

RINGKASAN

Proses Survei Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Malang. Aizah Nurrohmah NIM D42191895, Tahun 2023, Akuntansi Sektor Publik, Manajemen Agribisnis, Politeknik Negeri Jember. Yanto Hariadi S.E. (Pembimbing Lapangan), dan Arisona Ahmad, S.E., M.S.A. Ak. (Dosen Pembimbing Magang).

Laporan magang ini dibuat untuk menjelaskan mengenai gambaran hasil pekerjaan yang sudah dilakukan selama magang berlangsung dengan magang yang dilakukan di Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Malang selama 700 jam atau setara 4 bulan pada tanggal 5 September sampai dengan 31 Desember 2022.

Selama pelaksanaan magang penulis ditempatkan pada seksi kepatuhan internal. Seksi kepatuhan internal mempunyai tugas melakukan pemantauan pengendalian intern, pengelolaan kinerja, pengelolaan risiko, kepatuhan terhadap kode etik dan disiplin, dan tindak lanjut hasil pengawasan, serta perumusan rekomendasi perbaikan proses bisnis. Secara kasat mata, seluruh tugas yang diemban Seksi kepatuhan internal dirancang dan dibangun untuk membenahi intern organisasi.

Selama menjalankan kegiatan magang, banyak tugas yang diperoleh dari seksi kepatuhan internal. Salah satunya yaitu survei kepuasan pengguna layanan. Survei ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner terhadap stakeholder pengguna jasa layanan. Dengan adanya survei ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja penyelenggara pelayanan publik, sebagai bahan evaluasi dan langkah perbaikan pelayanan kedepan juga sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Bagi masyarakat, hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan KPKNL Malang.

Melalui pengalaman ini sangat berguna bagi penulis, dimana penulis dapat menerapkan serta memperoleh ilmu baru yang nantinya bisa dijadikan bekal untuk dunia kerja yang akan ditempuh.