

2025

LAPORAN SURVEI KEPUASAN AUDITI

700/134/INSPEKTORAT/2025
23 Juli 2025

INSPEKTORAT
PEMERINTAH KABUPATEN SERANG



BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Inspektorat Kabupaten Serang melaksanakan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparatur Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), hal ini dilakukan dalam rangka meningkatkan kinerja APIP Inspektorat Kabupaten Serang agar lebih akuntabel, profesional, transparan dan objektif dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Survei dilakukan ke 29 Kecamatan di Kabupaten Serang yang menjadi obrik pada Kegiatan Pemantauan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan TA. 2024.

Metode yang digunakan dalam pelaksanaan survei ini adalah metode deskriptif yang menggambarkan kondisi saat ini, sedangkan alat ukur yang digunakan adalah kuesioner yang terdiri dari 25 pernyataan dan essay untuk komentar atau saran dari Kecamatan untuk kinerja APIP. Adapun pernyataan didalam kuesioner dibuat sederhana, singkat dan jelas sehingga mudah dipahami oleh responden. Hasil survei disajikan dalam bentuk tabel dan data dianalisa secara univariat.

Survei yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan auditi terhadap kegiatan audit dan kegiatan pengawasan yang dilakukan oleh APIP agar dapat mengidentifikasi kelemahan dari setiap dimensi dalam menjalankan tugas dan fungsi APIP serta untuk kinerja sistem pengawasan internal di Inspektorat Kabupaten serang. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan Kurun Waktu Pemeriksaan, Independensi, Integritas dan Profesionalisme, Penugasan Assurance, Penugasan Consulting, Temuan, Pemanfaatan Hasil Laporan Pengawasan, dan Laporan.



Diharapkan hasil survei ini menjadi salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dan umpan balik APIP Inspektorat Kabupaten Serang dalam melaksanakan tugasnya dan perbaikan survei yang akan datang baik metode maupun teknik serta analisa datanya.

1.2 DASAR PELAKSANAAN

Adapun yang dijadikan sebagai landasan hukum dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang, adalah sebagai berikut :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP).
3. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah.
6. Surat Perintah Inspektur Kabupaten Serang Nomor : 700.1.2/248/SP.Inspektorat/2025.

1.3 TUJUAN DAN MANFAAT SURVEI KEPUASAN

1. TUJUAN SURVEI KEPUASAN

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang, adalah sebagai berikut :

- a. Untuk memperoleh fakta tentang kinerja APIP atas kegiatan pengawasan yang telah dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Serang.
- b. Memperoleh informasi yang aktual dari Auditi dalam rangka untuk meningkatkan mutu pengawasan inspektorat.



- c. Hasil survei dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi unsur Pimpinan Inspektorat Kabupaten Serang dalam pengambilan Keputusan.

2. MANFAAT SURVEI KEPUASAN

Manfaat yang diharapkan dengan dilaksanakannya Kegiatan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang yaitu dapat meningkatkan sinergitas dan harmonisasi antara APIP dan Auditi (Kecamatan di Kabupaten Serang) yang dijadikan sebagai obrik pengawasan, sehingga akan merasakan kehadiran Inspektorat sebagai Institusi Pengawasan di Daerah yang dapat memberikan solusi atas permasalahan yang ada di Kecamatan di wilayah Kabupaten Serang.



BAB II METODE SURVEI KEPUASAN

2.1 PELAKSANA SKM

Survei kepuasan auditi dilakukan secara mandiri dengan membentuk tim pelaksana kegiatan. Tim pelaksana Survei Kepuasan Auditi Inspektorat Kabupaten Serang terdiri dari Penanggung Jawab, Wakil Penanggung Jawab, Ketua Tim dan Anggota. Pada periode survey kali ini, tim pelaksana survei terdiri dari 1 (satu) tim untuk obrik Kecamatan.

Tim melaksanakan Survei Kepuasan Auditi pada Kecamatan Pabuaran, Kecamatan Ciomas, Kecamatan Baros, Kecamatan Padarincang, Kecamatan Anyar, Kecamatan Kramatwatu, Kecamatan Waringinkurung, Kecamatan Mancak, Kecamatan Puloampel dan Kecamatan Bojonegara, Kecamatan Pontang, Kecamatan Tirtayasa, Kecamatan Tanara, Kecamatan Kragilan, Kecamatan Lebakwangi, Kecamatan Careng, Kecamatan Binuang, Kecamatan Kibin, Kecamatan Cinangka, dan Kecamatan Gunung Sari, Kecamatan Petir, Kecamatan Bandung, Kecamatan Pamarayan, Kecamatan Cikeusal, Kecamatan Tunjungteja, Kecamatan Kopo, Kecamatan Jawilan, Kecamatan Cikande dan Kecamatan Ciruas.

2.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Pelaksanaan Survei Kepuasan Auditi menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada Auditi yang telah dilakukan Pemantauan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan Tahun Anggaran 2024. Kuesioner terdiri atas 25 pertanyaan yang memuat 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Terdapat beberapa unsur yang harus dipenuhi dalam Survei Kepuasan Auditi adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrative



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
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
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, Pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.



