

PEMBINAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT , BAROMETERNYA PELAYANAN PUBLIK

Pemerintah sebagai *vendor* pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun Pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Melalui reformasi birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik , Pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat, terlebih lagi kemajuan teknologi merasuk mempengaruhi setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dengan instrumen pelayanan yang akurat dan canggih.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Untuk mengukur kinerja (*performance*) aparat pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholders*) berkenaan kebutuhan dan harapan maka perlu diadakan survey kepuasan masyarakat pada SKPD dan UKPP di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat.

Oleh karenanya Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengeluarkan Peraturan MENPAN dan RB Nomor 25 Tahun 2004 yang kemudian disempurnakan dengan Peraturan MENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Permenpan dan RB tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Adapun cakupan dari Permenpan dan RB tersebut mencakup 9 item yang menjadi ruang lingkupnya, antara lain:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, baik persyaratan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif

Biaya/tarif adalah onkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil spesifikasi dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi : pengetahuan , keterampilan, keahlian dan pengalaman.

7. Perilaku pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan, pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat tersebut, langkah-langkah yang perlu dilakukan antara lain pengambilan data dan pemilihan responden/ masyarakat yang dilakukan secara acak tanpa melihat usia.

Dalam rangka memperoleh hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang objektif dan kredibel, disarankan agar UKPP memilih lembaga resmi (Pihak Ketiga) yang sudah berpengalaman mengadakan survey Kepuasan Masyarakat, sehingga hasil surveynya dapat dipertanggungjawabkan dan terhindar dari subjektivitas UKPP yang melaksanakan.

Pemerintah Provinsi Sumatera Barat melalui Biro Organisasi Setda. Provinsi Sumatera Barat telah melakukan pembinaan Survey Kepuasan Masyarakat pada UKPP di lingkungan pemerintah Provinsi Sumatera Barat semenjak tahun 2006 hingga tahun 2016 . Dimana, pada tahun 2006 untuk pertama kalinya dilakukan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi dan Puskesmas Padang Pasir. Kegiatan ini terus berlanjut pada tahun

2008,2011,2012,2013,2014,2015 dan 2016 . Memasuki tahun 2013 survey tersebut senantiasa melibatkan Lembaga Penelitian kepada Masyarakat Universitas Andalas (UNAND) Padang.

Berikut Unit Kerja Pelayanan Publik (UKPP) Provinsi Sumatera Barat yang telah melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat :

1. RSUD Achmad Muchtar Bukittinggi, Tahun 2006, Nilai B, Skor 68,70 (pelaksana Biro Organisasi Setda. Prov. Sumbar)
2. Puskesmas Padang Pasir Tahun 2006, Nilai B, skor 68,70 (pelaksana Biro Organisasi Setda. Prov. Sumbar)
3. RSUD Solok, Tahun 2008, Nilai B, skor 67,19 (lembaga Penelitian UMMY Solok)
4. SPPN Pertanian, Tahun 2006, Nilai B, skor 68, 70 (lembaga Penelitian UMMY Solok)
5. RSJ. Prof.HB. Sa'anin Padang, Tahun 2011, Nilai B, skor 73 (lembaga Penelitian dan Pengaduan UNAND)
6. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Padang,Tahun 2011, Nilai B skor 66,75(lembaga Penelitian dan Pengaduan UNAND)
7. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di, Tahun 2011, Nilai B, skor 72,40 (lembaga Penelitian dan Pengaduan UNAND)
8. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Tanah Datar, Tahun 2012, Nilai B, skor 68,71(lembaga Penelitian dan Pengaduan UNAND)
9. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Pariaman, Tahun 2012, Nilai B, skor 68,78 (lembaga Penelitian dan Pengaduan UNAND)
10. UPTD. Balai Sertifikasi Benih Kota Bukittinggi, Tahun 2012, Nilai B, skor 72,29
11. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Payakumbuh, Tahun 2012, Nilai B, skor 72,40 (swakelola bekerjasama dengan Biro Organisasi)
12. Bidang Layanan Perpustakaan badan Perpustakaan dan Arsip, tahun 2012, nilai B, skor 67,19 (swakelola)
13. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Solok, Tahun 2013, Nilai B, skor 72,98 (UNAND)
14. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Padang, Tahun 2013, Nilai B, skor 69,78 (UNAND)
15. RSUD. Pariaman, Nilai A, skor 69,78 (swakelo)
16. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Padang, Tahun 2014, Nilai B, skor 72,29 (UNAND)
17. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Sawahlunto, Tahun 2014, Nilai B, skor 72,40 (UNAND)
18. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Sijunjung, Tahun 2014, Nilai B, skor 75,05(UNAND)

19. Badan Koordinasi Penanaman Modal dan PTSP Sumbar UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Sawahlunto, Tahun 2015, Nilai B, skor 84,64 (UNAND)
20. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Solok Selatan, Tahun 2016, Nilai A, skor 89,92 (UNAND)
21. UPTD. Pelayanan Pendapatan Provinsi di Pesisir Selatan, Tahun 2016, Nilai A, skor 77,92 (UNAND)
22. RSUD Solok, Tahun 2016, Nilai A, skor 84,12 (UNAND)
23. Dinas Lingkungan Hidup , Tahun 2016, Nilai A, skor 87,99 (UNAND)
24. RSUD Pariaman, Tahun 2016, Nilai B, skor 75,81 (UNAND)
25. RSJ.Prof.HB. Saanin Padang, Nilai B, skor 78,23 (UNAND)
26. RSUD.Achmad Muchtar Bukittinggi, skor 81,27 (UNAND)

Pada akhir Desember 2016 yang lalu, 6 UKPP Pemerintah Prov. Sumbar yang telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat pada tahun 2016, membuat Janji Perbaikan Layanan di hadapan Gubernur Sumatera Barat, yang berisikan akan melakukan sosialisasi prosedur pengaduan pelayanan kepada masyarakat, memasang papan informasi prosedur pengaduan pelayanan di ruangan yang bisa diakses langsung oleh masyarakat, dan memperbaiki fasilitas layanan konsultasi lebih diperbesar ukurannya dan juga lebih meningkatkan kenyamanan ruang tunggu layanan bagi masyarakat.

Untuk menyamakan persepsi tentang pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai dengan Peraturan MENPAN dan RB Nomor 16 Tahun 2014 , Biro Organisasi Setda. Provinsi Sumatera Barat akan melakukan Bimtek/ Pembinaan Survey Kepuasan Masyarakat pada bulan Oktober 2017 mendatang dengan peserta berasal dari Pejabat yang menangani Pelayanan Publik pada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota . (rel)