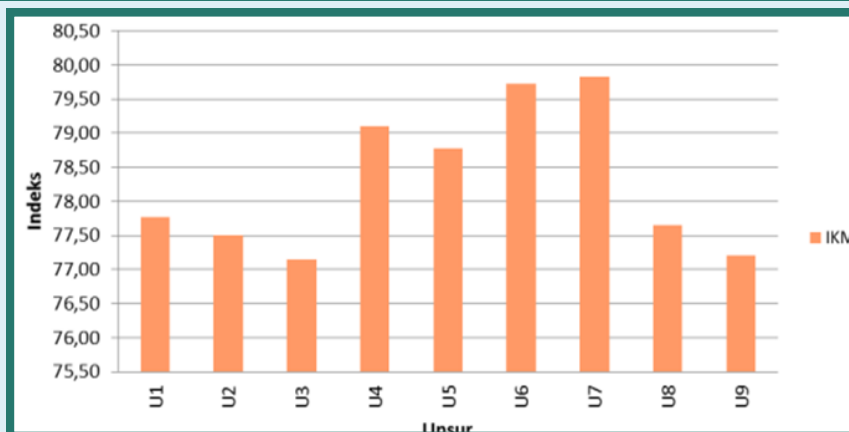




LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

LAYANAN PENGAWASAN INTERNAL
AUDITOR



INSPEKTORAT UTAMA BAWASLU
TAHUN 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 2024 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.

Inspektur Utama,



Rini Wartini.

RINGKASAN EKSEKUTIF

Inspektorat Utama melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada tahun 2024 ditujukan untuk mengukur tingkat Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) auditii atas layanan pengawasan internal yang diberikan oleh para auditor Inspektorat Utama sepanjang tahun tahun 2024.

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 7 unsur dari 9 unsur SKM sebagaimana yang tercantum dalam PermenPAN & RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

Populasi target dalam penyelenggaraan SKM adalah 200 satker dan atau unit kerja yang terdiri dari 38 Satker pada Bawaslu Provinsi dan 162 Satker maupun Unit Kerja pada Bawaslu Kab/Kota. Sedangkan populasi survei adalah sebanyak 544 responden yang terdiri dari : 182 responden dari Itwil 1, 251 responden dari itwil 2 dan 111 responden dari itwil 3. Dari total 544 responden survei tersebut, responden survei mengisi kuesioner (responden eligible) sebanyak 383 responden atau sekitar 70,04 %.

Berdasarkan hasil akhir dari pengolahan data, secara keseluruhan Nilai IKM untuk Inspektorat Wilayah I, II dan III telah mencapai target minimal nilai IKM sebesar 3,8 dengan rincian sebagai berikut: a. nilai IKM Inspektorat Wilayah I sebesar 3,86, b. nilai IKM Inspektorat Wilayah II sebesar 3,811 serta c. nilai IKM Inspektorat Wilayah III sebesar 3,816. Dengan demikian, disimpulkan nilai persepsi layanan dari ketiga Inspektorat Wilayah tersebut sudah sangat baik.



BAB III

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. Dalam pelaksanaan SKM Inspektorat Utama 2024, total target populasi adalah 100 %, yakni sebanyak 200 satker/unit kerja. Sedangkan populasi survei sebesar 383 responden eligible atau sekitar 70,4 % dari total 544 populasi. Dengan jumlah responden eligible tersebut, dinilai sudah memenuhi jumlah minimal sampling yang ditentukan untuk dilaksanakan survei;

