

# Survei Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPP) pada Pelatihan *Sabotage Mitigation* Tahun 2025

Nurdiansah Dwi Sasongko

Badan Riset dan Inovasi Nasional, Jalan MH. Thamrin No 8, Jakarta Pusat

corresponding author: [sahabatisasongko@gmail.com](mailto:sahabatisasongko@gmail.com)

## Abstrak/Abstract

Direktorat Pengembangan Kompetensi mulai melakukan survei PEKPP pada tahun 2025 untuk pelatihan yang kerjasama Internasional. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hasil survei PEKPP pada pelatihan *sabotage mitigation* karena memiliki karakteristik yang berbeda dengan pelatihan-pelatihan lainnya yaitu adanya konsumsi pelatihan dan *interpreter*. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Pengumpulan data melalui survei menggunakan formulir F3 yang sesuai dengan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Analisis data menggunakan skala persepsi penilaian dan pertanyaan terbuka mengenai saran dari peserta. Hasil survei PEKPP Pelatihan Sabotage Mitigation adalah 4,363 dengan kategori "Sangat Baik". Peserta pelatihan merasa puas, tetapi mereka juga menyadari terdapat ruang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, mempertahankan kualitas konsumsi, dan menjadikan ruang kelas prioritas untuk perbaikan.

*Directorate of Competency Development began conducting PEKPP surveys in 2025 for international cooperation training. This study aims to analyze the results of the PEKPP survey on sabotage mitigation training because it has different characteristics from other training programs, namely the consumption of training and interpreters. The research method used is a qualitative descriptive research method. Data collection through surveys used the F3 form in accordance with the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform Guideline Number 5 of 2023 concerning Mechanisms and Instruments for Monitoring and Evaluating the Performance of Public Service Delivery. Data analysis used a perception rating scale and open-ended questions regarding suggestions from participants. The results of the PEKPP Sabotage Mitigation Training survey were 4.363, categorized as "Very Good." Training participants were satisfied, but they also realized that there was room for improvement in service quality, maintaining consumption quality, and making the classroom a priority for improvement.*

**Kata Kunci:** Survei PEKPP, Formulir 3, Evaluasi Reaksi, Metode Penelitian Deskriptif Kualitatif  
**Keywords:** PEKPP Survey, Form 3, Reaction Evaluation, Qualitative Descriptive Research Method

## 1. Pendahuluan

Pelayanan publik adalah 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 penyelenggaraan pelayanan publik (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) bertujuan untuk memberikan panduan yang jelas mengenai bagaimana cara menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada publik. Panduan menilai kinerja unit penyelenggara pelayanan publik kemudian dijelaskan secara lebih rinci dalam peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPP). Penelitian sebelumnya dari Dea Annisa (2024) dan Syafela Ristia Rafani (2024) tentang implementasi PEKPP yang menunjukkan bahwa PEKPP sangat penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik.

Salah satu instrumen penting dalam proses evaluasi tersebut adalah Formulir F3, yaitu survei yang diisi oleh pengguna layanan (responden masyarakat) untuk menjangkau persepsi dan pengalaman mereka secara langsung terhadap kinerja pelayanan yang diterima. Survei ini mencakup 14 item pernyataan yang merepresentasikan 6 aspek utama PEKPP, yaitu: Kebijakan Pelayanan, Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Konsultasi dan Pengaduan, serta Inovasi Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei formulir F3 menjadi sangat penting karena (1) menggambarkan suara pengguna layanan secara objektif, yang tidak dapat ditangkap hanya dari perspektif internal penyelenggara, (2) menjadi alat triangulasi terhadap hasil penilaian mandiri oleh unit pelayanan (Formulir F1) dan penilaian oleh evaluator internal Formulir F2, memberikan masukan langsung terhadap kualitas layanan, baik dari sisi proses maupun hasil, yang menjadi dasar penyusunan rencana perbaikan berkelanjutan, (3) meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bentuk pengawasan sosial dan wujud keterbukaan informasi. Survei Formulir F3 bukan hanya alat ukur teknis, tetapi juga instrumen strategis untuk membangun budaya pelayanan publik yang responsif, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Berdasarkan Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Riset dan Inovasi Nasional, salah satu unit pelayanan publik yang ada adalah Direktorat Pengembangan Kompetensi yang mempunyai tugas melaksanakan penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan, pemberian bimbingan teknis, dan supervisi di bidang pengembangan kompetensi sumber daya manusia. Salah satu kegiatan pelayanan publik yang dilakukan adalah melaksanakan pelatihan dengan bekerja sama dengan organisasi internasional maupun organisasi pemerintah atau swasta dari negara lain. Pelatihan yang rutin dilaksanakan setiap tahun dengan bekerjasama dengan organisasi pemerintah negara lain adalah Pelatihan *Sabotage Mitigation* yang bekerja sama dengan *United States Department of Energy (U.S. DOE)*, *National Nuclear Security Administration (NNSA)*.

