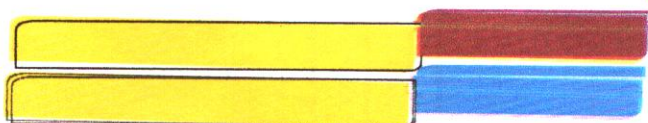




*Laporan Survey Kepuasan Masyarakat
Atas Kinerja Pelayanan*

**INSPEKTORAT KABUPATEN KARANGANYAR
TAHUN 2019**

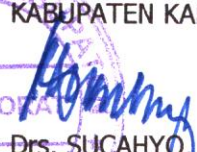


Ringkasan Eksekutif

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Inspektorat Kabupaten Karanganyar melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kepada mitra kerja inspektorat melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) Tahun 2019. Kegiatan evaluasi melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Karanganyar.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner. Kuesioner mengukur 9 (sembilan) indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta sarana dan prasarana. Responden dipilih secara acak di area pelayanan, yaitu pada OPD Pemerintah Kabupaten Karanganyar yang menjadi obyek pengawasan Tahun 2019 termasuk didalamnya perangkat desa sebanyak 74 (tujuh puluh empat) sampel responden. Pelaksanaan survei di mulai pada awal bulan September 2019 sampai dengan pertengahan bulan Oktober 2019

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 sebesar **83,73%** berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Kabupaten Karanganyar dengan kategori **SANGAT BAIK**. Dengan hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Kabupaten Karanganyar untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan serta memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kepada obyek pemeriksaan

INSPEKTUR
KABUPATEN KARANGANYAR,

Drs. SUCAHYO, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19620106 198903 1 010

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tuntutan masyarakat terhadap peran pemerintah yang lebih transparan, akuntabel dan responsif terhadap aspirasi masyarakat menjadi sebuah keharusan. Kemajuan teknologi, informasi dan kedewasaan masyarakat di era saat ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah daerah untuk bisa memanfaatkan hal tersebut sebagai modal pencapaian peran pemerintah daerah sebagai pelayan masyarakat yang lebih baik. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana Peraturan ini dipandang sudah disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

- a. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
- b. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat ;
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Survey Kepuasan Masyarakat ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Karanganyar

2. Tujuan

Tujuan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik

2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik

2.3. Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Kabupaten Karanganyar

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 16 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Karanganyar, Inspektorat merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Karanganyar Nomor 95 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat, mengamanatkan Inspektorat untuk dapat berperan sebagai unsur pengawas penyelenggaraan Pemerintah Daerah yang dipimpin oleh Inspektur yang berkedudukan dibawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Karanganyar di lingkup Pemerintah Kabupaten Karanganyar terdiri atas :

- a. Pemeriksaan Reguler;
- b. Penanganan kasus pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (Pemeriksaan Khusus dan Pemeriksaan Kasus)
- c. Probity Audit;
- d. Reviu Dokumen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan, dengan perincian sebagai berikut :
 - Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah
 - Reviu RPJMD

- Reviu RKPD dan RKPD Perubahan
- Reviu RKA dan RKA Perubahan
- Reviu DAK Fisik
- e. Reviu Laporan Kinerja Kabupaten Karanganyar
- f. Evaluasi SAKIP OPD
- g. Monitoring dan Evaluasi, dengan perincian sebagai berikut :
 - Monev Penyelenggaraan anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa
 - Monev Kegiatan Fisik
 - Monev LHKASN dan LHKPN
 - Monev Penutupan Kas
- h. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pengawasan
- i. Inventarisasi Temuan Pengawasan
- j. Evaluasi Berkala Temuan Pengawasan
- k. Penguatan Kapabilitas Aparat Pengawas Intern Pemerintah
- l. Maturitas SPIP
- m. Pembinaan Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang – Undangan bagi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar
- n. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
- o. Rencana Aksi Pemberantasan Korupsi Terintegrasi
- p. Pembangunan Zona Integritas
- q. Pengendalian Gratifikasi

BAB III
METODOLOGI
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Jumlah Sampel Responden

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun mengisi kuesioner secara online di situs resmi inspektorat Kabupaten Karanganyar. Kuesioner mengukur 9 (sembilan) indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan serta Sarana dan Prasarana.

Responden dipilih secara acak di area pelayanan, yaitu pada OPD Pemerintah Kabupaten Karanganyar yang menjadi obyek pengawasan Tahun 2019 termasuk didalamnya perangkat desa.

Pelaksanaan survei dimulai pada awal bulan September 2019 sampai dengan pertengahan bulan Oktober 2019 dengan jumlah sampel responden sebanyak **74 (tujuh puluh empat)** sampel responden yang kuesioner yang valid untuk dinilai. Sampel responden yang mengisi kuesioner terdapat Jenis Pelayanan Pengawasan adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS/ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kabupaten Karanganyar dan Perangkat Desa pada Pemerintah Desa.