2.3 LOKASI PENGUMPULAN DATA

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Kecamatan yang telah dilakukan Pemantauan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan Tahun Anggaran 2024. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dalam hal ini Perangkat Kecamatan yang bersangkutan langsung dengan APIP. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 WAKTU DAN SASARAN SURVEI KEPUASAN

Kegiatan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang dilaksanakan selama 15 (Lima Belas) hari kerja mulai dari tanggal 16 Juni s/d 7 Juli 2025 dengan sasaran survei dilakukan pada 29 Kecamatan di Kabupaten Serang.

2.5 PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah kecamatan) dari seluruh kecamatan yang telah dilakukan audit. Populasi penerima layanan Inspektorat Kabupaten Serang sejumlah 29 Kecamatan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 29 Kecamatan.



Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

2.6 CARA PENGHITUNGAN

Secara umum teknik penghitungan dalam kegiatan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan public. Pada Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia dan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Dalam setiap unsur pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk



mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju sampai dengan tidak setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

Tabel 3.1 Bobot Nilai

ALTERNATIF JAWABAN	BOBOT NILAI
Tidak Setuju	1
Kurang Setuju	2
Setuju	3
Sangat Setuju	4

Dalam setiap unsur pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pilihan. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju sampai dengan tidak setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan auditi terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

Nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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



Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI

3.1 JUMLAH RESPONDEN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah keseluruhan responden dalam survei kepuasan auditi yang diperoleh yaitu 29 Kecamatan. Berikut adalah rincian data responden :

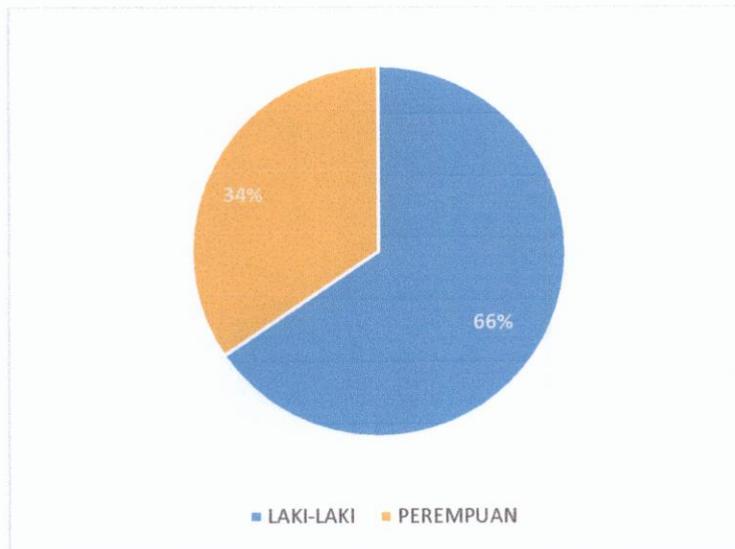
Tabel 3.1
Jumlah Responden Survei Kepuasan Auditi

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	PERSENTASE	JUMLAH
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	66%	19
		PEREMPUAN	34%	10
2	PENDIDIKAN	S-1	66%	19
		S-2	34%	10
3	JABATAN	Eselon III	41%	12
		Eselon IV	34%	10
		Bendahara	3%	1
		Lainnya	21%	6

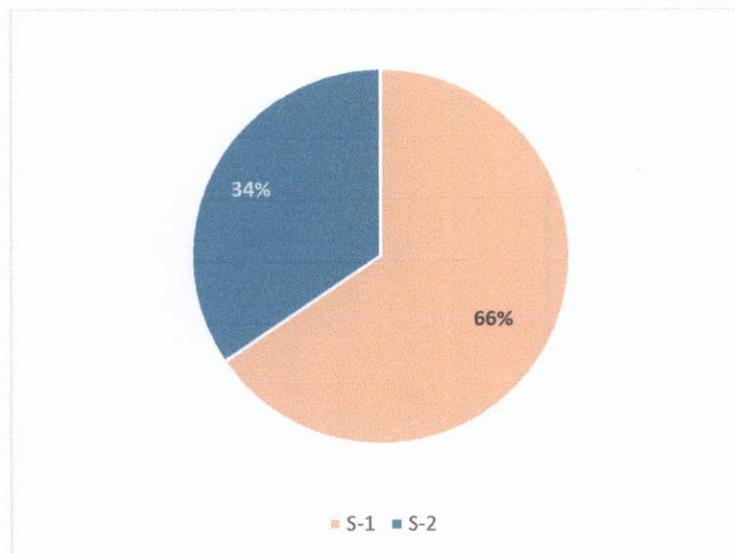
Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Grafik 3.1.1 Jenis Kelamin Responden