2. Ditinjau dari tingkatan satuan kerjanya, populasi survei yang terbanyak terdapat pada tingkatan bawaslu kab/kota dengan jumlah 393 atau 72,24 % dari total populasi survei. Demikian halnya untuk populasi responden eligible, yang mengisi kuesioner juga terdapat pada jenjang Bawaslu Kab/kota sebesar 285 responden atau sekitar 74,41 %;
3. Ditinjau dari kelompok umur responden pada Inspektorat Wilayah I, II dan III, maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan kelompok umur yang terbanyak adalah kelompok 2 (usia antara 35 s.d 44 tahun) sebanyak 169 responden atau 44,12 % dari total 383 responden eligible;
4. Ditinjau dari jenis kelamin responden pada Inspektorat Wilayah I, II dan III, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak mengisi kuesioner adalah berjenis kelamin laki-laki, yakni sebanyak 328 orang atau 85,63 % dari total 383 responden eligible;
5. Ditinjau dari tingkat pendidikan responden pada Inspektorat Wilayah I, II dan III, maka secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak mengisi kuesioner adalah yang berpendidikan S1, yakni sebanyak 218 responden atau 56,91 % dari total 383 responden eligible;
6. Ditinjau dari jenis layanan yang diterima oleh responden pada Inspektorat Wilayah I, II dan III, maka dapat disimpulkan bahwa responden yang terbanyak mengisi kuesioner adalah para responden yang menerima layanan asuransi, yakni sebanyak 192 responden atau 50,13 % dari total 383 responden eligible;
7. Secara keseluruhan untuk nilai IKM untuk Inspektorat Wilayah I, II dan III telah mencapai target nilai IKM sebesar 3,8, Dengan demikian persepsi kinerja layanan yang diberikan dinilai sudah **sangat baik**.

Berdasarkan keseluruhan kesimpulan sebagaimana yang telah diuraikan di atas, maka secara umum disampaikan bahwa kinerja layanan pengawasan internal yang diberikan oleh Tim Inspektorat Utama terus meningkat dari tahun-tahun sebelumnya dan juga selalu dapat mencapai target kinerja layanan yang ditetapkan sepanjang periode tahun 2021 s. 2024.

Tentunya atas penilaian positif tersebut, kami segenap keluarga besar Inspektorat Utama mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, khususnya kepada para responden yang telah berpartisipasi mengisi kuesioner . Penilaian positif tersebut kami anggap bukan semata sebagai sebuah apresiasi/penghargaan, tetapi juga menjadi trigger bagi kami segenap Tim Inspektorat Utama untuk dapat mempertahankan sekaligus lebih meningkatkan kualitas layanan yang lebih berkualitas serta lebih bermafaat pada tahun-tahun mendatang. Dibalik capaian tersebut, kami pun sangat menyadari masih ada beberapa kekurangan yang perlu dilakukan perbaikan dan ditindaklanjuti terkait dengan hal-hal sebagai berikut:

1. Masih minimnya komposisi jumlah auditor yang tersedia. Sebagai Langkah strategis mengatasi hal tersebut, Inspektorat Utama telah mengusulkan dalam rekrutmen CPNS Bawaslu tahun 2024 sebagai 43 orang auditor yang terdiri atas 41 auditor ahli pertama serta 2 orang auditor terampil. Selain itu, kami juga telah mengusulkan pengangkatan 20 orang JFT pranata keuangan APBN terampil yang telah mengikuti diklat dan lulus kompetensi sebagai calon auditor terampil;
2. Kompetensi para Tim Auditor Inspektorat Utama masih rendah dan belum merata antar auditor. Sebagai langkah mitigasinya, Inspektorat Utama telah mengusulkan kepada Puslitbangdiklat Bawaslu sejumlah diklat penjenjangan maupun diklat teknis yang berelevansi terhadap bidang tugas pengawasan internal para auditor;
3. Belum adanya SOP yang spesifik terkait dengan masing-masing jenis layanan pengawasan internal. Sebagai langkah mitigasinya, pada tahun 2025, Inspektorat Utama akan Menyusun SOP untuk masing-masing jenis layanan pengawasan internal;
4. Belum adanya layanan konsultasi/pengaduan berbasis teknologi informasi yang lebih memudahkan para auditii untuk lebih cepat dalam memperoleh informasi yang diperlukan untuk memitigasi potensi risiko maupun residual risk agar tidak menjadi trigger timbulnya masalah baru ataupun masalah lama yang bersifat laten. Sebagai langkah mitigasinya, pada tahun 2025

Inspektorat Utama akan membuat rancang bangun aplikasi konsultasi berbasis teknologi informasi dan selanjutnya berkoordinasi dengan Pusdatin Bawaslu untuk membuat aplikasi tersebut dan melekatkannya pada dashboard website Bawaslu.

SKM ITTAMA BAWASLU 2024