Tahun 2025, Direktorat Pengembangan Kompetensi mulai memberikan survei PEKPP dalam setiap penyelenggaraan pelatihan yang bekerja sama dengan organisasi internasional atau organisasi pemerintah atau swasta dari negara lain dengan melihat umpan balik dari peserta pelatihan melalui kuisioner. Salah satu pelatihan yang diselenggarakan adalah pelatihan *Sabotage Mitigation*. Terdapat beberapa hal yang berbeda dalam penyelenggaraan pelatihan-pelatihan yang lain adalah pelatihan *Sabotage Mitigation* disediakan konsumsi secara lengkap dan *interpreter* atau penerjemah dalam penyelenggaraan pelatihan sedangkan pelatihan yang lain tidak sehingga akan sangat mungkin berpengaruh pada reaksi peserta pelatihan terutama dalam pelaksanaan evaluasi PEKPP.

Proses evaluasi PEKPP yang digunakan dalam Formulir F3 sangat relevan dengan kegiatan pelatihan ini karena dimaksudkan untuk mengukur kualitas layanan yang diberikan, termasuk kualitas kebijakan, sarana dan prasarana, profesionalisme tenaga kerja, dan kemudahan akses dan efektivitas informasi

kepada pengguna layanan (peserta pelatihan). Oleh karena itu, survei ini, yang terdiri dari empat belas pertanyaan yang menggambarkan lima elemen utama PEKPP, dapat membantu mengevaluasi pelaksanaan pelatihan. Salah satu aspek yang dapat dievaluasi adalah kualitas layanan yang diberikan selama pelatihan *Sabotage Mitigation*. Ruang lingkup dalam penelitian ini dibatasi pada level pertama dari Model Kirkpatric (Kirkpatrick dalam Rahma Aulia, 2020) yaitu evaluasi dilakukan terhadap reaksi peserta yang bertujuan untuk mengukur kepuasan peserta dalam hal ini berkaitan dengan layanan pelatihan *Sabotage Mitigation*.

