

KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN INFORMASI PUBLIK BPK PERWAKILAN PROVINSI KALIMANTAN BARAT TAHUN 2018 MENINGKAT

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamanatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Selain itu juga dengan adanya UU No. 14 Tahun 2008 secara jelas mengatakan bahwa setiap informasi publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap pengguna informasi publik. Setiap Informasi Publik harus dapat diperoleh setiap Pemohon Informasi Publik dengan cepat dan tepat waktu, biaya ringan, dan cara sederhana.

Khusus untuk Informasi Publik yang dikecualikan bersifat rahasia sesuai dengan Undang-Undang, kepatutan, dan kepentingan umum didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang timbul apabila suatu informasi diberikan kepada masyarakat serta setelah dipertimbangkan dengan saksama bahwa menutup Informasi Publik dapat melindungi kepentingan yang lebih besar daripada membukanya atau sebaliknya.

Kita harus akui bahwa, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat,

sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, Subbagian Humas dan Tata Usaha berinisiatif untuk melakukan survei kepuasan masyarakat, khususnya bagi para penerima layanan informasi dan penanganan pengaduan di Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK). Tujuan kegiatan ini adalah:

1. untuk mengetahui tingkat kinerja pada Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat; dan
2. menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi peningkatan pelayanan.

Kegiatan survei tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat. Yang menjadi responden adalah para pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas PIK.

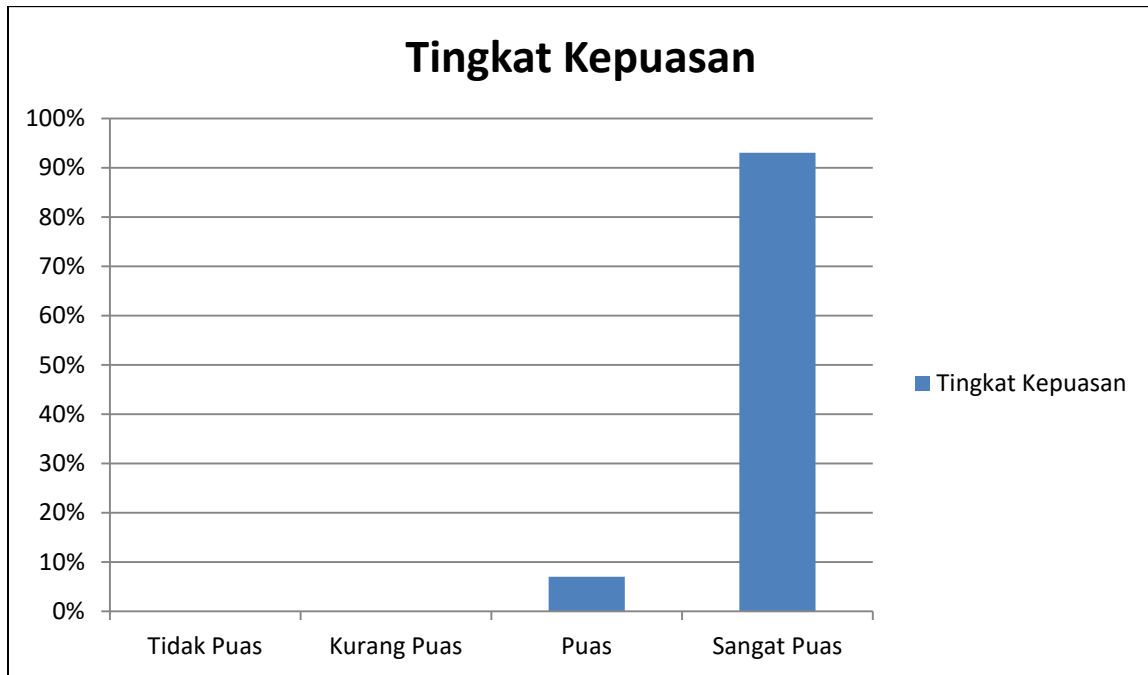
Adapun pertanyaan yang ditanyakan kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 13 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap lima pilihan jawaban yang tersedia, yaitu (1) Tidak Puas, (2) Kurang Puas, (3) Puas, dan (4) Sangat Puas. Daftar pertanyaan yang diajukan dalam survey tersebut, antara lain:

1. Kejelasan alur dalam prosedur pelayanan;
2. Kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan;
3. Kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi;
4. Ketepatan petugas dalam memberikan jenis pelayanan;
5. Keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan;
6. Kemampuan administrasi petugas pelayanan;
7. Ketepatan waktu proses pelayanan;
8. Kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan;
9. Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan;
10. Keandalan/ketepatan jadwal pelayanan;
11. Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan;
12. Kecukupan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan;

Survei dilakukan pada periode Januari sampai dengan Desember 2018 bertempat di kantor BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat dengan metode kuesioner dengan responden sejumlah 16 responden yang merupakan penerima layanan publik PIK BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat. Kepuasan terhadap informasi yang diberikan;

Berdasarkan analisis hasil survei diperoleh tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan permintaan informasi publik BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat

mencapai 93% sangat puas. Persentase kepuasan ini meningkat dari sebelumnya sebesar 89% pada tahun 2017. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa pelayanan publik oleh BPK Perwakilan Provinsi Kalimantan Barat melalui PIK telah dilaksanakan dengan sangat baik dan sangat memuaskan.



Secara keseluruhan hasil dari survei survei kepuasan masyarakat cukup baik, dengan demikian pelayanan terhadap Informasi Publik akan lebih ditingkatkan lagi dan perlu diadakan evaluasi lebih lanjut serta akan meningkatkan fasilitas yang ada PIK terkait agar pelayanan publik yang baik lagi terhadap masyarakat.