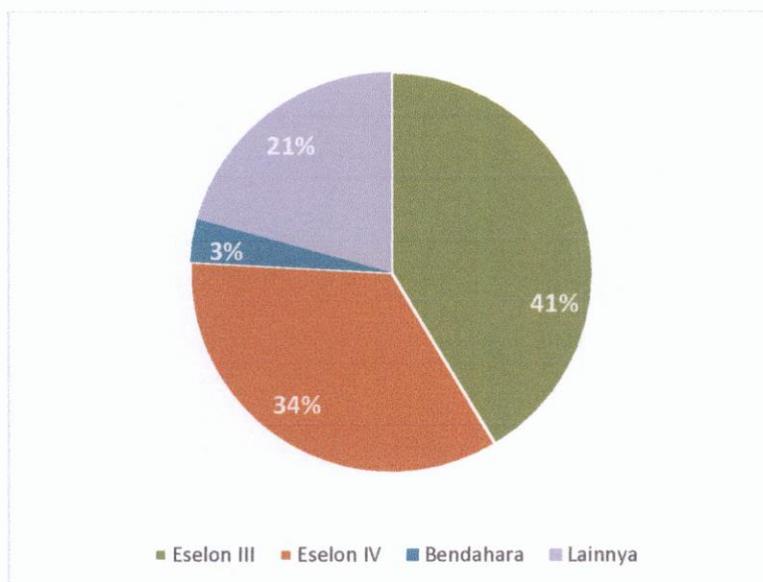


Grafik 3.1.2 Pendidikan Responden





Grafik 3.1.3 Jabatan Responden



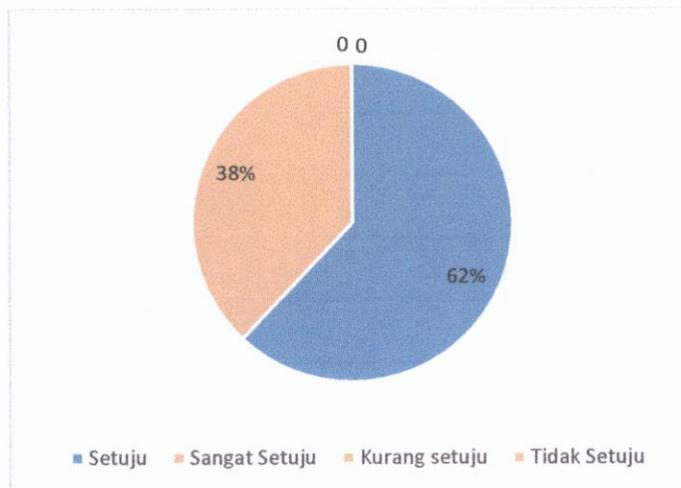
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pengolahan data SKM dilakukan dengan menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Unsur Persyaratan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Persyaratan menunjukkan hasil 100 % responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa kelengkapan persyaratan untuk pelayanan pada Inspektorat sudah sesuai.

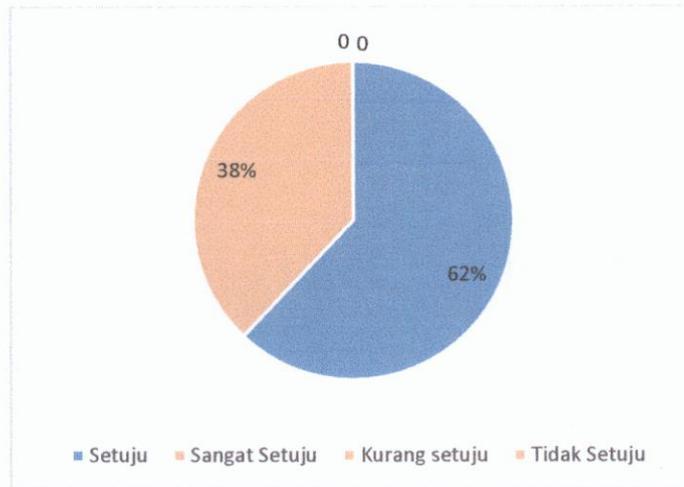
Jumlah Soal		1	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	29	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	11	59%
2	Setuju	3	18	41%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			29	100%



2. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Sistem, Mekanisme, dan Prosedur menunjukkan hasil 100 % responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa Sistem, Mekanisme, dan Prosedur untuk pelayanan pada Inspektorat sudah sesuai.

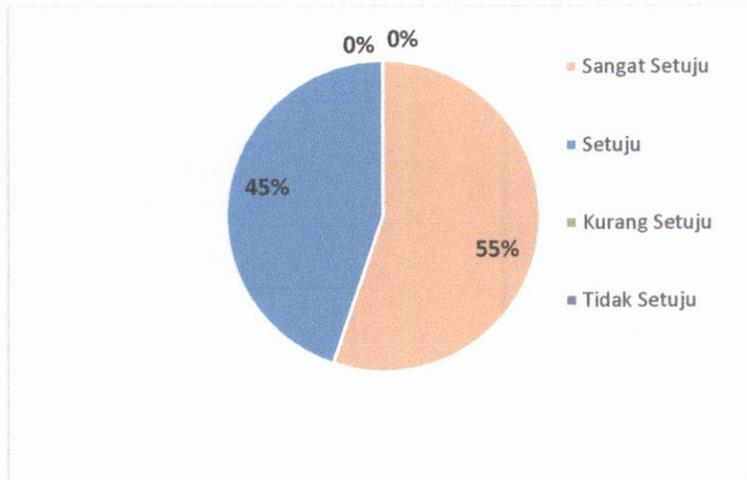
Jumlah Soal		1	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	29	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	11	38%
2	Setuju	3	18	62%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			29	100%



3. Unsur Waktu Penyelesaian

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Waktu Penyelesaian menunjukkan hasil 100 % responden menyatakan sangat setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Inspektorat sudah dilaksanakan tepat waktu.

