

**LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN
INSPEKTORAT UTAMA BAWASLU TAHUN 2023**

NOMOR : /PW.09/IU/12/2023
TANGGAL : 15 JANUARI 2024

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Inspektorat Utama Tahun 2023 ini dapat tersusun. Survey Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan secara berkala sebagai upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan, serta mengakomodir harapan dari masyarakat penerima/pengguna layanan.

Kepuasan pelanggan atas suatu layanan sangat tergantung dari kualitas pelayanan yang diberikan atau diterima pelanggan. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan (*perceived service*) oleh pelanggan dengan pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan (*customer expectation*). Oleh karena itu survey ini salah satunya ditujukan untuk menjembatani kebutuhan pelayanan dari pelanggan.

Kami berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih dinilai kurang serta bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Inspektorat Utama Badan Pengawas Pemilihan Umum.

**a.n Inspektur Utama
Inspektur Wilayah II**



Rini Wartini

NIP. 19690416 199003 2 001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Inspektorat Utama kembali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk tahun ketiga guna mengukur tingkat ketercapaian sasaran strategis Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan pengawasan internal Inspektorat Utama yang mana pada tahun 2023 ini ditetapkan nilai IKM-nya sebesar 3,7.

Pelaksanaan SKM dilaksanakan dengan diawali pengajuan rekomendasi kegiatan survei kepada Badan Pusat Statistik (BPS). Rekomendasi survei yang telah terbit yang ditandatangani oleh Direktur Diseminasi Statistik BPS dengan Nomor B-2216/03200/OT.130/11/2023 tertanggal 30 November 2023 dengan kategori **LAYAK** (identitas rekomendasi nomor : V-23.0000.019).

Kuesioner SKM terdiri dari 18 (delapan belas) pertanyaan untuk mengukur 6 unsur dari 9 unsur SKM sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN & RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Ruang lingkup yang menjadi lokus penyelenggaraan SKM adalah 11 (sebelas) unit kerja pengelola keuangan pada Biro/Pusat/Bagian pada Sekretariat Jenderal Bawaslu, 34 Satker pada Bawaslu Provinsi, dan 168 Satker maupun Unit Kerja pada Bawaslu Kab/Kota. Total populasi yang ditetapkan sebagai responden adalah sebanyak 541 orang yang terdiri dari 159 responden dari Itwil 1, sebanyak 233 responden dari itwil 2 dan sebanyak 149 dari itwil 3. Dari total 541 responden terpilih tersebut, yang mengisi kuesioner sebanyak 486 orang responden atau sekitar 90,38 % dari seluruh populasi.

Berdasarkan hasil akhir dari pengolahan data, secara akumulasi Nilai IKM Inspektorat Utama Bawaslu diperoleh sebesar **3,7067** dengan rincian masing-masing nilai IKM sebagai berikut : Itwil 1 sebesar 3,7048 Itwil 2 sebesar 3,7100, dan Itwil 3 sebesar 3,70307. Dengan hasil tersebut, dapat dinyatakan bahwa

target kinerja untuk indikator IKM yang ditetapkan pada Perjanjian Kinerja masing-masing Inspektur Wilayah telah terpenuhi.



BAB IV

KESIMPULAN PENUTUP

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data jawaban masuk atas pertanyaan-pertanyaan yang tertuang dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang disusun oleh Tim Inspektorat Utama Bawaslu, maka dapat diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari total 541 populasi yang menjadi responden terpilih untuk SKM Ittama tahun 2023, responden terpilih yang mengisi kuesioner (responden eligibel) sebanyak 486 orang (89,83 %) dan yang tidak mengisi kuesioner sebanyak 55 orang (10,17 %);
2. Mayoritas responden berusia sekitar 36-45 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berasal dari Bawaslu Kabupaten/Kota, dan berpendidikan terakhir di jenjang S2;
3. Jenis layanan pengawasan Internal dari Inspektorat Utama Bawaslu yang paling banyak diterima pengguna adalah **Layanan Mutu Hasil Audit** sebanyak 53,1% (134 dari 252 responden);
4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan pengawasan internal yang diselenggarakan oleh Inspektorat Utama Bawaslu masuk dalam kategori **sangat baik** dengan nilai perolehan 3,7 dari skala 4;

Berdasarkan uraian kesimpulan sebagaimana yang telah disebutkan di atas, maka kami Inspektorat Utama sangat berterima kasih kepada para responden atas penilaian yang telah diberikan terhadap kinerja layanan yang telah kami lakukan pada tahun 2023. Penilaian tersebut merupakan penghargaan sekaligus pemicu bagi kami segenap pegawai inspektorat utama untuk dapat mempertahankan sekaligus lebih meningkatkan kualitas layanan yang akan kami laksanakan pada tahun 2024 mendatang.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan atas tugas Inspektorat Utama kedepan, maka kami akan lebih berfokus pada peningkatan SDM seluruh pegawai dengan mengikutkan diklat auditor yang diperlukan untuk memenuhi standar kuota minimal jumlah jabatan auditor yang harus dimiliki oleh unit

inspektorat utama serta mengikut sertakan auditor yang telah eksis pada jenjang pelatihan keauditoran yang lebih lanjut maupun pelatihan-pelatihan teknis lainnya (diklat perencanaan, diklat manajemen risiko serta diklat pengadaan barang dan jasa) yang mendukung peningkatan kompetensi auditor dalam pemberian layanan pengawasan internal.