



20
25



MANUAL BOOK

PEKA

**(PENILAIAN EMOJI
KINERJA APARATUR)**



DUKSTAR



PENGANTAR

1.1 Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya *Manual Book* Inovasi PEKA (Penilaian Emoji Kinerja Aparatur) ini dengan baik. Buku panduan ini disusun sebagai acuan dalam pelaksanaan inovasi PEKA guna mendukung pelayanan administrasi kependudukan yang lebih efektif, efisien, dan terintegrasi, khususnya dalam meningkatkan kinerja aparatur.

PEKA merupakan inovasi pelayanan publik yang dirancang untuk menilai dan memantau kinerja aparatur secara berkala, khususnya dalam aspek pelayanan, sikap, responsivitas, serta kemampuan dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Melalui sistem ini diharapkan tercipta budaya kerja yang profesional, disiplin, dan bertanggung jawab.

Manual book ini memuat penjelasan mengenai latar belakang inovasi, dasar hukum, tujuan dan manfaat program, alur pelayanan, mekanisme penggunaan sistem, serta tugas dan tanggung jawab pelaksana. Buku ini diharapkan dapat menjadi pedoman praktis bagi seluruh petugas, operator, maupun pihak terkait dalam menjalankan PEKA secara optimal dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.2 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh kinerja aparatur dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur yang responsif, ramah, dan profesional menjadi kunci utama dalam menciptakan kepercayaan publik. Namun, hingga saat ini proses penilaian terhadap kinerja aparatur masih cenderung bersifat formal, kurang fleksibel, dan belum sepenuhnya melibatkan partisipasi aktif masyarakat secara langsung.

Di era digital saat ini, masyarakat semakin terbiasa dengan bentuk komunikasi yang cepat, sederhana, dan visual. Penggunaan simbol atau emoji telah menjadi bagian dari interaksi sehari-hari karena mampu menyampaikan emosi secara instan tanpa memerlukan penjelasan panjang. Hal ini membuka peluang untuk mengembangkan metode penilaian kinerja yang lebih modern, praktis, dan mudah dipahami oleh berbagai lapisan masyarakat.

Permasalahan yang sering muncul dalam evaluasi pelayanan publik adalah rendahnya tingkat partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian. Hal ini disebabkan oleh sistem yang dianggap rumit, memakan waktu, atau kurang menarik. Akibatnya, data evaluasi yang diperoleh tidak sepenuhnya mencerminkan kondisi pelayanan yang sebenarnya, sehingga menyulitkan instansi dalam melakukan perbaikan yang tepat sasaran.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan suatu inovasi yang mampu menjembatani kebutuhan akan sistem penilaian yang efektif sekaligus menarik bagi masyarakat. PEKA (Penilaian Emoji Kinerja Aparatur) merupakan sebuah pendekatan inovatif yang memanfaatkan emoji sebagai alat ukur kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat. Dengan metode ini, masyarakat dapat memberikan penilaian secara cepat, sederhana, dan intuitif.

Penerapan PEKA diharapkan dapat meningkatkan kualitas pengumpulan data evaluasi secara *real-time* serta memberikan gambaran yang lebih akurat mengenai kinerja aparat. Selain itu, sistem ini juga dapat mendorong aparat untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan karena adanya umpan balik langsung dari masyarakat. Dengan demikian, tercipta pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.3 Tujuan Pengembangan

1. PEKA dikembangkan untuk menghadirkan sistem penilaian kinerja aparat berbasis teknologi yang sederhana dan interaktif, sehingga mampu menggantikan metode evaluasi konvensional, meningkatkan kecepatan pengumpulan data, serta menciptakan transparansi dalam penilaian pelayanan publik.
2. Inovasi ini bertujuan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan penilaian terhadap pelayanan melalui media emoji yang mudah dipahami, sehingga mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan umpan balik secara langsung tanpa proses yang rumit.
3. Pengembangan PEKA diarahkan untuk menciptakan sistem evaluasi yang terintegrasi dan *real-time*, memastikan data penilaian masyarakat dapat terhimpun secara sistematis, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data guna meningkatkan kualitas kinerja aparat dan pelayanan publik di masa mendatang.

1.4 Manfaat Inovasi PEKA

1. Sistem Penilaian Kinerja Aparatur yang Sederhana dan Interaktif

- a. Proses penilaian dilakukan secara langsung oleh masyarakat melalui media emoji (sangat buruk, buruk, cukup, baik, sangat baik).
- b. Memudahkan pengguna layanan dalam memberikan penilaian tanpa prosedur yang rumit.
- c. Meningkatkan kecepatan pengumpulan data evaluasi pelayanan publik.

2. Pemantauan Tingkat Kepuasan Masyarakat Secara *Real-Time*

- a. Sistem memungkinkan instansi memantau hasil penilaian masyarakat secara langsung.
- b. Menyediakan informasi terkini mengenai kualitas pelayanan yang diberikan aparat.
- c. Membantu mengidentifikasi permasalahan pelayanan dengan cepat dan tepat.