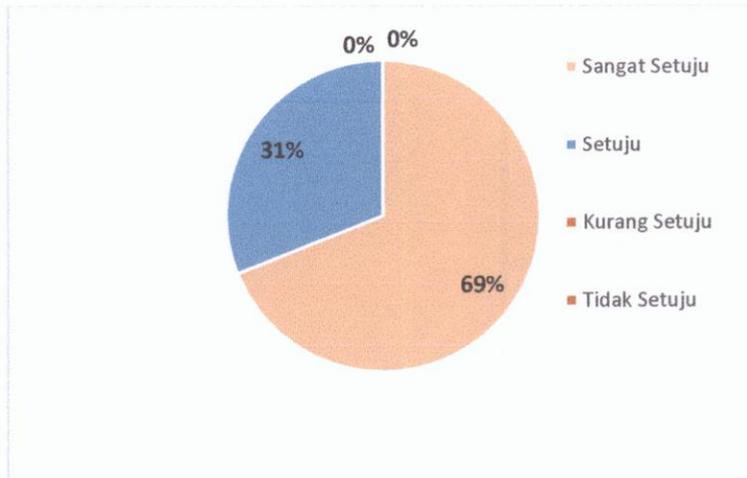
Jumlah Soal		2	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	58	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	32	55%
2	Setuju	3	26	45%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			58	100%



4. Unsur Biaya/Tarif

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Biaya menunjukkan hasil 100 % responden menyatakan sangat setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa dalam melaksanakan pelayanan pada Inspektorat tidak dipungut biaya.

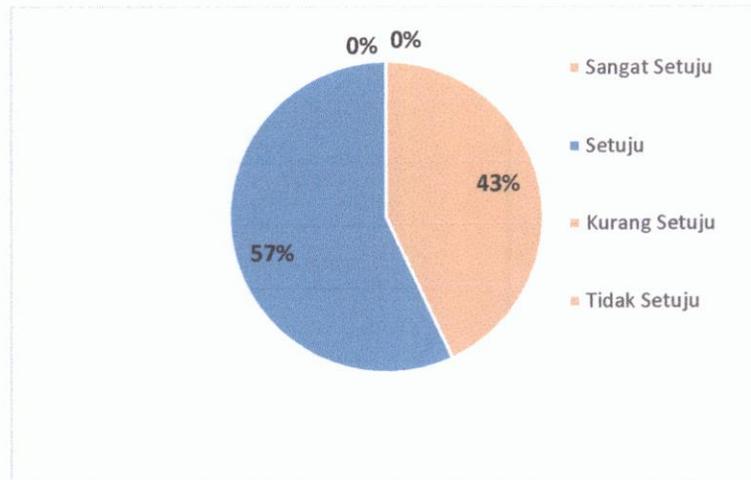
Jumlah Soal		1	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	29	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	20	69%
2	Setuju	3	9	31%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			29	100%



5. Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Produk Spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan hasil 100% responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa Produk Spesifikasi jenis pelayanan pada Inspektorat sudah sesuai.

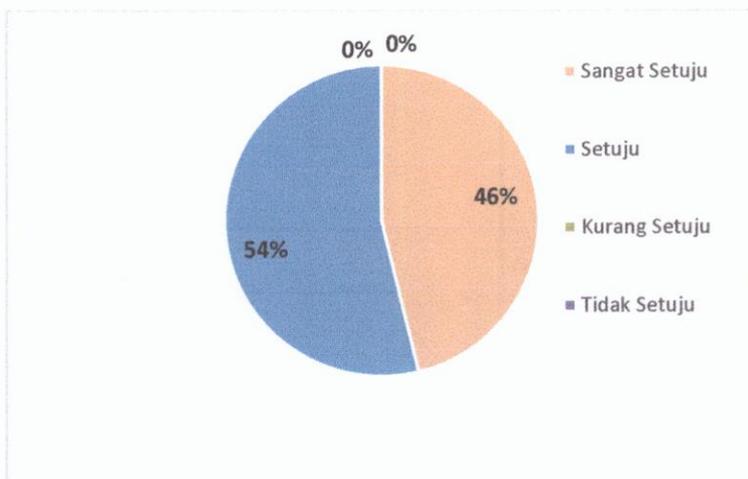
Jumlah Soal		8	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	232	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	100	43%
2	Setuju	3	132	57%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			232	100%



6. Unsur Kompetensi pelaksana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Kompetensi pelaksana menunjukkan hasil 99,65% responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Inspektorat sudah dilaksanakan oleh pegawai sesuai dengan kompetensinya.

