



LAPORAN HASIL SURVEI

INDEKS KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN



INSPEKTORAT JENDERAL

**Kementerian Desa,
Pembangunan Daerah Tertinggal,
dan Transmigrasi**

KATA PENGANTAR

Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang prima di bidang Pengawasan Internal oleh Inspektorat Jenderal Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi perlu dilaksanakan penilaian yang valid dan objektif atas penyelenggaraan pelayanan Pengawasan Internal yang meliputi layanan *assurances* dan *consulting*. Sebagai bentuk komitmen organisasi atas perwujudan pelayanan pengawasan internal yang optimal, Inspektorat Jenderal menetapkan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) pada setiap unit kerja eselon II sebagai Indikator Kinerja Utama (IKU) organisasi. Pengumpulan data dan informasi Penilaian IKPK dilakukan melalui Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan secara objektif yang diharapkan mampu memperoleh data dan informasi yang valid dan andal.

Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan mampu menggambarkan kualitas pelayanan pengawasan internal pada pihak eksternal dan internal baik kegiatan asuransi maupun konsultasi Hal tersebut bermanfaat sebagai bahan evaluasi terhadap peningkatan kualitas pelayanan pengawasan internal sehingga diharapkan Inspektorat Jenderal sebagai *Strategic Partner* lebih mampu memahami visi dan misi organisasi dan memberikan saran, masukan serta rekomendasi guna menjamin tercapainya tujuan visi dan misi tersebut.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak baik eksternal maupun internal yang terlihat dalam dari mulai perencanaan, pelaksanaan hingga pelaporan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan. Semoga serangkaian kegiatan ini mampu memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan melalui peningkatan kualitas pelayanan pengawasan internal yang lebih optimal.

Jakarta, Desember 2023
Inspektur Jenderal KDPDTT



Teguh, S.H., M.H.
NIP. 19651025 199203 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	3
D. Sasaran	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
A. Survey Kepuasan Pemangku Kepentingan	4
B. Komponen Kepuasan Pemangku Kepentingan	7
C. Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Jenderal	9
BAB III METODOLOGI	12
A. Ruang Lingkup	12
B. Teknik Pengumpulan Data	12
B.1. Populasi, Sample dan Teknik Sampling Responden	12
B.2. Instrumen Survei	13
C. Teknik Analisis Data	18
BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN	20
A. Inspektorat I	20
A.1. Profil Responden.....	20

A.2.	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan.....	23
B.	Inspektorat II	25
B.1.	Profil Responden.....	25
B.2.	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan.....	28
C.	Inspektorat III.....	30
C.1.	Profil Responden.....	30
C.2.	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan.....	33
D.	Inspektorat IV	35
D.1.	Profil Responden.....	35
D.2.	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan.....	38
E.	Inspektorat V	40
E.1.	Profil Responden.....	40
E.2.	Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan.....	43
BAB V	PENUTUP	45
A.	Kesimpulan.....	45
B.	Rekomendasi.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Layanan Pengawasan Internal	10
Tabel 2 Kegiatan Pengawasan per UKE-2	11
Tabel 3 Operasionalisasi Komponen (Daftar Pertanyaan dan Tipe Jawaban).....	14
Tabel 4 Tautan (<i>Link</i>) Instrumen Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan	17
Tabel 5 Ilustrasi Data Hasil Survei.....	19
Tabel 6 Nilai Interval dan Kriteria IKPK	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat I)	21
Gambar 2	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Pengawasan Inspektorat I).....	21
Gambar 3	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat I).....	21
Gambar 4	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat I)	22
Gambar 5	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Konsultasi Inspektorat I).....	22
Gambar 6	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat I).....	22
Gambar 7	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat I.....	24
Gambar 8	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat I.....	24
Gambar 9	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat II).....	26
Gambar 10	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Pengawasan Inspektorat II)	26
Gambar 11	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat II).....	26
Gambar 12	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat II).....	27
Gambar 13	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Konsultasi Inspektorat II)	27
Gambar 14	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat II).....	27
Gambar 15	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat II	29
Gambar 16	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat II	29

Gambar 17	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat III).....	31
Gambar 18	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Pengawasan Inspektorat III).....	31
Gambar 19	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat III)	31
Gambar 20	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat III)	32
Gambar 21	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Konsultasi Inspektorat III).....	32
Gambar 22	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat III)	32
Gambar 23	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat III.....	34
Gambar 24	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat III.....	34
Gambar 25	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat IV)	36
Gambar 26	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Pengawasan Inspektorat IV).....	36
Gambar 27	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat IV).....	36
Gambar 28	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat IV)	37
Gambar 29	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Konsultasi Inspektorat IV).....	37
Gambar 30	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat IV).....	37
Gambar 31	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat IV	39
Gambar 32	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat IV	39
Gambar 33	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat V).....	41

Gambar 34	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Pengawasan Inspektorat V)	41
Gambar 35	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Pengawasan Inspektorat V)	41
Gambar 36	Proporsi Responden per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat V)	42
Gambar 37	Proposi Responden per UKE-1 (Penugasan Konsultasi Inspektorat V)	42
Gambar 38	Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin (Penugasan Konsultasi Inspektorat V)	42
Gambar 39	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat V	44
Gambar 40	Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat V	44

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang *agile*, efektif, efisien dan terpercaya, Inspektorat Jenderal berupaya meningkatkan peran APIP melalui kegiatan *Assurance*, *Consulting* dan *early warning*. Inspektorat Jenderal berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan untuk mewujudkan pengawasan yang berkualitas dan peningkatan integritas di lingkungan Inspektorat Jenderal. Pengawasan internal yang berkualitas adalah pengawasan mampu memberikan nilai tambah bagi pencapaian tujuan dan sasaran organisasi baik pada tingkat kementerian maupun unit kerja turunannya. Oleh karena itu, pengawasan internal harus dirumuskan dengan mempertimbangkan tujuan dan sumber daya yang dimiliki oleh organisasi, serta aspirasi dari penerima layanan pengawasan, yang dalam hal ini disebut sebagai pemangku kepentingan (*stakeholders*).

Pemangku kepentingan memahami sejauh mana harapan mereka terpenuhi terhadap peran Inspektorat Jenderal sebagai *strategic advisor*. Pemahaman yang memadai terhadap ekspektasi pemangku kepentingan menjadi hal yang krusial dalam optimalisasi kinerja pelayanan dan perbaikan berkelanjutan melalui adanya umpan balik atau *feedback* terhadap penyelenggaraan pelayanan. Dengan demikian, Inspektorat Jenderal mampu mengidentifikasi dan memetakan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman organisasi dalam memberikan pelayanan yang optimal. Selain itu, mendengarkan aspirasi pemangku kepentingan dapat memperkuat hubungan antara pemberi layanan dan mereka karena adanya transparansi dan kepercayaan yang tumbuh,

Perwujudan komitmen pimpinan dalam peningkatan pelayanan di bidang pengawasan internal, Inspektorat Jenderal KDPDTT adalah dengan menetapkan Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebagai Indikator Kinerja Utama baik pada level Unit Kerja Eselon I maupun Unit Kerja Eselon II. Berdasarkan Keputusan Menteri Desa, PDT dan Transmigrasi Nomor 266 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Desa, PDT, dan Transmigrasi Nomor 2 Tahun 2023 Tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian

Desa, PDT, dan Transmigrasi Tahun 2022-2024, Indeks kepuasan pemangku kepentingan (IKPK) didefinisikan sebagai hasil dari survei kepuasan yang dilakukan Inspektorat Jenderal (Itjen) kepada Pimpinan Unit Eselon (UE) I dan pegawai Eselon I mitra kerja Itjen Kemendesa PDTT atas kinerja Itjen selama tahun berjalan. Pengukuran dilakukan atas kinerja Itjen secara umum yang dirasakan oleh para pemangku kepentingan, atas kegiatan pengawasan yang dilakukan Itjen selama tahun berjalan.

Pengukuran survei terhadap pemangku kepentingan Itjen menggunakan skala 1 s.d. 5 dan hasilnya dihitung sesuai dengan bobot yang telah ditetapkan. Hasil penilaian dan evaluasi kepuasan pemangku kepentingan yang didefinisikan sebagai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan ini bermanfaat sebagai umpan balik (*feedback*) terhadap peningkatan layanan oleh Inspektorat Jenderal sehingga mampu memberikan nilai tambah dalam percepatan pencapaian target kinerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan yaitu:

1. Peraturan Pemerintah (PP) No. 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
2. Peraturan Presiden Nomor 85 Tahun 2020 tentang Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
3. Peraturan Menteri Desa, PDT dan Transmigrasi Nomor 15 Tahun 2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negera dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik; dan
5. Keputusan Menteri Desa, PDT dan Transmigrasi Nomor 266 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Keputusan Menteri Desa, PDT dan Transmigrasi Nomor 2 Tahun 2023 tentang Indikator Kinerja Utama Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi Tahun 2022-2024.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (SKPK) adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan Inspektorat Jenderal Kementerian Desa, PDT dan Transmigrasi atas program dan kebijakan pengawasan internal yang sudah dilaksanakan. Tujuan dari pelaksanaan SKPK adalah:

1. Mendapatkan hasil penilaian tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap layanan pengawasan internal Inspektorat Jenderal KDPDPTT yang meliputi kegiatan asurans dan konsultasi;
2. Mendapatkan hasil evaluasi terhadap faktor-faktor atau variable-variable yang membentuk komponen penilaian Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan
3. Mendapatkan masukan atau umpan balik (*feedback*) untuk digunakan sebagai rekomendasi peningkatan kualitas pelayanan pengawasan internal Inspektorat Jenderal KDPDPTT kepada pemangku kepentingan.

D. Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan adalah:

1. Teridentifikasi tingkat kepuasan pemangku kepentingan atas layanan dukungan manajemen dan layanan pengawasan internal;
2. Terevaluasinya faktor-faktor yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pemangku kepentingan; dan
3. Terumuskannya rekomendasi-rekomendasi peningkatan kepuasan pemangku kepentingan atas layanan dukungan manajemen dan layanan pengawasan internal.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Survey Kepuasan Pemangku Kepentingan

Survei kepuasan pemangku kepentingan adalah suatu metode pengumpulan data yang dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi pemangku kepentingan terhadap suatu organisasi, produk, layanan, atau proyek tertentu. Pemangku kepentingan dapat mencakup berbagai kelompok, seperti pelanggan, karyawan, mitra bisnis, pemerintah, dan masyarakat umum. Survei ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik yang dapat membantu organisasi dalam meningkatkan kinerja, memahami kebutuhan pemangku kepentingan, dan memperbaiki proses-proses yang terlibat.

Berikut adalah langkah-langkah umum dalam melaksanakan survei kepuasan pemangku kepentingan:

1. Identifikasi Pemangku Kepentingan

Identifikasi kelompok pemangku kepentingan yang relevan dengan organisasi atau proyek. Ini dapat mencakup pelanggan, karyawan, mitra bisnis, dan kelompok masyarakat lainnya.

2. Pemilihan Metode Survei

Pilih metode survei yang sesuai dengan karakteristik pemangku kepentingan dan tujuan survei. Metode ini bisa melibatkan survei online, wawancara langsung, wawancara telepon, atau kombinasi dari berbagai metode.

3. Perancangan Kuesioner

Susun kuesioner yang mencakup pertanyaan-pertanyaan yang relevan dengan kepuasan dan persepsi pemangku kepentingan. Pertanyaan dapat mencakup berbagai dimensi seperti kualitas layanan, komunikasi, harga, dan lainnya.

4. Pengujian Kuesioner

Uji kuesioner secara internal untuk memastikan bahwa pertanyaan dapat dipahami dengan jelas dan bahwa data yang diperoleh akan memberikan informasi yang bermanfaat.

5. Pelaksanaan Survei

Lakukan survei dengan mendistribusikan kuesioner kepada pemangku kepentingan yang dituju. Pastikan untuk menyertakan instruksi yang jelas dan memastikan kerahasiaan respons.

6. Pengumpulan dan Analisis Data

Kumpulkan dan analisis data survei untuk mendapatkan gambaran umum tentang tingkat kepuasan pemangku kepentingan. Gunakan alat analisis statistik jika diperlukan.

7. Pengembangan Tindakan Perbaikan

Berdasarkan hasil survei, identifikasi area yang memerlukan perbaikan. Kembangkan tindakan perbaikan yang sesuai untuk meningkatkan kepuasan pemangku kepentingan.

8. Komunikasi Hasil

Sampaikan hasil survei kepada pemangku kepentingan dan organisasi secara umum. Transparansi dalam menyajikan hasil dapat meningkatkan kepercayaan pemangku kepentingan.

9. Implementasi Perubahan

Terapkan tindakan perbaikan yang direncanakan berdasarkan hasil survei. Pantau dan evaluasi dampak perubahan tersebut terhadap kepuasan pemangku kepentingan.

Survei kepuasan pemangku kepentingan dapat menjadi alat yang sangat efektif untuk memahami kebutuhan dan harapan pemangku kepentingan serta meningkatkan hubungan antara organisasi dan stakeholder-nya. Langkah-langkah ini dapat diadaptasi sesuai dengan kebutuhan dan konteks khusus organisasi atau proyek.

Melaksanakan survei kepuasan pemangku kepentingan merupakan praktik yang penting dan bermanfaat bagi pemerintah karena berbagai alasan, antara lain:

1. Mengukur Kinerja Layanan Publik

Survei kepuasan membantu pemerintah dalam mengukur sejauh mana layanan publik yang disediakan memenuhi harapan dan kebutuhan pemangku kepentingan. Hasil survei memberikan gambaran nyata tentang keberhasilan atau kekurangan pelayanan yang diberikan.

2. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Survei kepuasan membuka saluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat. Ini menciptakan tingkat transparansi yang lebih tinggi dan meningkatkan akuntabilitas, karena pemerintah perlu bertanggung jawab atas tindakan mereka berdasarkan umpan balik yang diterima dari pemangku kepentingan.

3. Mendengarkan Suara Masyarakat

Pemerintah dapat memahami kebutuhan, harapan, dan masalah masyarakat dengan mendengarkan suara mereka melalui survei kepuasan. Ini membantu pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan membuat keputusan yang lebih baik sesuai dengan aspirasi publik.

4. Perbaiki Berkelanjutan

Survei kepuasan memberikan data yang dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan publik. Dengan mengetahui area yang perlu diperbaiki, pemerintah dapat merancang kebijakan dan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan.

5. Meningkatkan Legitimasi Pemerintah

Ketika pemerintah aktif mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat, hal ini dapat meningkatkan tingkat legitimasi pemerintah. Masyarakat akan merasa dihargai dan diikutsertakan dalam proses pembuatan keputusan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

6. Peningkatan Kinerja Organisasi

Survei kepuasan pemangku kepentingan dapat membantu pemerintah mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam penyelenggaraan layanan. Dengan menanggapi temuan

survei, pemerintah dapat memperbaiki proses internal dan meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan.

7. Pendekatan Berbasis Bukti

Survei kepuasan memberikan dasar bukti empiris untuk pengambilan keputusan. Keputusan pemerintah yang didasarkan pada data dan fakta cenderung lebih efektif dan mendapat dukungan lebih luas.

8. Mendorong Inovasi

Umpan balik dari survei kepuasan dapat merangsang inovasi dalam penyelenggaraan layanan. Pemerintah dapat menciptakan solusi baru untuk mengatasi masalah yang diidentifikasi dan meningkatkan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dengan mengimplementasikan survei kepuasan pemangku kepentingan, pemerintah dapat membangun hubungan yang lebih baik dengan masyarakat, meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, serta menciptakan pemerintahan yang lebih terbuka dan akuntabel.

B. Komponen Kepuasan Pemangku Kepentingan

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK atau *Stakeholder Satisfaction Index*) adalah metrik atau pengukuran yang digunakan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pemangku kepentingan terhadap suatu organisasi, produk, atau layanan. IKPK biasanya mencakup berbagai dimensi atau faktor yang dapat memengaruhi persepsi dan kepuasan pemangku kepentingan.

Beberapa dimensi atau faktor yang sering diperhitungkan dalam indeks kepuasan pemangku kepentingan meliputi:

1. Kualitas Layanan

Kualitas layanan adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pemangku kepentingan. Persepsi mereka terhadap pelayanan, responsifitas, dan kehandalan akan memainkan peran kunci.

2. Komunikasi

Komunikasi efektif antara organisasi dan pemangku kepentingan merupakan aspek penting. Ketidakjelasan komunikasi dapat menyebabkan ketidakpuasan.

3. Partisipasi

Melibatkan pemangku kepentingan dalam proses pengambilan keputusan dapat meningkatkan kepuasan mereka. Partisipasi memberikan rasa kepemilikan.

4. Ketersediaan dan Aksesibilitas

Keberlanjutan dan ketersediaan layanan atau produk, serta kemudahan akses pemangku kepentingan terhadapnya.

5. Harga dan Biaya

Evaluasi terhadap nilai uang yang diberikan oleh pemangku kepentingan dalam kaitannya dengan biaya atau harga yang dibayarkan.

6. Keamanan

Persepsi pemangku kepentingan terhadap tingkat keamanan atau risiko yang terkait dengan layanan atau produk.

7. Kepatuhan Hukum dan Etika

Tingkat kepatuhan organisasi terhadap regulasi, norma etika, dan hukum yang berlaku.

8. Keadilan

Apakah pemangku kepentingan merasa diperlakukan dengan adil oleh organisasi.

9. Keberlanjutan

Dukungan dan kepatuhan organisasi terhadap praktik keberlanjutan dan tanggung jawab sosial.

Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan dapat dihitung dengan merata-ratakan skor atau nilai yang diberikan oleh pemangku kepentingan terhadap setiap dimensi. Selain itu, indeks ini dapat dinyatakan dalam persentase atau skala tertentu untuk memberikan gambaran yang lebih jelas tentang tingkat kepuasan secara keseluruhan. Penting untuk dicatat bahwa pengembangan IKP yang efektif melibatkan identifikasi dimensi yang paling

relevan dengan konteks organisasi dan pemangku kepentingannya. Survei dan analisis data kemudian dilakukan untuk memperoleh umpan balik yang akurat dan dapat diandalkan.

