

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT ATAS PELAYANAN PUBLIK BPK PERWAKILAN PROVINSI BALI SEMESTER I TA 2015

Latar Belakang

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan 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 aparat 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 aparat, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparat 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

1. untuk mengetahui tingkat kinerja pada Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Bali 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.

Ruang Lingkup

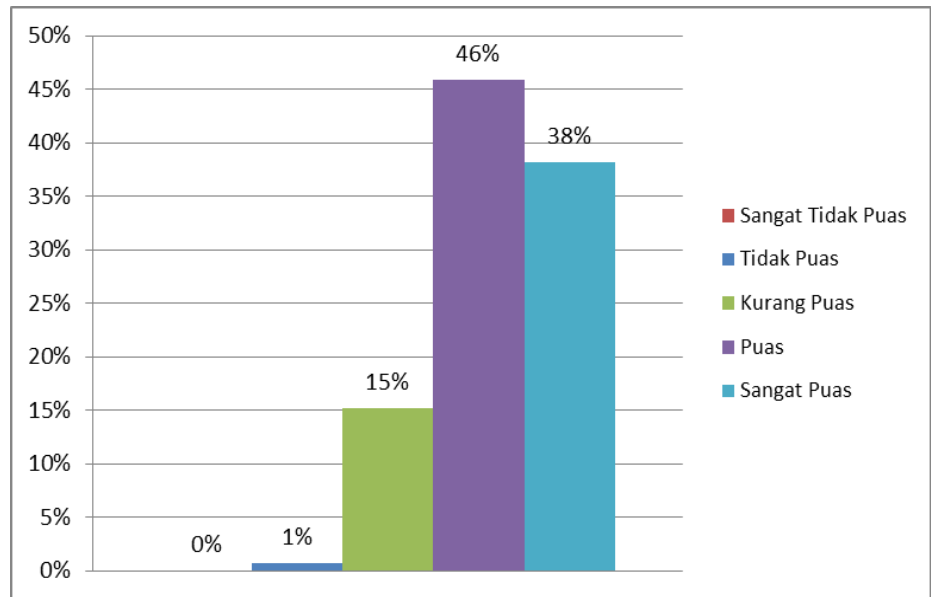
Kegiatan survei tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK) BPK Perwakilan Provinsi Bali. Yang menjadi responden adalah para pengguna layanan publik BPK Perwakilan Provinsi Bali, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang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

Adapun pertanyaan yang ditanyakan kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 15 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap lima pilihan jawaban yang tersedia, yaitu Sangat Tidak Puas (1), Tidak Puas (2), Kurang Puas (3), Puas (4), dan Sangat Puas (5).

Metode Survei

Waktu	:	Januari s.d. Juni 2015
Tempat	:	Kantor BPK Perwakilan Provinsi Bali
Jenis Survei	:	Kuesioner
Responden	:	Para penerima layanan publik PIK BPK Perwakilan Provinsi Bali
Jumlah Responden	:	18 orang Jumlah responden disesuaikan dengan jumlah masyarakat yang mendapatkan layanan melalui PIK BPK Perwakilan Provinsi Bali untuk periode Januari s.d. Juni 2015.

Diagram Hasil Survei Kepuasan Masyarakat



Dari diagram di atas terlihat bahwa tingkat kepuasan masyarakat cukup baik ketika ditanyakan mengenai kepuasan atas pelayanan publik BPK Perwakilan Provinsi Bali melalui Pusat Informasi dan Komunikasi (PIK).

Daftar pertanyaan yang diajukan, yaitu:

1. Kemudahan akses memperoleh informasi;
2. Kemudahan birokrasi;
3. Keramahan petugas;
4. Kecepatan pelayanan;
5. Ketanggapan petugas pelayanan;
6. Kedisiplinan petugas;
7. Kenyamanan ruangan;
8. Kerapihan/penampilan petugas;
9. Kesopanan;
10. Kualitas pelayanan yang diberikan;
11. Kepuasan terhadap informasi yang diberikan;
12. Ketepatan waktu;
13. Jawaban yang diberikan petugas pelayanan;
14. Pengetahuan petugas; dan
15. Kecukupan sarana dan prasarana.

Total jumlah responden yang merasa puas dan sangat puas mencapai 84%. Hal ini jelas mengindikasikan bahwa pelayanan publik oleh BPK Perwakilan Provinsi Bali melalui PIK telah sangat baik.

Dalam menghitung jumlah prosentase setiap nilai ketidakpuasan/kepuasan diukur dalam bentuk skor 1-5. Semakin besar skor menunjukkan tingkat kepuasan, begitu pula sebaliknya semakin kecil skor menunjukkan semakin tinggi tingkat ketidakpuasan.

Skor untuk masing-masing kategori pertanyaan kemudian dijumlahkan, lalu dibagi dengan total skor keseluruhan kategori untuk mendapatkan nilai persentasenya.

Pengembangan Nilai dan Manfaat

Setidaknya dari pelaksanaan survei kepuasan pelanggan ini, BPK Perwakilan Provinsi Bali, khususnya Subbagian Humas dan Tata Usaha memperoleh beberapa informasi yang bermanfaat, antara lain:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada PIK BPK Perwakilan Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik.
2. Untuk dapat mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top management*) dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.
3. Dapat mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan akan kinerja BPK Perwakilan Provinsi Bali di masa yang akan datang.

Tindak Lanjut

Meskipun secara keseluruhan hasil dari survei kepuasan masyarakat cukup baik, namun dari masih terdapat 16 % yang menyatakan tidak puas dalam beberapa kategori pelayanan yang diberikan.

Beberapa ketidakpuasan masyarakat tersebut, antara lain:

1. Ruang lobby utama yang tidak memiliki penyejuk udara sehingga udara pada siang hari terasa cukup panas;
2. Sofa di ruang PIK sudah lama dan kurang nyaman; dan
3. Keramahan petugas pelayanan masih perlu ditingkatkan.

Dari ketiga item ketidakpuasan tersebut, dua diantaranya terkait dengan sarana dan prasarana di Kantor BPK Perwakilan Provinsi Bali. Untuk itu, Subbagian Humas dan Tata Usaha selaku koordinator pelayanan publik akan mendiskusikan hal tersebut kepada unit kerja dan *top management*, agar diperoleh perbaikan sesuai kebutuhan. Namun tentu saja harus mengedepankan azas efisiensi dan efektifitas pengelolaan anggaran.

Untuk item ketiga, yaitu terkait dengan pelayanan petugas yang masih harus ditingkatkan, maka perlu diadakan evaluasi lebih lanjut. Selain itu Subbagian Humas dan TU akan memberikan pelatihan khusus kepada petugas PIK terkait dengan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.