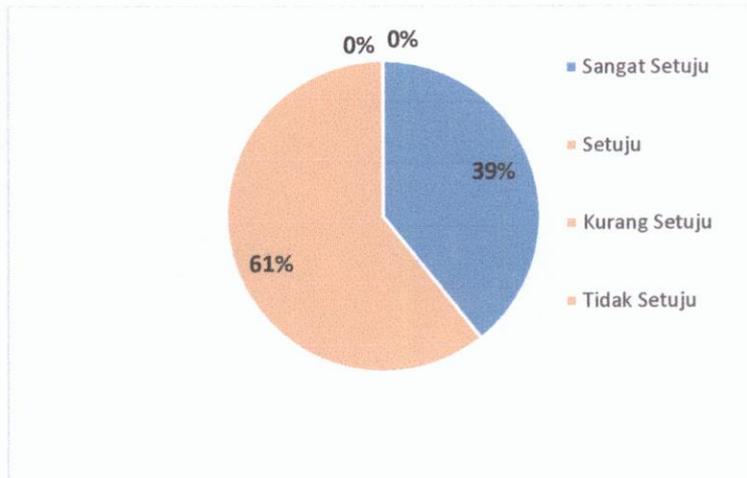
Jumlah Soal		5	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	145	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	67	46%
2	Setuju	3	78	54%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			145	100%



7. Unsur Perilaku pelaksana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator perilaku pelaksana menunjukkan hasil 100% responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa pegawai Inspektorat dalam melaksanakan pelayanan telah menunjukkan perilaku yang baik.

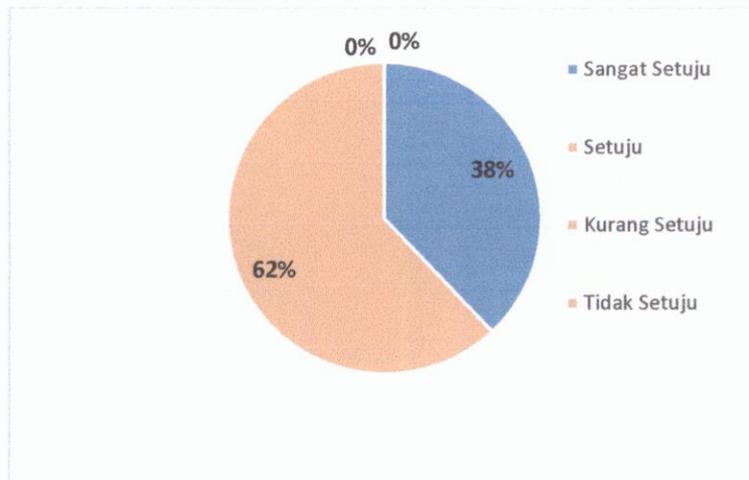
Jumlah Soal		5	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	145	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	57	39%
2	Setuju	3	88	61%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			145	100%



8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menunjukkan hasil 100% responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan telah diterima dan ditangani dengan baik oleh Inspektorat.

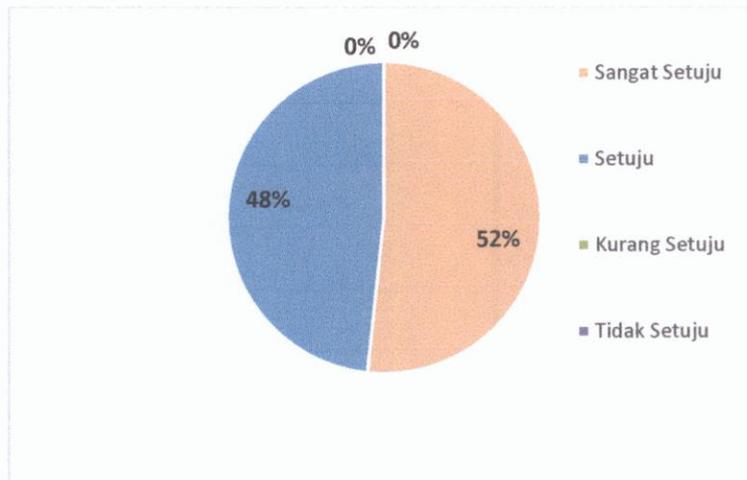
Jumlah Soal		1	Total Jawaban	
Jumlah Responden		28	29	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	11	38%
2	Setuju	3	18	62%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			29	100%



9. Unsur Sarana dan Prasarana

Dari rentang jawaban hasil persepsi responden pada Indikator Sarana dan Prasarana menunjukkan hasil 100% responden menyatakan setuju, berarti dapat disimpulkan bahwa dalam menjalankan layanan telah didukung dengan Sarana dan Prasarana yang memadai.

