



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

INSPEKTORAT DAERAH

Jalan Jenderal Sudirman No. 1 TELP. 733333 – 231 – 202
S A M A R I N D A

**LAPORAN HASIL
KUESIONER KEPUASAN PEMILIK
KEPENTINGAN
ATAS KINERJA INSPEKTORAT
DAERAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT, pengukuran kuesioner kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan, kualitas laporan, gambaran dan reputasi Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur telah dapat diselesaikan dan dilaporkan. Kami mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan kegiatan ini, dari mulai awal pelaksanaan sampai akhir pelaksanaan kegiatan, sehingga dapat tersusun dalam bentuk laporan kepuasan untuk periode semester I Tahun 2019 ini.

Pelaksanaan dan penyajian hasil pengukuran ini tentunya masih ada kekurangan, oleh karenanya kami sangat berharap banyak masukan dari segenap pemangku kepentingan sebagai umpan balik untuk dijadikan perbaikan dalam pelaksanaan pengukuran dan evaluasi periode yang akan datang.

Demikian laporan ini dibuat, agar dapat dimanfaatkan bagi pihak yang berkepentingan.

INSPEKTUR,



M. SA'DUDDIN, Ak

Pembina Utama Madya

NIP. 19640519 198503 1 001

RINGKASAN EKSEKUTIF

Pada periode semester I Tahun 2019 pelaksanaan survey kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dilaksanakan secara mandiri oleh Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur. Jumlah kuesioner dibagikan terhadap 10 Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur terhadap Eselon I, Eselon III dan Eselon IV serta 2 orang pelaksana. Dari semua kuesioner yang dibagikan tersebut dimana masing perangkat daerah 5 kuesioner yang kembali sesuai dengan tanggal yang ditentukan sejumlah 50 kuesioner dan selanjutnya terhadap 50 kuesioner dilakukan pengolahan. Tingkat kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan, kualitas laporan, gambaran dan reputasi Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur menunjukkan nilai kepuasan secara umum sebagai berikut :

Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan hasil kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan, kualitas laporan, gambaran dan reputasi Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah sebesar **80,28 %** ini berarti rata-rata pemilik kepentingan yang disurvei menyatakan **BAIK** terhadap pernyataan kuesioner yang diberikan.

BAB I

PENDAHULUAN

1. TUJUAN

Kuesioner ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan, kualitas laporan, gambaran dan reputasi Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dalam rangka meningkatkan layanan consulting dan pembinaan kepada obyek pemeriksaan/mitra kerja.

2. SASARAN

- a. Mendorong partisipasi obyek pemeriksaan/Mitra Kerja sebagai pengguna hasil pemeriksaan dalam menilai kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- b. Mendorong Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur untuk meningkatkan kinerjanya.
- c. Mendorong Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur untuk lebih inovatif dalam memberikan pelayanan konsultasi dan pembinaan kepada Obyek Pemeriksaan/Mitra Kerja.

3. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup pelaksanaan survey kepuasan pemilik kepentingan adalah Obyek Pemeriksaan/Mitra Kerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur semester I Tahun 2019.

4. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEY

a. Pelaksanaan

Pelaksanaan survey kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan, Kualitas laporan, gambaran dan reputasi Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan, penyajian dan melaporkan hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

- Menyusun instrument survey
- Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel

- Menentukan responden
- Melaksanakan survey
- Mengolah hasil survey
- Menyajikan dan melaporkan hasil survey

b. Teknik Survey Kepuasan Pemilik Kepentingan

Untuk melaksanakan survey dapat menggunakan teknis survey, antara lain :

- Kuesiner dengan wawancara tatap muka
- Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
- Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

c. Tujuan Hasil Survey Kepuasan Pemilik Kepentingan.

Tujuan pelaksanaan survey, antara lain :

- Mengukur keberhasilan kinerja yang telah dilakukan Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
- Mengetahui kelemahan dan kekuatan dari pelayanan yang selama ini telah diberikan.
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan yang perlu dilakukan.
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur.

5. INSTRUMEN PENGUKURAN DAN NILAI SKORING

Instrumen pengukuran tingkat kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terdiri dari 18 (delapan belas) pernyataan yang meliputi Pernyataan Kepuasan Mitra Kerja/Auditi (7 pernyataan), Kualitas Laporan (4 pernyataan), Gambaran dan Reputasi (7 pernyataan). Nilai pernyataan instrumen kuesioner ini terdiri atas pernyataan dalam skala 1 – 5. Kriteria untuk angka 1 adalah Sangat Kurang, angka 2 adalah Kurang, angka 3 adalah Cukup, angka 4 adalah Baik dan angka 5 adalah Sangat Baik. Di dalam formulir juga disediakan untuk menyampaikan saran-saran/komentar sebagai masukan untuk peningkatan kualitas dan kinerja pelaksanaan pemeriksaan pada masa yang akan datang.

