



PEMERINTAH KABUPATEN BANGKA

PEDOMAN TEKNIS PEKAN RAYA PUBLIK

**BAGIAN ORGANISASI
SETDA BANGKA**

PEDOMAN TEKNIS

INOVASI PEKAN RAYA PUBLIK

LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang berkualitas mencerminkan kemampuan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam rangka memastikan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) melaksanakan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP).

PEKPPP merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah. Hasil pelaksanaan PEKPPP menghasilkan Nilai Indeks Pelayanan Publik (IPP) yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan publik sekaligus indikator pendukung dalam penilaian Reformasi Birokrasi.

Selama ini pelaksanaan PEKPPP lebih berorientasi pada kegiatan evaluasi dan belum sepenuhnya didukung oleh kegiatan pemantauan yang berkelanjutan. Selain itu, tidak seluruh unit pelayanan menjadi lokus evaluasi nasional sehingga masih terdapat unit pelayanan yang belum memperoleh pendampingan dan evaluasi secara optimal.

Pemerintah Kabupaten Bangka melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka berupaya memperkuat pelaksanaan PEKPPP melalui inovasi PEKAN RAYA PUBLIK (Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Inovasi ini merupakan metode pendampingan, fasilitasi, monitoring, dan evaluasi yang dirancang untuk membantu seluruh unit penyelenggara pelayanan dalam memenuhi enam aspek penilaian PEKPPP secara mandiri.

Melalui inovasi ini diharapkan proses pemantauan dan evaluasi pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih sistematis, terukur, komprehensif, dan berkelanjutan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan nilai Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Bangka.

DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023.
3. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
4. Peraturan Menteri PANRB tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri PANRB tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.
6. Peraturan Bupati Bangka tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Ketentuan lain yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Pedoman teknis ini disusun sebagai acuan bagi perangkat daerah dan unit penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan inovasi PEKAN RAYA PUBLIK secara terstandar dan berkelanjutan.

2. Tujuan

- a. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik secara mandiri;
- b. Mengukur kinerja unit penyelenggara pelayanan publik;
- c. Mengukur efisiensi waktu, biaya, dan kepatuhan terhadap regulasi;
- d. Menjamin tindaklanjut rekomendasi hasil evaluasi dapat dilaksanakan dengan tepat.

SASARAN

Sasaran inovasi PEKAN RAYA PUBLIK meliputi:

1. Seluruh Perangkat Daerah Kabupaten Bangka.
2. Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP).
3. Tim Evaluator Internal.

4. Aparatur Sipil Negara yang terlibat dalam pelayanan publik.
5. Masyarakat sebagai penerima layanan.

RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan inovasi meliputi:

1. Pendampingan PEKPPP Mandiri.
2. Pengumpulan dan verifikasi evidence.
3. Monitoring tindak lanjut hasil evaluasi.
4. Evaluasi enam aspek PEKPPP.
5. Penyusunan rekomendasi perbaikan pelayanan publik.
6. Pelaporan hasil pemantauan dan evaluasi.

GAMBARAN UMUM INOVASI

PEKAN RAYA PUBLIK merupakan inovasi yang dikembangkan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bangka sebagai metode pemantauan dan evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara mandiri.

Inovasi ini hadir untuk menjawab kebutuhan akan sistem evaluasi pelayanan publik yang lebih komprehensif, tidak terbatas pada unit yang menjadi lokus evaluasi nasional. Melalui inovasi ini, seluruh unit pelayanan memperoleh kesempatan yang sama untuk melakukan evaluasi, pembinaan, dan peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. PEKAN RAYA PUBLIK mengintegrasikan proses pendampingan, monitoring, evaluasi, fasilitasi, konsultasi, dan penyusunan evidence ke dalam satu mekanisme yang mudah diterapkan oleh seluruh perangkat daerah.

MANFAAT DAN KEUNGGULAN

1. Manfaat

Bagi Pemerintah Daerah

1. Memperoleh gambaran kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.
2. Menjadi dasar pengambilan kebijakan berbasis data.
3. Mendukung peningkatan nilai Reformasi Birokrasi.
4. Meningkatkan nilai Indeks Pelayanan Publik.

Bagi Unit Pelayanan

1. Mendapatkan pendampingan dan fasilitasi secara langsung.
2. Mempermudah penyusunan evidence PEKPPP.
3. Memahami standar pelayanan publik secara lebih baik.
4. Mempercepat tindak lanjut rekomendasi hasil evaluasi.

Bagi Masyarakat

1. Meningkatkan kualitas pelayanan yang diterima.
2. Memperluas partisipasi masyarakat dalam evaluasi pelayanan publik.
3. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah.

2. Keunggulan

1. Dilaksanakan secara mandiri dan berkelanjutan.
2. Berbasis data dan bukti dukung yang terukur.
3. Melibatkan seluruh perangkat daerah.
4. Mendorong kolaborasi lintas sektor.
5. Mendukung digitalisasi pelayanan publik.
6. Mempermudah proses monitoring dan evaluasi.

