

OMBUDSMAN NTT MENGHADIRI UNDANGAN KANWIL HUKUM DAN HAM PROVINSI NTT

Selasa, 26 Maret 2024 - ntt

Kupang; **Jejakhukumindonesia.com**, Kepala Ombudsman NTT menghadiri undangan Kanwil Hukum dan HAM Provinsi NTT di aula rapat Kanwil Hukum HAM Senin, 25/3/24 pukul 08.30 wita

Undangan tersebut antara lain dalam rangka evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis data Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) bagi pengguna layanan eksternal dan survei indeks integritas bagi internal. Hadir pada kesempatan tersebut, Kepala Divisi Pelayanan Hukum dan HAM, Kabid HAM, dan seluruh UPT Pemasarakatan, Imigrasi dan Bapas.

Pada kesempatan tersebut, saya menyampaikan beberapa indikator kualitas pelayanan publik yang menjadi ukuran baik buruknya pelayanan publik. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Pada dasarnya pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sudah ditetapkan di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. IKM merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4(empat).

Kegiatan penyusunan IKM dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan masyarakat melalui survei kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh unit penyelenggara pelayanan Pemerintah di wilayah.

Tujuan penyusunan IKM ini untuk mendapatkan feedback secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

Terima kasih kepada Divisi Pelayanan Hukum dan HAM atas terselenggaranya kegiatan ini. semoga bermanfaat bagi masyarakat Nusa Tenggara Timur NTT (*/jhi)