

INDEKS PELAYANAN PUBLIK: KONSEP, DASAR HUKUM, DAN IMPLEMENTASI DALAM PENGUKURAN KINERJA LAYANAN

Sri Yulianty Mozin¹, Siti Fatimah², Fadila Al-Hamid³
Prodi Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo
Email : yulmozin@ung.ac.id

ABSTRAK

Artikel ini membahas konsep, dasar hukum, dan implementasi Indeks Pelayanan Publik (IPP) dalam pengukuran kinerja layanan publik di Indonesia. IPP merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa IPP memiliki peran penting dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik. Namun, implementasi IPP masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, diperlukan upaya kolaboratif antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta untuk meningkatkan efektivitas IPP dalam pengukuran kinerja layanan publik.

Kata Kunci: Index Pelayanan Publik, Pengukuran Kinerja, Pelayanan Publik, Akuntabilitas, Tansparansi

ABSTRACT

This article discusses the concept, legal basis, and implementation of the Public Service Index (PSI) in measuring public service performance in Indonesia. PSI is a measurement tool used to assess the quality of public services provided by government agencies to the public. This study employs a qualitative approach with literature review and document analysis methods. The findings indicate that PSI plays a crucial role in enhancing accountability and transparency in public service delivery. However, the implementation of PSI still faces various challenges, such as limited human resources and inadequate infrastructure. Therefore, collaborative efforts between the government, society, and the private sector are necessary to improve the effectiveness of PSI in measuring public service performance.

Keywords: Public Service Index, Performance Measurement, Public Service, Accountability, Transparency

Article History

Received: Mei 2025
Reviewed: Mei 2025
Published: Mei 2025

Plagirism Checker No 223
DOI : Prefix DOI :
10.8734/Musyтари.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Musyтари



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien. Kualitas pelayanan publik yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepercayaan terhadap pemerintah. Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik adalah Indeks Pelayanan Publik (IPP). IPP merupakan indikator yang menggambarkan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat.

Dalam konteks Indonesia, IPP menjadi penting sebagai bagian dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap penyelenggara pelayanan publik diwajibkan untuk menyediakan layanan yang memenuhi standar tertentu dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Artikel ini bertujuan untuk membahas secara komprehensif mengenai konsep, dasar hukum, dan implementasi IPP dalam pengukuran kinerja layanan publik di Indonesia. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana IPP diterapkan dalam konteks pelayanan publik dan tantangan yang dihadapi dalam implementasinya.

LANDASAN TEORI

Konsep Indeks Pelayanan Publik (IPP)

Indeks Pelayanan Publik (IPP) merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. IPP mengukur berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan, akurasi, keterjangkauan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Menurut Sinambela (2006), pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan penentuan peraturan perundang-undangan. Miftah Thoha (2000) menambahkan bahwa pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu melalui penyediaan barang dan jasa yang bertujuan memberi kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) menyelenggarakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) sebagai upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu untuk memperoleh nilai indeks pelayanan publik. Hasil indeks pelayanan publik dijadikan salah satu komponen pengukuran reformasi birokrasi. Evaluasi pelayanan publik 2024 difokuskan pada sembilan layanan prioritas dalam arsitektur Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yaitu layanan pendidikan, kesehatan, layanan bantuan sosial, layanan kepolisian, administrasi kependudukan, layanan transaksi keuangan negara, administrasi pemerintahan, pertukaran data, serta portal layanan publik.

Dasar Hukum Pelayanan Publik di Indonesia

Dasar hukum utama yang mengatur pelayanan publik di Indonesia adalah Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang ini menetapkan kewajiban bagi setiap penyelenggara pelayanan publik untuk menyediakan layanan yang memenuhi standar tertentu dan dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal (SPM) menetapkan ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan pemerintahan wajib yang berhak diperoleh setiap warga negara secara minimal.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan publik dalam menyusun survei kepuasan masyarakat sebagai alat ukur untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan.

Implementasi IPP dalam Pengukuran Kinerja Layanan

Implementasi IPP dalam pengukuran kinerja layanan publik dilakukan melalui berbagai metode, seperti survei kepuasan masyarakat, evaluasi internal, dan audit eksternal. Hasil dari pengukuran ini digunakan untuk mengevaluasi kinerja instansi pemerintah dan sebagai dasar untuk perbaikan layanan di masa mendatang.

