



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2018



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. 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 didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana Peraturan ini dipandang sudah disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Dasar Hukum

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

1.3. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

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

2. Tujuan

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

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Survey Kepuasan Masyarakat

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

2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat

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

2.3. Gambaran Umum Pelayanan di Inspektorat Kota Madiun

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Madiun Nomor 03 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, Inspektorat merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Dan dalam Peraturan Walikota Madiun Nomor 31 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Inspektorat, mengamanatkan Inspektorat untuk membantu Walikota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan oleh perangkat daerah sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan penyelenggaraan pengawasan yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Madiun di lingkup Pemerintah Kota Madiun terdiri atas :

- a. Pengawasan Internal Secara Berkala
- b. Penanganan kasus pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu (Pemeriksaan Khusus)
- c. Reviu Dokumen Perencanaan, Penganggaran dan Pelaporan, dengan perincian sebagai berikut :
 - Reviu Laporan Keuangan Pemerintah Daerah
 - Reviu RKPD
 - Reviu KUA PPAS
 - Reviu Renja

- Reviu RKPD – P
 - Reviu KUPA PPAS
 - Reviu Renja – P
 - Reviu RKA
 - Reviu RKA – P
- d. Reviu Laporan Kinerja Kota Madiun
- e. Evaluasi atas SAKIP OPD
- f. Monitoring dan Evaluasi, dengan perincian sebagai berikut :
- Monev Penyelenggaraan anggaran dan Pengadaan Barang/Jasa
 - Monev Pelaksanaan Sistem Pengendalian Intern (SPI)
 - Monev Dana Hibah Bansos
 - Monev EKPPD
 - Monev PPRG
 - Monev Kegiatan Fisik
 - Monev LHKASN
 - Monev Penutupan Kas
- g. Tindak Lanjut Hasil Temuan Pengawasan
- h. Inventarisasi Temuan Pengawasan
- i. Evaluasi Berkala Temuan Pengawasan
- j. Penguatan Aparat Pengawas Intern Pemerintah
- k. Pembinaan Kepatuhan Terhadap Peraturan Perundang – Undangan bagi Aparatur di Lingkungan Pemerintah Kota Madiun
- l. Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi (PMPRB)
- m. Pembangunan Zona Integritas
- n. Pengendalian Gratifikasi dan Saber Pungli

Adapun Obyek pengawasan meliputi seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD)/Unit Kerja sebanyak 54 (lima puluh empat) obrik/entitas dengan rincian sebagai berikut :

- Dinas : 15 obyek
- Badan : 6 obyek
- Sekretariat DPRD : 1 obyek
- Satpol PP : 1 obyek
- Bagian : 6 obyek
- RSUD : 1 obyek
- Kecamatan : 3 obyek

- Puskesmas : 6 obyek
- SMP Negeri : 14 obyek

Dari beberapa kegiatan penyelenggaraan Pengawasan pada Inspektorat Kota Madiun, yang dijadikan sample dalam Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan Jenis Pelayanan : **Pengawasan Internal Secara Berkala.**

BAB III
METODOLOGI
PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Jumlah Sampel Responden

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Inspektorat Kota Madiun dilakukan dengan teknik pemberian kuisioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuisioner dengan wawancara tatap muka. Kuisioner mengukur 9 (sembilan) indikator pelayanan, yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya, Produk Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan.

Responden dipilih secara acak di area pelayanan, yaitu pada Kantor seluruh OPD Pemerintah Kota Madiun yang menjadi obyek pengawasan internal secara berkala dan Ruangan masing masing Inspektur Pembantu Wilayah pada Inspektorat Kota Madiun pada saat klarifikasi dan konsultasi tanggapan terhadap hasil pengawasan internal secara berkala yang dilakukan.

Pelaksanaan survei di mulai pada awal bulan Juni 2018 sampai dengan pertengahan bulan Juli 2018 dengan jumlah sample responden sebanyak **100 (seratus)** sample responden yang kuisioner yang valid untuk dinilai. Sample responden yang mengisi kuestioner terdapat Jenis Pelayanan Pengawasan Internal secara Berkala adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS/ASN) pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kota Madiun.

2.2. Variabel / Susunan Pertanyaan

Daftar Susunan Pertanyaan yang dibuat untuk Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala pada Inspektorat Kota Madiun, 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. **Maklumat Pelayanan**, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
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 16 (enam belas) daftar pertanyaan yang harus dijawab responden dengan 4 (empat) tingkatan jawaban.

2.3. Jangka Waktu Pelaksanaan

Waktu pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan Pelaksanaan Kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala yang dilaksanakan oleh Inspektorat sesuai dengan Program Kerja Tahunan Pemeriksaan (PKPT) . Pemeriksaan Reguler dilaksanakan pada rentang waktu selama 1 (satu) bulan, yaitu pada pertengahan Juni 2018 sampai dengan pertengahan pertengahan Juli 2018.

