

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN
APARAT PENGAWASAN INTERN PEMERINTAH
(APIP)
TAHUN 2018**

**No : B-17.2/INSP/AW.07/2018
Tanggal : 17 Desember 2018**

**INSPEKTORAT
BADAN INFORMASI GEOSPASIAL
TAHUN 2018**

PENDAHULUAN

Inspektorat Badan Informasi Geospasial (BIG) sebagai Aparat Pengawasan Intern Pemerintah berperan sebagai Quality Assurance yaitu menjamin bahwa suatu kegiatan dapat berjalan secara efisien, efektif dan sesuai dengan aturannya dalam mencapai tujuan organisasi. Perubahan paradigma telah terjadi dalam dunia pengawasan internal. Dalam paradigma yang lama peran auditor internal sebagai *watchdog*, sedangkan saat ini peran internal auditor adalah sebagai konsultan dan katalis. Peran internal auditor sebagai konsultan diharapkan dapat memberikan manfaat berupa nasihat (*advice*) dalam pengelolaan sumber daya (*resources*) organisasi sehingga dapat membantu tugas manajemen. Peran internal auditor sebagai katalis berkaitan dengan *quality assurance*, sehingga internal auditor diharapkan dapat membimbing manajemen dalam mengelola risiko-risiko yang mengancam pencapaian tujuan organisasi. *Quality assurance* bertujuan untuk meyakinkan bahwa proses bisnis yang dijalankan telah menghasilkan output yang dibutuhkan.

Perbaikan dalam setiap tahapan yang dilakukan dalam proses pengawasan oleh auditor internal menjadi dasar untuk penilaian tingkat kapabilitas pengawasan intern. Model Kapabilitas Pengawasan Intern atau *Internal Audit Capability Model* (IACM) adalah suatu kerangka kerja yang mengidentifikasi aspek-aspek fundamental yang dibutuhkan untuk pengawasan intern yang efektif di sector publik. Di dalam konsep IACM terdapat lima tingkat kapabilitas yaitu:

1. *Initial*
2. *Infrastructure*
3. *Integrated*
4. *Managed*
5. *Optimizing*

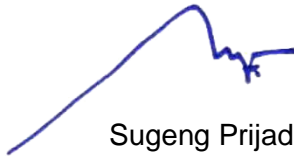
Setiap tingkat kapabilitas menggambarkan karakteristik dan kapabilitas suatu APIP pada tingkatan tersebut. Sesuai dengan ukuran atau kompleksitas sebuah Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah atau risiko yang terkait dengan meningkatnya kegiatan, maka membutuhkan kapabilitas pengawasan intern yang lebih baik lagi.

Upaya meningkatkan nilai kapabilitas APIP adalah dengan meningkatkan nilai beberapa elemen pada *tools* IACM. Salah satu *tools* dalam upaya peningkatan nilai kapabilitas APIP adalah dengan melakukan survey kepuasan layanan APIP di Badan Informasi Geospasial. Survei tersebut juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi APIP dalam melakukan kegiatan pengawasan dan bahan perbaikan kualitas pelayanan kepada pengguna di BIG.

Diharapkan dengan adanya hasil survei kepuasan layanan APIP ini dapat membantu perbaikan pelayanan APIP kepada pengguna dan dapat meningkatkan level IACM BIG menjadi lebih baik dari tahun ke tahun.

Cibinong, 17 Desember 2018

Inspektur,

A handwritten signature in blue ink, consisting of a long, sweeping stroke followed by a smaller, more intricate flourish.

