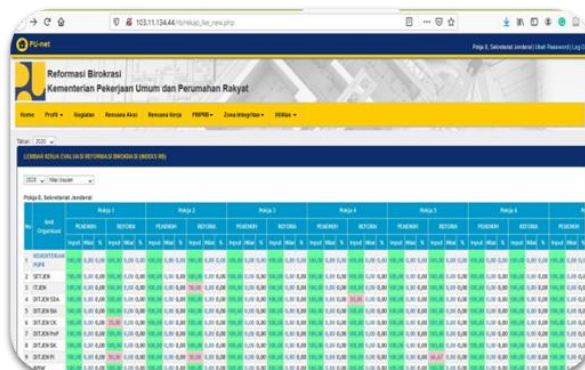
menggunakan 9 unsur SKM sesuai dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; 5). Perbaikan kembali pada website Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII dengan penambahan informasi standar pelayanan, maklumat pelayanan dan penilaian kinerja; dan 6) Hasil akhir penilaian mandiri dengan perbaikan berbagai kebijakan standar pelayanan mendapatkan nilai kumulatif penyelenggara pelayanan publik sebesar 70,04 atau dalam range nilai sebesar 3,502 (Nilai B) dengan kategori Baik.



**Gambar 6.** Pelaksanaan Focus Group Discussion (FGD) Hasil Penilaian Pelayanan Publik Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII

## **7. Pengisian dan *Upload* Kinerja Pelayanan Publik Sistem Informasi Pelayanan Publik**

Tahapan VII adalah mendampingi pengisian dan upload berbagai dokumen kebijakan, dokumen standar pelayanan dan dokumentasi sarana dan prasarana pelayanan publik. Seluruh dokumen tersebut di scan menjadi file, dan selanjutnya diberikan kode penomoran sesuai dengan aspek pelayanan publik. Pelaksana pelayanan publik BBPJN VIII melakukan login ke dashboard sistem informasi pelayanan publik dan memulai mengisi penilaian aspek pelayanan publik (dengan menggunakan penilaian mandiri setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan pada saat kegiatan Focus Group Discussion (FGD)). Setelah melakukan pengisian penilaian aspek pelayanan publik, selanjutnya mengupload bukti dukung kinerja pelayanan publik yang meliputi: dokumen kebijakan, dokumen standar pelayanan dan dokumentasi sarana dan prasarana pelayanan publik.



Gambar 7. Pengisian dan Upload Kinerja Pelayanan Publik ke dalam Dashboard Sistem Informasi Pelayanan Publik

## 8. Evaluasi Kegiatan Pelatihan dan Pendampingan Pelaksana Pelayanan Publik

Pada akhir pelaksanaan kegiatan pelatihan dan pendampingan, dilaksanakan evaluasi kegiatan untuk mendapatkan respon dan masukan dari para peserta. Adapun indikator evaluasi kegiatan ini menggunakan 6 indikator, dengan hasil evaluasi kegiatan pelatihan dan pendampingan sebagai berikut: 1). Indikator kehadiran dan partisipasi dalam kegiatan dengan hasil evaluasi sebesar 85%, 2). Indikator pemahaman peserta terhadap materi tata kelola pelayanan publik dengan hasil evaluasi sebesar 87,5%, 3) Indikator pemahaman peserta terhadap materi standar pelayanan publik dengan hasil evaluasi sebesar 91,5%, 4) Indikator keberhasilan pendampingan standar pelayanan publik dengan hasil evaluasi sebesar 85,5%, 5) Indikator tingkat penyelesaian dokumen kebijakan dan standar pelayanan publik dengan hasil evaluasi sebesar 92,5%, dan 6). Indikator pencapaian target keluaran kegiatan dengan hasil evaluasi sebesar 90%. Adapun hasil penilaian kumulatif untuk 6 indikator evaluasi kegiatan pelatihan dan pendampingan pelayanan publik sebesar 88,67 % dengan kinerja pelatihan sangat baik.