6. METODE DAN ANALISIS DATA

Hasil pengukuran tingkat kepuasan pemilik kepentingan terhadap kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur berupa indeks kepuasan (1 – 5).

Data yang berupa deskripsi analisisnya dilakukan secara kualitatif. Selanjutnya melakukan penyusunan tabel klasifikasi untuk menentukan nilai rata-rata tiap spek yang didapatkan, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan pemilik kepentingan terhadap aspek yang dinilai. Berdasarkan nilai rata-rata tersebut dapat disusun tabel klasifikasi skala kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terakut hasil kinerja pemeriksaan. Adapun tabelnya sebagai berikut :

Kriteria Penilaian	
A (Sangat Baik)	85 – 100
B (Baik)	65 – 85
C (Cukup)	45 – 65
D (Kurang)	25 – 45
E (Sangat Kurang)	05 - 25

BAB II

HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN

Hasil survey kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur Semester I Tahun 2019 secara total rata-rata menunjukkan indeks sebesar **80,28%**. Indeks tersebut terdiri dari nilai indeks Kepuasan Mitra/Obrik sebesar **86,60%**, Kualitas Laporan sebesar **67,76%**, Gambaran dan Reputasi sebesar **87,49%**. Hasil survey adalah sebagai berikut :

a. Aspek Kepuasan Mitra/Obrik :

No.	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Stakeholder					Jumlah
		Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
		1	2	3	4	5	
1.	Laporan hasil pemeriksaan disampaikan tepat waktu.		4	8	51	35	98
2.	Informasi tentang pengawasan Inspektorat dapat diperoleh secara transparan melalui prosedur permintaan yang berlaku.			4	47	47	98
3.	Informasi tersebut menampilkan informasi yang dibutuhkan.			4	51	43	98
4.	Rekomendasi yang diberikan Inspektorat sudah tepat untuk menyelesaikan temuan yang ada.		1	7	58	30	96
5.	Inspektorat memberikan bimbingan dan arahan serta advis kepada entitas/obrik dalam penyusunan tanggapan atau action plan.			8	59	30	97
6.	Inspektorat bekerjasama dengan Entitas/Obrik dalam pemantauan tindak lanjut rekomendasi hasil pemeriksaan.			6	43	49	98
7.	Inspektorat membuka kesempatan untuk konsultasi dan pemberian advis tentang tata kelola dan tanggung jawab keuangan daerah/barang/jasa sebagaimana tercantum dalam LHP Inspektorat.		1	8	62	27	98
	Total	0	6	45	371	261	683

b. Aspek Kualitas Laporan :

No.	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Stakeholder					Jumlah
		Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
		1	2	3	4	5	
1.	Isi dan format dari Laporan Hasil Pemeriksaan mudah dibaca dan dipahami.			3	65	29	97
2.	Isi Laporan Hasil Pemeriksaan sesuai dengan fakta yang terjadi di entitas/Obrik.			4	58	34	97
3.	Isi Laporan Hasil Pemeriksaan bermanfaat bagi Entitas/Obrik dan Pemerintah Provinsi Kaltim			2	48	48	98
4.	Pihak Entitas/Obrik dan Pemerintah Provinsi Kaltim puas dengan Hasil Pemeriksaan Inspektorat			4	53	34	98
	Total	0	0	13	224	145	390

c. Aspek Gambaran dan Reputasi :

No.	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Stakeholder					Jumlah
		Sangat Kurang	Kurang	Cukup	Baik	Sangat Baik	
		1	2	3	4	5	
1.	Inspektorat Provinsi Kaltim sudah menunjukkan dirinya sebagai perangkat daerah pengawasan yang independen, obyektif dan transparan			6	62	30	98
2.	Inspektorat Prov. Kaltim sudah menunjukkan dirinya sebagai perangkat daerah Pengawasan yang professional.			4	42	52	98
3.	Pemeriksa/auditor/P2UPD dari Inspektorat memiliki kemampuan bekerja secara Tim yang baik.			4	42	52	98
4.	Pemeriksa/Auditor/P2UPD dari Inspektorat telah bekerja secara professional.			2	39	57	98
5.	Pemeriksa/Auditor/P2UPD dari Inspektorat telah bekerja secara independen.			4	50	44	98
6.	Pemeriksa/Auditor/P2UPD dari Inspektorat telah bekerja sesuai dengan Kode Etik.		3	11	51	33	98
7.	Pemeriksa/Auditor/P2UPD dari Inspektorat telah bekerja didasarkan pada Pedoman / Standar Pemeriksaan.			5	52	39	96
	Total	0	3	36	338	307	684