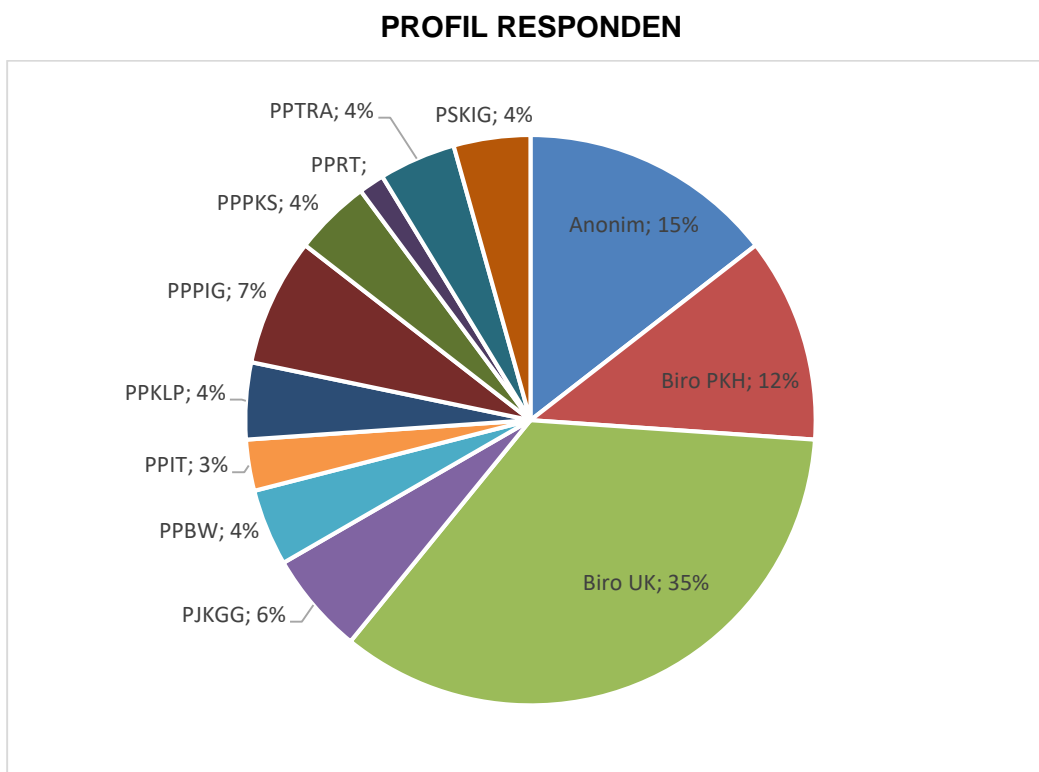
Sugeng Prijadi

HASIL SURVEI

Badan Informasi Geospasial telah melaksanakan survey kepuasan layanan APIP tahun 2018. Survey dilakukan dalam rangka penilaian kapabilitas APIP (IACM) dan penilaian maturitas SPIP. Dengan dilakukan survey kepuasan layanan APIP, dapat dijadikan bahan untuk evaluasi kinerja pelayanan APIP kepada pengguna layanan di Badan Informasi Geospasial. Selain itu juga survey kepuasan layanan APIP ini sebagai salah satu unsur yang dinilai dalam penilaian kapabilitas APIP (IACM) dan penilaian maturitas SPIP.

1. PROFIL RESPONDEN

Dalam pelaksanaannya survei ini melibatkan 69 responden yang terdiri dari Para Pimpinan Tinggi Pratama, pejabat dan staf Biro Umum dan Keuangan, pejabat dan staf Bagian Perencanaan, Tim Perencana Eselon I dan II, ULP, Pokja ULP, PPSPM, Bendahara Pengeluaran, Bendahara Pengeluaran Pembantu, Bendahara Penerimaan, Tim Evapel Eselon I dan II dan Staf PPK yang mewakili setiap unit eselon II di Badan Informasi Geospasial.