Survey Kepuasan Pemangku Kepentingan yang dilakukan oleh Inspektort Jendereal mempertimbangkan dimensi atau faktor **kualitas layanan, komunikasi, kepatuhan hukum** serta **partisipasi pemangku** terhadap 2 (dua) yaitu kegiatan pengawasan dan kegiatan konsultasi. Penilaian kepuasan pemangku kepentingan terhadap kegiatan pengawasan dan kegiatan konsultasi meliputi 5 (lima) komponen yaitu:

1. Komponen Keselarasan Visi, Misi dan Sasaran Strategis Inspektorat Jenderal dalam mendukung Tujuan Unit Kerja (Auditi)
2. Komponen Sinergi Antara Itjen dengan Seluruh Unit Kerja dalam Menciptakan Hubungan yang Sehat dan Mendukung Pencapaian Tujuan Unit Kerja (Auditi)
3. Komponen Peran Aktif Itjen dalam Memperbaiki Tata Kelola, Pengelolaan Risiko dan Pengendalian Internal guna Mendukung Pencapaian Tujuan Unit Kerja (Auditi).
4. Komponen Kontribusi Itjen dalam mendukung Penyelesaian Permasalahan/Isu Strategis di lingkungan Unit Kerja (Auditi)
5. Komponen Kontribusi Itjen dalam Mencegah Penyimpangan Integritas di lingkungan Unit Kerja (Auditi)

C. Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Jenderal

Layanan Manajemen Kinerja Internal yaitu berupa Layanan Audit Internal atau Pengawasan Internal yang terdiri dari:

1. Kegiatan *Assurances*, yang meliputi Audit, Reviu, Monitoring dan Evaluasi.
2. Kegiatan *Consulting*, yang meliputi Sosialisasi, Bimbingan Teknis, Pengembangan Sistem, dan *Counseling*.

Kegiatan asurans dan konsultasi termasuk pada kegiatan-kegiatan yang bersifat mandatory seperti Reviu Laporan Keuangan, Reviu Rencana Kebutuhan BMN, Reviu Pengendalian Intern atas Pelaporan Keuangan, Zona Integritas, Reformasi Birokrasi, Manajemen Risiko, Sistem Pengendalian Intern Pemerintah, Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah, Peningkatan Kapabilitas APIP. Adapun penugasan yang mandatoris dan pengampunya adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Layanan Pengawasan Internal

No.	Jenis Pengawasan	Kegiatan Pengawasan
1.	Audit Internal	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Kinerja b. Audit Dengan Tujuan Tertentu (ADTT) c. Audit Inverstigasi
2.	Reviu	<ul style="list-style-type: none"> a. Reviu RKA-K/L Pagu Indikatif dan Definitif b. Reviu Revisi Anggaran (DIPA) c. Reviu Laporan Keuangan (LK) UKE I dan Kementerian d. Reviu Pengendalian Intern Atas Pelaporan Keuangan (PIPK) UKE I dan Kementerian e. Reviu Laporan Kinerja (LAKIP) f. Reviu Rencana Kebutuhan Barang Milik Negara (RKBMN) UKE I dan Kementerian g. Reviu Pengadaan Barang Dan Jasa (PBJ)
3.	Evaluasi	<ul style="list-style-type: none"> a. Evaluasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Intern Pemerintah (SAKIP) b. Evaluasi atas Implementasi Reformasi Birokrasi (RB) UKE I dan Kementerian c. Evaluasi implementasi Sistem Pengendalian Internal Pemerintah (SPIP) d. Pendampingan dan Penilaian Manajemen Risiko UKE I dan Kementerian e. Pendampingan dan Penilaian Zona Integritas menuju WBK/WBBM f. Evaluasi Kapabilitas APIP/ Internal Audit Capability Model (IACM) g. Evaluasi Kegiatan Pencegahan KKN antara lain Penanganan Gratifikasi, Saber Pungli, Benturan Kepentingan, Pengelolaan WBS, Penilaian Integritas dan Penanganan Pengaduan lainnya, serta evaluasi Ketaatan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) Kementerian dan LHKASN.
4.	Pemantauan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pemantauan terhadap kegiatan tahun berjalan b. Pemantauan tindak lanjut hasil pengawasan internal dan eksternal c. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Prioritas Penggunaan Dana Desa.
5.	Audit Bulanan	Audit Bulanan terhadap kegiatan bulan berjalan.
6.	Kegiatan Pengawasan lainnya	Kegiatan ini meliputi sosialisasi, asistensi, bimbingan teknis, konsultasi di bidang pengawasan dan peningkatan kualitas hasil pengawasan melalui peer review (telaah sejawat) serta pendampingan Pemeriksaan BPK RI.

Adapun kegiatan-kegiatan pengawasan internal berdasarkan Pengampunya adalah sebagai berikut:

Tabel 2
Kegiatan Pengawasan per UKE-2

No.	Unit Kerja	Kegiatan Pengawasan
1.	Inspektorat I	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Kinerja dan ADTT (BPSDM dan Setjen) b. Reviu RKAKL dan Reviu Revisi Anggaran (BPSDM dan Setjen) c. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (BPSDM dan Setjen) d. Reviu Laporan Keuangan (Seluruh UKE-1) e. Reviu RKBMN (Seluruh UKE-1) f. Reviu PIPK (Seluruh UKE-1)
2.	Inspektorat II	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Kinerja dan ADTT (Ditjen PEIDDTT dan Ditjen PPDT) b. Reviu RKAKL dan Reviu Revisi Anggaran (Ditjen PEIDDTT dan Ditjen PPDT) c. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (Ditjen PEIDDTT dan Ditjen PPDT) d. Pendampingan dan Penilaian Zona Integritas (Seluruh UKE-1) e. Evaluasi atas Impelmentasi Reformasi Birokrasi (Seluruh UKE-1)
3.	Inspektorat III	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Kinerja dan ADTT (Ditjen PPKTrans dan BPIDDTT) b. Reviu RKAKL dan Reviu Revisi Anggaran (Ditjen PPKTrans dan BPIDDTT) c. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (Ditjen PPKTrans dan BPIDDTT) d. Evaluasi atas Implementasi Manajemen Risiko (Seluruh UKE-1) e. Evaluasi atas Implementasi SPIP (Seluruh UKE-1)
4.	Inspektorat IV	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Kinerja dan ADTT (Ditjen PDP dan Itjen) b. Reviu RKAKL dan Reviu Revisi Anggaran (Ditjen PDP dan Itjen) c. Tindak Lanjut Hasil Pemeriksaan (Ditjen PDP dan Itjen) d. Reviu Laporan Kinerja (Seluruh UKE-1) e. Evaluasi atas Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (Seluruh UKE-1) f. Evaluasi atas Kapabilitas APIP
5.	Inspektorat V	<ul style="list-style-type: none"> a. Audit Investigasi b. Pemantauan Tindak Lanjut Hasil Pengawasan Prioritas Penggunaan Dana Desa. c. Reviu Pengadaan Barang/Jasa (PBJ) d. Evaluasi Kegiatan Pencegahan KKN antara lain Penanganan Gratifikasi, Saber Pungli, Benturan Kepentingan, Pengelolaan WBS, Penilaian Integritas dan Penanganan Pengaduan lainnya, serta evaluasi Ketaatan Laporan Harta Kekayaan Penyelenggara Negara (LHKPN) Kementerian dan LHKASN.

BAB III

METODOLOGI

A. Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan survei kepuasan pemangku kepentingan dibagi menjadi 3 (tiga) ruang lingkup sebagai berikut:

1. Pertama, ruang lingkup jenis pelayanan meliputi seluruh pelayanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal baik layanan dukungan manajemen maupun layanan pengawasan internal sebagaimana yang dijelaskan pada bab sebelumnya.
2. Kedua, ruang lingkup waktu penilaian pelayanan. Penilaian dilakukan atas seluruh kegiatan pelayanan dukungan manajemen dan layanan pengawasan internal yang dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal Tahun selama tahun anggaran 2023.
3. Ketiga, ruang lingkup subjek penilaian atau responden. Suvei Kepuasan Pemangku Kepentingan dilaksanakan pada seluruh Unit Kerja Eselon I yang menjadi Mitra Inspektorat Jenderal dengan target sampel yang berbeda-beda sesuai dengan jumlah populasi pegawai di masing-masing Unit Kerja Eselon I tersebut.

B. Teknik Pengumpulan Data

B.1. Populasi, *Sample* dan Teknik *Sampling* Responden

Responden adalah personal yang secara langsung bertemu dan mendapatkan manfaat dari tim Inspektorat Jenderal saat melakukan pengawasan baik *Assurance* maupun *Consulting*, serta koordinasi (khusus responden eksternal). Responden tidak dibatasi dalam klasifikasi apapun baik gender, usia, jabatan, jenis pekerjaan maupun latar belakang Pendidikan.

Populasi Responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan yang dilaksanakan oleh Inspektorat Jenderal adalah seluruh pegawai di Unit Kerja Eselon I (Mitra APIP) yang baik secara langsung maupun tidak langsung menerima pelayanan Inspektorat Jenderal baik layanan dukungan manajemen maupun layanan pengawasan internal, Layanan

pengawasan internal meliputi kegiatan asurans (audit, reuiu, pemantauan dan evaluasi) serta kegiatan konsultasi.

Pemilihan sampel dilakukan dengan teknik *purposive and quota sampling*. *Purposive sampling* merupakan salah satu teknik sampling non-probabilitas yang mempertimbangkan kriteria tertentu dalam pemilihan sample sehingga diharapkan data yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang tinggi. Dengan dilakukannya pembatasan pemilihan sampel terhadap pegawai yang hanya pernah menerima pelayanan kegiatan pengawasan internal, diharapkan pegawai tersebut mampu menjawab pertanyaan dan pernyataan Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan dengan valid.

Untuk menyempurnakan teknik *purposive sampling*, dilakukan teknik *quota sampling*. *Quota sampling* juga merupakan salah satu teknik sampling non-probabilitas yang digunakan untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Hal tersebut, diharapkan agar sampel yang dijadikan sebagai responden survei mampu merepresentasikan tingkat kepuasan populasi terhadap layanan yang diberikan oleh Inspektorat Jenderal.

B.2. Instrumen Survei

Pengumpulan data dalam rangka penilaian kepuasan pemangku kepentingan dilakukan melalui pengumpulan data primer. Data primer adalah jenis data yang diperoleh langsung dengan melakukan kuesioner, survei, observasi, wawancara dan teknik lainnya. Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan dilakukan menggunakan kuesioner. Angket atau kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau tertulis kepada responden untuk dijawab

Survei melalui perangkat kuesioner dilakukan secara daring (online) pada *google form* yang memuat identitas responden dan daftar pertanyaan yang harus dijawab. Survey Kepuasan Pemangku Kepentingan terdiri dari 5 (lima) komponen kepuasan.

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemangku kepentingan adalah Skala Likert. Skala Likert biasa digunakan untuk mengukur persepsi, sikap atau pendapat seseorang atau kelompok mengenai sebuah fenomena sosial atau peristiwa berdasarkan dengan definisi operasional yang telah ditetapkan dalam kerangka pengukuran. Teknik ini memungkinkan pengolahan data-data yang bersifat

kualitatif (sikap, pendapat, atau persepsi) secara kuantitatif. Data yang dihasilkan oleh teknik Skala Likert merupakan data ordinal. Pertanyaan atau pernyataan atas 5 (lima) komponen tersebut dituangkan ke dalam 5 (lima) level jawaban Skala Likert yaitu Sangat Tidak Setuju, Tidak Setuju, Cukup Setuju, Setuju dan Sangat Setuju.

- A. Sangat Tidak Setuju = Skor 1
- B. Tidak Setuju = Skor 2
- C. Cukup Setuju = Skor 3
- D. Setuju = Skor 4
- E. Sangat Setuju = Skor 5

Tabel 3
Operasionalisasi Komponen (Daftar Pertanyaan dan Tipe Jawaban)

No.	Pertanyaan	Tipe Jawaban
IDENTITAS RESPONDEN		
1.	Nama Responden	Isian Singkat
2.	Jenis Kelamin	Pilihan (P/L)
3.	Usia Responden (Angka)	Isian Singkat
4.	Jabatan Responden	Isian Singkat
5.	Unit Kerja Responden	Pilihan (8 UKE-1)
6.	Nomor Handphone	Isian Singkat
7.	Jenis Survei	Pilihan (Kegiatan Pengawasan atau Kegiatan Konsultansi)
KOMPONEN PENGUASAN PENGAWASAN		
KOMPONEN KESELARAN VISI, MISI DAN SASARAN		
I. STRATEGIS INSPEKTORAT JENDERAL DALAM Mendukung TUJUAN UNIT KERJA (AUDITI)		
1	Inspektorat Jenderal memberikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi di Lingkungan Kerja Auditasi	Skala Likert (5 Skala)
2	Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Itjen telah mendukung pencapaian sasaran strategis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi unit kerja Saudara.	Skala Likert (5 Skala)
3	Itjen memberikan informasi rencana pengawasan kepada unit kerja saudara.	Skala Likert (5 Skala)
II. KOMPONEN SINERGI ANTARA ITJEN DENGAN SELURUH UNIT KERJA DALAM Menciptakan HUBUNGAN YANG		



No.	Pertanyaan	Tipe Jawaban
SEHAT DAN MENDUKUNG PENCAPAIAN TUJUAN UNIT KERJA (AUDITI)		
4.	Inspektorat Jenderal berkomunikasi aktif selama masa penugasan dengan unit kerja saudara untuk meminimalisir risiko ketidaktepatan simpulan kegiatan pengawasan.	Skala Likert (5 Skala)
5.	Inspektorat Jenderal mempertimbangkan masukan atau usulan dari unit kerja Saudara terkait kebutuhan kegiatan pengawasan.	Skala Likert (5 Skala)
III. KOMPONEN PERAN AKTIF ITJEN DALAM MEMPERBAIKI TATA KELOLA, PENGELOLAAN RISIKO DAN PENGENDALIOAN INTERNAL GUNA MENDUKUNG PENCAPAIAN TUJUAN UNIT KERJA (AUDITI).		
6.	Inspektorat Jenderal berperan sebagai sumber informasi bagi perbaikan tata Kelola, pengendalian internal dan manajemen risiko yang dapat diandalkan.	Skala Likert (5 Skala)
7.	Inspektorat Jenderal mampu memberikan saran terkait risiko-risiko yang mungkin muncul serta mitigasinya dalam pelaksanaan program/kegiatan Saudara.	Skala Likert (5 Skala)
8.	Kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh inspektorat jenderal telah menitikberatkan pada unit kerja yang menurut saudara berisiko di lingkungan kerja saudara.	Skala Likert (5 Skala)
IV. KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM MENDUKUNG PENYELESAIAN PERMASALAHAN/ISU STRATEGIS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)		
9.	Rekomendasi hasil pengawasan Itjen mudah dimengerti, dapat ditindaklanjuti dan mampu menyelesaikan permasalahan di unit kerja Saudara.	Skala Likert (5 Skala)
V. KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM MENCEGAH PENYIMPANGAN INTEGRITAS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)		
10.	Itjen memberikan peringatan dini (<i>early warning</i>) untuk mencegah terjadinya potensi penyimpangan di unit kerja saudara.	Skala Likert (5 Skala)
11.	Itjen menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai.	Skala Likert (5 Skala)
VI. KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM MENCEGAH PENYIMPANGAN INTEGRITAS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)		
12.	Hasil pengawasan Itjen yang disampaikan telah tepat waktu.	Skala Likert (5 Skala)
13.	Hasil pengawasan Itjen bermanfaat dalam pengambilan keputusan strategis unit kerja Saudara.	Skala Likert (5 Skala)




No.	Pertanyaan	Tipe Jawaban
14.	Informasi hasil pengawasan disajikan berdasarkan bukti-bukti yang cukup, akurat dan relevan.	Skala Likert (5 Skala)
VII. KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM MENCEGAH PENYIMPANGAN INTEGRITAS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)		
15.	APIP memiliki kompetensi yang memadai dalam mendukung proses dan hasil pengawasan intern pada unit kerja Saudara telah memadai.	Skala Likert (5 Skala)
16.	APIP selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun.	Skala Likert (5 Skala)
KOMPONEN PENUGASAN KONSULTASI		
I. KOMPONEN KESELARAN VISI, MISI DAN SASARAN STRATEGIS INSPEKTORAT JENDERAL DALAM Mendukung TUJUAN UNIT KERJA (AUDITI)		
1	Inspektorat Jenderal memebrikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi di Lingkungan Kerja Auditian	Skala Likert (5 Skala)
2	Kegiatan konsultasi yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal telah mendukung pencapaian sasaran strategis dalam penyelenggaran tugas dan fungsi unit kerja Saudara	Skala Likert (5 Skala)
3	Inspektorat Jenderal memberikan informasi rencana konsultasi kepada unit kerja Saudara	Skala Likert (5 Skala)
II. KOMPONEN SINERGI ANTARA ITJEN DENGAN SELURUH UNIT KERJA DALAM MENCIPTAKAN HUBUNGAN YANG SEHAT DAN Mendukung Pencapaian Tujuan Unit Kerja (AUDITI)		
4.	Inspektorat Jenderal memberikan ruang/kesempatan konsultasi sesuai kebutuhan unit kerja saudara	Skala Likert (5 Skala)
5.	Inspektorat Jenderal mempertimbangkan masukan atau usulan dari unit kerja saudara terkait kebutuhan kegiatan konsultasi	Skala Likert (5 Skala)
III. KOMPONEN PERAN AKTIF ITJEN DALAM MEMPERBAIKI TATA KELOLA, PENGELOLAAN RISIKO DAN PENGENDALIOAN INTERNAL GUNA Mendukung Pencapaian Tujuan Unit Kerja (AUDITI).		
6.	Inspektorat Jenderal berperan sebagai sumber informasi bagi perbaikan tata Kelola, pengendalian internal dan manajemen risiko yang dapat diandalkan	Skala Likert (5 Skala)
7.	Inspektorat Jenderal mampu memberikan saran terkait risiko-risiko yang mungkin muncul serta mitigasinya dalam pelaksanaan program/kegiatan saudara	Skala Likert (5 Skala)

No.	Pertanyaan	Tipe Jawaban
IV.	KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM Mendukung PENYELESAIAN PERMASALAHAN/ISU STRATEGIS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)	
8.	Saran hasil konsultasi dari Inspektorat Jenderal mampu menyelesaikan permasalahan di unit kerja saudara	Skala Likert (5 Skala)
V.	KOMPONEN KONTRIBUSI ITJEN DALAM MENCEGAH PENYIMPANGAN INTEGRITAS DI LINGKUNGAN UNIT KERJA (AUDITI)	
9.	Inspektorat Jenderal memberikan peringatan dini (early warning) untuk mencegah terjadinya potensi penyimpangan di unit kerja saudara	Skala Likert (5 Skala)
10.	Inspektorat Jenderal menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai	Skala Likert (5 Skala)
11.	APIP memiliki kompetensi yang memadai dalam mendukung proses dan hasil pengawasan intern pada unit kerja saudara telah memadai	Skala Likert (5 Skala)
12.	APIP selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun	Skala Likert (5 Skala)

Instrumen Survei Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan dapat dilihat pada tautan di bawah ini:

Tabel 4
Tautan (*Link*) Instrumen Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan

Unit Kerja	Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan
Inspektorat I	 https://bit.ly/3qbdLFIr1
Inspektorat II	 https://bit.ly/3DD9ZEDIR2

Unit Kerja	Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan
Inspektorat III	 https://bit.ly/457s5KMIR3
Inspektorat IV	 https://bit.ly/455LJqqIR4
Inspektorat V	 https://bit.ly/44Ophm3IR5

C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis yang digunakan dalam penyajian hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan adalah Statistik Deskriptif. Teknik analisis ini dipilih karena mampu menyajikan, mendeskripsikan dan meringkas data menjadi bentuk yang mudah dipahami sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap. Teknik ini hanya berhubungan dengan hal menguraikan atau memberikan keterangan-keterangan mengenai suatu data atau keadaan atau fenomena, dengan kata lain hanya melihat gambaran secara umum dari data yang didapatkan baik itu melalui data sampel maupun populasi.