Hasil skoring dan persentase hasil survey kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja pemeriksaan Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur adalah :

No.	Jenis Pelayanan	Tingkat Kepuasan Stakeholder					Jml	Nilai Tertinggi (SB)	%	Kriteria
		SK	K	C	B	SB		(Total tabulasi x jml pertanyaan x 5)		
		1	2	3	4	5				
1.	Aspek Kepuasan Mitra/Obrik	0	6	45	371	261				
	Skoring	0	12	135	1.484	1.305	2.936	3.430	85.60	Sangat Baik
2.	Aspek Kualitas Laporan	0	0	13	224	145				
	Skoring	0	0	39	896	725	1.660	2.450	67.76	Baik
3.	Aspek Gambaran dan Reputasi	0	3	36	338	307				
	Skoring	0	6	108	1.352	1.535	3.001	3.430	87.49	Sangat Baik
								Jumlah	240.85	
								Rata-Rata	80.28	Baik

BAB III MASUKAN DAN SARAN

Dari hasil pengolahan kuesioner tingkat kepuasan pemilik kepentingan atas kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur terkait hasil pemeriksaan dapat disampaikan tabel masukan dan saran sebagai berikut :

No	Kebutuhan Mitra Kerja/Pemilik Kepentingan atas Kinerja Inspektorat
1.	Inspektorat memberikan layanan pendampingan/konsultasi baik secara langsung maupun tidak langsung (via email,telepon/website) bagi perangkat daerah mengenai administasi dan teknis dalam pelaksanaan kegiatan pada saat anggaran berjalan.
2.	Pembinaan yang berkesinambungan dan bertahap
3.	Memberikan layanan pelatihan bagi pegawai untuk menambah ilmu dan pengetahuan dalam melaksanakan program/kegiatan
4.	Pemeriksaan agar lebih mengedepankan unsut pembinaan dan koreksi.
5.	Layanan konsultasi dan pembinaan perlu ditingkatkan
6.	Pemeriksaan rutin minimal 6 bulan sekali untuk meminimalisir kesalahan
7.	Membangun persamaan persepsi antara perangkat daerah
8.	Personil pemeriksa sudah cukup memadai / profesional

No	Saran dan Kritik
1.	Perlu ada tambahan personil di Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur, karena Obrik/Mitra Kerja yang tidak sebanding dengan SDM yang ada.
2.	Pembinaan tentang system pengelolaan bukan hanya administratif
3.	Materi pemeriksaan dapat meningkatkan pemahaman pelaksanaan evaluasi kinerja
4.	Antara perangkat daerah agar ada persamaan persepsi terkait regulasi
5.	Pembinaan lebih mendalam tindak lanjut hasil pemeriksaan
6.	Meningkatkan kinerja sesuai dengan standar profesi
7.	Lebih banyak melakukan pembinaan dan tindak pencegahan
8.	Menyampaikan jadwal pemeriksaan terlebih dahulu agar dapat mempersiapkan segala sesuatu terkait pemeriksaan dan memberikan ceklist dokumen yang harus disiapkan.
9.	Melaksanakan sosialisasi terhadap peraturan terbaru kepada perangkat daerah
10.	Sebelum LHP diterbitkan, agar dapat dilakukan pengarahan kepada perangkat daerah.
11.	Lebih banyak melakukan komunikasi dan koordinasi dengan perangkat daerah apabila kegiatan yang tidak sesuai dengan aturan sebelum dimasukkan ke dalam laporan.
12.	Melakukan sosialisasi dan pendampingan kepada perangkat daerah terkait manajemen risiko.

Demikian kami sampaikan laporan hasil survey kepuasan pemiliki kepentingan, untuk dijadikan sebagai bahana masukan dalam peningkatan kualitas dan kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Kalimantan Timur atas pelaksanaan pemeriksaan.

INSPEKTUR,



M. SA'DUDDIN, Ak

Pembina Utama Madya

NIP. 19641215 198503 1 001