

Pembinaan Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Kabupaten/Kota dan OPD Provinsi Sumatera Barat

Salah satu langkah atau upaya untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan tatakelola pemerintahan yang bersih (*clean governance*) dalam rangka membangun pelayanan publik yang mengedepankan prinsip-prinsip demokrasi, transparansi, akuntabilitas, responsibilitas dengan paradigma baru, perlu kiranya meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyusunan survei kepuasan masyarakat, yakni melihat sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk itu, dilihat indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian tingkat kualitas pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk mempermudah penyelenggara pelayanan publik menyusun Indeks Kepuasan masyarakat, maka diperlukan pedoman teknis yang digunakan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan Publik bagi Kementerian / Lembaga, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/ Kota untuk mengetahui tingkat kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh melalui hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Penyelenggara Pelayanan Publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan tersedianya Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala, maka dapat diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan. melalui hasil survei baik yang dilakukan secara swakelola ataupun dilakukan oleh pihak ke tiga.

Untuk memperoleh memberikan pedoman teknis penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat bagi penyelenggara pelayanan publik Kabupaten/ Kota dan OPD Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat akan menyelenggarakan acara Pembinaan Survei Kepuasan Masyarakat pada tanggal 15 November 2017 yang bertempat di Kyriad Bumi Minang Hotel Padang, sebagaimana jadwal di bawah ini :

Jadwal : Acara Pembinaan Survei Kepuasan Masyarakat bagi pejabat Organisasi
Kabupaten/ Kota, tanggal 15 November 2017 di Kyriad Bumi Minang

No	Hari/Tanggal	W a k t u	Acara/ Materi	Nara sumber
1.	Rabu / 15 Nopember 2017	08.30 -09.00	Check-in Peserta	-
2.		09.00 –10.00	Pembukaan	Sekretaris Daerah
3.		10.00 - 11.50	Pedoman Teknis Survei Kepuasan Masyarakat bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Berdasarkan Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017	JEFFREY ERLAN MULLER, SH (Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi)
4.		11.50 – 12.50	Reformasi Birokrasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	Asisten Administrasi Umum
5		12.50 – 13.30	<i>Istirahat, makan dan sholat Dzuhur</i>	-
6		14.00 - 15.45	Tata cara penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat	Dr. Ria Ariani, M.Si.
7		15.45- 16.45	Implementasi aplikasi LaporiSP4N di lingkungan Provinsi Sumatera Barat	Kepala Biro Organisasi

Peserta berjumlah sebanyak 50 orang terdiri atas 31 dari OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Barat, dan 19 orang dari Kabupaten/Kota yakni Pejabat yang membawahi Organisasi. Sedangkan narasumber terdiri dari Dr. H. Ali Asmar, M.Pd yang langsung membuka acara sekaligus keynotespeaker, narasumber lain adalah Drs.H. Nasir Ahmad,M.Si (Asisten Administrasi Umum), dan Irwan, S.Sos,MM (Kepala Biro Organisasi).

Sedangkan narasumber adalah Jeffrey Erlan Muller, SH , asisten Deputi Pelayanan Publik Wilayah II Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Dr. Ria Ariani, M.Si (Dosen Fisipol Universitas Andalas)