2.4. Metode Pengolahan Data Survey Kepuasan Masyarakat

Metode pengolahan data

- a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pembersihan data dan diberi koding
- b. Data entry ke software Microsoft Excel 2007 berdasarkan koding yang telah dibuat.
- c. 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 diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

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

Tabel 1
Nilai Persepsi SKM

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

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

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Profil Responden

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu diketahui terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 4 (empat) faktor, yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan. 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 Pemeriksaan Reguler Inspektorat.

Tabel 2

Karakteristik responden

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1.	Umur	30 – 40	19	19
		40 – 50	48	48
		50 - 60	33	33
2.	Jenis Kelamin	Laki-Laki	36	36
		Perempuan	64	64
3.	Pendidikan	SD kebawah	-	-
		SLTP	-	-
		SLTA	19	19
		Diploma	16	16
		S 1	54	54
		S 2 keatas	11	11
4.	Pekerjaan	PNS/ASN	100	100

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

1. Umur responden terbanyak adalah umur 40 – 50 tahun (48%) dan 50 – 60 tahun (33%), hal tersebut menggambarkan bahwa usia PNS/ASN senior atau yang sudah berpengalaman atau masa kerja diatas 20 tahun yang menjadi responden lebih banyak menggunakan sebagai atasan langsung pengelola keuangan pada OPD Pemerintah Kota Madiun, sedangkan sisanya umur 30 – 40 (19 %) rata rata sebagai bendahara dan atau sebagai pengurus aset barang pada OPD.
2. Jenis kelamin responden terbanyak adalah perempuan (64%), menggambarkan bahwa PNS/ASN perempuan masih mendominasi sebagai pengelola keuangan dan atau pengurus barang / aset.
3. Pendidikan responden terbanyak adalah Sarjana / S1 (54%), menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan PNS/ASN pengelola keuangan dan pengurust aset/barang pada OPD pemerintah daerah sudah berada di level menengah ke bawah.
4. Pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) jenis pelayanan Pemeriksaan Reguler oleh Inspektorat Kota Madiun, Pekerjaan responden terbanyak adalah sebagai PNS/ASN (100%), karena memang fokus Pemeriksaan Reguler adalah pengelola keuangan dan atau pengurus barang / aset pada OPD.

4.2. Survey Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 3
Nilai SKM per unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi SKM
1	Persyaratan/berkas pemeriksaan	3,27	81,75
2	Kemudahan prosedur pemeriksaan	3,17	79,25
3	Ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan	3,51	87,75
4	Kepastian tidak ada permintaan biaya	3,16	79
5	Kepastian adanya informasi temuan sementara	3,21	80,25
6	Kemampuan Tim Pemeriksa	3,18	79,5
7	Keberadaan kode etik pemeriksaan	3,28	82
8	Keadilan pelaksanaan pemeriksaan	3,23	80,75
9	Keberadaan sarana pengaduan/saran/masukan	3,14	78,5
	Rata-rata Tertimbang	3,24	80,97

Berdasarkan hasil data tersebut, informasi penting yang dapat disampaikan antara lain :

Dapat diketahui bahwa Keberadaan sarana pengaduan / saran / masukan mendapatkan nilai terendah (78,5), sedangkan Ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan mendapatkan nilai tertinggi (87,75).

Setelah melihat hasil nilai SKM per unsur pelayanan, akhirnya dapat mengakumulasikannya menjadi nilai SKM Inspektorat Kota Madiun dengan jenis Pelayanan Pengawasan Internal secara Berkala secara keseluruhan, sebagaimana tabel 4 berikut ini:

Tabel 4
Survey Kepuasan Masyarakat Inspektorat Kota Madiun

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Konversi SKM	Standar dan Nilai SKM Pelayanan
1	Persyaratan / berkas pemeriksaan	3,27	81,75	A(sangat baik) 81,21-100,00
2	Kemudahan prosedur pemeriksaan	3,17	79,25	B (baik) 62,51-81,25
3	Ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan	3,51	87,75	C(kurang baik) 43,76-62,50
4	Kepastian tidak ada permintaan biaya	3,16	79	D (tidak baik) 25,00-43,75
5	Kepastian adanya informasi temuan sementara	3,21	80,25	
6	Kemampuan Tim Pemeriksa	3,18	79,5	Total : 80,97
7	Keberadaan kode etik pemeriksaan	3,28	82	Kategori : BAIK
8	Keadilan pelaksanaan pemeriksaan	3,23	80,75	
9	Keberadaan sarana pengaduan / saran / masukan	3,14	78,5	
	Rata-rata Tertimbang	3,24	80,97	

Hasil Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 80,97 berarti Pelayanan Kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala pada Inspektorat Kota Madiun dengan kategori **BAIK**.