3. Monitoring dan Pengelolaan Data Penilaian Terintegrasi

- a. Pengumpulan data penilaian masyarakat tersimpan secara otomatis dalam sistem.
- b. Pengelolaan data dilakukan secara terpusat dan sistematis.
- c. Memudahkan analisis tren kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat.

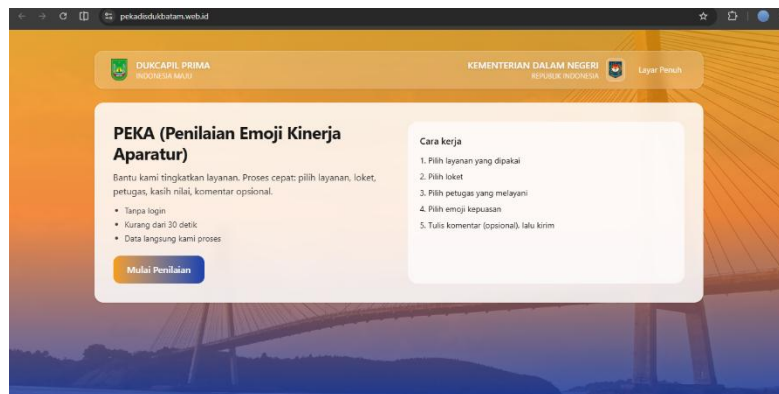
4. Transparansi dan Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan

- Hasil penilaian masyarakat dapat diakses sebagai bentuk keterbukaan informasi.
- Mendorong aparatur untuk meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan.
- Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik..

1.5 Cara Menjalankan Sistem

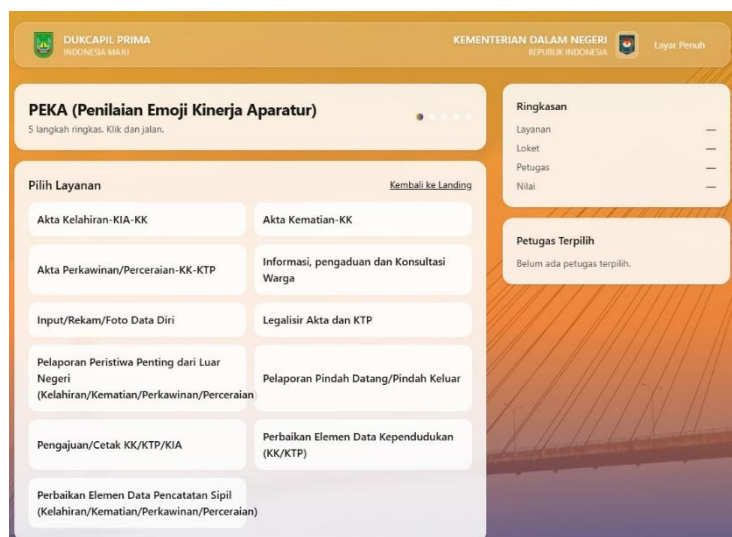
- Buka browser anda dan masukkan Alamat

<https://pekadiskudbatam.web.id/>



KLIK MULAI

- Pilih salah satu layanan yang tersedia

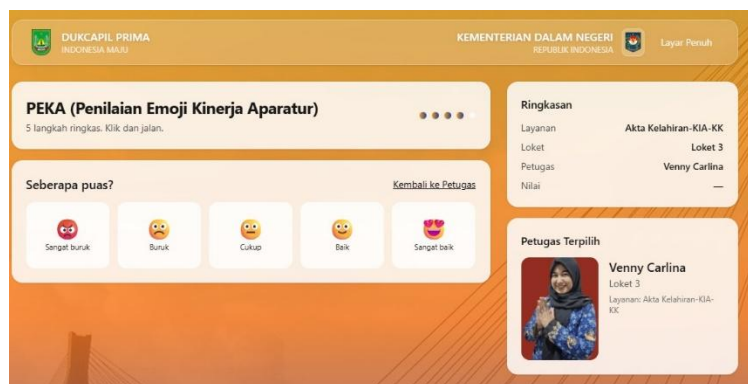


Setelah memilih layanan, sistem akan masuk ke tahap berikutnya.

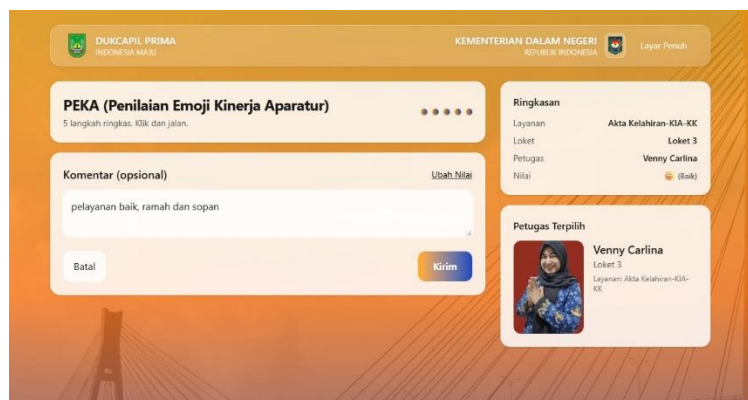
3. Kemudian Klik salah satu loket sesuai tujuan pelayanan



4. Setelah itu, Sistem akan menampilkan petugas pelayanan yang bertugas pada loket tersebut. Klik salah satu emoji sesuai pengalaman pelayanan.