Data disajikan dalam visual diagram (batang, garis, lingkaran, dan lainnya), tabel, serta teknik presentasi lainnya menyesuaikan tujuan penampilan informasi. Selain itu, data juga akan disajikan dengan menggambarkan pemusatan (sentralitas) melalui rerata (*mean*) dari setiap atribut-atribut atau variable-variable yang diukur dalam Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (SKPK).

Perhitungan Skala Likert adalah sebagai berikut:

Tabel 5
Ilustrasi Data Hasil Survei

Pertanyaan	Jawaban (<i>Likert Scale Range</i>)				
	Sangat Tidak Setuju (Skor 1)	Tidak Setuju (Skor 2)	Cukup Setuju (Skor 3)	Setuju (Skor 4)	Sangat Setuju (Skor 5)
P₁	N _{1,1}	N _{1,2}	N _{1,3}	N _{1,4}	N _{1,5}
P₂	N _{2,1}	N _{2,2}	N _{2,3}	N _{2,4}	N _{2,5}
...
P_i	N _{i,1}	N _{i,2}	N _{i,3}	N _{i,4}	N _{i,5}

Keterangan:

- P₁ adalah Pertanyaan ke-1, P₂ adalah Pertanyaan Kedua, dan P_i adalah Pertanyaan ke-*i*
- N_{1,1} adalah Jumlah responden yang menjawab Sangat Tidak Setuju (Poin 1) untuk pertanyaan 1 dan N_{i,5} adalah Jumlah responden yang menjawab Sangat Setuju (Poin 5) untuk pertanyaan ke-*i*
- Total responden (N_{total}) = $N_{i,1} + N_{i,2} + N_{i,3} + N_{i,4} + N_{i,5}$
- Tingkat Kepuasan Pemangku Kepentingan untuk Pertanyaan ke-*i* (\bar{x}_{P_i}) adalah sebagai berikut:

$$\bar{x}_{P_i} = \frac{(1 \times N_{i,1}) + (2 \times N_{i,2}) + (3 \times N_{i,3}) + (4 \times N_{i,4}) + (5 \times N_{i,5})}{N_{i,1} + N_{i,2} + N_{i,3} + N_{i,4} + N_{i,5}}$$

- Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) adalah sebagai berikut:

$$IKPK = \sum_{i=0}^i \frac{\bar{x}_{P_i}}{i}$$

- Interval Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan dan Kriteria Penilaian

Tabel 6
Nilai Interval dan Kriteria IKPK

No.	Nilai Interval IKPK	Nilai Konversi Internal	Kriteria Penilaian
1	0,10-1,09	0% - 19,99%	Tidak Puas
2	1,10-2,09	20% - 39,99%	Kurang Puas
3	2,01-3,09	40% - 59,99%	Cukup Puas
4	3,10-4,09	60% - 79,99%	Puas
5	4,10-5,00	80% - 100,0%	Sangat Puas

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN PEMANGKU KEPENTINGAN

A. Inspektorat I

A.1. Profil Responden

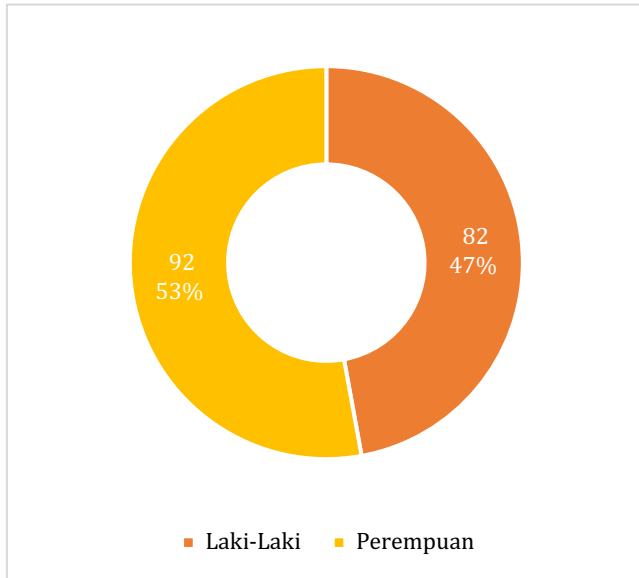
1. PENUGASAN PENGAWASAN

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat I terkait Penugasan Pengawasan adalah 174 pegawai yang terdiri dari 82 (delapan puluh dua) pegawai laki-laki dan 92 (sembilan puluh dua) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 53% responden adalah perempuan dan sisanya 47% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 142 (seratus empat puluh dua) atau sekitar 82% responden survei adalah pegawai BPSDM, sedangkan sisanya 27 (dua puluh tujuh) pegawai (15%) Sekretariat Jenderal, 2 (dua) pegawai (1%) Ditjen PDP, 2 (dua) pegawai (1%) Ditjen PPKTrans, dan 1 (satu) pegawai (1%) pegawai Ditjen PEID (**Lihat gambar 1 dan 2**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 3**.

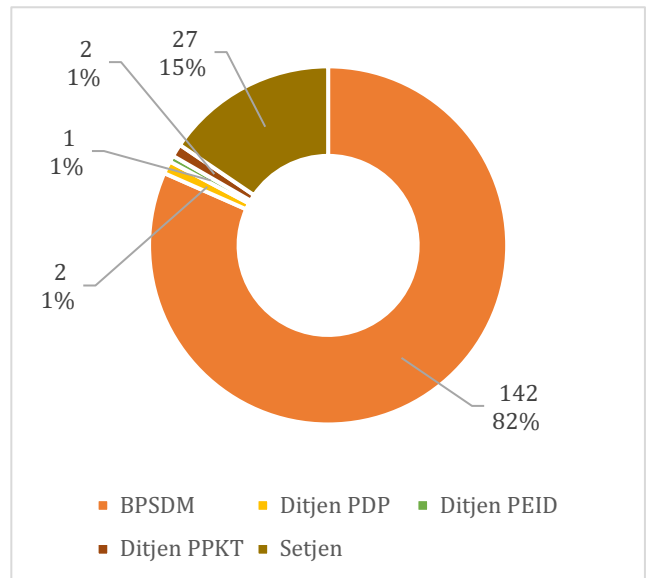
2. PENUGASAN KONSULTASI

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat I terkait Penugasan Konsultasi adalah 74 pegawai yang terdiri dari 37 (tiga puluh tujuh) pegawai laki-laki dan 37 (tiga puluh tujuh) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 50% responden adalah perempuan dan 50% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 54 (lima puluh empat) atau sekitar 73% responden survei adalah pegawai BPSDM, sedangkan sisanya 17 (tujuh belas) pegawai (23%) Sekretariat Jenderal, 2 (dua) pegawai (3%) BPI, 1 (satu) pegawai (1%) Ditjen PEID (**Lihat gambar 4 dan 5**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 6**.

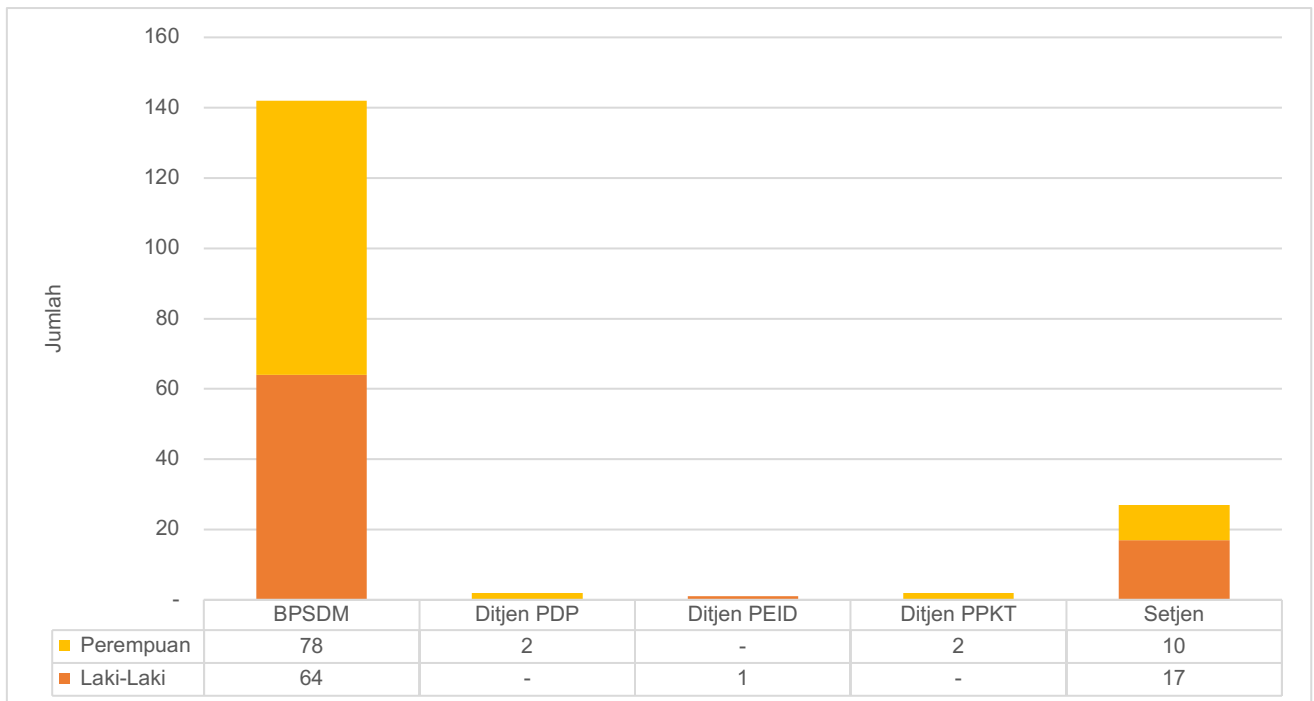
Gambar 1
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat I)



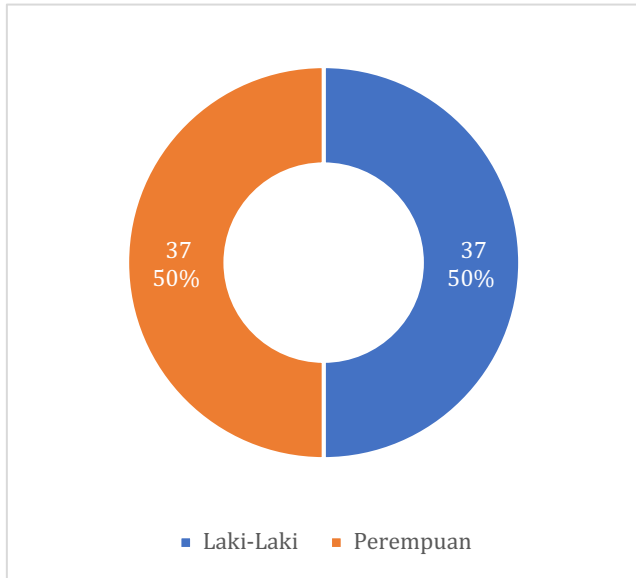
Gambar 2
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Pengawasan Inspektorat I)



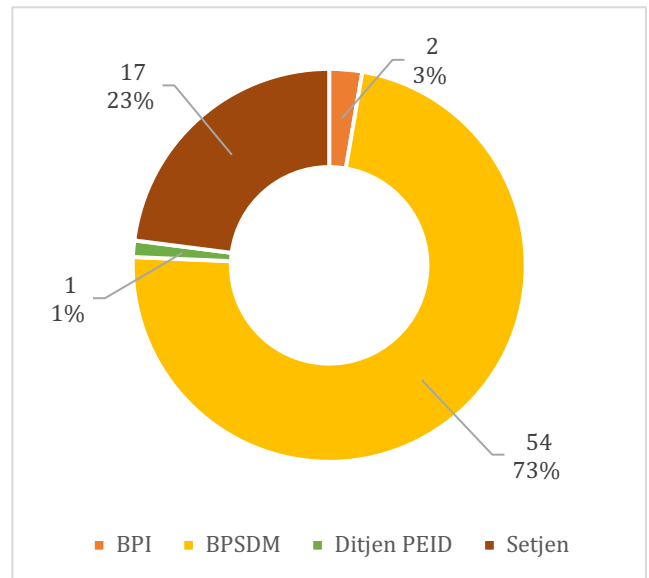
Gambar 3
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat I)



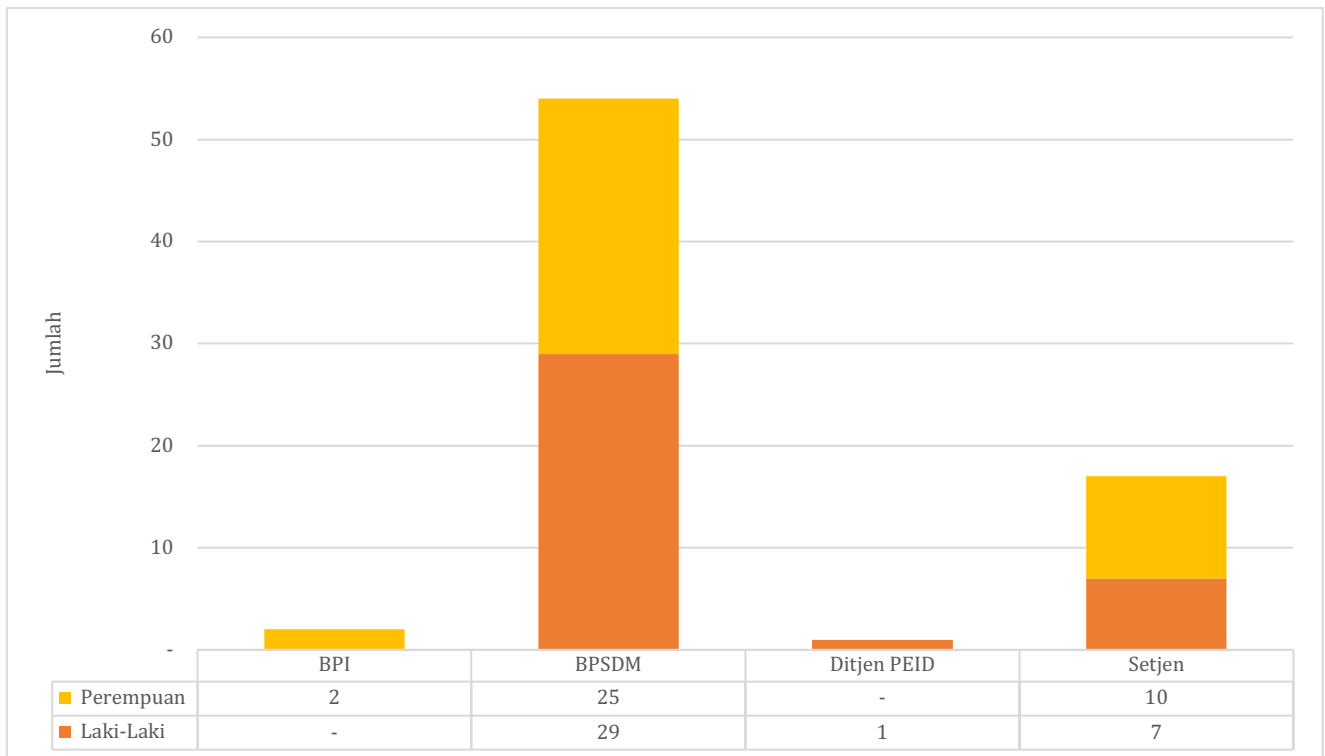
Gambar 4
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat I)



Gambar 5
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Konsultasi Inspektorat I)



Gambar 6
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat I)



A.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan

1. PENUGASAN PENGAWASAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat I pada tahun 2023, Inspektorat I memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 4,08 atau berpredikat “Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,97 hingga 4,16.

Nilai tertinggi yaitu 4,16 diperoleh untuk pertanyaan 2 dan pertanyaan 6. Pertanyaan nomor 2 menyatakan responden setuju bahwa Kegiatan Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat I telah mendukung pencapaian sasaran strategis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi unit kerja Mitra. Sedangkan pertanyaan nomor 6 menyatakan responden setuju bahwa Inspektorat I telah berperan sebagai sumber informasi bagi perbaikan tata kelola, pengendalian internal dan manajemen risiko yang dapat diandalkan. Nilai terendah yaitu 3,97 diperoleh untuk pertanyaan nomor 8. Pertanyaan nomor 8 menyatakan responden ‘cenderung’ setuju bahwa kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal telah menitik beratkan pada unit kerja yang berisiko di lingkungan Mitra Kerja.