Jumlah Soal		1	Total Jawaban	
Jumlah Responden		29	29	
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			Nilai	%
1	Sangat Setuju	4	15	52%
2	Setuju	3	14	48%
3	Kurang Setuju	2	0	0%
4	Tidak Setuju	1	0	0%
Jumlah			29	100%



Tabel 3.2
Olah Data Hasil Survei Per Unsur

No	Nama Responden	Nilai Unsur								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	Nilai Rata Rata	3,379	3,379	3,552	3,690	3,431	3,462	3,393	3,379	3,517
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,372	0,372	0,391	0,406	0,377	0,381	0,373	0,372	0,387
IKM Unit Pelayanan										
Mutu Pelayanan										
		3,43								
		85,75								
		B (Baik)								

Tabel 3.3
Detail Nilai SKM Per Unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
U1	Persyaratan	84,48	B
U2	Prosedur	84,48	B
U3	Waktu Pelayanan	88,79	A
U4	Biaya/Tarif	92,24	A
U5	Produk Layanan	85,78	B
U6	Kompetensi Pelaksana	86,55	B
U7	Perilaku Pelaksana	84,83	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	84,48	B
U9	Sarana dan Prasarana	87,93	B
IKM UNIT LAYANAN		85,75	



BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelaksanaan Kegiatan Pemantauan Kegiatan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan TA 2024 oleh APIP Inspektorat Kabupaten Serang secara umum mencerminkan kualitas yang Baik dengan IKM 3,43 (85,75%).
2. Unsur dengan nilai terendah yaitu unsur Persyaratan dengan nilai 3,379 (84,48%), Unsur Prosedur dengan nilai 3,379 (84,48%) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,379 (84,48%).
3. Sedangkan unsur dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif dengan nilai 3,690 (92,24%).

Berdasarkan hasil rekapitulasi komentar, saran dan kritik yang masuk pada pelaksanaan survei kepuasan auditi, secara keseluruhan Auditi mengapresiasi kinerja APIP yang sudah baik seperti contoh komentar berikut :

1. “Pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh APIP Inspektorat kab. Serang sudah baik terutama dalam koordinasi dan pengawasannya”
2. APIP mampu menjalankan fungsi dan tugasnya dalam memberikan arahan dan bimbingan dalam melaksanakan pekerjaan.
3. Peran pengawasan dan pendampingan pada kecamatan terhadap kinerja yang dilakukan APIP, sangat penting untuk membantu kinerja pegawai terhadap kegiatan yang dikelola kecamatan.
4. Kinerja APIP kab. Serang sudah sangat baik dan pengawasan yang dilakukan terhadap OPD diadakan per periodik triwulanan.

Selain itu juga diperoleh beberapa masukan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. “Pemberitahuan pengawasan agar tidak mendadak agar pihak OPD dapat



melakukan persiapan”

2. APIP di harapkan Lebih responsif ketika diminta bimbingan dan konsultasi
3. Pengawasan yang dilakukan oleh APIP diharapkan dapat memberikan bimbingan dan pengawsan terhadap temuan pengadaan
4. APIP di harapkan mengkoordinasikan format-format yang baku hingga membantu pengerjaan yang di data dan yang diminta.



BAB V KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Auditi dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Pelaksanaan Kegiatan Pemantauan Kegiatan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan TA 2024 oleh APIP Inspektorat Kabupaten Serang secara umum mencerminkan kualitas yang Baik dengan IKM 3,404 (85,75%). dengan nilai indeks konversi tertinggi pada Biaya/Tarif dengan nilai 3,690 (92,24%). sedangkan dengan nilai terendah terdapat pada 3 unsur yaitu Persyaratan dengan nilai indeks konvensi 3,379 (84,48%), Unsur Prosedur dengan nilai indeks konvensi 3,379 (84,48%) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai indeks konvensi 3,379 (84,48%).

- b. Berdasarkan nilai indeks konversi dan Kritik & Saran dari *Auditee* maka Perlu adanya peningkatan pada :
 1. Unsur penanganan pengaduan, APIP di harapkan Lebih responsif ketika diminta bimbingan dan konsultasi serta dapat memberikan arahan terhadap temuan pengadaan
 2. unsur persyaratan, yaitu untuk Surat Pemberitahuan diberikan sebelum pelaksanaan Pengawasan, tidak terlalu dekat dengan hari pelaksanaan pemeriksaan.
 3. Unsur Prosedur, APIP di harapkan mengkoordinasikan format-format yang baku hingga membantu pengerjaan yang di data dan yang diminta.
 4. Kritik dan Saran dijadikan sebagai bahan perbaikan dalam meningkatkan kinerja APIP di Inspektorat Kabupaten Serang.



**BAB V
PENUTUP**

Demikian Laporan Survei Kepuasan Auditi terhadap Kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Kabupaten Serang pada Kegiatan Pemantauan Kegiatan Cash dan Stock Opname Barang Persediaan TA 2024.