Gambar 1. Profil Responden

Dari hasil survei diketahui bahwa dari 69 orang responden yang mengisi kuesioner, 35% responden dari Biro Umum dan Keuangan, 12% responden dari Biro Perencanaan, Kepegawaian dan Hukum, 7% responden dari Pusat Pengelolaan dan Penyebarluasan Informasi Geospasial, 6% responden dari Pusat Jaring Kontrol Geodesi dan Geodinamika, 4% responden dari Pusat Pemetaan Batas Wilayah, 4% responden dari Pusat Pemetaan Kelautan dan Lingkungan Pantai, 4% responden dari Pusat Penelitian, Promosi dan Kerja Sama, 4% dari Pusat Pemetaan Tata Ruang dan Atlas, 4% dari Pusat Standardisasi dan Kelembagaan Informasi Geospasial, 3% responden dari Pusat Pemetaan dan Integrasi Tematik, 2% responden dari Pusat Pemetaan Rupabumi dan Toponim, dan 15% responden anonim.

2. PERHITUNGAN HASIL SURVEY

Hasil survey kepuasan layanan APIP BIG dapat dihitung dengan melakukan kodefikasi pada nilai-nilai jawaban atas pertanyaan terkait pelayanan APIP, dimana nilai paling positif akan diberi poin 4, sementara paling negatif diberikan poin 1. Setelah melalui perhitungan, diketahui bahwasanya Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP) di BIG adalah 3,16 pada skala 4 atau 79 pada Skala 100. Perhitungan tersebut dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP) dalam Skala 4.

PERTANYAAN	KODIFIKASI								SUB TOTAL INDEKS	TOTAL INDEKS (Skala 4)
	4 Poin		3 Poin		2 Poin		1 Poin			
	Sangat Setuju		Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju			
	Prosentase	Hasil Kodifikasi	Prosentase	Hasil Kodifikasi	Prosentase	Hasil Kodifikasi	Prosentase	Hasil Kodifikasi		
Kualitas Pelayanan APIP										
APIP BIG cepat dalam menanggapi pelayanan konsultasi	25,6%	1,02	73,9%	2,22	2,9%	0,06	0,00%	0	3,30	
APIP BIG memiliki kompetensi/ keahlian/ pengetahuan yang memadai dalam melakukan audit/ reviu/ layanan konsultasi	17,4%	0,70	76,8%	2,30	7,2%	0,14	0,00%	0	3,14	
APIP BIG memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya	17,4%	0,70	78,3%	2,35	5,8%	0,12	0,00%	0	3,16	
APIP BIG memiliki pemahaman yang memadai terhadap core bisnis di BIG	18,8%	0,75	63,8%	1,91	17,4%	0,35	0,00%	0	3,01	
Akuntabilitas APIP										
APIP BIG bersikap independen, obyektif dan hati-hati dalam pelaksanaan tugas	29%	1,16	66,7%	2,00	4,3%	0,09	0,00	0	3,25	
Pengawasan dilakukan bebas dari campur tangan pimpinan.	15,9%	0,64	69,6%	2,09	14,5%	0,29	0,00	0	3,01	
Pengawasan dilakukan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain untuk mempengaruhi dan membatasi segala kegiatan pengawasan	29%	1,16	63,8%	1,91	7,2%	0,14	0,00	0	3,22	
Keterbukaan Informasi APIP										
Dalam kegiatan pengawasan, APIP BIG mengemukakan pendapat menurut apa adanya dan tidak dipengaruhi oleh pandangan subyektif pihak-pihak lain yang berkepentingan	21,7%	0,87	72,5%	2,18	5,8%	0,12	0,00	0	3,16	
APIP BIG tidak mencari-cari kesalahan yang dilakukan oleh obyek pengawasan	21,7%	0,87	73,9%	2,22	2,9%	0,06	1,4%	0,01	3,16	