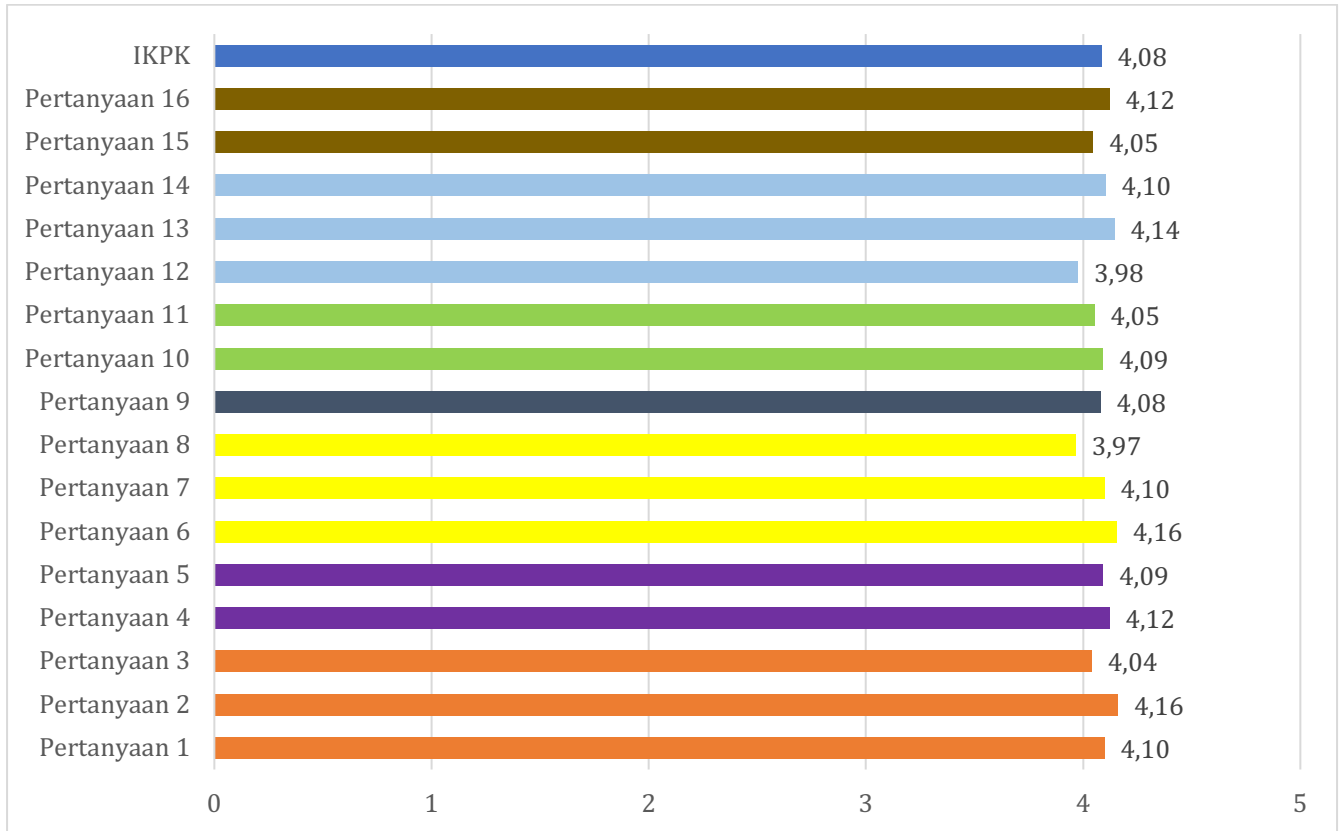
2. PENUGASAN KONSULTASI

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan konsultasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat I pada tahun 2023, Inspektorat I memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 4,05 atau berpredikat “Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,98 hingga 4,14.

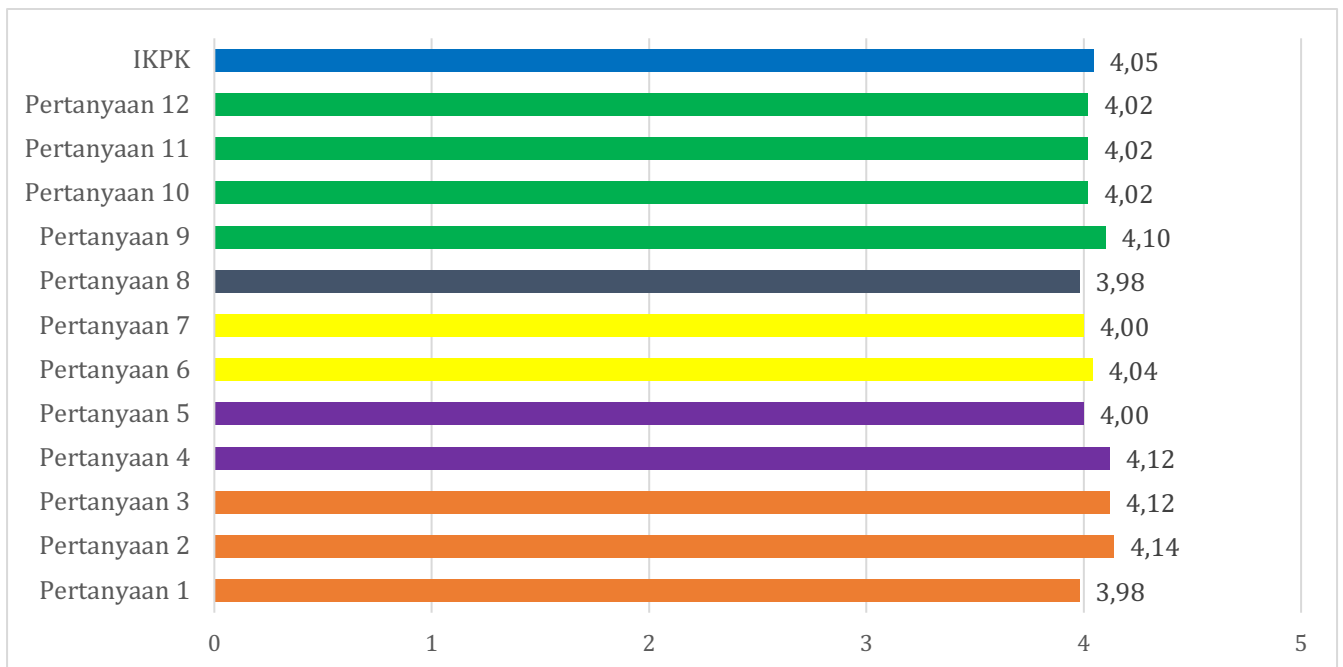
Nilai tertinggi yaitu 4,14 diperoleh untuk pertanyaan 2. Pertanyaan nomor 2 menyatakan responden setuju kegiatan konsultasi yang dilakukan oleh Inspektorat I telah mendukung pencapaian sasaran strategis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi unit kerja Mitra.

Nilai terendah yaitu 3,98 diperoleh untuk pertanyaan nomor 1 dan 8. Pertanyaan 1 menyatakan responden ‘cenderung’ setuju bahwa Inspektorat I telah memberikan perhatian terhadap permasalahan yang mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi mitra kerja dan pertanyaan 8 menyatakan bahwa saran hasil konsultasi dari Inspektorat I telah mampu menyelesaikan permasalahan di unit kerja mitranya.

Gambar 7
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat I



Gambar 8
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat I



B. Inspektorat II

B.1. Profil Responden

1. PENUGASAN PENGAWASAN

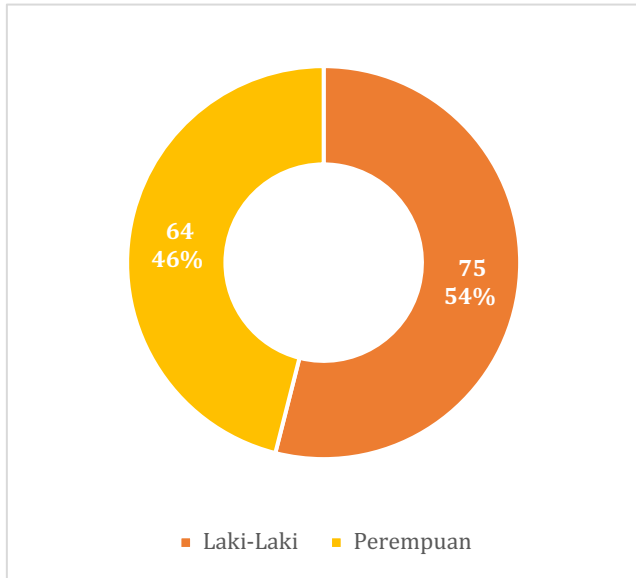
Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat II terkait Penugasan Pengawasan adalah 139 pegawai yang terdiri dari 75 (tujuh puluh lima) pegawai laki-laki dan 64 (enam puluh empat) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 46% responden adalah perempuan dan sisanya 54% adalah laki-laki.

Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 98 (sembilan puluh delapan) atau sekitar 70% responden survei adalah pegawai Ditjen PEID, sedangkan sisanya 29 (dua puluh sembilan) pegawai Ditjen PPDT (21%), 5 (lima) pegawai Ditjen PPKT (4%), 2 (dua) pegawai BPSDM (1%), 2 (dua) pegawai BPI (1%), sisanya satu pegawai dari Inspektorat Jenderal, Ditjen PDP, dan Sekretariat Jenderal (**Lihat gambar 9 dan 10**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 11**.

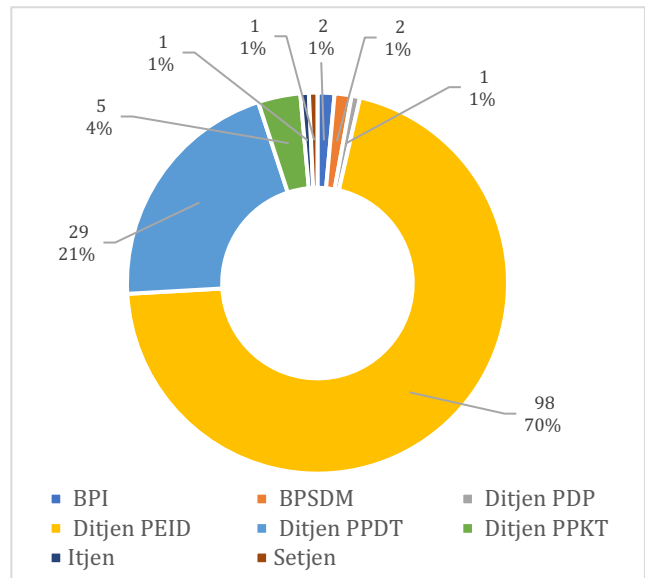
2. PENUGASAN KONSULTASI

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat I terkait Penugasan Konsultasi adalah 83 (delapan puluh tiga) pegawai yang terdiri dari 43 (empat puluh tiga) pegawai laki-laki dan 40 (empat puluh) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 46% responden adalah perempuan dan 54% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 55 (lima puluh lima) atau sekitar 66% responden survei adalah Pegawai Ditjen PEID, sedangkan sisanya 15 (lima belas) pegawai Ditjen PPDT, 6 (enam) pegawai BPSDM, 4 (empat) pegawai BPI, dan 3 (tiga) Ditjen PPKT (**Lihat gambar 12 dan 13**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 14**.

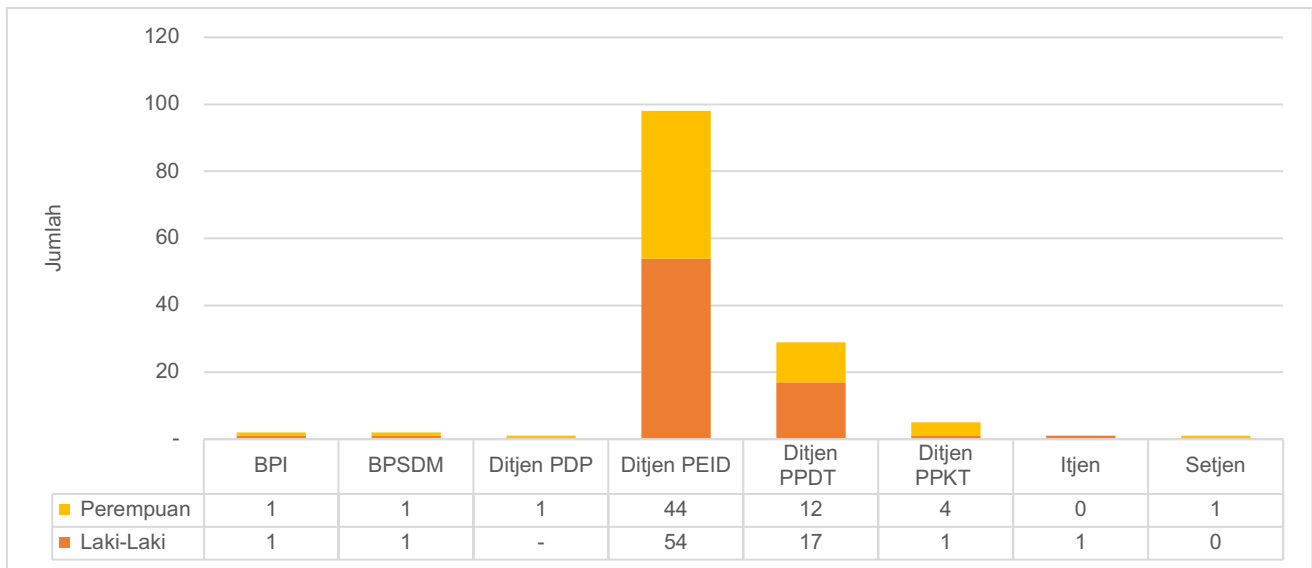
Gambar 9
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat II)



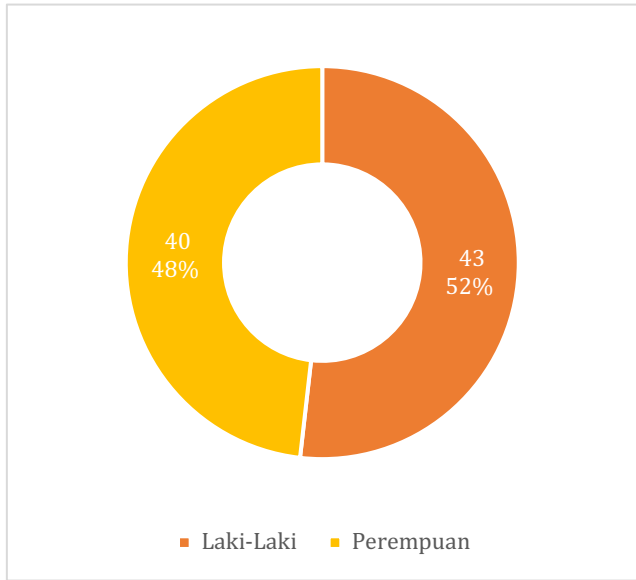
Gambar 10
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Pengawasan Inspektorat II)



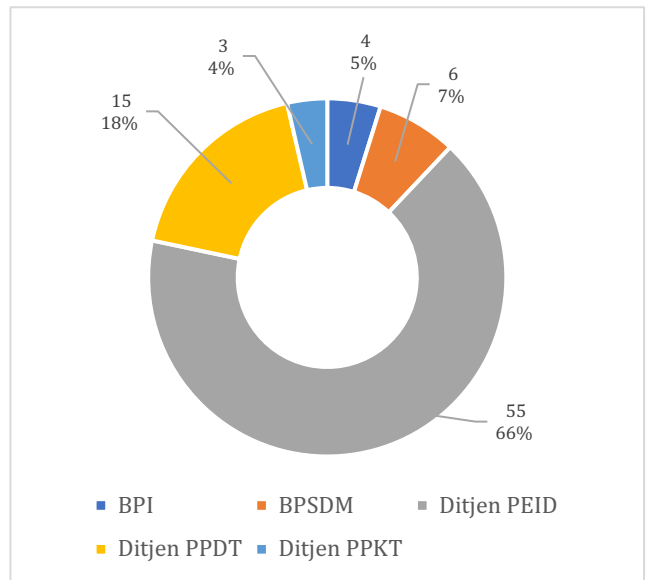
Gambar 11
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat II)



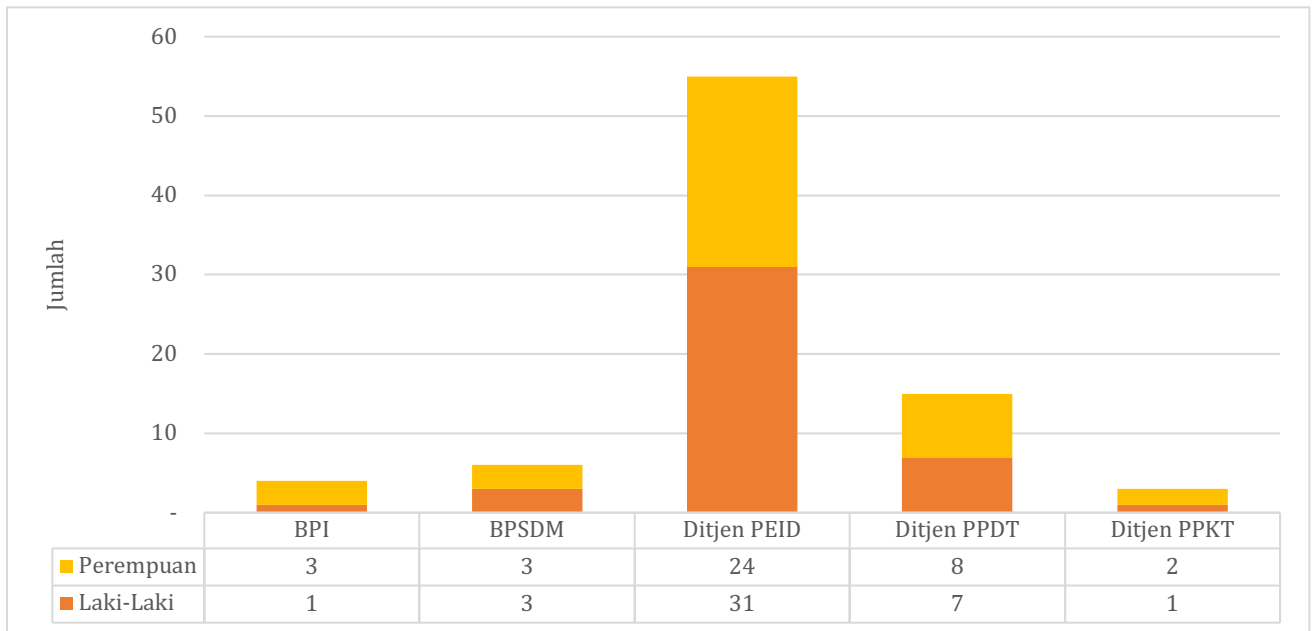
Gambar 12
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat II)



Gambar 13
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Konsultasi Inspektorat II)



Gambar 14
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat II)



B.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan

1. PENUGASAN PENGAWASAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat II pada tahun 2023, Inspektorat II memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,93 atau berpredikat “Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,55 hingga 4,02.

