

FOCUS GROUP DISCUSSION
PENYUSUNAN DAN PELAKSANAAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



Bogor (29/10) --- Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan

metode dan teknik survei yang sesuai. Terkait hal tersebut Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Komunikasi dan Informatika pada tanggal 29 Oktober 2015 mengadakan Focus Group Discussion (FGD) Survei Kepuasan Masyarakat dengan pokok bahasan penyusunan dan tahapan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dengan menghadirkan pembicara dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, Ombudsman dan Komisi Informasi Pusat. Survey bertujuan untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan penyelenggaraan pelayanan informasi pada PPID Kemkominfo kepada masyarakat, yang selanjutnya dilakukan perbaikan. Unsur –unsur penyelenggaraan pelayanan informasi yang disurvei antara lain unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tariff, produk spesifik jenis pelayanan, kompetensi, perilaku, maklumat pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat serta saran dan masukan dari masyarakat.