Pelaksanaan Program Pengawasan APIP di BIG											
APIP BIG melakukan pekerjaan lapangan/cek fisik dengan tepat dan cermat	17,4%	0,70	65,2%	1,96	18,8%	0,38	0,00	0	3,03	3,16	
APIP BIG tidak bersikap "menekan" dalam melaksanakan tugas	20,3%	0,81	72,5%	2,18	7,2%	0,14	0,00	0	3,13		
APIP BIG bersikap tegas dalam menerapkan prinsip, nilai dan keputusan	14,5%	0,58	63,8%	1,91	21,7%	0,43	0,00	0	2,93		
APIP BIG bersikap jujur dengan tetap memegang rahasia pihak yang diperiksa	24,6%	0,98	69,6%	2,09	7,2%	0,14	0,00	0	3,22		
Dalam melaksanakan pengawasan, APIP BIG taat pada peraturan-peraturan yang berlaku	33,3%	1,32	65,2%	1,96	2,9%	0,06	0,00	0	3,35		
APIP BIG bekerja sesuai keadaan yang sebenarnya, tidak menambah maupun mengurangi fakta yang ada	23,2%	0,93	73,9%	2,22	2,9%	0,06	0,00	0	3,20		
APIP BIG tidak meminta sesuatu berupa uang, barang, makanan, minuman dan penyediaan sarana transportasi pada saat melaksanakan tugas	52,2%	2,09	42%	1,26	4,3%	0,09	1,4%	0,01	3,45		
APIP BIG tidak melakukan intervensi proses yang ada pada unit Saudara yang dapat mengakibatkan keputusan yang dihasilkan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku	33,3%	1,33%	63,8%	1,91	1,4%	0,03	1,4%	0,01	3,29		
APIP BIG tidak meminta kepada Saudara/ tidak melakukan kegiatan yang patut diduga menimbulkan benturan kepentingan.	37,7%	1,51	62,3%	1,87	0%	0,00	0,00	0	3,38		
Kualitas Laporan Pengawasan dan Rekomendasi APIP BIG											
Kualitas laporan hasil pengawasan yang disampaikan ke unit Saudara berperan dalam rangka perbaikan Instansi	27,5%	1,10	66,7%	2,00	5,8%	0,12	0,00	0	3,22		
APIP BIG mempertimbangkan tanggapan Saudara dalam menyusun laporan hasil pengawasan	14,5%	0,58	81,2%	2,44	4,3%	0,09	0,00	0	3,10		
Laporan hasil pengawasan disampaikan tepat waktu	10,1%	0,40	75,4%	2,26	15,9%	0,32	0,00	0	2,98		
Isi laporan pengawasan bebas dari pengaruh pihak lain/ pihak tertentu	23,2%	0,93	71%	2,13	5,8%	0,12	0,00	0	3,17		
Temuan dalam laporan hasil pengawasan diungkapkan secara jelas	20,3%	0,81	75,4%	2,26	7,2%	0,14	0,00	0	3,22		

Laporan Hasil Pengawasan disusun secara sistematis	14,5%	0,58	81,2%	2,44	4,3%	0,09	0,00%	0	3,10
Laporan hasil pengawasan bermanfaat untuk membantu fungsi penganggaran dalam pengelolaan keuangan negara	26,1%	1,04	68,1%	2,04	7,2%	0,14	1,4%	0,01	3,25
Laporan hasil pengawasan bermanfaat untuk meningkatkan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan negara	29%	1,16	69,6%	2,09	1,4%	0,03	0,00%	0	3,28
Saran/rekomendasi dalam laporan hasil pengawasan telah memadai dalam perbaikan sistem dan manajemen di Unit Saudara	14,5%	0,58	72,5%	2,18	13%	0,26	0,00%	0	3,02
Kepuasan Pelayanan APIP									
Saudara puas dengan kinerja APIP BIG	3%	0,12	79,7%	2,39	7,2%	0,14	0,00%	0	2,66

3. RENCANA AKSI, KENDALA, DAN SARAN

3.1. Rencana Aksi

Berdasarkan hasil survei Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP) yang telah dilakukan, ada beberapa perbaikan yang harus dilakukan. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan rencana aksi yang akan dilakukan oleh Inspektorat untuk memperbaiki kualitas layanannya. Berikut rencana aksi yang telah disusun :