Nilai tertinggi yaitu 4,02 diperoleh untuk pertanyaan 2. Pertanyaan nomor 2 menyatakan responden setuju bahwa Kegiatan Pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat II telah mendukung pencapaian sasaran strategis dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi unit kerja Mitranya.

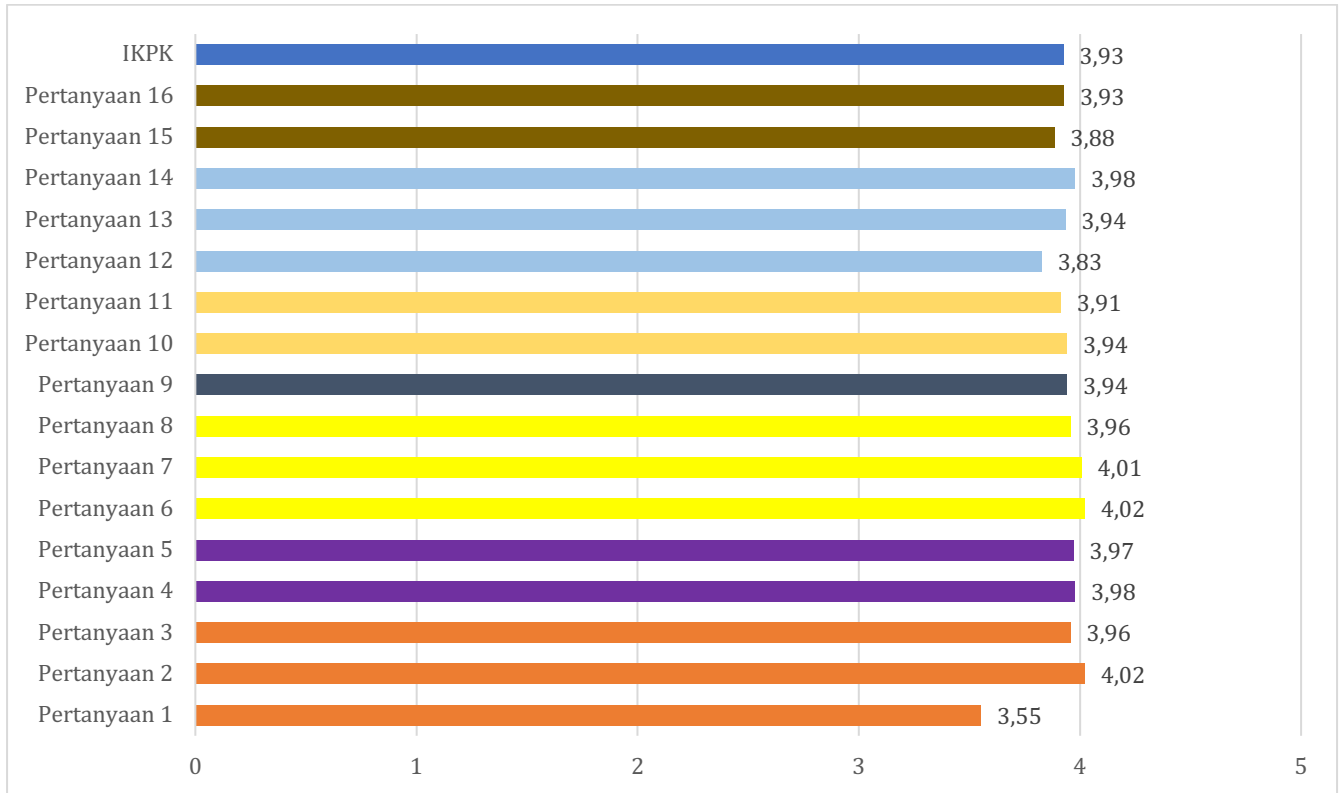
Nilai terendah yaitu 3,55 diperoleh untuk pertanyaan nomor 1. Pertanyaan nomor 1 menyatakan responden ‘cenderung’ cukup setuju Inspektorat II telah memberikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi di Lingkungan Kerja mitra.

2. PENUGASAN KONSULTASI

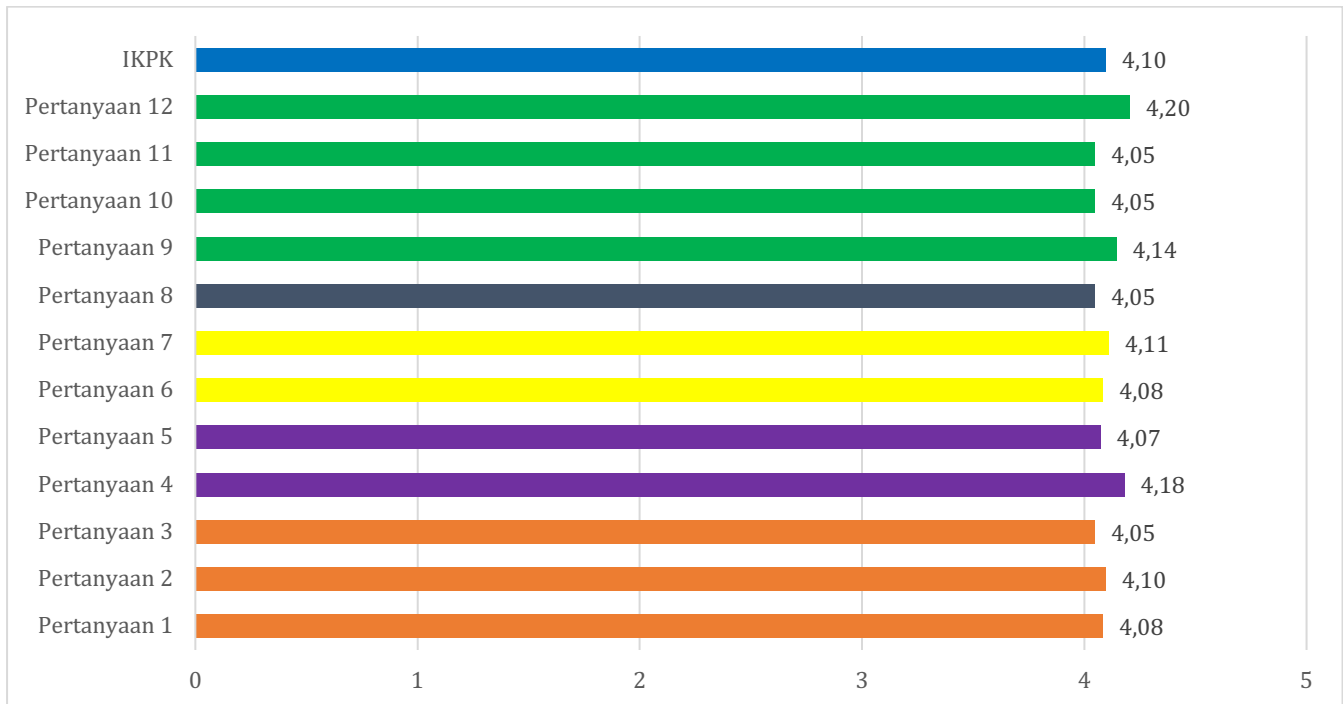
Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan konsultasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat II pada tahun 2023, Inspektorat II memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 4,10 atau berpredikat “Sangat Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 4,05 hingga 4,20.

Nilai tertinggi yaitu 4,20 diperoleh untuk pertanyaan 12. Pertanyaan 12 menyatakan responden setuju bahwa Inspektorat II selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun. Sedangkan Nilai terendah yaitu 4,05 diperoleh untuk pertanyaan nomor 3, 9, 11 dan 12.

Gambar 15
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat II



Gambar 16
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat II



C. Inspektorat III

C.1. Profil Responden

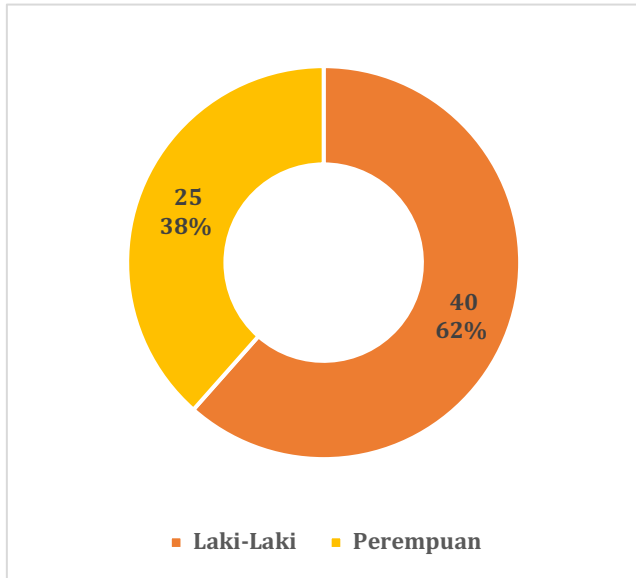
1. PENUGASAN PENGAWASAN

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat III terkait Penugasan Pengawasan adalah 65 pegawai yang terdiri dari 40 (empat puluh) pegawai laki-laki dan 25 (dua puluh lima) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 38% responden adalah perempuan dan sisanya 62% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 42 (empat puluh dua) atau sekitar 65% responden survei adalah pegawai BPI, sedangkan sisanya 22 (dua puluh dua) pegawai Ditjen PPKT (34%), serta 1 (satu) pegawai Inspektorat Jenderal (1%). **(Lihat gambar 17 dan 18)**. Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 19**.

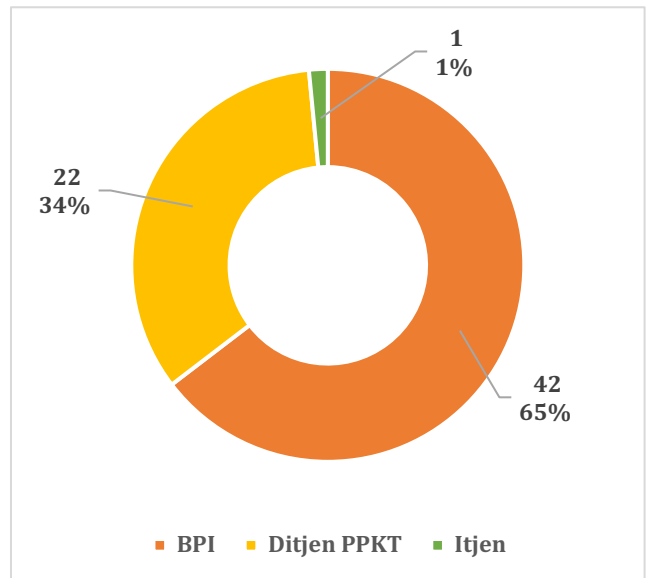
2. PENUGASAN KONSULTASI

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat III terkait Penugasan Konsultasi adalah 30 pegawai yang terdiri dari 13 (tiga belas) pegawai laki-laki dan 17 (tujuh belas) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 57% responden adalah perempuan dan 43% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 21 (dua puluh satu) atau sekitar 70% responden survei adalah pegawai BPI, sedangkan sisanya 8 (delapan) pegawai Ditjen PPKT (27%), serta 1 (satu) pegawai Inspektorat Jenderal **(Lihat gambar 20 dan 21)**. Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 22**.

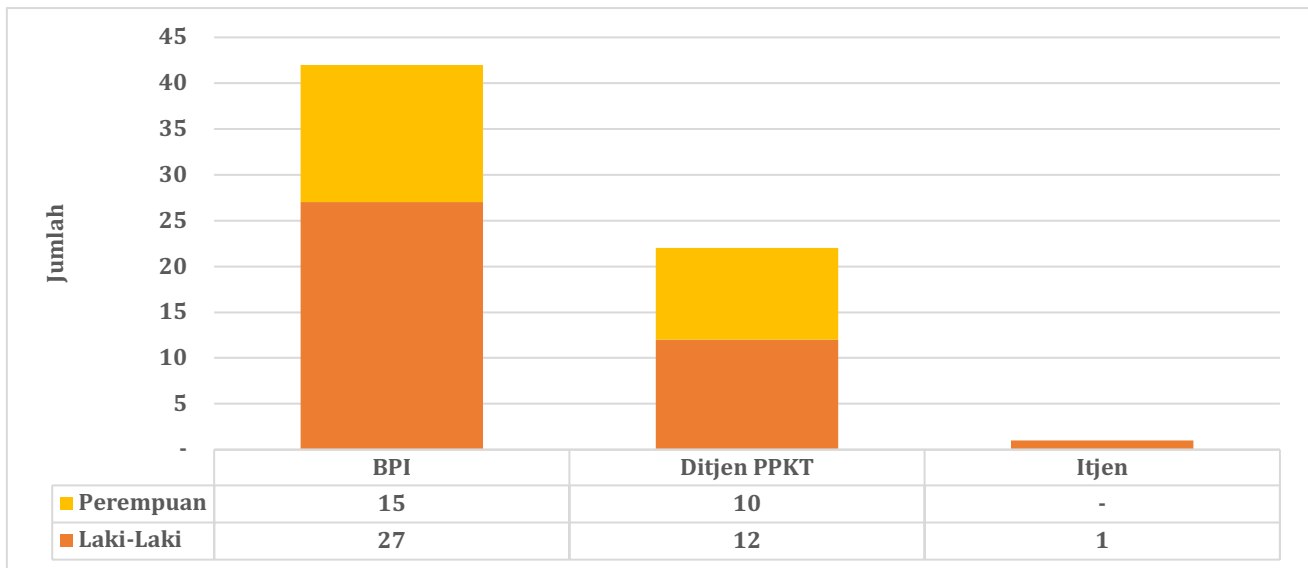
Gambar 17
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat III)



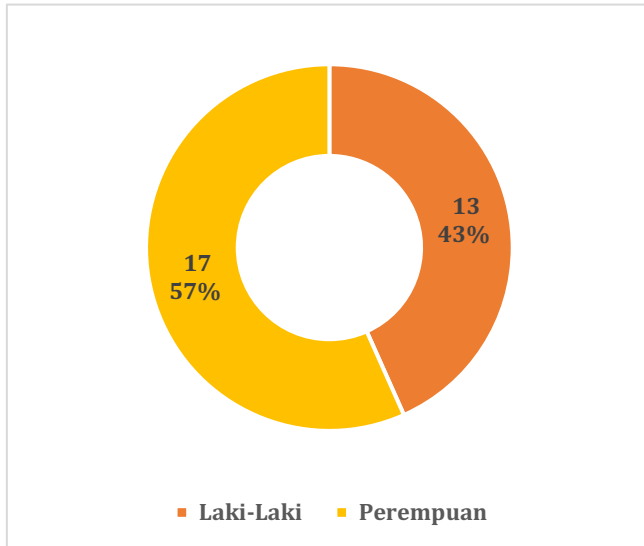
Gambar 18
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Pengawasan Inspektorat III)



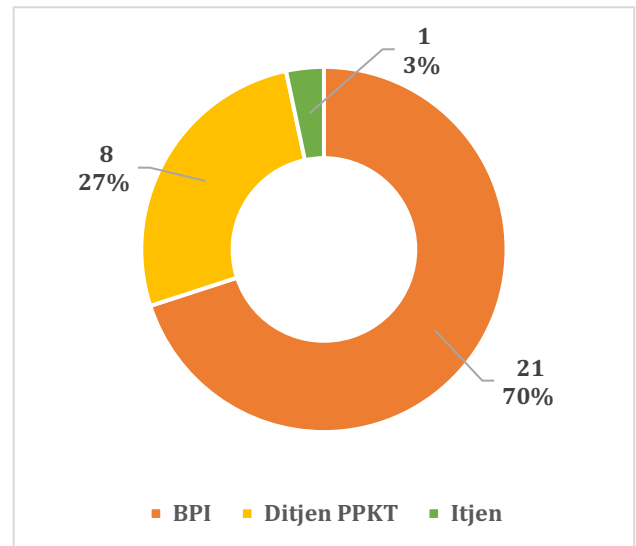
Gambar 19
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat III)



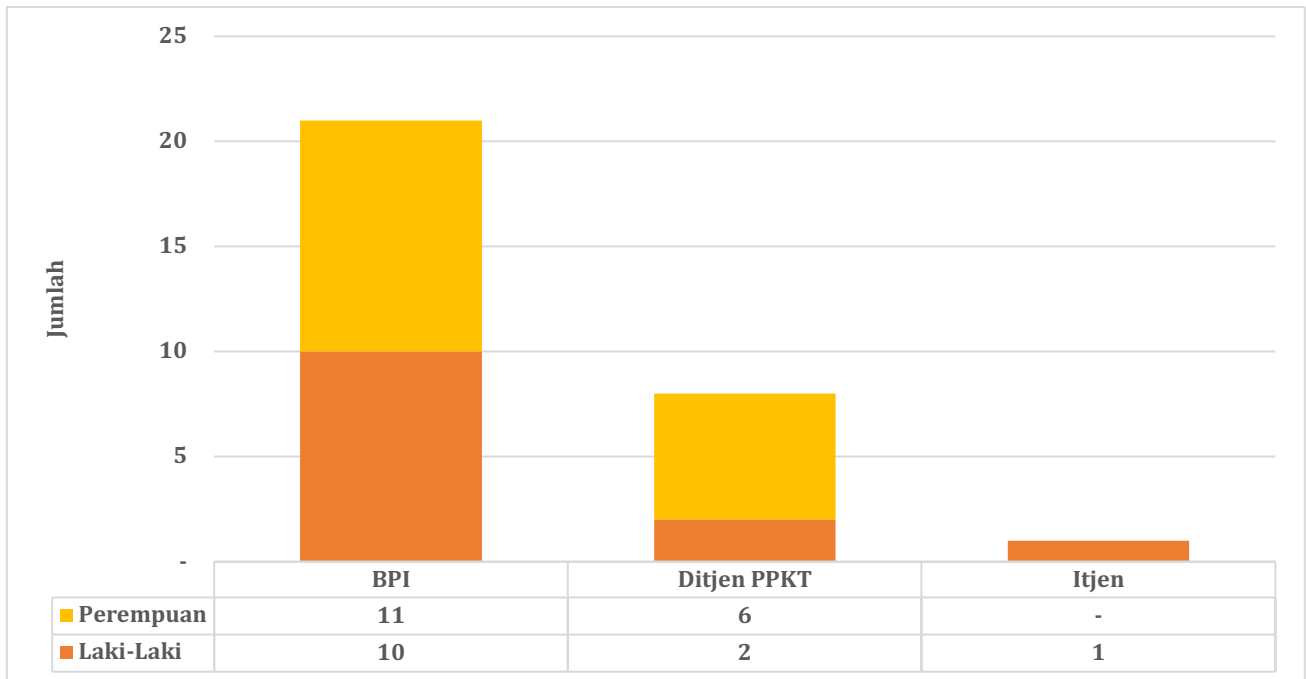
Gambar 20
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat III)



Gambar 21
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Konsultasi Inspektorat III)



Gambar 22
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat III)



C.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan

1. PENUGASAN PENGAWASAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat III pada tahun 2023, Inspektorat I memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,95 atau berpredikat “Puas”. Range atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,80 hingga 4,08.