## 2. Metodologi

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Metode deskriptif kualitatif merupakan suatu metode yang melukiskan, mendeskripsikan, serta memaparkan apa adanya kejadian objek yang diteliti berdasarkan situasi dan kondisi ketika penelitian itu dilakukan (Denzin & Lincoln (dalam Albi dan Johan, 2018, hlm 7). Metode penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci. Data primer merupakan sumber data yang didapat secara langsung oleh peneliti tanpa melalui perantara atau langsung dari tempat objek penelitian dilakukan (Sugiyono, 2017). Metode deskriptif hanya menjelaskan atau mendeskripsikan data-data penelitian sesuai dengan realita yang ada tanpa memberikan perlakuan, manipulasi, atau perubahan pada variabel-variabel bebas. Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut metode deskriptif kualitatif pada penelitian ini adalah metode penelitian yang mendeskripsikan dan memaparkan data hasil survei secara apa adanya dengan menggambarkan data-data hasil survei melalui kata-kata (deskriptif) sesuai dengan hasil yang ada tanpa memberikan perlakuan apapun terhadap data-data tersebut. Sumber data primer adalah peneliti yang bertindak sebagai panitia penyelenggara pelatihan dengan instrumen penelitian yang sesuai dengan Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kuesioner terdiri dari 5 komponen yaitu kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, serta konsultasi dan pengaduan. Komponen tersebut dijabarkan ke dalam 14 pertanyaan dengan skala 5 dengan kategori kurang, cukup, baik, sangat baik, dan pelayanan prima. standar dari LAN, dengan teknik pemberian kuesioner kepada peserta pelatihan tentang program pelatihan. Data yang dihasilkan penelitian berupa data kuantitatif dalam bentuk angka dan data kualitatif dalam bentuk kata atau sebuah pilihan jawaban. Data dalam angka merupakan penggambaran dari evaluasi reaksi peserta dengan menggunakan skala persepsi penilaian yang kemudian dideskripsikan, sedangkan data dalam bentuk kata merupakan komentar, harapan dan saran peserta terhadap program yang lebih baik

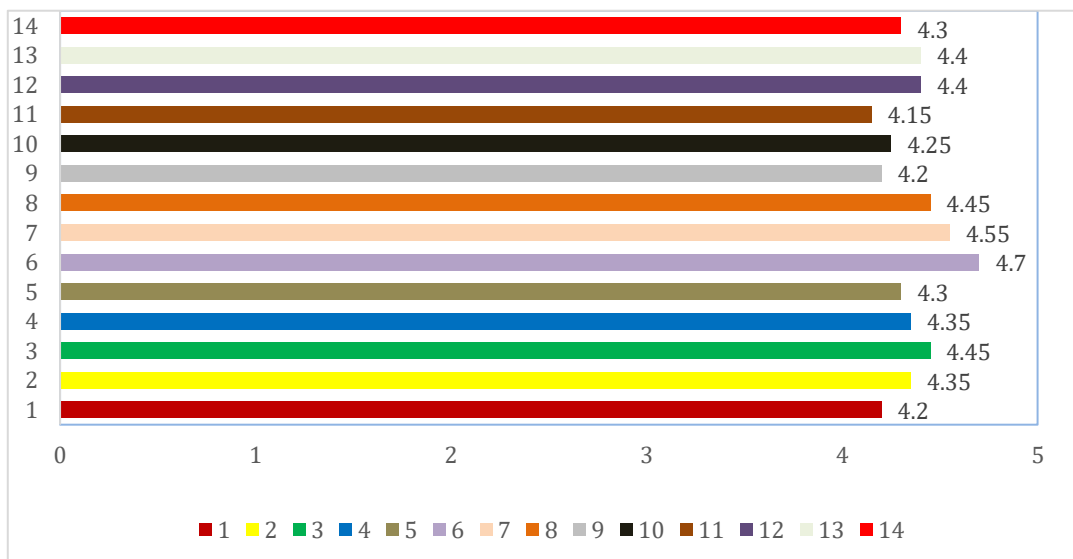
Data kemudian diolah dan dianalisis dengan perhitungan (1) Menentukan nilai untuk setiap indikator dengan rumus sebagai berikut:  $\sum \text{Nilai Indikator}/n$  (2) Menentukan nilai untuk setiap aspek dengan rumus sebagai berikut: Nilai per aspek:  $\sum \text{nilai per indikator}$  dan (3) Menentukan nilai indeks dengan rumus sebagai berikut:  $\sum \text{Nilai per indikator}/n$ . Hasil perhitungan akan dibandingkan dengan tabel nilai PEKPP sebagai berikut.