## KESIMPULAN

Pelaksanaan pelatihan peningkatan kapasitas dan pendampingan penilaian mandiri kinerja pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII telah terlaksana dengan baik dan lancar. Keluaran pelaksanaan kegiatan ini dapat memberikan kontribusi terhadap peningkatan kinerja pelayanan publik dengan keterdukungan dan ketersediaan berbagai dokumen pelayanan publik meliputi 1) Dokumen Kebijakan dan Standar Pelayanan Publik telah dapat diterima dan selanjutnya dilakukan pengesahan oleh Kepala Balai BBPJJN VII, 2) Dokumen Maklumat Pelayanan Publik BBPJJN VIII, 3) Dokumen Kode Etik Pelaksana Pelayanan Publik BBPJJN VIII; 4). Menyepakati pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan 9 unsur SKM sesuai dengan Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelegram Pelayanan Publik, 5). Perbaiki kembali pada website Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII dengan penambahan informasi standar pelayanan, maklumat pelayanan dan penilaian kinerja. Pelaksanaan penilaian kinerja pelayanan publik pada menunjukkan peningkatan kinerja setelah pelaksanaan pelatihan dan pendampingan yang semula memiliki nilai kumulatif penyelenggara pelayanan publik sebesar 54,46 atau dengan range nilai sebesar 2,72 (Nilai C) sehingga dalam kategori cukup, menjadi 70,04 atau dalam range nilai sebesar 3,502 (Nilai B) dengan kategori Baik. Untuk hasil pelaksanaan evaluasi kegiatan pelatihan peningkatan kapasitas dan pendampingan penilaian mandiri kinerja pelayanan publik dengan 6 indikator evaluasi kegiatan pelatihan dan pendampingan pelayanan publik menunjukkan hasil sebesar 88,67 % dengan kinerja pelatihan sangat baik.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kami sampaikan kepada i) Kepala Biro Komunikasi Publik, Setditjen Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat dan ii) Kepala Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur yang telah memberikan kesempatan melakukan pelatihan dan pendampingan standar pelayanan publik, semoga rangkaian kegiatan tersebut memberikan manfaat bagi para pelaksana pelayanan publik pada Balai Besar Pelaksanaan Jalan Nasional VIII Jawa Timur.

### DAFTAR RUJUKAN

- Aristanto, E. (2019). *Panduan Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Merdeka Malang.
- Aristanto, E., & Damayanti, I. (2020). *Panduan Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Lingkungan Sekretariat Jenderal Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Merdeka Malang.
- Ginarta, K., Irawanto, & Jamili, M. (2017). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Barito Timur. *Administratus - Jurnal Ilmu Administrasi Dan Manajemen*, 1(1), 26–39. <https://ejournal.stiabinabanuabjm.ac.id/index.php/administratus/article/view/8>
- Govindaraju, R., Wiratmadja, I. I., & Haryana, A. (2016). Pengembangan Model Evaluasi Kualitas Layanan Sistem E-Government. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(2), 196–205. <https://doi.org/10.12695/jmt.2016.15.2.6>
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115–129. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Indriyanti, D. (2018). Menakar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik plat merah di kabupaten bogor. *Jurnal Inspirasi*, 9(2),

- 63–71. <https://doi.org/10.35880/v9i2.3>
- Ismiyarto. (2017). Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Pada Organisasi Publik. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 2(2), 12–29. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v2i2.923>
- Kartikaningdyah, E. (2012). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada BP2T Kota Tanjungpinang. *Jurnal Integrasi*, 4(2), 136–147. <https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JI/article/view/222>
- Kurniawan, R. C. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *FIAT JUSTISIA: Jurnal Ilmu Hukum*, 10(3), 569–586. <https://doi.org/10.25041/fiatjustisia.v10no3.794>
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428–453. <https://doi.org/10.31078/jk%25x>
- Setyowati, K., Susiloadi, P., & Suryawati, R. (2019). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pdam Dalam Mewujudkan Smart Living Improving. *Spirit Publik*, 14(1), 16–25. <https://jurnal.uns.ac.id/spirit-publik/article/view/34000>
- Sururi, A. (2020). Kinerja Implementasi Pelayanan Publik Pemerintah Kecamatan di Kota Cilegon. *ARISTO*, 8(1), 137–164. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2266>
- Sutopo. (2014). Pentingnya Tata Informasi Tentang Pelayanan Publik Bagi Masyarakat. *Journal of Rural and Development*, 5(1), 15–26. <https://jurnal.uns.ac.id/rural-and-development/article/view/916>
- Yunus, M. (2018). Birokrasi Dalam Konteks Kinerja Pelayanan Publik Prima. *Jurnal Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 8(1), 26–50. <https://doi.org/10.33558/akp.v8i1.1494>