2.2. Variabel / Susunan Pertanyaan

Daftar Susunan Pertanyaan yang dibuat untuk Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Kabupaten Karanganyar, harus meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;

3. **Waktu Pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana**, sarana adalah segala sesuatu yang digunakan dalam rangka mencapai tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses;
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Dari 9 (sembilan) unsur Pelayanan yang wajib ada dijabarkan pada daftar pertanyaan untuk Penilaian terhadap variabel Pelayanan tersebut. Jumlah Pertanyaan sebanyak 14 (empat belas) daftar pertanyaan yang dijawab responden dengan 4 (empat) tingkatan jawaban.

2.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat sesuai dengan Program Kerja Tahunan Pemeriksaan (PKPT) Tahun 2019. Pelaksanaan survey dilaksanakan pada rentang waktu selama 2 (dua) bulan, yaitu pada pertengahan September 2019 sampai dengan pertengahan pertengahan Oktober 2019.

2.4. Metode Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat

Metode pengolahan data :

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan tabulasi
- b. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang

=

Jumlah *Bobot*

Unsur Bobot

=

1

9

=

0,1111

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SKM

=

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Unsur Total yang terisi

x

Nilai penimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unsur Pelayanan x 25

- c. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut:

Tabel 1
Nilai Persepsi SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Pengujian Kualitas Data : Data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Profil Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 5 (lima) faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, Jabatan dan Lama Bekerja. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima. Berikut kami sajikan tabel dan chart data (dalam satuan persentase) mengenai karakteristik terhadap responden jenis pelayanan kegiatan pengawasan Inspektorat.

Tabel 2
Karakteristik Responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1.	Umur	< 30	8	11
		30 – 40	18	24
		40 – 50	25	34
		> 50	23	31
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	60	81
		Perempuan	14	19
3.	Pendidikan	SLTP	7	9
		SLTA	26	35
		Diploma	7	9
		S 1	23	31
		S 2	11	15
4.	Jabatan	Kepala	26	35
		Sekretaris	19	26
		Pejabat/ Bendahara/Staf	29	39
5.	Lama Menjabat	< 2 Tahun	44	59
		> 2 Tahun	30	41

Berdasarkan data pada Tabel 2 di atas, beberapa hal yang dapat dikemukakan adalah :

1. Umur responden terbanyak adalah umur 40 – 50 tahun (34%) dan > 50 tahun (33%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia responden lebih banyak berusia 40 tahun keatas selanjutnya diikuti responden dengan usia muda.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah laki-laki (81%) sedangkan responden perempuan sebanyak 14 orang (19%).
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (35%) diikuti S1 (31%) dan S2 (15%), menggambarkan bahwa tingkat pendidikan responden sudah berada di level menengah ke atas.
4. Jabatan responden paling banyak diisi oleh pejabat di OPD sebanyak 39% dan diikuti oleh Kepala Perangkat Daerah sebanyak 35%.
5. Lama menjabat responden pada jabatan saat ini adalah kurang dari 2 tahun sebanyak 59% dan selebihnya menjabat dalam jabatan saat ini lebih dari dua tahun sebanyak 41%.

4.2. Survey Kepuasan Masyarakat

Hasil penilaian responden terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan survey Kepuasan Masyarakat, dimaksudkan agar nilai IKM yang muncul bisa terlihat lebih rinci, sehingga memudahkan responden untuk fokus dalam melakukan penilaian, perbaikan dan apresiasi. Untuk lebih jelasnya, di bawah ini kami sajikan tabel data nilai IKM per Unit Pelayanan Per Unsur Pelayanan :

Tabel 3

Nilai SKM per unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi SKM
1	Persyaratan/berkas pengawasan	3.39	84.80
2	Kemudahan prosedur Pengawasan	3.39	84.80
3	Ketepatan waktu penyelesaian Pengawasan	3.20	80.07
4	Kepastian tidak ada permintaan biaya	3.34	83.45
5	Pemenuhan terhadap standar dan prosedur pengawasan	3.40	84.97
6	Kemampuan/ Kompetensi Tim Pemeriksa	3.43	85.64
7	Perilaku Tim Pemeriksa	3.47	86.66
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.24	81.08
9	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	3.28	82.09
	Rata-rata Tertimbang	3.35	83.73

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat diketahui bahwa ketepatan waktu penyelesaian pengawasan mendapatkan nilai terendah (80,07), sedangkan perilaku tim pemeriksa mendapatkan nilai tertinggi (86,66).