Tabel 1. Nilai PEKPP

Range Nilai	Kategori	Makna
0 – 1,00	F	Gagal
1,01 – 1,50	E	Sangat Buruk
1,51 – 2,00	D	Buruk
2,01 – 2,50	C-	Cukup (dengan catatan)
2,51 – 3,00	C	Cukup
3,01 – 3,50	B-	Baik (dengan catatan)
3,51 – 4,00	B	Baik
4,01 – 4,50	A-	Sangat Baik
4,51 – 5,00	A	Pelayanan Prima

### 3. Hasil dan Pembahasan

Penyelenggaraan survei PEKPP Pelatihan *Sabotage Mitigation* Tahun 2025 telah dilaksanakan 8 Mei 2025 dengan responden 20 Orang responden dari total 28 Peserta. Berdasarkan pengolahan data survei PEKPP diperoleh hasil indeks pelayanan pelatihan *sabotage mitigation* adalah 4,363. Nilai masing-masing digambarkan dalam grafik sebagai berikut.



Grafik 1. Nilai Masing-Masing Pertanyaan Survei PEKPP

keterangan pertanyaan nomor 1 tentang Persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh layanan mudah dipenuhi, nomor 2, Prosedur yang dilalui untuk memperoleh layanan mudah, nomor 3, tarif yang diinformasikan sesuai dengan yang dibayarkan, nomor 4, lama waktu pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan waktu penyelesaian, nomor 5, waktu pelayanan (jam kerja layanan tanpa jeda waktu, istirahat, layanan informasi, konsultasi dan pengaduan, *customer service*) sesuai dengan yang ditetapkan, nomor 6, petugas layanan responsif dalam memberikan pelayanan, nomor 7, sikap petugas mencerminkan pelayanan yang Sarana ruang tunggu layanan nyaman g berkualitas, nomor 8, nomor 9, tempat parkir yang disediakan memadai, nomor 10, Sarana toilet khusus pengguna layanan bersih dan memadai, nomor 11, Ketersediaan sarana prasarana penunjang lainnya yang memadai (contoh; ruang laktasi/nursery, arena bermain anak, kantin/*fotocopy*/toko ATK, wifi, prioritas lansia, dst), nomor 12, Akses informasi layanan secara daring mudah (website, aplikasi, media sosial dan sejenisnya), nomor 13, Kemudahan akses

informasi di lokasi layanan (tatap muka), nomor 14, Tersedia konsultasi dan pengaduan layanan yang memadai dan mudah diakses.

Nilai unsur layanan, kemudian diklasifikasikan menjadi 5 dengan hasil untuk unsur kebijakan layanan mendapatkan nilai 4,39 dengan kategori A- atau sangat baik. Unsur profesional SDM mendapatkan nilai 4,52 dengan kategori A atau pelayanan prima. Unsur sarana dan prasarana mendapatkan nilai 4,26 dengan kategori A- atau sangat baik. Unsur sistem informasi pelayanan publik mendapatkan nilai 4,40 dengan kategori A- atau sangat baik, dan unsur konsultasi pengaduan mendapatkan nilai 4,30 dengan kategori A- atau sangat baik. Data kualitatif yang berupa catatan saran dari peserta pelatihan, yang mencakup (1) pelayanan saat ini sudah memadai, namun ada potensi untuk peningkatan lebih lanjut, (2) konsumsi memiliki kualitas yang sangat baik. Dan (3) ruang kelas memiliki keterbatasan ruang yang signifikan.

Berdasarkan data Survei PEKPPP menunjukkan hasil yang mengindikasikan penilaian positif terhadap layanan yang disediakan. Setiap indikator menunjukkan nilai rata-rata di atas 4, yang mengindikasikan bahwa sebagian besar aspek layanan memperoleh penilaian "Sangat Baik" atau "Pelayanan Prima". Skala penilaian ini terhubung dengan kategori yang telah ditentukan, dimulai dari "Gagal" (0-1,00) hingga "Pelayanan Prima" (4,51-5,00).

