

# EVALUASI PELAKSANAAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS IPK/ IKM

Kamis, 24 Juni 2021 - Fikri Mustofa

SURABAYA - Kanwil Kumham Jatim menegaskan komitmennya untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis survei IPK/ IKM. Pelaksanaannya pun dievaluasi secara berkala dengan melibatkan stakeholder terkait. Hari ini (24/6) Kanwil Kumham Jatim menggandeng Ombudsman RI Perwakilan Jatim untuk melakukan Focus Group Discussion terkait laporan hasil evaluasi penyelenggaraan survei IPK/ IKM di jajaran.

Kegiatan yang dipusatkan di Aula itu dibuka Kadiv Yankumham Subianta Mandala yang didampingi Kabid HAM Wiwit P Iswandari. Kepala Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur Agus Muttaqin menjadi narasumber dalam kegiatan yang diikuti perwakilan UPT yang menjadi sample penelitian itu.

Agus membuka paparannya dengan sebuah pertanyaan mendasar terkait korelasi pengelolaan pengaduan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurutnya, pengelolaan pengaduan menjadi roh dari kualitas pelayanan publik. "Sehingga keduanya menjadi dua hal yang tidak bisa dipisahkan," terangnya.

Dia juga menyinggung hakikat dasar pelayanan publik. Yaitu adanya perubahan mindset dan culture set ke arah yang lebih baik dalam pelayanan publik. "Jangan sampai sudah deklarasi tapi lupa memastikan adanya perubahan perilaku SDM pelayanan," urainya.

Untuk itu, dia menekankan pentingnya pelayanan publik berbasis IPK/ IKM. Yang salah satunya menjadi alat ukur terhadap kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan publik.

Sementara itu, Kabid HAM Wiwit P Iswandari menjelaskan terkait laporan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis survei IPK/ IKM di lingkungan Kanwil Kumham Jatim. Yang merupakan hasil penelitian yang dilakukan pihaknya pada semester I 2021. Ada 14 UPT yang dipilih secara acak sebagai tempat pengambilan data.