Tabel 2. Rencana aksi perbaikan kualitas layanan APIP

No	Indikator	Rencana Aksi
1	Pemahaman yang memadai terhadap <i>core bisnis</i> di BIG	Sosialisasi proses bisnis BIG kepada seluruh auditor
2	Pengawasan yang bebas campur tangan pimpinan	Penandatanganan pakta integritas pencegahan benturan kepentingan
3	Pelaksanaan pekerjaan lapangan/ cek fisik dengan tepat dan cermat	Pengecekan lapangan dituangkan dalam Berita Acara Pengecekan Fisik ditandatangani auditor dan auditee
4	Tegas dalam penerapan prinsip, nilai dan keputusan	Peningkatan pemahaman terkait peraturan pengawasan
5	Penyampaian laporan hasil pengawasan tepat waktu	Penyusunan SOP pelaporan hasil pengawasan
6	Saran/ rekomendasi dalam laporan hasil pengawasan telah memadai dalam perbaikan sistem dan manajemen	Reviu berjenjang dalam proses pengawasan

5.2. Kendala

Penyusunan Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP) dilakukan dengan penyebaran kuesioner secara online. Sasaran responden terdiri dari pegawai yang menerima layanan APIP. Dalam pelaksanaan survei sampai dengan menganalisa hasil survei kuesioner ini, muncul beberapa kendala internal dalam proses penyusunan Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP), antara lain :

- a) Tidak semua pertanyaan dalam kuesioner dimengerti oleh responden dikarenakan tidak semua pertanyaan terkait dengan kegiatan sehari-hari responden yang berhubungan dengan kegiatan APIP.
- b) Tidak semua responden menanggapi kuesioner online dikarenakan kesibukan di akhir tahun.

Sebagai langkah antisipasi dalam menyelesaikan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Layanan APIP (IKL APIP), maka untuk pelaksanaan survei ditahun depan sebaiknya dilakukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a) Dilakukan evaluasi atas pertanyaan dalam kuesioner, sehingga pertanyaan dapat lebih representatif.
- b) Penyebaran kuesioner dilakukan tidak diakhir tahun.

5.3. Saran

Beberapa saran untuk perbaikan pelayanan APIP dari hasil survei dapat disampaikan sebagai berikut:

- a) APIP BIG agar tetap menjadi unit kerja yang independen dan bebas dari intervensi pihak lain.
- b) Perlu ditingkatkan profesionalisme APIP BIG untuk mendukung sistem pengelolaan anggaran yang lebih transparan dan accountable sesuai dengan rencana program dan kegiatan yang telah ditetapkan.
- c) APIP BIG agar melakukan tindakan-tindakan preventif agar meminimalkan atau meniadakan pelanggaran.
- d) Penambahan personil.
- e) APIP agar terus meningkatkan kompetensinya dalam memahami tugas fungsi APIP dan bisnis proses BIG.
- f) Pengarsipan notulen hasil telaah agar lebih tertata, dapat dengan membuat drive bersama dengan tim perencana agar dapat mengakses data tersebut kapanpun dibutuhkan.

- g) APIP lebih sering melakukan koordinasi dan sharing kasus, agar tidak terjadi perbedaan pandangan antar APIP.
- h) Lebih aktif melakukan pendampingan.
- i) Perlu peraturan atau petunjuk teknis agar standar reuiu antar APIP sama.
- j) Penyederhanaan pertanggungjawaban keuangan.
- k) APIP, BPP dan Biro UK agar dapat menyamakan pendapat terkait koreksi anggaran, ketepatan akun, serta terkait aset.
- l) Sebaiknya APIP juga diikutsertakan dalam evaluasi yang dilaksanakan di tingkat kedeputian secara berkala, misalnya 3 bulan 1 kali agar pendampingan untuk proses penyusunan laporan, misalnya laporan kinerja untuk penilaian akuntabilitas dapat dilaksanakan sejak dini, tidak di akhir tahun.