

Lima OPD Penyelenggara Pelayanan Publik di Lambar Disurvei



[http: intirakyat.com](http://intirakyat.com)

LIWA (Lampost.co) -- Bagian Organisasi Pemkab Lambar bekerjasama dengan Unila sejak Senin-Kamis (7-10 Oktober 2019) mengadakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan di OPD Pemkab Lambar.

Kabag organisasi Sekretariat Pemkab Lambar Pirwan Bachtiar, mengatakan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat itu dilaksanakan dengan cara menyebar kuisisioner kepada masyarakat di 5 OPD pelaksana pelayanan publik. "Kuisisionernya diberikan kepada masyarakat pengunjung pengguna layanan di 5 satker pelaksana pelayanan publik untuk diisi sesuai dengan pertanyaan yang sudah disiapkan," kata Pirwan, Rabu, 9 Oktober 2019.

Kelima satker itu adalah Dinas Kependudukan dan Capil. Kemudian rumah sakit, Dinas Perhubungan, Dinas PTSP, dan Dinas Kesehatan terkait pelayanan di Puskesmas.

Kuisisioner itu diberikan kepada masyarakat yang sedang menggunakan jasa pelayanan yang ada di Disduk, rumah sakit, PTSP, Dinas Perhubungan, dan Puskesmas.

Selain kepada masyarakat, kuisisioner juga disebar kepada anggota Kepolisian dan TNI untuk meminta mengisi terkait pelayanan publik yang dilaksanakan di 5 satker pelayanan publik itu. Penyebaran kuisisioner dilaksanakan selama 4 hari. Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh satker terkait.

"Hasil dari survei kepuasan masyarakat ini nantinya selain sebagai laporan kepada Kemenpan dan RB untuk menentukan angka indeks kepuasan masyarakat, kegiatan ini juga ada kaitannya dengan penilaian Ombudsman," kata dia. Melalui survei ini maka nanti akan diketahui tentang seberapa jauh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lima OPD itu.

Sumber Berita:

Lampung Post, Rabu 9 Oktober 2019, Lima OPD Penyelenggara Pelayanan Publik di Lambar Disurvei, <http://www.lampost.co/berita-lima-opd-penyelenggara-pelayanan-publik-di-lambar-disurvei.html>.

Catatan :

Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik (Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 diatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya

Pada Tahun 2000, Presiden berupaya untuk mewujudkan reformasi penyelenggaraan negara dan pemerintahan dengan membentuk Komisi Ombudsman Nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 44 Tahun 2000 dan selanjutnya dibentuk Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah. (Pasal 1 UU Nomor 37 Tahun 2008).

Tugas Ombudsman antara lain memeriksa Laporan atas dugaan Maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Maladministrasi adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian kewajiban hukum dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Penyelenggara Negara dan pemerintahan yang menimbulkan kerugian materiil dan/atau immateriil bagi masyarakat dan orang perseorangan. (Pasal 7).

Ombudsman dalam memeriksa Laporan tidak hanya mengutamakan kewenangan yang bersifat memaksa, misalnya pemanggilan, namun Ombudsman dituntut untuk mengutamakan pendekatan persuasif kepada para pihak agar Penyelenggara Negara dan pemerintahan mempunyai kesadaran sendiri dapat menyelesaikan Laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam rangka pencegahan maladministrasi, Ombudsman RI melakukan kajian dan survey, salah satunya survey untuk penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan publik. Sejalan dengan Peraturan Ombudsman Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik, maka responden penilaian kepatuhan adalah penyelenggara pelayanan dan pengguna layanan dengan variabel penilaian Standar Pelayanan, Maklumat layanan, Sistem Informasi Pelayanan Publik, Sarana, Prasarana dan Fasilitas, Pelayanan Khusus, Pengelolaan Pengaduan, Penilaian Kinerja, Visi Misi dan Moto Pelayanan dan Atribut (Pasal 14). Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu indikator penilaian kompetensi penyelenggaraan pelayanan publik.