Nilai tertinggi yaitu 4,08 diperoleh untuk pertanyaan 13 dan pertanyaan 16. Pertanyaan 13 menyatakan responden setuju bahwa hasil pengawasan Inspektorat III telah bermanfaat dalam pengambilan keputusan strategis unit kerja mitra dan pertanyaan 13 menekankan bahwa Inspektorat III selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun

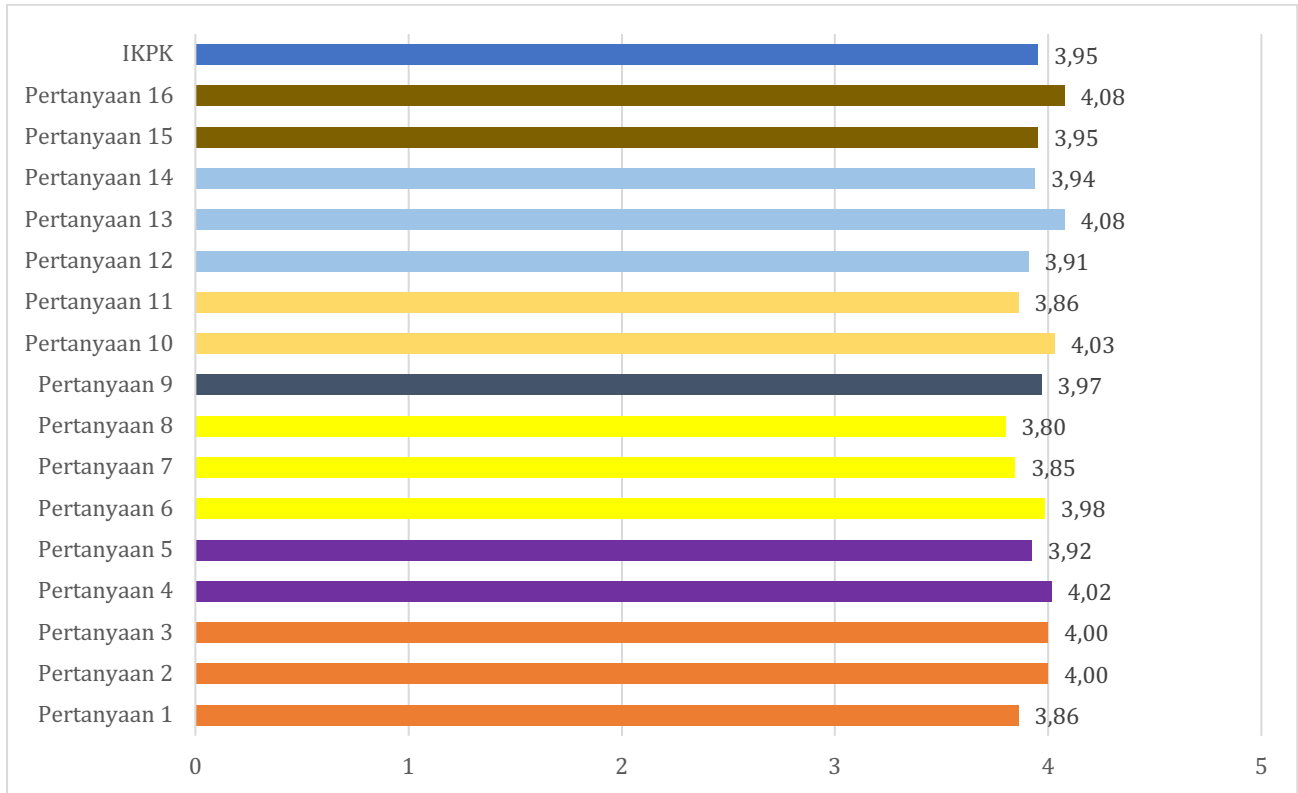
Nilai terendah yaitu 3,80 diperoleh untuk pertanyaan nomor 8. Pertanyaan nomor 8 menyatakan bahwa responden ‘cenderung’ setuju kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat III telah menitikberatkan pada unit kerja yang berisiko di lingkungan Mitra Kerja.

2. PENUGASAN KONSULTASI

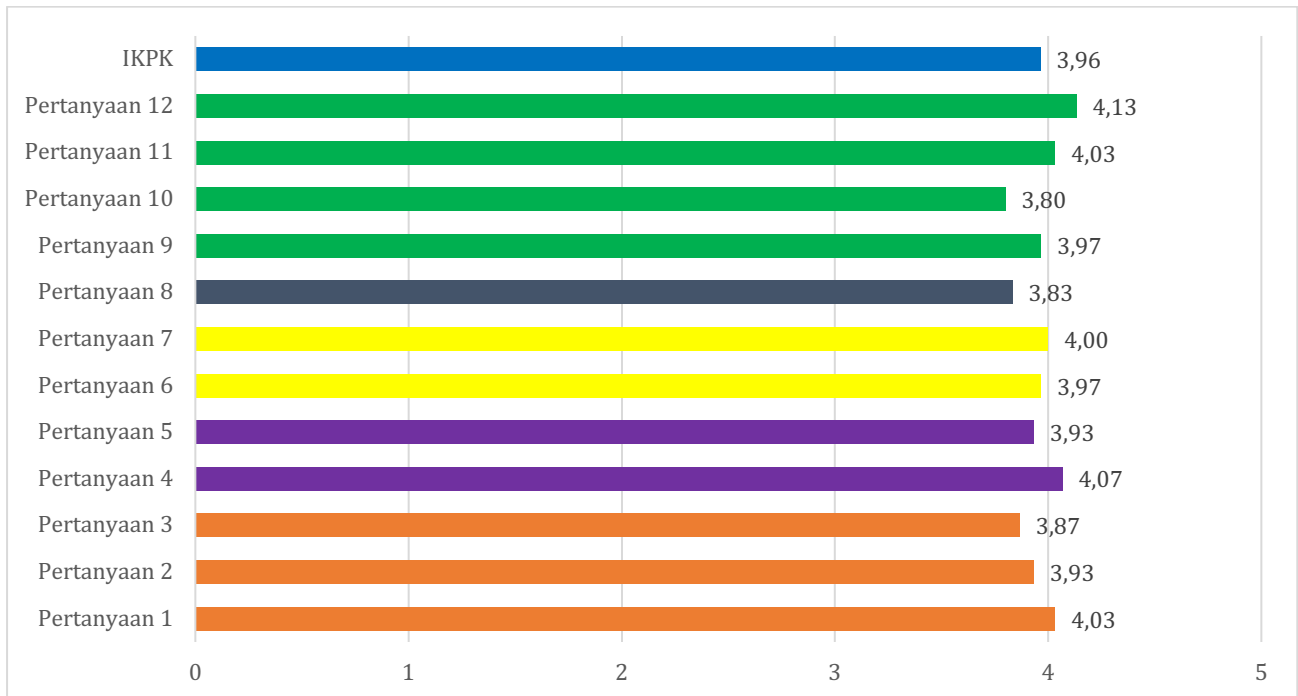
Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan konsultasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat III pada tahun 2023, Inspektorat III memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,96 atau berpredikat “Puas”. Range atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,80 hingga 4,13.

Nilai tertinggi yaitu 4,13 diperoleh untuk pertanyaan 12. Pertanyaan nomor 12 menyatakan responden setuju bahwa Inspektorat III selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun. Sedangkan nilai terendah yaitu 3,80 diperoleh untuk pertanyaan nomor 10. Pertanyaan 10 menyatakan responden ‘cenderung’ setuju Inspektorat III telah menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai

Gambar 23
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat III



Gambar 24
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat III



D. Inspektorat IV

D.1. Profil Responden

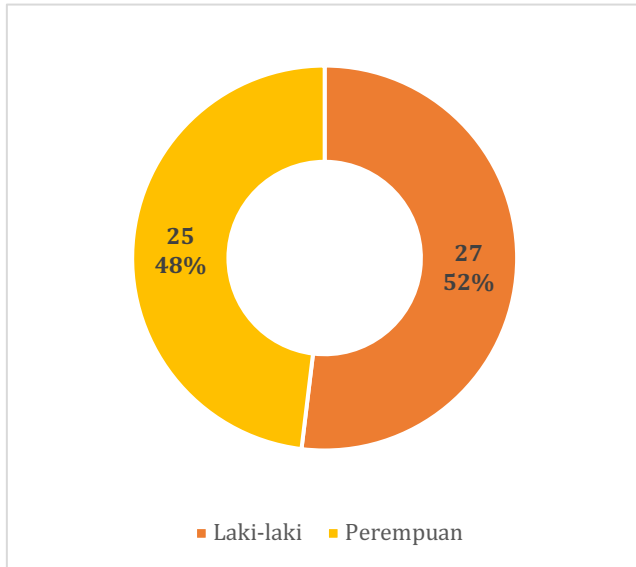
1. PENUGASAN PENGAWASAN

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat IV terkait Penugasan Pengawasan adalah 52 pegawai yang terdiri dari 27 (dua puluh tujuh) pegawai laki-laki dan 25 (dua puluh lima) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 48% responden adalah perempuan dan sisanya 52% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 36 (tiga puluh enam) atau sekitar 69% responden survei adalah pegawai Inspektorat Jenderal, sedangkan sisanya 11 (sebelas) pegawai Ditjen PDP (21%), 2 (dua) pegawai Ditjen PPDT (4%), 2 (dua) pegawai Setjen (4%), dan 1 (satu) pegawai BPSDM (2%) (**Lihat gambar 25 dan 26**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 27**.

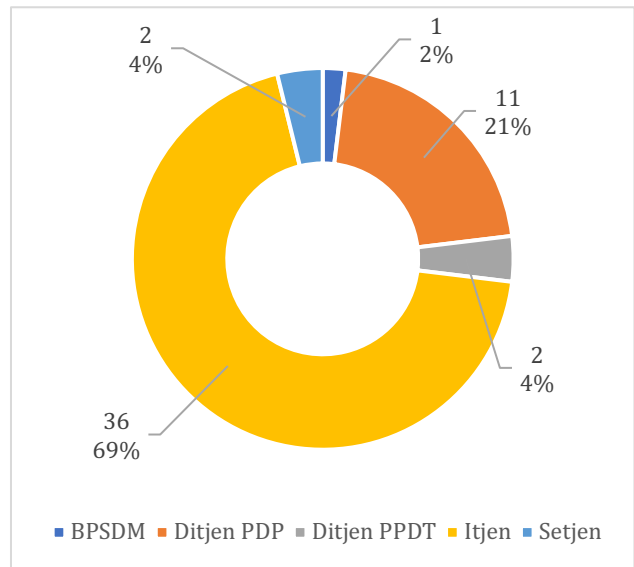
2. PENUGASAN KONSULTASI

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat IV terkait Penugasan Konsultasi adalah 18 pegawai yang terdiri dari 8 (delapan) pegawai laki-laki dan 10 (sepuluh) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 56% responden adalah perempuan dan 44% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 7 (tujuh) atau sekitar 39% responden survei adalah pegawai Inspektorat Jenderal, sedangkan sisanya 5 (lima) pegawai Ditjen PDP (28%), 3 (tiga) pegawai Ditjen PEID (17%), dan masing-masing 1 (satu) pegawai dari Sekretariat Jenderal, Ditjen PPKT dan BPSDM (**Lihat gambar 28 dan 29**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 30**.

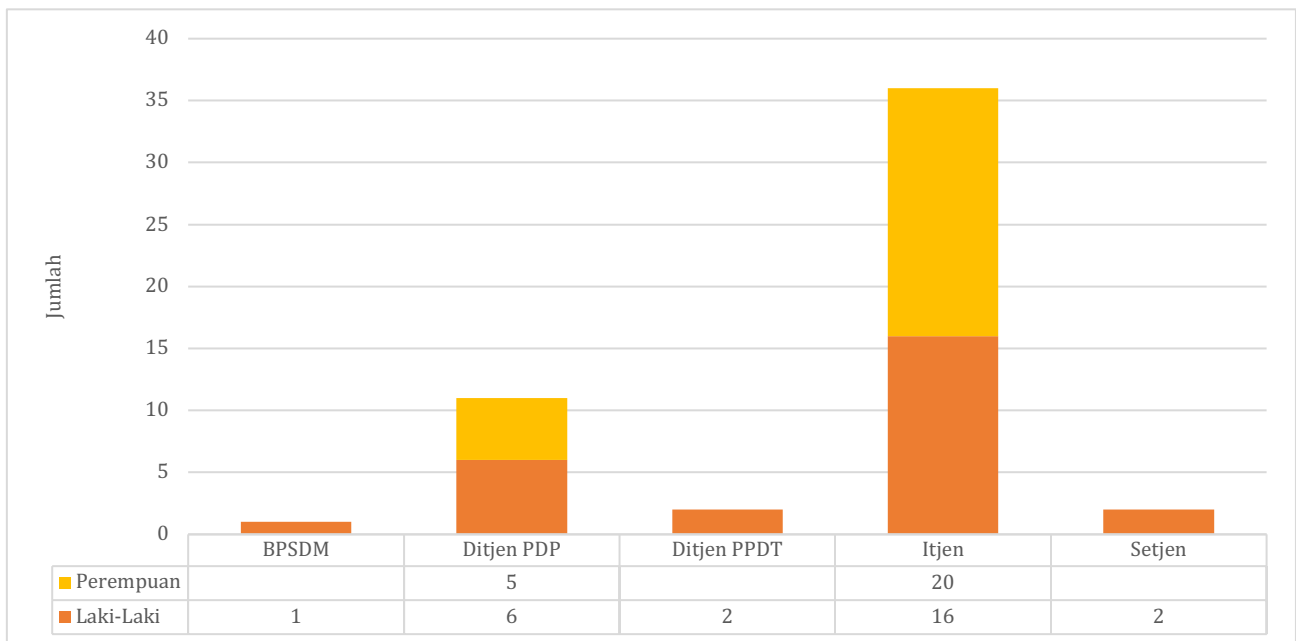
Gambar 25
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat IV)



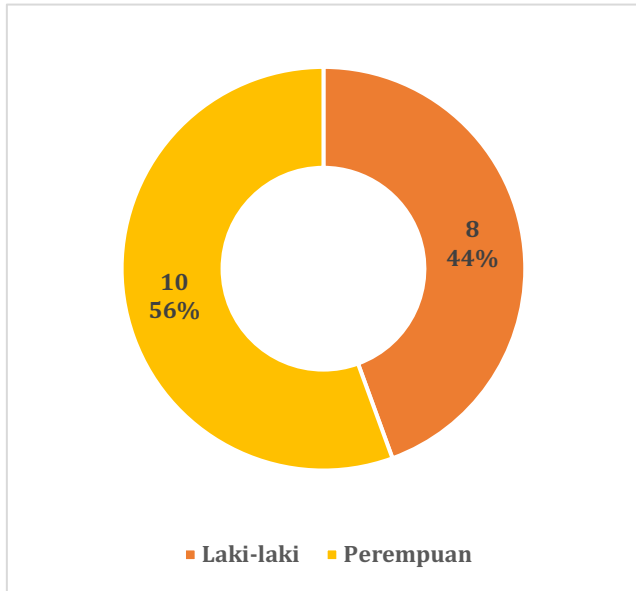
Gambar 26
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Pengawasan Inspektorat IV)



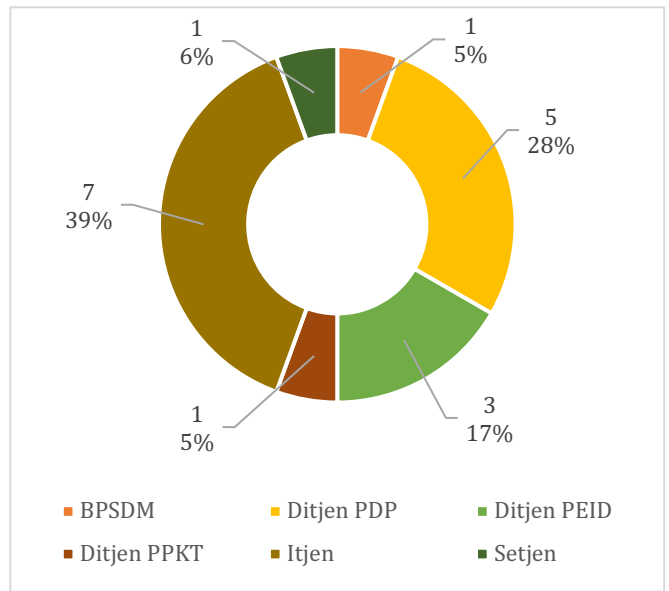
Gambar 27
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat IV)