Serang, 28 Juli 2025

**INSPEKTUR
KABUPATEN SERANG**



Drs. RUDY SUHARTANTO, M.Si
NIP. 19670612 198603 1 003



Tim Survei

1.	Ir. Yani Setyamaulida	Wakil Penanggung Jawab	
2.	Makawiyah, S.Ag., M.Si	Ketua Tim	
3.	Mamar Komaruudin, S.E	Anggota	
4.	Wisnu Bagus K, S.E.,M.Si	Anggota	
5.	Drs. H.Dody Sjaidiman	Anggota	
6.	Noviyanti, S.Kom	Anggota	
7.	Acih, S.Farm., APT	Anggota	
8.	Inyje Sugiastuti, S.AP	Anggota	
9.	Indria Fitri Afiyana, S.E	Anggota	
10.	Siti Azizah, S.Psi	Anggota	
11.	Abdul Adhiem Jundu Robbi, S.Kom	Anggota	
12.	Irma Yulianti, S.E	Anggota	
13.	Hardiansyah, S.Sos	Anggota	
14.	Lukmanul Hakim, S.E	Anggota	
15.	Wendy Dwi Putra L Tobing	Anggota	



LEMBAR KUISIONER SURVEI KEPUASAN AUDITI INSPEKTORAT

		PEMERINTAH KABUPATEN SERANG			
		INSPEKTORAT			
		Jl. DIPONEGORO NOMOR 1 TELP. 200816 SERANG			
SURVEI KEPUASAN AUDITI TERHADAP KINERJA APARAT PENGAWASAN INTERN PEMERINTAH (APIP) KABUPATEN SERANG					
<p>Kami mengucapkan terima kasih karena Bapak/Ibu berkenan menjadi responden dalam survei ini. Dalam rangka peningkatan kinerja Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), saat ini Inspektorat Kabupaten Serang melakukan survei persepsi kepuasan perangkat daerah terhadap APIP, dan diharapkan kesediaan Bapak/Ibu agar dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja APIP Kabupaten Serang.</p> <p>Kuesioner ini disusun sebagai media penyampaian informasi dari Bapak/Ibu, yang terdiri dari 25 (dua puluh lima) pertanyaan, dan kolom saran/perbaikan untuk APIP Kabupaten Serang.</p> <p>Mohon setiap pernyataan diberi penilaian dengan benar dan jujur, dan Kami menjamin kerahasiaan atas informasi dan penilaian yang Bapak/Ibu sampaikan.</p>					
A. Data Umum Responden					
Nama :					
NIP :					
Jenis Kelamin : Usia :					
Pendidikan :					
Jabatan : (1) Eselon II, (2) Eselon III, (3) Eselon IV, (4) Lainnya(Sebutkan)					
Unit Kerja :					
Jenis Pengawasan :					
B. Petunjuk Pengisian Kuesioner					
<p>Penilaian atas pernyataan yang diajukan dengan memberikan tanda "X" pada salah satu kolom yang telah disediakan dengan skala 1,2,3 dan 4, sesuai dengan pilihan. <i>Skala 1= Tidak Setuju, 2= Kurang Setuju, 3= Setuju dan 4= Sangat Setuju</i></p>					
C. Pernyataan atas "Persepsi Kepuasan Perangkat Daerah terhadap APIP Kabupaten Serang"					
NO	PERTANYAAN	PENILAIAN			
		Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
KURUN WAKTU PEMERIKSAAN					
1	Surat pemberitahuan diberikan sebelum pelaksanaan Pengawasan?				
2	Waktu pelaksanaan pengawasan sesuai dengan surat pemberitahuan?				



**PEMERINTAH KABUPATEN SERANG
INSPEKTORAT**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN AUDITI

INDEPENDENSI APIP				
3	Bersikap dan berperilaku etis terhadap Auditee (Sikap, Perkataan maupun tindakan) ?			
4	Pengawasan bebas dari kepentingan pribadi maupun pihak lain atau conflict of interest ?			
5	Tidak membebankan biaya dan tidak meminta hadiah atau imbalan dari Perangkat Daerah dalam pelaksanaan Pengawasan ?			
INTEGRITAS DAN PROFESIONALISME APIP				
6	Bersikap tegas dalam menerapkan prinsip, nilai dan keputusan ?			
7	Dilengkapi dengan prasarana (anggaran, peralatan dan lain-lain) yang cukup dalam menjalankan penugasan sehingga tidak membebani Perangkat Daerah ?			
8	Bersikap jujur dan tetap menjaga kerahasiaan data informasi Perangkat Daerah ?			
9	Taat pada peraturan-peraturan yang berlaku dalam melakukan kegiatan penugasannya ?			
10	Mendokumentasikan dengan baik tindak lanjut hasil pengawasan ?			
11	Pelayanan dapat diakses secara mudah oleh Perangkat Daerah ?			
12	Kegiatan pengawasan yang dilakukan dapat memberikan nilai tambah bagi peningkatan kinerja Perangkat Daerah ?			
PENUGASAN ASSURANCE APIP				
13	Bersikap sebagai konsultan (melakukan pembinaan, menjawab pertanyaan-pertanyaan dan memberikan arahan) terhadap peningkatan pencapaian tujuan Perangkat Daerah ?			
14	Menjelaskan prosedur atau mekanisme pengawasan yang akan dilaksanakan?			
PENUGASAN CONSULTING APIP				
15	Mampu memberikan arahan atas permasalahan Perangkat Daerah dengan cepat, tepat dan akurat ?			
16	Memiliki kemampuan untuk memberikan solusi atas masalah yang dihadapi Perangkat Daerah terkait dengan penugasan ?			
17	Dapat memberikan rasa nyaman dalam bermitra dengan Perangkat Daerah ?			
18	Pimpinan Inspektorat menanggapi dengan cepat (kurang dari 4 minggu) permintaan pengawasan yang dikirimkan oleh Perangkat Daerah ?			
19	Simpulan hasil penugasan pengawasan didasarkan pada argumentasi dan bukti pendukung yang cukup, valid dan akurat ?			
TEMUAN APIP				
20	Bertindak objektif dalam menentukan temuan hasil pengawasan ?			
21	Temuan membantu Perangkat Daerah meningkatkan efektifitas, ekonomis, dan efisiensi dalam operasional organisasi ?			
22	Dapat mengungkapkan temuan secara jelas dalam laporan ?			
PEMANFAATAN HASIL LAPORAN PENGAWASAN APIP				
23	Laporan Hasil Pengawasan digunakan oleh OPD dalam rangka meningkatkan pertanggungjawaban, penganggaran dan kegiatan ?			
LAPORAN APIP				
24	Laporan hasil pengawasan berisikan informasi yang akurat dan disajikan dengan ringkas dan jelas ?			
25	Laporan hasil pengawasan disampaikan tepat waktu ?			