4.3. Keluhan dan Saran Masyarakat

Pelaksanaan kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala adalah merupakan kegiatan rutin internal Inspektorat Kota Madiun 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 Kota Madiun. Disisi lain, OPD sebagai obyek pemeriksaan juga diharapkan selalu meningkatkan sinergitas dan koordinasi yang baik terhadap seluruh Pengelola Keuangan dan Barang aset Daerah di masing – masing OPD, termasuk dengan Pihak Ketiga yang melaksanakan kegiatan di OPD yang bersangkutan. Koordinasi dan sinergitas antara Inspektorat dan OPD sebagai obyek pemeriksaan merupakan kunci pokok terselenggaranya seluruh program dan kegiatan di Pemerintah Kota Madiun untuk mewujudkan *good dan clen goverment*.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Inspektorat sebagai unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah di Pemerintah Kota Madiun wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya pada semua aspek kegiatan sesuai dengan PKPT. Berikut kesimpulan hasil survey SKM terhadap pelayanan Inspektorat Kota Madiun tahun 2018, khususnya kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala :

1. Pencapaian hasil pengukuran SKM kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala secara kumulatif adalah **80,97**. Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan pada kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala di Inspektorat Kota Madiun sudah baik namun belum memenuhi harapan, yaitu mencapai nilai 81,26 (kategori sangat baik). Kesembilan unsur berada dalam **kategori baik** (62,51 – 81,25), yaitu :
 - Persyaratan Pelayanan (81,75);
 - Prosedur Pelayanan (79,25);
 - Waktu Pelayanan (87,75);
 - Biaya/Tarif (79);
 - Produk Spesifikasi Pelayanan (80,25);
 - Kompetensi Pelaksana (79,5);
 - Perilaku Pelaksana (80,75);
 - Kode Etik Pemeriksa (82);
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (78,5).
2. Pada tingkat unit pelayanan, unsur dan area pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih diperbaiki lagi adalah :
 - Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (78,5), untuk prosedur teknis sudah sesuai standar Pemeriksa / Auditor dan Keputusan Inspektur Nomor : 700/22/401.050/2017 tentang SOP Tugas Pokok dan Fungsi Inspektorat Kota Madiun.

- Kode Etik Pemeriksa (82) dikarenakan memang Kode Etik Pemeriksa / Auditor tidak perlu dijelaskan kepada OPD obyek pemeriksaan
3. Unsur dan area pelayanan dengan nilai tertinggi yang dimiliki oleh unit pelayanan serta perlu mendapat apresiasi dan terus dipertahankan adalah :
 - Kepastian tidak ada biaya (79)
 - Ketepatan waktu penyelesaian pemeriksaan (87,75).
 4. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat secara kumulatif tahun 2018 ini hanya dilakukan sementara pada kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala yang setiap tahun ada pada obyek pemeriksaan pada PKPT.
 5. Penurunan hasil indeks kepuasan ini tidak lantas berarti turunnya kualitas pelayanan pemeriksaan yang merupakan unsur pengawas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Semua unsur pelayanan yang diukur berada dalam kategori baik.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil SKM terhadap pelayanan di Inspektorat Kota Madiun pada kegiatan Pengawasan Internal secara Berkala Tahun 2018 tersebut di atas, dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Inspektorat Kota Madiun harus terus lebih berkomitmen dalam hal peningkatan mutu dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi seluruh Auditor untuk meningkatkan kompetensi auditor melalui pendidikan berkelanjutan dan pelatihan-pelatihan. Termasuk mendorong Auditor untuk meminimalisir jumlah temuan hasil pemeriksaan apalagi yang berpotensi menimbulkan kerugian negara atau bahkan yang berpotensi / berdampak hukum bagi seluruh PNS / ASN.

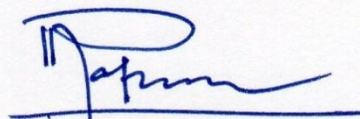
2. Inspektorat Kota Madiun harus lebih aktif mendorong partisipasi seluruh OPD khususnya pengelola keuangan agar lebih hati – hati dalam mengelola dan mempertanggungjawabkan keuangan Daerah dengan terus membuka konsultasi dan koordinasi dengan seluruh OPD.
3. Inspektorat Kota Madiun perlu terus berkomitmen 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 Kota Madiun 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 Kota Madiun 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.

INSPEKTUR KOTA MADIUN



Dra. RULLY DWI RATNAWATI
Pembirja Utama Muda
NIP. 19640522 199003 2 003