

KERANGKA ACUAN KERJA (KAK)

TERM OF REFERENCE (TOR)

BELANJA JASA KONSULTANSI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) [JK-PRC.02]

1. LATAR BELAKANG : Pelayanan publik oleh Aparatur Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan bagi masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.
- Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Hal tersebut sebagaimana telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.
- Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- Parameter pengukuran indeks kepuasan masyarakat diantaranya sebagai berikut :
- 1 persyaratan dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
 - 2 sistem, mekanisme, dan prosedur yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
 - 3 waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
 - 4 Biaya atau tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat;

- 5 produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
- 6 kompetensi pelaksana yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
- 7 perilaku pelaksana/sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8 penanganan pengaduan, saran, dan masukan, serta tindak lanjut.
- 9 sarana dan prasarana yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

Disamping parameter pengukuran tersebut diatas, maka perlu dilakukan survey kepuasan masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik

Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam survey kepuasan masyarakat yaitu menjunjung tinggi prinsip-prinsip sebagai berikut :

- 1 **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- 2 **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- 3 **Akuntabel.**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- 4 **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

- 5 Keadilan
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak

Beranjak dari berbagai penjelasan diatas, maka untuk meningkatkan pelayanan publik secara professional dan bertanggungjawab Pemerintah Kabupaten Pringsewu berkomitmen untuk melakukan pengukuran/penilaian indeks kepuasan masyarakat. Hal tersebut dipandang perlu karena di mata masyarakat Kabupaten Pringsewu, kinerja pelayanan publik Pemerintah masih belum optimal, khususnya dalam hal transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraannya.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Pringsewu karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini pun diperlukan paradigma baru dan sikap mental bagi Pemerintah yang berorientasi pada melayani, bukan dilayani.

2. MAKSUD DAN TUJUAN :
 - a. Maksud
Pemerintah Kabupaten Pringsewu memiliki dokumen pedoman/acuan dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan mengetahui tingkat kinerja secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan pelayanan publik selanjutnya.
 - b. Tujuan
Pengukuran indeks kepuasan masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. SASARAN :
 1. teridentifikasinya kelemahan/kekurangan dan kendala pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan Dinas Kependudukan dan catatan sipil, di Kabupaten Pringsewu
 2. teridentifikasinya evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan Dinas Kependudukan dan catatan sipil, di Kabupaten Pringsewu
 3. Tersusunnya analisis dasar pengukuran IKM dengan

memperhatikan indikator berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. terumuskannya konsep dan skenario peningkatan kinerja pelayanan yang bersifat inklusif dengan melihat peluang dan tantangan; dan
5. tersusunnya strategi dan kebijakan peningkatan kinerja pelayanan publik yang kreatif, solutif, inovatif, bertanggungjawab, dan profesionalisme.