Hasil Analisis statistik deskriptif terhadap nilai-nilai yang diperoleh dalam survei PEKPPP adalah total data 14 pertanyaan, nilai rata-rata 4,36, standar deviasi 0,15, nilai minimum 4,15, kuartil 1 (25 %) 4,26, median 4,35, nilai tertinggi 4,70, modus 4,20 dan kuartil 3 (75%) 4,44 artinya Median (4,35) mengindikasikan bahwa separuh dari nilai-nilai yang diteliti berada di bawah 4,35 dan separuhnya di atas, ini mengindikasikan adanya distribusi yang relatif simetris, Modus (4,2) yang merupakan nilai yang paling umum di antara semua pertanyaan, Standar Deviasi (0,15), menunjukkan bahwa variasi nilai cukup rendah dan data cenderung sangat terfokus disekitar rata-rata 4,36, Rentang (0,55) menunjukkan bahwa selisih antara nilai tertinggi dan terendah relatif kecil, yang mencerminkan adanya konsistensi dalam penilaian. Hasil dari data kualitatif terkait dengan pelayanan, konsumsi dan ruang kelas menunjukkan hal-hal sebagai berikut; (1) responden mengakui bahwa pelayanan yang ada sudah cukup baik, tetapi ada kesadaran akan kemungkinan peningkatan tambahan. Ini menunjukkan bahwa meskipun kualitas layanan dianggap memadai, masih ada ruang untuk perbaikan, (2) selama pelatihan, peserta memberikan penilaian positif terhadap kualitas konsumsi, yang mencakup makanan, minuman, atau tempat makan yang tersedia dan (3) menunjukkan masalah dengan fasilitas yang dapat mengganggu kenyamanan peserta. Jika ruang kelas terbatas, responden merasa sesak atau sulit bergerak, yang dapat mengurangi kualitas instruksi.

Hasil analisis tersebut berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya seperti penelitian dari Dea Annisa pada *Journal of Visions and Ideas* dan Syafela R pada *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial* tentang Implementasi PEKPPP dimana hasilnya tidak dianalisis secara statistik dan tidak menganalisis seluruh data hasil PEKPPP hanya menjelaskan hasil akhir dari PEKPPP sehingga dapat dikatakan hasil dan pembahasan penelitian ini berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya tentang PEKPPP.

## **4. Kesimpulan & Saran**

### **4.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa (1) Indeks Pelayanan Pelatihan Sabotage Mitigation adalah 4,363 dengan kategori "Sangat Baik". Sebagian besar peserta memberikan nilai sekitar 4,35–

4,4, menunjukkan bahwa mereka sangat menghargai kualitas layanan. Nilai penilaian berkisar antara 4,15 dan 4,7, (2) sebagian besar jawaban hampir sama dengan rata-rata, menurut standar deviasi yang rendah (0,15) yang berarti bahwa memang data bersifat homogen dan peserta pelatihan semuanya mengalami kepuasa dalam layanan pelatihan (3) Pada penilaian kualitatif menunjukkan bahwa kualitas konsumsi menjadi keunggulan dalam pelatihan dan untuk ruang kelas menjadi kelemahan yang menjadi catatan perbaikan untuk pelaksanaan pelatihan selanjutnya.

## Referensi

- Anggito, Albi dan Johan Setiawan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi: CV Jejak
- Annisa, D., & Anisykurlillah, R. (2024). Implementasi pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik (PEKPPP) dalam meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *VISA: Journal of Visions and Ideas*, 4(3), 1929-1941
- Aulia, R. (2020). Penerapan Model Evaluasi Kirkpatrick pada Pelatihan Dasar CPNS Calon Hakim MA pada mata pelatihan ANEKA di Balai Diklat Keagamaan Jakarta. *Jurnal Kediklatan Balai Diklat Keagamaan Jakarta*, 1 (1), 23-30
- Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2023 tentang Mekanisme dan Instrumen Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Badan Riset dan Inovasi Nasional Nomor 1 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Riset dan Inovasi Nasional
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP).
- Rafani, S. R., & Lubis, L. (2024). Implementasi kebijakan PEKPPP di Puskesmas Tanah Kali Kedinding. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 8(2), 137-150.
- Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.