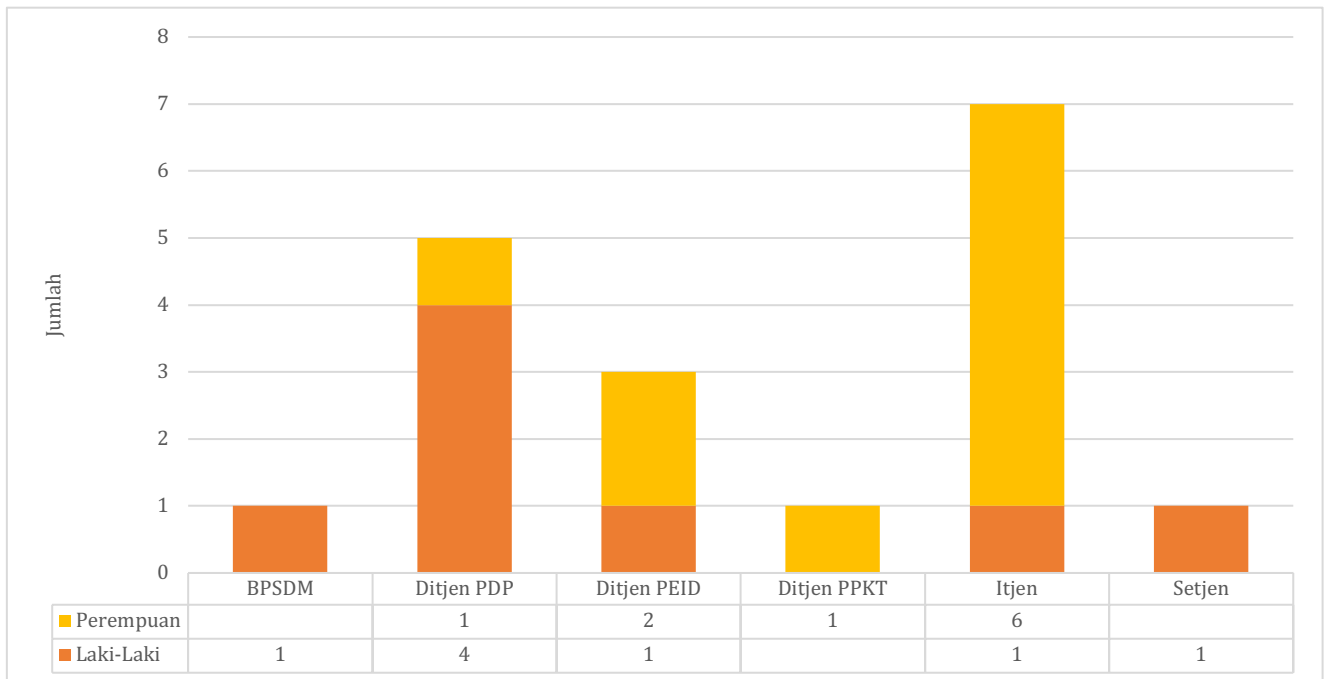
Gambar 28
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat IV)



Gambar 29
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Konsultasi Inspektorat IV)



Gambar 30
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat IV)



D.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan

1. PENUGASAN PENGAWASAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat IV pada tahun 2023, Inspektorat IV memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,82 atau berpredikat “Puas”. Range atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,65 hingga 4,00.

Nilai tertinggi yaitu 4,00 diperoleh untuk pertanyaan 11. Pertanyaan nomor 11 menyatakan bahwa pemangku kepentingan setuju bahwa Inspektorat IV telah menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai.

Nilai terendah yaitu 3,65 diperoleh untuk pertanyaan nomor 1. Pertanyaan nomor 1 menyatakan pemangku kepentingan cenderung setuju bahwa Inspektorat IV memberikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi mitra kerja.

2. PENUGASAN KONSULTASI

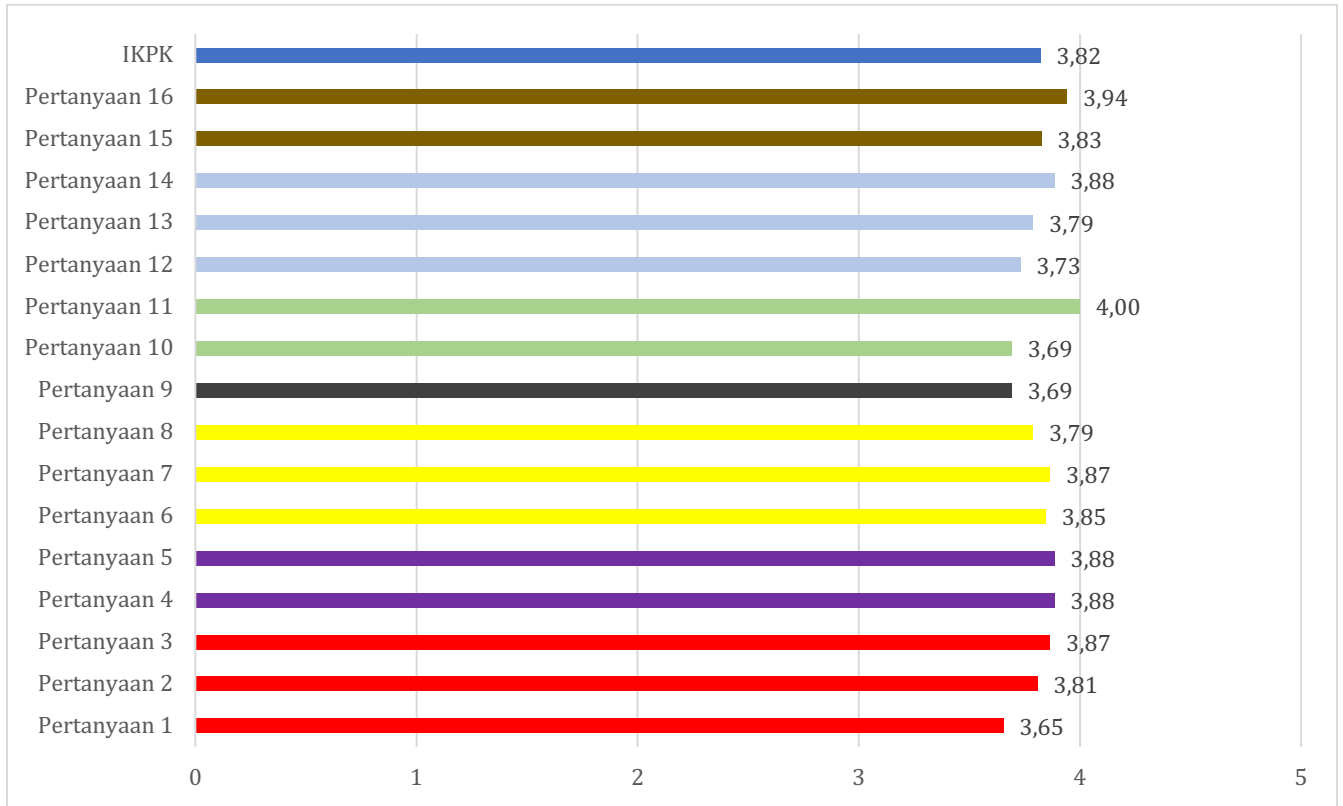
Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan konsultasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat IV pada tahun 2023, Inspektorat IV memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 4,05 atau berpredikat “Puas”. Range atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,94 hingga 4,17.

Nilai tertinggi yaitu 4,17 diperoleh untuk pertanyaan 4. Pertanyaan nomor 4 menyatakan bahwa pemangku kepentingan setuju bahwa Inspektorat IV telah memberikan ruang/kesempatan konsultasi sesuai kebutuhan unit kerjanya.

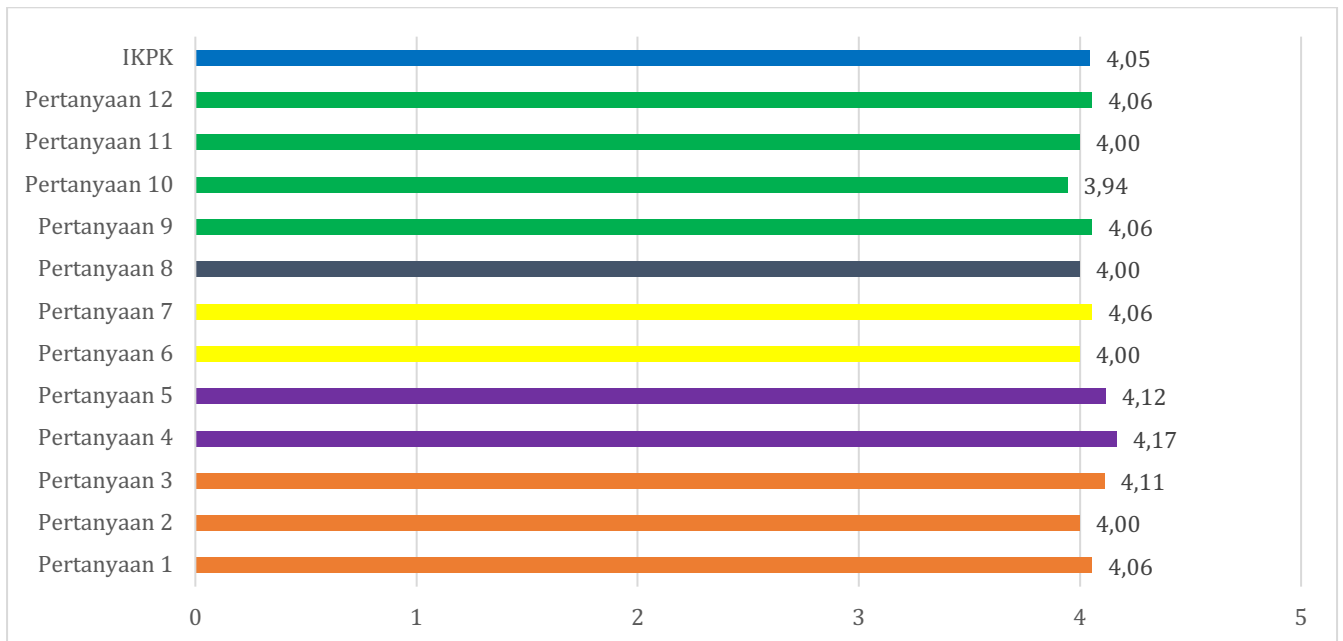
Nilai terendah yaitu 3,94 diperoleh untuk pertanyaan nomor 1. Pertanyaan 1 menyatakan bahwa

1 menyatakan bahwa pemangku kepentingan cenderung setuju bahwa Inspektorat IV menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai.

Gambar 31
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat IV



Gambar 32
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat IV



E. Inspektorat V

E.1. Profil Responden

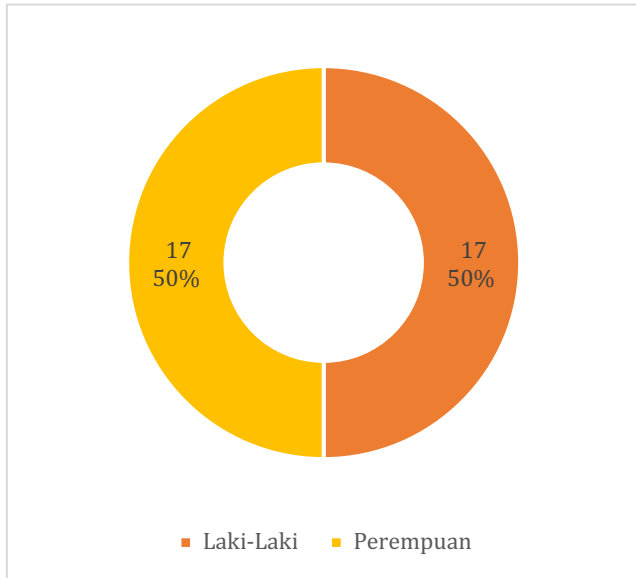
1. PENUGASAN PENGAWASAN

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat V terkait Penugasan Pengawasan adalah 34 pegawai yang terdiri dari 17 (tujuh belas) pegawai laki-laki dan 17 (tujuh belas) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 50% responden adalah perempuan dan sisanya 50% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 21 (dua puluh satu) atau sekitar 62% responden survei adalah pegawai BPSDM, sedangkan sisanya 8 (delapan) pegawai Sekretariat Jenderal (23%), 4 (empat) pegawai Itjen (12%), serta 1 (satu) pegawai Ditjen PDP (**Lihat gambar 33 dan 34**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 35**.

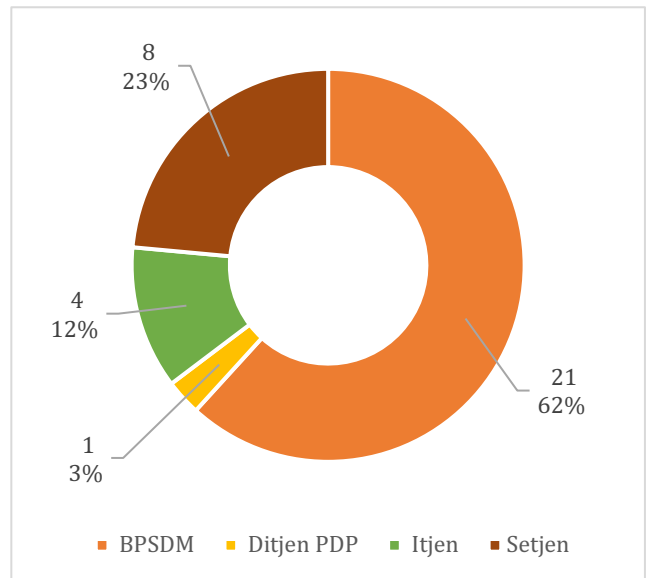
2. PENUGASAN KONSULTASI

Jumlah total responden Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat V terkait Penugasan Konsultasi adalah 18 pegawai yang terdiri dari 6 (enam) pegawai laki-laki dan 11 (sebelas) pegawai perempuan. Berdasarkan proporsinya terhadap jenis kelamin, sebesar 65% responden adalah perempuan dan 35% adalah laki-laki. Sedangkan berdasarkan Unit Kerjanya, sebanyak 10 (sepuluh) atau sekitar 59% responden survei adalah pegawai BPSDM, sedangkan sisanya 4 (empat) pegawai Sekretariat Jenderal (23%), 2 (dua) pegawai BPI (12%), 1 (satu) pegawai Ditjen PDP (6%) (**Lihat gambar 36 dan 37**). Sedangkan Jumlah responden per UKE-1 berdasarkan jenis kelaminnya dapat dilihat pada **gambar 38**.

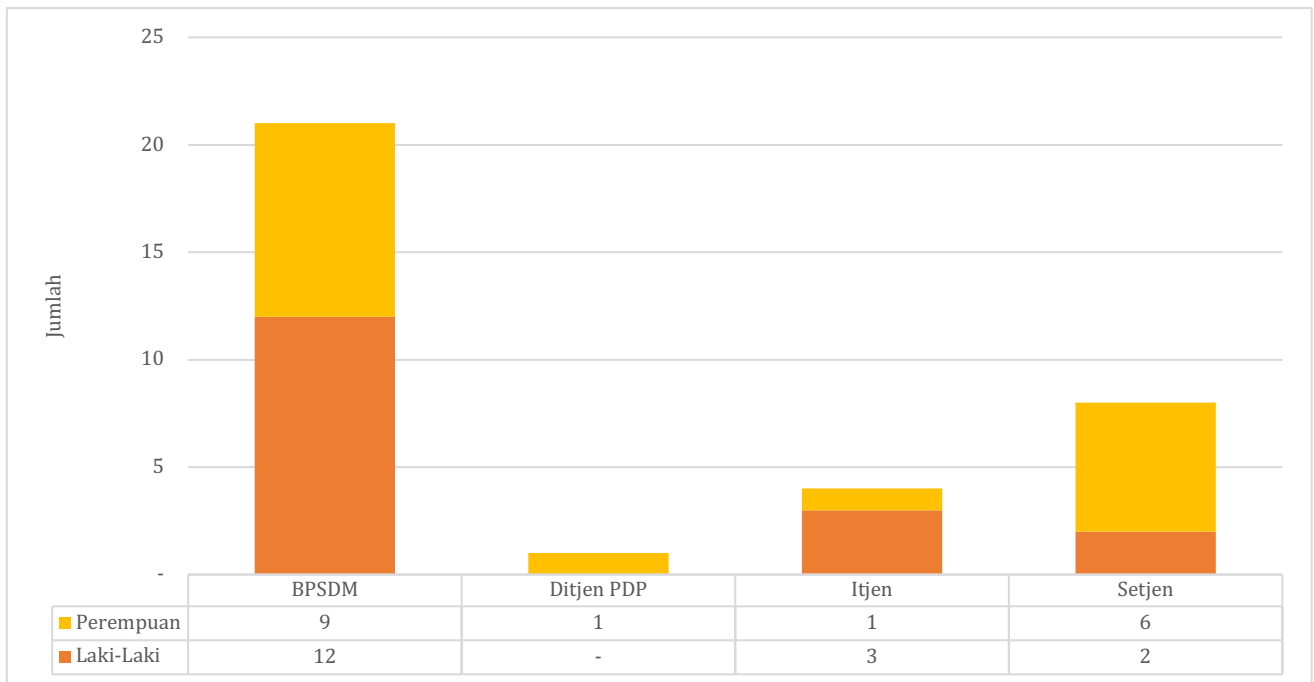
Gambar 33
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat V)