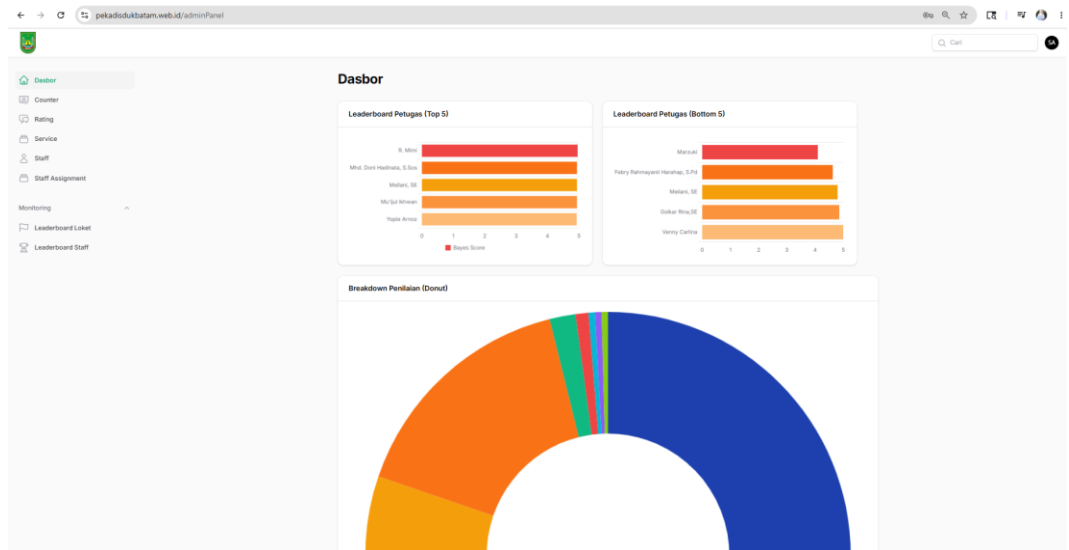


5. Kemudian, Masukkan komentar pada kolom yang tersedia .
Contoh: “Pelayanan baik, ramah dan sopan.”



Klik tombol “Kirim” untuk menyimpan penilaian.

- Setelah diberi penilaian, data akan masuk pada sistem dan akan dilakukan akumulasi setiap bulannya maka data pegawai terbaik akan muncul.



- Pegawai terbaik akan diberikan *reward*/ apresiasi setiap bulannya sesuai hasil yang muncul pada dasbor.



1.6 Hasil Inovasi

Adapun hasil yang dicapai dari berjalannya inovasi ini ialah :

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur
Melalui sistem penilaian langsung dari masyarakat, aparatur lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan yang:
 - a. Ramah,
 - b. Cepat,
 - c. Responsif
 - d. Profesional.
2. Tersedianya Evaluasi Pelayanan Secara *Real-Time*
Penilaian masyarakat dapat dipantau setiap hari sehingga pimpinan dapat mengetahui kualitas pelayanan secara langsung dan melakukan evaluasi dengan cepat apabila terdapat keluhan.
3. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Penilaian Layanan
Penggunaan emoji membuat masyarakat lebih mudah memberikan penilaian tanpa proses yang rumit sehingga tingkat partisipasi pengguna layanan meningkat.
4. Mendorong Budaya Kerja Kompetitif dan Positif
Aparatur terdorong untuk meningkatkan disiplin dan kualitas pelayanan karena hasil penilaian menjadi indikator kinerja pelayanan masing-masing petugas.
5. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan
Hasil penilaian dapat menjadi bahan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja aparatur secara objektif dan terukur.
6. Percepatan Penanganan Keluhan Masyarakat
Apabila terdapat penilaian kurang baik, instansi dapat segera melakukan tindak lanjut dan perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan.
7. Mendukung Transformasi Digital Pelayanan Publik
Inovasi PEKA menjadi bagian dari penguatan pelayanan berbasis teknologi informasi yang modern, efektif, dan efisien.

PEKA (Penilaian Emoji Kinerja Aparatur) menjadi inovasi sederhana namun efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdukcapil. Dengan sistem penilaian yang mudah dan interaktif, inovasi ini mampu memperkuat pengawasan pelayanan, meningkatkan profesionalisme aparatur, serta mendorong terciptanya pelayanan yang prima dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.



PENUTUP

Demikian *Manual Book PEKA (Penilaian Emoji Kinerja Aparatur)* ini disusun sebagai panduan penggunaan inovasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dengan adanya PEKA, diharapkan masyarakat dapat memberikan penilaian pelayanan secara mudah, cepat, dan transparan sehingga menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan profesionalisme serta kinerja aparatur pelayanan publik.

Kami menyadari bahwa manual book ini masih memiliki kekurangan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan inovasi PEKA kedepannya. Semoga panduan ini dapat memberikan manfaat serta mendukung terwujudnya pelayanan publik yang prima, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.