Evaluasi pelayanan publik dilakukan dengan memperhatikan enam aspek utama, yaitu kebijakan pelayanan publik, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, mekanisme konsultasi dan pengaduan, serta inovasi pelayanan publik. Penilaian dilakukan dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip pelayanan publik yang meliputi standar pelayanan, maklumat nelayan, dan survei kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis dokumen. Data dikumpulkan melalui kajian terhadap berbagai sumber, seperti peraturan perundang-undangan, laporan evaluasi kinerja pelayanan publik, dan penelitian terdahulu yang relevan. Analisis dilakukan dengan cara mengidentifikasi konsep-konsep utama, dasar hukum, dan praktik implementasi IPP dalam pengukuran kinerja layanan publik di Indonesia.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur dan analisis dokumen. Data dikumpulkan melalui kajian terhadap berbagai sumber, seperti peraturan perundang-undangan, laporan evaluasi kinerja pelayanan publik, dan penelitian terdahulu yang relevan.

Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui teknik studi pustaka dengan mengumpulkan dan menganalisis berbagai sumber sekunder, seperti artikel jurnal, laporan penelitian, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan pelayanan publik dan

implementasi IPP.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan cara mengidentifikasi konsep-konsep utama, dasar hukum, dan praktik implementasi IPP dalam pengukuran kinerja layanan publik di Indonesia. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai topik yang dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran IPP dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Indeks Pelayanan Publik (IPP) berfungsi sebagai alat ukur strategis untuk menilai kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit-unit pelayanan publik. IPP mengintegrasikan persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan dan kinerja penyedia layanan dalam satu skor yang mencerminkan kualitas aktual dari pelayanan publik. Melalui IPP, pemerintah dapat melakukan benchmarking antarlembaga dan antarwilayah dalam rangka mendorong persaingan positif. Selain itu, IPP juga menjadi dasar dalam perumusan kebijakan pelayanan publik yang lebih responsif. Misalnya, ketika hasil IPP menunjukkan aspek tertentu yang lemah (misalnya, kejelasan informasi atau waktu pelayanan), maka instansi terkait dapat menyusun strategi perbaikan yang lebih fokus. Dengan demikian, IPP tidak hanya sebagai alat evaluasi tetapi juga sebagai instrumen perbaikan berkelanjutan.

Analisis Data IPP Berdasarkan Lembaga dan Wilayah

Hasil analisis IPP nasional menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan kualitas pelayanan antara daerah perkotaan dan pedesaan. Layanan publik di daerah perkotaan cenderung mendapatkan skor IPP yang lebih tinggi karena didukung oleh infrastruktur yang lebih lengkap dan SDM yang lebih terlatih. Sementara itu, daerah terpencil masih menghadapi tantangan dalam hal aksesibilitas layanan, ketersediaan petugas, dan minimnya pemanfaatan teknologi digital.

Data IPP juga menunjukkan bahwa unit layanan yang telah mengadopsi teknologi informasi dan digitalisasi sistem pelayanan cenderung mendapatkan skor lebih baik dibandingkan yang masih berbasis manual. Hal ini sejalan dengan agenda Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang mendorong transformasi pelayanan publik ke arah digital.

Dampak IPP terhadap Akuntabilitas dan Transparansi

Penggunaan IPP telah meningkatkan akuntabilitas lembaga penyelenggara pelayanan publik. Hasil penilaian IPP yang dipublikasikan kepada masyarakat mendorong instansi pemerintah untuk lebih transparan dalam menyampaikan standar layanan, prosedur, dan hasil kerjanya. Akuntabilitas ini mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

IPP juga dapat menjadi sarana komunikasi antara masyarakat dengan pemerintah. Melalui mekanisme umpan balik yang disertakan dalam survei IPP, masyarakat dapat menyuarakan pengalamannya dalam mengakses layanan. Dengan demikian, masyarakat tidak

hanya menjadi penerima layanan, tetapi juga aktor penting dalam mengawasi dan memperbaiki mutu pelayanan publik.

