



LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT ATAS LAYANAN INSPEKTORAT UTAMA BADAN PENGAWAS PEMILIHAN UMUM TAHUN 2022

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 2022 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.

Jakarta, Januari 2023



Ichsan Fuady

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik sesuai amanat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017. Inspektorat Utama dalam rangka menyusun Survey Kepuasan Masyarakat telah meminta Rekomendasi Kegiatan Statistik ke Badan Pusat Statistik, dan mendapat rekomendasi yang ditandatangani oleh Direktur Diseminasi Statistik BPS dengan Nomor B-044/03200/OT.130/01/2022 tanggal 12 Desember 2022 dengan nomor rekomendasi V-22.0000.002 dengan kategori **LAYAK**.

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan stakeholder atas kinerja Inspektorat Utama terdiri dari 15 (lima belas) pertanyaan yang mengukur atas *core value*, yakni: Bekerja sesuai strategi, tujuan, dan risiko organisasi; Komunikasi efektif; Kompetensi, berwawasan, proaktif, dan fokus masa depan; Profesionalisme; Berkualitas; Perbaikan/inovasi serta Integritas, bersikap objektif, independent, dan anti korupsi.

Ruang lingkup yang menjadi lokus penyelenggaraan SKM adalah 9 (sembilan) Unit kerja Eselon II di Sekretariat Jenderal Bawaslu, 34 Bawaslu Provinsi, dan 127 Bawaslu Kab/Kota yang menjadi lokus pelaksanaan pengawasan internal oleh Inspektorat pada tahun 2022. Total populasi adalah sebanyak 492 responden. Sedangkan jumlah sampel minimal yang disyaratkan dalam pelaksanaan survey adalah 30 % dari total polulasi, yakni sebanyak 164 responden.

Berdasarkan hasil pengolahan data atas pertanyaan 1 s.d. 15 yang mengukur Nilai Kepuasan Layanan Inspektorat Utama Bawaslu, diperoleh nilai kepuasan layanan sebesar **3,6** atau kinerja unit pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik. Hasil tersebut selaras dengan Perjanjian Kinerja tahun 2022.



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 492 populasi yang menjadi responden SKM Ittama tahun 2022, hanya 252 responden terpilih yang dinyatakan *eligible* untuk diolah menjadi indeks kepuasan masyarakat atas layanan Inspektorat Utama;
2. Hingga batas akhir pengisian kuesioner pada tanggal 29 Desember 2022, tidak ada satupun responden terpilih di tingkat Setjen Bawaslu RI yang mengisi kuesioner;

3. Mayoritas responden berusia sekitar 36-45 tahun, berjenis kelamin laki-laki, berasal dari Bawaslu Kabupaten/Kota, dan berpendidikan terakhir di jenjang S2;
4. 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);
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan pengawasan internal yang diselenggarakan oleh Inspektorat Utama Bawaslu masuk dalam kategori **sangat baik** dengan nilai perolehan 3,6 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 2022. 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 2023 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 standard 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.