Setelah melihat hasil nilai SKM per unsur pelayanan, akhirnya dapat mengakumulasiannya menjadi nilai SKM Inspektorat Kabupaten Karanganyar dengan jenis Pelayanan Pengawasan secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Survey Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kabupaten Karanganyar

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi SKM	Standar dan Nilai SKM Pelayanan
1	Persyaratan/berkas pengawasan	3.39	84.80	A(sangat baik) 81,21-100,00 B (baik) 62,51-81,25 C(kurang baik) 43,76-62,50 D (tidak baik) 25,00-43,75 Total : 83,73 Kategori : SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur Pengawasan	3.39	84.80	
3	Ketepatan waktu penyelesaian Pengawasan	3.20	80.07	
4	Kepastian tidak ada permintaan biaya	3.34	83.45	
5	Pemenuhan terhadap standar dan prosedur pengawasan	3.40	84.97	
6	Kemampuan/ Kompetensi Tim Pemeriksa	3.43	85.64	
7	Perilaku Tim Pemeriksa	3.47	86.66	
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3.24	81.08	
9	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	3.28	82.09	
	Rata-rata Tertimbang			

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 83,73 berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Kabupaten Karanganyar dengan kategori **SANGAT BAIK**.

4.3. Keluhan dan Saran Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan Pengawasan adalah merupakan kegiatan rutin internal Inspektorat Kabupaten Karanganyar dalam rangka pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Daerah. Keterbatasan waktu pemeriksaan dan jumlah Auditor yang terbatas merupakan kendala tersendiri dalam pelaksanaan seluruh program kegiatan sesuai PKPT Inspektorat Kabupaten Karanganyar. Disisi lain, OPD sebagai obyek pemeriksaan juga diharapkan selalu meningkatkan sinergitas dan koordinasi yang baik terhadap seluruh pemangku kepentingan di masing-masing OPD, termasuk dengan Pihak Ketiga yang melaksanakan kegiatan di OPD yang bersangkutan. Koordinasi dan sinergitas antara Inspektorat dan OPD sebagai obyek pemeriksaan merupakan kunci pokok terselenggaranya seluruh program dan kegiatan di Pemerintah Kabupaten Karanganyar untuk mewujudkan *good dan clean goverment*.

5.1. Kesimpulan

Inspektorat sebagai unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah di Pemerintah Kabupaten Karanganyar wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya pada semua aspek kegiatan sesuai dengan PKPT. Berikut kesimpulan hasil survey SKM terhadap pelayanan Inspektorat Kabupaten Karanganyar tahun 2019, khususnya kegiatan Pengawasan :

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM kegiatan Pengawasan secara kumulatif adalah **83,73**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Pengawasan di Inspektorat Kabupaten Karanganyar sudah baik.
2. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi adalah :
 - Ketepatan waktu penyelesaian kegiatan pengawasan (80,07), hal ini menjadi perhatian bagi internal inspektorat untuk segera berbenah dalam rangka pencapaian ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.
 - Sarana dan prasarana (81,08), hal ini menjadi faktor penting karena dengan sarana dan prasarana yang memadai maka diharapkan proses dan hasil pengawasan dapat sesuai dengan standar dan harapan dari para pemangku kepentingan.
 - Keberadaan sarana pengaduan/ saran dan masukan (81,08), hal ini menunjukkan bahwa dengan berbagai sarana pengaduan yang ada (website inspektorat, kotak aduan, ruang pengaduan dan konsultasi) belum sepenuhnya diketahui dan dimanfaatkan oleh OPD sehingga kebermanfaatnya perlu ditingkatkan kembali.
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah :
 - Perilaku Tim Pemeriksa (86,66)
 - Kompetensi Tim Pemeriksa (85,64).

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan di Inspektorat Kabupaten Karanganyar pada kegiatan Pengawasan Tahun 2019 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Inspektorat Kabupaten Karanganyar harus terus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan ketepatan waktu pelayanan pengawasan yang diberikan kepada OPD dan Pemerintah Desa. Dengan ketepatan waktu hasil pengawasan ini diharapkan dapat segera ditindaklanjuti oleh OPD dalam rangka perbaikan tata kelola pemerintahan secara berkelanjutan.
2. Inspektorat Kabupaten Karanganyar harus lebih aktif ruang konsultasi dan koordinasi dengan seluruh OPD agar potensi masalah yang timbul dapat segera diketahui dan segera ditempuh upaya penyelesaiannya.
3. Inspektorat Kabupaten Karanganyar perlu terus berkomitmen untuk menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan bisa lebih efektif dan efisien, mengedepankan profesionalisme, mengembangkan sikap peduli dan bertanggung jawab terhadap pasien, serta tanggap dengan keluhan dan masukan dari masyarakat.
4. Survei Kepuasan Masyarakat agar dilaksanakan secara periodik minimal 1 (satu) kali dalam setahun pelayanan, dengan harapan Inspektorat Kabupaten Karanganyar dapat mengetahui persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan dan sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan di masa yang akan datang.

BAB VI

PENUTUP

Dengan hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Kabupaten Karanganyar untuk terus berupaya meningkatkan dan memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kepada obyek pemeriksaan sehingga dapat memberikan kontribusi secara maksimal dalam upaya memberikan pelayanan terbaik bagi obyek pemeriksaan secara langsung maupun masyarakat secara tidak langsung.