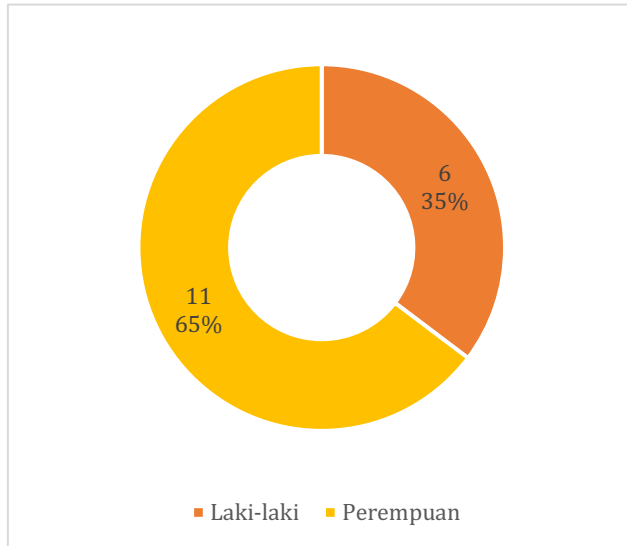
Gambar 34
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Pengawasan Inspektorat V)



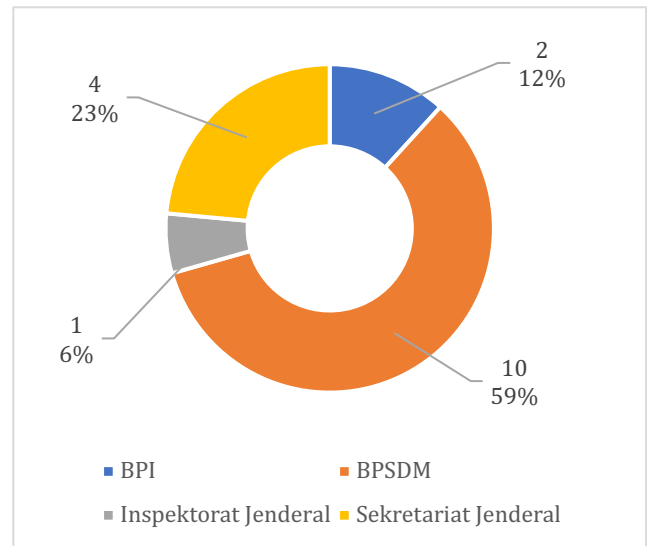
Gambar 35
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Pengawasan Inspektorat V)



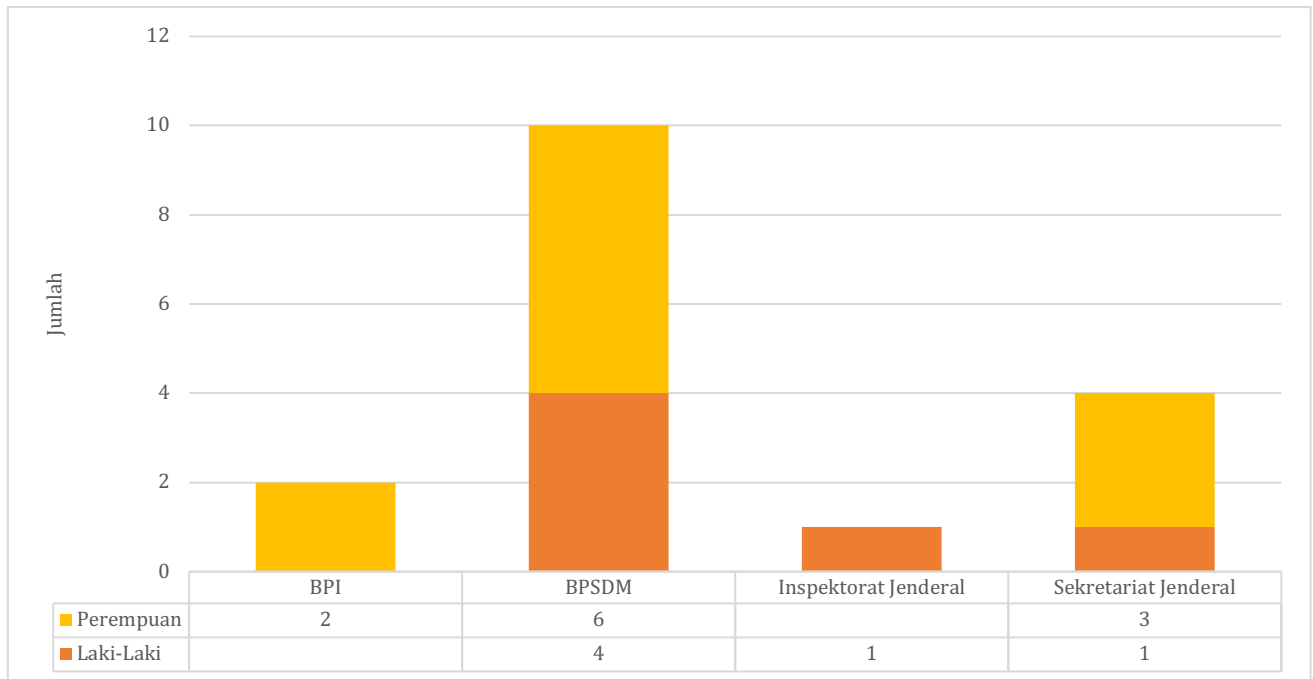
Gambar 36
Proporsi Responden per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat V)



Gambar 37
Proporsi Responden per UKE-1
(Penugasan Konsultasi Inspektorat V)



Gambar 38
Jumlah Responden per UKE dan per Jenis Kelamin
(Penugasan Konsultasi Inspektorat V)



E.2. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan

1. PENUGASAN PENGAWASAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan pengawasan yang dilaksanakan oleh Inspektorat V pada tahun 2023, Inspektorat V memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,96 atau berpredikat “Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,65 hingga 4,15.

Nilai tertinggi yaitu 4,15 diperoleh untuk pertanyaan 16. Pertanyaan nomor 16 menyatakan responden setuju bahwa Inspektorat V selama penugasan bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun.

Nilai terendah yaitu 3,65 diperoleh untuk pertanyaan nomor 1. Pertanyaan nomor 1 menyatakan responden ‘cenderung’ cukup setuju bahwa Inspektorat V telah memberikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi di Lingkungan Kerja Auditan.

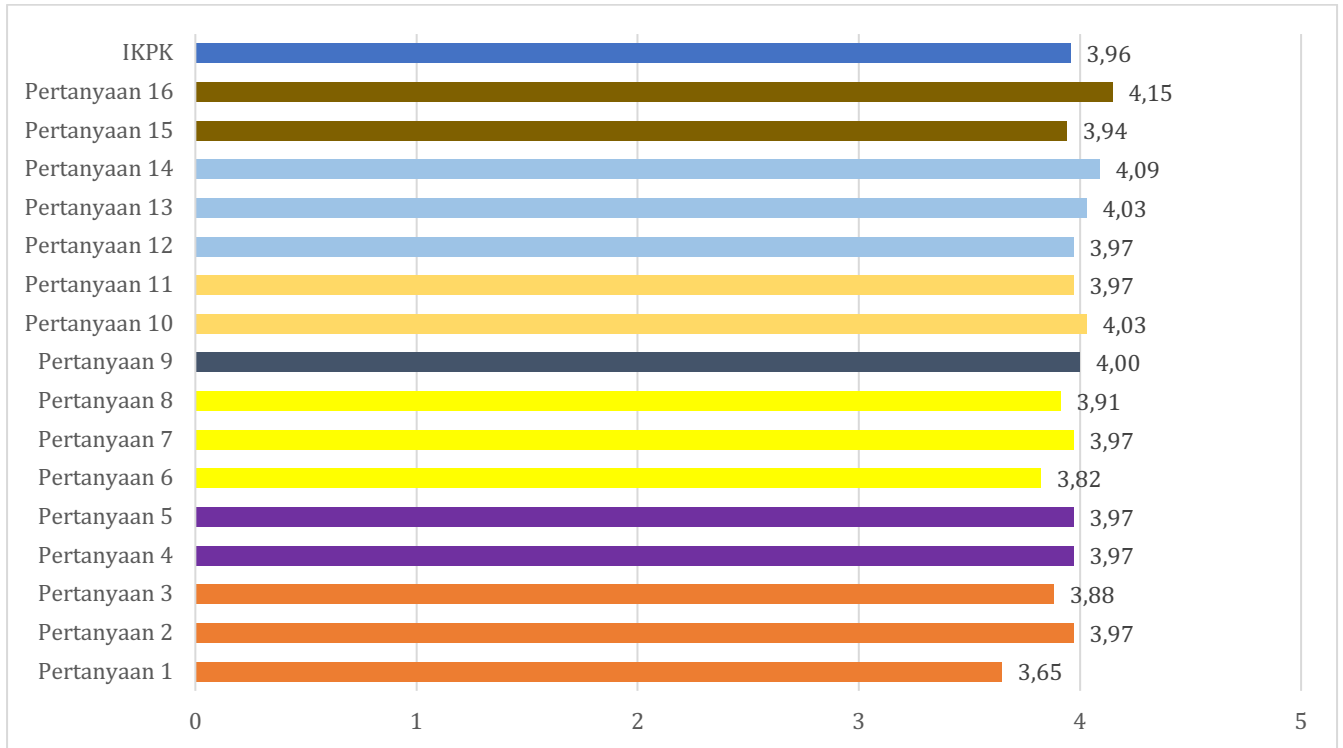
2. PENUGASAN KONSULTASI

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan pemangku kepentingan pada penugasan konsultasi yang dilaksanakan oleh Inspektorat V pada tahun 2023, Inspektorat V memiliki Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) sebesar 3,97 atau berpredikat “Puas”. *Range* atau rentang nilai IKPK pada setiap pertanyaan survei yaitu antara 3,82 hingga 4,06.

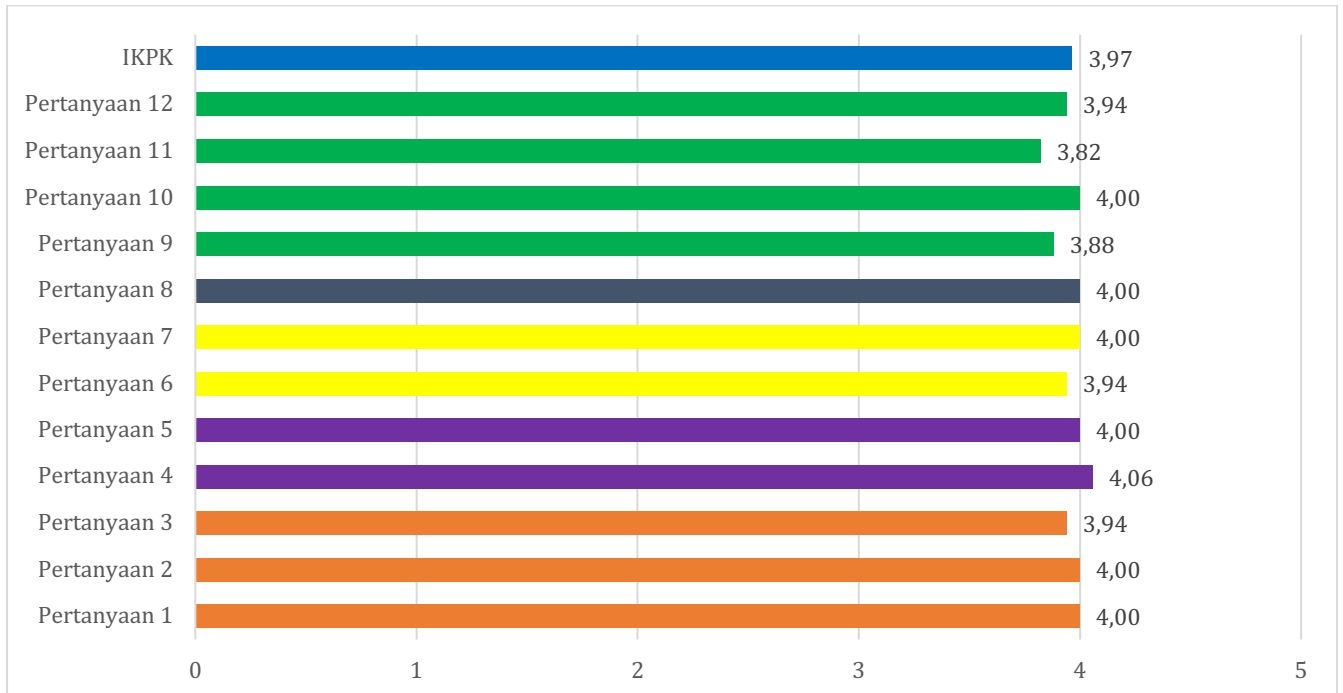
Nilai tertinggi yaitu 4,06 diperoleh untuk pertanyaan 4. Pertanyaan nomor 4 menyatakan responden setuju bahwa Inspektorat V telah memberikan ruang/kesempatan konsultasi sesuai kebutuhan unit kerja.

Nilai terendah yaitu 3,82 diperoleh untuk pertanyaan nomor 11. Pertanyaan 11 menyatakan responden ‘cenderung’ setuju bahwa Inspektorat V telah memiliki kompetensi yang memadai dalam mendukung proses dan hasil pengawasan intern pada unit kerja.

Gambar 39
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Pengawasan Inspektorat V



Gambar 40
Nilai Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Penugasan Konsultasi Inspektorat V



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil survei dan analisis kepuasan pemangku kepentingan yang dilakukan terhadap 464 responden untuk penugasan pengawasan dan terhadap 198 responden untuk penugasan konsultasi, dapat disimpulkan beberapa hal berikut:

1. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (SKPK) komposit yang tersusun melalui nilai agregat IKPK Inspektorat I s.d. V adalah 3,98 (Puas) untuk Penugasan Pengawasan dan 4,05 (Puas) untuk Penugasan Konsultasi. Berdasarkan nilai SKPK tersebut, Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) baik penugasan pengawasan dan konsultasi adalah 4 (Puas)
2. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan (SKPK) Inspektorat Wilayah dari Inspektorat I s.d. Inspektorat V untuk Penugasan Pengawasan berkisar antara 3,82 (Puas) s.d. 4,08 (Puas) sedangkan untuk Penugasan Konsultasi berkisar antara 3,96 (Puas) s.d. 4,10 (Sangat Puas), dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat I pada Penugasan Pengawasan adalah 4,08 atau berkriteria Puas dan pada Penugasan Konsultasi adalah 4,05 atau berkriteria Puas. Berdasarkan Nilai SKPK tersebut, maka Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat I baik penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi adalah 4 (Puas).
 - b. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat II pada Penugasan Pengawasan adalah 3,93 atau berkriteria Puas dan pada Penugasan Konsultasi adalah 4,10 atau berkriteria Sangat Puas. Berdasarkan Nilai SKPK tersebut, maka Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat II pada penugasan pengawasan adalah 4 (Puas) sedangkan pada penugasan konsultasi adalah 5 (Sangat Puas)
 - c. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat III pada Penugasan Pengawasan adalah 3,95 atau berkriteria Puas dan pada Penugasan Konsultasi adalah 3,96 atau berkriteria Puas. Berdasarkan Nilai SKPK tersebut, Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat III baik penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi adalah 4 (Puas). Berdasarkan Nilai

SKPK tersebut, maka Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat III baik penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi adalah 4 (Puas).

- d. Nilai Hasil Survei Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat IV pada Penugasan Pengawasan adalah 3,82 atau berkriteria Puas dan pada Penugasan Konsultasi adalah 4,05 atau berkriteria Puas. Berdasarkan Nilai SKPK tersebut, maka Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat IV baik penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi adalah 4 (Puas).
 - e. Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan Inspektorat V pada Penugasan Pengawasan adalah 3,96 atau berkriteria Puas dan pada Penugasan Konsultasi adalah 3,97 atau berkriteria Puas. Berdasarkan Nilai SKPK tersebut, maka Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan (IKPK) Inspektorat V baik penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi adalah 4 (Puas).
3. Komponen yang mendapatkan nilai SKPK tertinggi pada Penugasan Pengawasan adalah terkait pertanyaan Nomor 16 yaitu APIP bersikap, berpenampilan, dan bertutur kata secara sopan dan santun selama penugasan dengan nilai 4,04. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah terkait pertanyaan Nomor 1 yaitu Inspektorat Jenderal memberikan perhatian terhadap permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi di Lingkungan Kerja Auditan dengan nilai 3,82.
 4. Komponen yang mendapatkan nilai SKPK tertinggi pada Penugasan Konsultasi adalah terkait pertanyaan 4 yaitu Inspektorat Jenderal telah memberikan ruang/kesempatan konsultasi sesuai kebutuhan unit kerja saudara dengan nilai 4,14. Sedangkan yang mendapatkan nilai terendah adalah pertanyaan 10 yaitu Inspektorat Jenderal telah menyediakan media untuk upaya pencegahan penyimpangan di antaranya melalui UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya secara memadai dengan nilai 3,99.

B. Rekomendasi

Inspektorat Jenderal secara garis besar telah mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memuaskan baik dalam hal penugasan pengawasan maupun penugasan konsultasi. Adapun beberapa rekomendasi yang perlu diperhatikan dalam rangka peningkatan kepuasan pemangku kepentingan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil survei dan analisis, pemangku kepentingan menuntut auditor untuk mampu memberikan usulan, saran, perhatian atau rekomendasi atas permasalahan yang muncul yang dapat mengakibatkan gagalnya pencapaian tujuan organisasi. Oleh karena itu, selain tetap diperlukan peningkatan kapasitas auditor secara berkelanjutan, diperlukan juga suatu sistem informasi yang dapat mendeteksi permasalahan yang muncul di Auditan sehingga auditor dapat dengan cermat memberikan masukan, saran atau rekomendasi.
2. Berdasarkan hasil survei dan analisis, masih diperlukan optimalisasi pemanfaatan fungsi UPG, WBS dan sarana pengaduan lainnya yang memadai. Salah satunya melalui sosialisasi keberadaan dan prosedur UPG, WBS dan sarana pengaduan dimaksud.
3. Adapun terkait pelaksanaan survei secara umum, masih perlu dilakukan penambahan kuota responden agar lebih proporsional untuk membandingkan antar Inspektorat Wilayah.