TABEL NILAI SKM PER UNSUR

No	Nama Responden	Nilai Unsur								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	Kecamatan Kragilan	3	3	3,5	3	3,375	3,4	3,2	3	3
2	Kecamatan Cikande	3	4	4	4	3,75	4	4	4	4
3	Kecamatan Jawilan	3	3	3,5	3	3	3	3	3	3
4	Kecamatan Lobak Wangi	4	4	4	4	3,875	4	3,8	4	4
5	Kecamatan Kopo	4	4	4	4	3,875	4	4	3	4
6	Kecamatan Patungrayan	3	3	3	4	3	3,4	3,4	3	4
7	Kecamatan Bandung	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	Kecamatan Cikarsai	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Kecamatan Ciusis	3	4	4	4	4	4	3,8	4	4
10	Kecamatan Pongang	3	3	3	3	3	3	3,2	3	4
11	Kecamatan Tirupata	4	3	4	4	3,625	3,8	4	4	4
12	Kecamatan Tanara	3	4	4	4	3,875	4	3,8	4	4
13	Kecamatan Binuang	4	4	4	4	4	3,8	3,8	3	4
14	Kecamatan Carenang	4	4	3,5	4	3,625	4	3,8	4	4
15	Kecamatan Kibin	4	3	3,5	3	3	3	3	3	3
16	Kecamatan Pulo Ampel	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	Kecamatan Bojonegara	4	4	4	4	3,25	3,6	3,4	4	3
18	Kecamatan Kramatwatu	3	3	4	4	3,375	3,6	3,2	3	3
19	Kecamatan Waringinkurung	3	3	4	4	3,375	3,6	3	3	3
20	Kecamatan Petir	4	3	4	4	3,625	3,6	3,6	4	4
21	Kecamatan Tunjung Teja	3	3	3	4	3	3	3	3	3
22	Kecamatan Gunungsari	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	Kecamatan Mancak	3	3	3	4	3,25	3,4	3,2	3	4
24	Kecamatan Anyar	4	3	3,5	4	3,375	3,2	3	3	4
25	Kecamatan Cinangka	3	3	3	4	3,625	3,2	3,2	3	3
26	Kecamatan Padarincang	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	Kecamatan Ciomas	4	4	3,5	4	3,875	3,4	3,8	4	4
28	Kecamatan Pabuaran	3	4	3,5	4	3,25	3,2	3	3	3
29	Kecamatan Baros	3	3	3,5	3	3,5	3,2	3,2	4	3
	Nilai Rata Rata	3,379	3,379	3,552	3,690	3,431	3,462	3,393	3,379	3,517
	Nilai Rata-Rata Tertimbang	0,372	0,372	0,391	0,406	0,377	0,381	0,373	0,372	0,387



DOKUMENTASI KEGIATAN SURVEI KEPUASAN AUDITI TERHADAP
KINERJA APIP







24 Jun 2025 11:41:35
Kecamatan Kopo
Kabupaten Serang
Banten
Altitude:49.7m
#Hakim



Kecamatan Ciruas, Banten, Indonesia
W75g+h56, Lebakwangi, Kec. Ciruas, Kabupaten Serang,
Banten, Indonesia, Kecamatan Ciruas, Banten, Indonesia
Lat: -6.25106° Long: 106.275389°
25/06/2025 12:59 PM GMT +07:00



24 Jun 2025 at 10:13:41
Jalan Naya, Cibendang Panarayan,
Kabupaten Serang,
Banten
Indonesia

