

# URGENSI SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT DI PELAYANAN TERDEPAN

Kamis, 13 Februari 2020 - Zayanti Mandasari

Pentingnya Survei Kepuasan Masyarakat terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik menginisiasi Pemerintah Kota Banjarmasin untuk mengadakan sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik terdepan. Kegiatan ini diadakan pada Rabu, 12 Februari 2020 di Kecamatan Banjarmasin Tengah dengan mengundang 30 orang perwakilan masyarakat pengguna layanan. Kegiatan ini juga mengundang Ombudsman Kalsel sebagai narasumber untuk menjelaskan mengenai pentingnya keterlibatan masyarakat dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat.

Kegiatan dibuka dengan sambutan oleh Sekretaris Camat Banjarmasin Tengah Bapak Nurdin mubarak, S. Sos., M. AP. Dalam sambutannya beliau menghimbau kepada perwakilan masyarakat yang hadir untuk menyimak dan memahami betul materi yang akan dijelaskan oleh Ombudsman. Beliau juga berharap adanya diskusi dan tanya jawab yang aktif dari peserta. Ia juga berpesan agar materi yang didapat pada hari ini disebarluaskan kepada keluarga dan masyarakat luar yang tidak berkesempatan ikut dalam sosialisasi Survei Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya sosialisasi dibuka oleh Kepala Asisten Bidang Pemeriksaan Yeni Aryani. Di awal sosialisasi, Yeni Aryani memperkenalkan mengenai Ombudsman, tugas dan fungsinya. Hal ini dilakukan agar masyarakat mengetahui apa keterkaitan antara Ombudsman dan Survei Kepuasan Masyarakat. Yeni juga menjelaskan mengenai 14 komponen standar pelayanan, sistem informasi serta dasar hukum yang menjadi landasan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat.

Selanjutnya materi sosialisasi disampaikan oleh Asisten Bidang Pencegahan Ita Wijayanti. Dalam pemaparannya Ita menjelaskan urgensi Survei Kepuasan Masyarakat, diantaranya untuk mengetahui pendapat pengguna layanan atas layanan yang diberikan. Hal ini bertujuan agar pemberi layanan mengetahui kekurangan dan kelemahan apa saja yang masih ada pada unit pelaksana, sehingga dapat dilakukan perbaikan. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat juga bertujuan agar penyelenggara layanan mendapatkan masukan yang objektif dan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, survei dilakukan agar penyelenggara layanan dapat selalu berinovasi dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dengan adanya inovasi yang dibuat oleh penyelenggara layanan, tentu akan menumbuhkan persaingan positif antar unit pelaksana layanan dan menumbuhkan ide-ide kreatif agar pelayanan publik semakin meningkat kualitasnya. Ita juga menjelaskan mengenai indikator apa saja yang harus diketahui oleh masyarakat, untuk mengukur kepuasan masyarakat. Dalam hal ini masyarakat wajib mengetahui apa saja indikatornya supaya dapat memahami bahwa survei ini dilakukan tidak sembarangan, ada tahapan-tahapan yang harus dilakukan agar survei yang dibuat dapat dipertanggungjawabkan.

Pada sesi paparan terakhir, asisten Ombudsman Bidang Pemeriksaan, Rizki Arrida menjelaskan mengenai teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Rizki menjelaskan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat tidak hanya bisa dilakukan oleh unit pelaksana layanan sendiri. Namun jika dirasa tidak objektif, Survei Kepuasan Masyarakat bisa dilimpahkan ke unit independen yang sudah berpengalaman seperti Badan Pusat Statistik dan Perguruan Tinggi. Dalam sesi ini juga diperlihatkan kepada peserta sosialisasi contoh kuisisioner yang terstruktur dan tidak terstruktur, serta sedikit penjelasan mengenai rumus penetapan jumlah responden, waktu dan pengumpulan data. Hal ini sekedar untuk diketahui agar survei yang dilaksanakan tidak asal-asalan.

Di akhir paparan, peserta diberikan kesempatan untuk melakukan diskusi dan tanya jawab seputar Survei Kepuasan Masyarakat dan pelayanan publik.