TARGET PELAKSANAAN

1. Seluruh unit pelayanan mengikuti PEKPPP Mandiri.
2. Seluruh unit pelayanan memiliki evidence sesuai standar.
3. Terjadi peningkatan kualitas enam aspek PEKPPP.
4. Meningkatnya nilai IPP Kabupaten Bangka.
5. Terwujudnya budaya pelayanan publik yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan.

MEKANISME PELAKSANAAN

Pelaksanaan PEKAN RAYA PUBLIK dilakukan melalui tahapan:

1. Perencanaan kegiatan.
2. Sosialisasi kepada perangkat daerah.
3. Pendampingan penyusunan evidence.

4. Verifikasi evidence.
5. Monitoring lapangan.
6. Evaluasi dan penilaian.
7. Penyusunan rekomendasi.
8. Pelaporan hasil evaluasi.

TAHAPAN INOVASI

No.	Tahapan Penciptaan Inovasi	Jadwal
1.	Penjaringan Ide	Minggu ke I April 2025
2.	Pemilihan Ide	Minggu ke II–IV April 2025
3.	Identifikasi Masalah	Minggu ke II Mei 2025
4.	Observasi Lapangan	Minggu ke II Mei 2025
5.	Uji Coba	Minggu ke III Mei 2025
6.	Penerapan	Minggu ke- II Juni 2025

PEDOMAN TEKNIS

A. Persiapan

- Unit pelayanan publik (UPP) atau Perangkat Daerah (PD) yang ditetapkan menjadi lokus evaluasi melaksanakan serangkaian persiapan pelaksanaan kegiatan evaluasi di Unit kerja masing-masing setelah mendapatkan pengarahannya terkait instrument evaluasi.

B. Pelaksanaan Pemenuhan Bukti Dukung

- Lokus evaluasi mengisi Formulir F01 dan F03 secara mandiri beserta pemenuhan bukti dukung (evidence) pada 6 (enam) aspek yang dievaluasi.

C. Pendampingan Oleh Tim

- Bukti dukung (evidence) yang sudah dihimpun disampaikan ke Tim untuk dilakukan kegiatan pra evaluasi dan pendampingan.

D. Perbaikan Bukti Dukung Oleh Lokus Evaluasi

- Penilaian hasil bukti dukung pada kegiatan pra evaluasi di olah kembali oleh Tim kemudian disampaikan ke lokus evaluasi untuk di perbaiki.

E. Persiapan Pelaksanaan Evaluasi

- Tim evaluator akan menginformasikan pelaksanaan evaluasi kepada lokus evaluasi minimal 1 (satu) hari pelaksanaan agar pelaksanaan evaluasi berjalan dan lokus evaluasi dapat mempersiapkan bukti dukung (evidence) dengan lengkap.

F. Pelaksanaan Evaluasi

- Proses evaluasi dilaksanakan sesuai jadwal yang sudah disampaikan dan berakhir dengan penandatanganan Berita Acara Pelaksanaan Evaluasi.

G. Penentuan Indeks Pelayanan Publik (IPP) Kabupaten Bangka

- Setelah kegiatan evaluasi selesai dan penilaian bukti dukung sudah selesai dilakukan maka dilanjutkan pengolahan nilai IPP sementara secara mandiri.

H. Penyampaian Hasil Rekomendasi

- Pelaksanaan evaluasi selesai dan dilanjutkan dengan penyampaian laporan hasil evaluasi (LHE) ke ULE untuk di lakukan perbaikan bukti dukung pada tahun berikutnya.
- Penyampaian Indeks Pelayanan Publik secara resmi oleh Kemenpan RB dan Pemerintah Kabupaten Bangka untuk PEKPPP instansi.

MONITORING

Monitoring dilakukan secara berkala terhadap:

1. Pemenuhan enam aspek PEKPPP.
2. Penyusunan dan kelengkapan evidence.
3. Tindak lanjut rekomendasi evaluasi.
4. Capaian indikator pelayanan publik.
5. Implementasi standar pelayanan.

EVALUASI

Evaluasi dilakukan untuk mengukur:

1. Tingkat kepatuhan terhadap standar pelayanan.
2. Kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.
3. Efektivitas tindak lanjut hasil evaluasi.

4. Tingkat partisipasi masyarakat.
5. Capaian nilai Indeks Pelayanan Publik.

Hasil evaluasi menjadi dasar penyusunan rekomendasi perbaikan dan pengambilan kebijakan.

PELAPORAN

Pelaporan dilakukan secara berkala dan memuat:

1. Hasil monitoring.
2. Hasil evaluasi.
3. Capaian indikator kinerja.
4. Permasalahan yang ditemukan.
5. Rekomendasi perbaikan.
6. Rencana tindak lanjut.

Laporan disampaikan kepada Bupati Bangka melalui Sekretaris Daerah sebagai bahan pengambilan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.

PENUTUP

Pedoman Teknis Inovasi PEKAN RAYA PUBLIK disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik secara mandiri di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bangka. Pedoman ini diharapkan mampu mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, memperkuat budaya kerja yang berorientasi pada hasil, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Dengan adanya pedoman teknis ini, seluruh perangkat daerah dan unit penyelenggara pelayanan diharapkan dapat melaksanakan proses pemantauan dan evaluasi secara konsisten sehingga tercipta pelayanan publik yang semakin berkualitas, responsif, dan memenuhi harapan masyarakat.