



Laporan
Survey Kepuasan Masyarakat
Atas Kinerja Pelayanan

Inspektorat Daerah
Kabupaten Karanganyar
Tahun 2020

KATA PENGANTAR

Pemerintah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan demi tercapainya harapan dan tuntutan publik. Upaya tersebut dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Untuk itu diperlukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilakukan. Salah satu cara untuk memperoleh hasil evaluasi adalah dengan meminta penilaian publik terhadap kualitas pelayanan melalui survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, serta Permenpan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Melalui hasil survei kepuasan masyarakat dan mitra kerja, diharapkan Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar menjadikan bahan evaluasi untuk pengambilan kebijakan yang berkesinambungan atas penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilaksanakan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak atas partisipasinya dalam pelaksanaan dan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar pada tahun 2020 ini.

Akhirnya, kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan mutu pelayanan pada Inspektorat Daerah kabupaten Karanganyar .

Karanganyar, 25 Januari 2021

INSPEKTUR DAERAH
KABUPATEN KARANGANYAR

Drs. UTOMO SIDI HIDAYAT, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP 19610504 198903 1 006

RINGKASAN EKSEKUTIF

Dalam upaya meningkatkan kinerja pelayanan Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan kepada mitra kerja inspektorat Daerah melalui survey kepuasan masyarakat (SKM) Tahun 2020. 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 Daerah Kabupaten Karanganyar.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Daerah 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 2020 sebanyak 113 (seratus sebelas) responden. Pelaksanaan survei pada bulan Desember 2020.

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 sebesar **78,461%** berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar dengan kategori **BAIK**. Dengan hasil survey kepuasan masyarakat ini dapat menjadi acuan bagi Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar untuk terus berupaya mempertahankan dan meningkatkan serta memperbaiki kekurangan-kekurangan dalam pelayanan kepada obyek pemeriksaan.

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 Tujuan

Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat dan mitra kerja, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar.

1.3 Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 Prinsip

Prinsip Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- b. Partisipatif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. Keadilan. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- f. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5 Manfaat

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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. Pengertian 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 Daerah Kabupaten Karanganyar

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Karanganyar Nomor 22 Tahun 2019 tentang Perubahan 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 107 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Inspektorat Daerah, mengamanatkan Inspektorat Daerah 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 Daerah 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

3.1 Jumlah Sampel Responden

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner secara online. 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 2020 termasuk didalamnya perangkat desa.

Pelaksanaan survei pada bulan Desember 2020 dengan jumlah sampel responden sebanyak **113 (seratus tiga belas)** 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.

3.2 Variabel / Susunan Pertanyaan

Daftar Susunan Pertanyaan yang dibuat untuk Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah 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.

3.3 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 2020. Pelaksanaan survey dilaksanakan pada rentang waktu selama 1 (satu) bulan, yaitu pada bulan Desember 2020.

3.4 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Unsur Bobot}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Unsur Total yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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:

$$\text{SKM Unsur Pelayanan} \times 25$$

- 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 (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 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	7%
		30 – 40	17	15%
		40 – 50	47	42%
		> 50	41	36%
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	66	58%
		Perempuan	47	42%
3.	Pendidikan	SLTP	2	2%
		SLTA	12	11%
		Diploma	5	4%
		S 1	53	47%
		S 2	41	36%
4.	Jabatan	Kepala	8	5%
		Sekretaris	15	9%
		Pejabat/ Bendahara/Staf	90	54%
5.	Lama Menjabat	< 2 Tahun	54	48%
		> 2 Tahun	59	52%

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

1. Umur responden terbanyak adalah umur 40 – 50 tahun (42%) dan > 50 tahun (36%), 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 66 orang (58%) sedangkan responden perempuan sebanyak 47 orang (42%).
3. Pendidikan responden terbanyak adalah SLTA (11%) diikuti S1 (47%) dan S2 (36%), menggambarkan bahwa tingkat pendidikan responden sudah berada di level menengah ke atas.
4. Jabatan responden paling banyak diisi oleh pejabat di OPD sebanyak 54% dan oleh Kepala Perangkat Daerah sebanyak 5%.
5. Lama menjabat responden pada jabatan saat ini adalah kurang dari 2 tahun sebanyak 48% dan selebihnya menjabat dalam jabatan saat ini lebih dari dua tahun sebanyak 52%.

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 Rata-Rata
1	Persyaratan/berkas pengawasan	3,230
2	Kemudahan prosedur Pengawasan	3,221
3	Ketepatan waktu penyelesaian Pengawasan	2,770
4	Kepastian tidak ada permintaan biaya	3,221
5	Pemenuhan terhadap standar dan	3,283

	prosedur pengawasan	
6	Kemampuan/ Kompetensi Tim Pemeriksa	3,239
7	Perilaku Tim Pemeriksa	3,292
8	Ketersediaan sarana dan prasarana	3,080
9	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	2,938
	Rata-rata Tertimbang	3,138
	Hasil Konversi IKM	78,461

Berdasarkan hasil data tersebut, Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 78,461 berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan pada Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar dengan kategori **BAIK**.

4.3. Keluhan dan Saran Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan Pengawasan adalah merupakan kegiatan rutin internal Inspektorat Daerah 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 Daerah 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 Daerah dan OPD sebagai obyek pemeriksaan merupakan kunci pokok terselenggaranya seluruh program dan kegiatan di Pemerintah Kabupaten Karanganyar untuk mewujudkan *good dan clean goverment*.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

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 Daerah Kabupaten Karanganyar tahun 2020, khususnya kegiatan Pengawasan :

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM kegiatan Pengawasan secara kumulatif adalah **78,461**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Pengawasan di Inspektorat Daerah 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 (2,770), hal ini menjadi perhatian bagi internal inspektorat untuk segera berbenah dalam rangka pencapaian ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan sesuai standar dan ketentuan yang berlaku.
 - Keberadaan sarana pengaduan/ saran dan masukan (2,938), hal ini menunjukkan bahwa dengan berbagai sarana pengaduan yang ada (website inspektorat Daerah, kotak aduan, ruang pengaduan dan konsultasi) belum sepenuhnya diketahui dan dimanfaatkan oleh OPD sehingga kebermanfaatnya perlu ditingkatkan kembali.
 - Sarana dan prasarana (3,080), 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.
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah :
 - Perilaku Tim Pemeriksa (3,292)
 - Pemenuhan terhadap standar dan prosedur pengawasan (3,283).

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan di Inspektorat Daerah Kabupaten Karanganyar pada kegiatan Pengawasan Tahun 2020 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Inspektorat Daerah 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 Daerah 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 Daerah 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 Daerah 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 Daerah 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.