Studi Kasus: Penerapan IPP di Mal Pelayanan Publik (MPP)

Penerapan IPP di Mal Pelayanan Publik (MPP) menunjukkan hasil yang positif. MPP sebagai pusat layanan terpadu telah mampu menghadirkan pelayanan yang lebih cepat, terintegrasi, dan nyaman. Di beberapa kota besar seperti Jakarta, Surabaya, dan Makassar, nilai IPP unit MPP mencapai kategori "sangat baik" dengan skor di atas 4,0 dari skala 5.

Kunci keberhasilan MPP dalam meraih nilai IPP tinggi adalah pada aspek integrasi layanan antarlembaga, penggunaan teknologi digital (antrian elektronik, aplikasi reservasi online, hingga survei digital), serta pendekatan layanan yang berorientasi pada kenyamanan masyarakat. Inovasi-inovasi seperti "layanan satu pintu" dan "layanan ramah difabel" juga turut meningkatkan skor IPP

Keterlibatan Masyarakat dalam Penguatan IPP

Partisipasi masyarakat dalam pengisian survei IPP masih menjadi tantangan tersendiri. Tingkat partisipasi yang rendah dapat berdampak pada validitas data yang dikumpulkan. Oleh karena itu, perlu dilakukan edukasi publik mengenai pentingnya mengisi survei sebagai bentuk kontribusi dalam peningkatan pelayanan.

Selain itu, keterlibatan LSM, media, dan akademisi juga diperlukan untuk melakukan pengawasan independen terhadap pelaksanaan pelayanan publik dan hasil IPP. Kolaborasi multipihak ini akan memperkuat legitimasi IPP sebagai indikator kinerja layanan.

Tantangan dan Solusi Implementasi IPP

Beberapa tantangan utama dalam implementasi IPP antara lain:

1. Ketidaksamaan pemahaman antar instansi mengenai metode evaluasi IPP
2. Minimnya sumber daya (baik SDM maupun finansial) di beberapa daerah.
3. Ketidakteraturan dalam pengumpulan dan analisis data IPP.

Solusi yang dapat ditawarkan antara lain:

1. Pelatihan berkelanjutan bagi pengelola layanan mengenai instrumen dan metode pengukuran IPP.
2. Penyusunan SOP nasional terkait pelaksanaan IPP.
3. Penguatan sistem data dan digitalisasi formulir survei untuk efisiensi pengumpulan informasi.

Melalui penguatan kebijakan, pelatihan, dan inovasi teknologi, IPP dapat berfungsi optimal sebagai instrumen utama dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima, merata, dan berkeadilan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Indeks Pelayanan Publik (IPP) memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Melalui IPP, pemerintah dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja instansi

pelayanan publik dan memberikan arah perbaikan yang lebih terfokus. Meskipun implementasi IPP di Indonesia masih menghadapi beberapa tantangan, seperti ketidakseimbangan antara daerah perkotaan dan pedesaan serta keterbatasan infrastruktur dan sumber daya manusia, IPP tetap memberikan kontribusi besar dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Penerapan IPP di berbagai lembaga pelayanan publik, seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), menunjukkan bahwa integrasi layanan berbasis teknologi digital dapat meningkatkan skor IPP. Kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta diperlukan untuk mengoptimalkan penerapan IPP, terutama dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dan memperkuat sistem pengumpulan data.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi IPP:

1. Peningkatan Pemahaman dan Kapasitas SDM: Agar pengukuran dan evaluasi IPP dapat dilakukan secara konsisten dan efektif, perlu adanya pelatihan berkelanjutan bagi pengelola layanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah. Pelatihan ini harus mencakup pemahaman tentang metodologi pengukuran dan interpretasi hasil survei.
2. Penguatan Infrastruktur Teknologi: Implementasi IPP dapat diperkuat dengan menggunakan sistem digital yang memungkinkan survei dilakukan secara real-time dan memperoleh umpan balik langsung dari masyarakat. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur teknologi, seperti sistem manajemen antrian, aplikasi mobile, dan layanan online, perlu menjadi prioritas.
3. Kolaborasi Multipihak: Pemerintah perlu mendorong kolaborasi dengan masyarakat, LSM, dan media untuk memastikan bahwa proses evaluasi IPP dilakukan secara objektif dan menyeluruh. Hal ini akan memperkuat legitimasi hasil IPP dan memberikan masukan yang lebih komprehensif mengenai kualitas layanan.
4. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Agar IPP dapat menggambarkan kualitas layanan yang sesungguhnya, partisipasi aktif dari masyarakat dalam pengisian survei sangat penting. Oleh karena itu, edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya pengisian survei dan mekanisme feedback perlu terus dilakukan.
5. Evaluasi Berkala dan Penyempurnaan Standar: Untuk menjaga relevansi dan efektivitas IPP, dilakukan evaluasi berkala terhadap indikator yang digunakan dalam pengukuran. Penyesuaian standar pelayanan yang lebih sesuai dengan perkembangan zaman dan kebutuhan masyarakat sangat diperlukan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Garuan, I. H. (2017). Jurnal "Gema Kampus" Ilmu Administrasi Edisi Vol. XI April 2016. *Jurnal "Gempa Kampus,"* 12, No. 2(April), 67-73.
- Reformasi, D. A. N., & Republik, B. (2023). *Jdih.Menpan.Go.Id.* 3-6.

- (Khozin et al., 2020) Khozin, M., Mahendra, G. K., & Nugraha, A. F. (2020). Evaluation Of Public Service Standart (Case Study At The Education And Training Agency Of Yogyakarta Special Region). *Aristo*, 8(2), 239. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i2.2457>
- Samsuddin. (2016). KINERJA PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi). *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(2), 314–322. <https://doi.org/10.24905/jip.1.2.2016.314-322>
- (Titania, 2023) Titania, M. Y. (2023). Kualitas Dan Kepatuhan Pelayanan Publik Oleh Pemerintah Di Indonesia Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 7(1), 281–293. <https://doi.org/10.58258/jisip.v7i1.4160>
- Anonim. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Kementerian Kelautan Dan Perikanan RI*. [https://kkp.go.id/djprl/prl/page/3401-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik#:~:text=Pelayanan Publik adalah segala kegiatan, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan](https://kkp.go.id/djprl/prl/page/3401-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik#:~:text=Pelayanan%20Publik%20adalah%20segala%20kegiatan, pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan)
- Maryuni, S. (2016). Kinerja Organisasi Publik dalam Memberikan Pelayanan Kepada Publik. (*PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora PROYEKSI Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial Dan Humaniora (e-Journal)*), 21(1), 1–13. <https://doi.org/10.26418/proyeksi.v21i01.1044>
- Jaya, S., & Solong, A. (2020). Hubungan Kinerja Pelayanan Publik Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Administrasita*, 11(12), 79–93.
- Nugroho, A. A., Sholihati, K. D., & Rizki, M. (2020). Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Di Pemda Kabupaten Jayapura Tahun 2019. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 17(2), 242–254. <https://doi.org/10.31113/jia.v17i2.591>
- Nuriyanto, N. (2016). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia, Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”? *Jurnal Konstitusi*, 11(3), 428. <https://doi.org/10.31078/jk1132>
- Rusli, B. (2013). Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik yang Responsif. *Kebijakan Publik*.
- Sari, D., Rengifurwarin, Z. A., & Patty, J. T. (2023). Kinerja Pelayanan Publik Di Dinas Sosial Kota Ambon. *Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik*, 10(1), 153–164. <https://doi.org/10.37676/professional.v10i1.3756>
- Ariyanti, A. D., Simanjuntak, J. H., Jafar, M. I., & Nugroho, R. (2024). *Jurnal Informatika Ekonomi Bisnis Analisis Implementasi Kebijakan Mal Pelayanan Publik di Indonesia*. 6(4),
- Annas, A., M, N., & P, R. A. (2022). Kinerja Layanan Publik Dinas Informasi dan Komunikasi Kota Makassar. *Jurnal Publisitas*, 9(1), 87–96. <https://doi.org/10.37858/publisitas.v9i1.182>
- Mpp, P., & Bengkulu, K. (2024). *Hal*. 563. 1(4), 563–578.