

KERANGKA ACUAN KERJA
PEKERJAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN DATA DAN INFORMASI
DINAS KOMUNIKASI, INFORMATIKA, STATISTIK DAN PERSANDIAN PEMERINTAH KOTA LUBUK LINGGAU
TAHUN ANGGARAN 2023

1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat dalam hal pelayanan, pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik ditugaskan untuk memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai masalah yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial, yang jika tidak segera ditangani akan memberikan penilaian negatif terhadap pemerintah dan dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Sebagai langkah awal dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Hal ini sesuai dengan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pasal 1 (satu) disebutkan bahwa, "Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun".

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Republik Indonesia (RI) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, di mana pasal satu (1) menyebutkan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Peraturan Walikota Nomor 51 Tahun 2016 Bab IV menyebutkan bahwa Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai tugas membantu Walikota melaksanakan kewenangan daerah di bidang Komunikasi dan Informatika serta melaksanakan tugas pembantuan yang diberikan oleh Pemerintah dan/atau Pemerintah Provinsi. Untuk melaksanakan tugas ini, Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian mempunyai banyak fungsi, salah satunya adalah pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan di bidang teknologi komunikasi dan informatika, data dan informasi publik, statistik dan persandian. Dalam Bab yang sama disebutkan bahwa Bidang Data dan Informasi Publik mempunyai tugas menyelenggarakan perumusan, koordinasi dan sinkronisasi kebijakan di bidang pengawasan dan