



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI LAMPUNG

Jalan Cut Mutia Nomor 23 A, Gulak Galik, Bandar Lampung - 35214; Telepon (0721) 487423
Email: kanwildjpb.lampung@kemenkeu.go.id; Situs: <https://djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/lampung/id/>

LAPORAN
TENTANG
SURVEI KEPUASAN SATKER TERHADAP LAYANAN KANWIL DJPB PROVINSI LAMPUNG
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2023

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung kepada satuan kerja, perlu dilakukan perbaikan pelayanan secara terus menerus sehingga mencapai kualitas yang diharapkan. Oleh karena itu, perlu dilaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan kepada satuan kerja sebagai pengguna layanan melalui Survei kepuasan masyarakat yang disusun sesuai dengan pedoman penyelenggaraan Survei kepuasan masyarakat bagi unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Keuangan.

2. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dibuatnya laporan ini adalah sebagai bentuk pertanggungjawaban terhadap pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung periode Semester I Tahun 2023. Selain itu, Survei tersebut juga bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan dan langkah perbaikan layanan ke depan, serta sebagai umpan balik dalam perbaikan layanan. Bagi pengguna layanan, hasil pengukuran kepuasan masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

3. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup pembuatan laporan ini dibatasi pada Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap petugas satker selaku pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung periode Semester I Tahun 2023.

4. Dasar

Dasar hukum yang digunakan dalam pembuatan laporan ini adalah:

- ✚ Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ✚ Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- ✚ Keputusan Menteri Keuangan Nomor KMK-1329/KMK.01/2015 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- ✚ Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor ND-1419/PB.1/2022 tanggal 13 April 2022 Hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Wilayah DJPb dan KPPN
- ✚ Surat Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung Nomor S-978/WPB.08/2023 tanggal 22 Mei 2023 Hal Pelaksanaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I Tahun 2023 pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung

B. Kegiatan yang Dilaksanakan

1. Ketentuan Umum

Kementerian Keuangan menempati posisi strategis dalam roda pemerintahan karena hampir seluruh aspek perekonomian negara berhubungan langsung dengan kebijakan yang dikeluarkan oleh Kementerian Keuangan. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kementerian Keuangan didukung oleh unit-unit organisasi baik di tingkat pusat maupun daerah. Tugas Kementerian Keuangan tersebut diarahkan untuk melayani secara langsung maupun tidak langsung pemangku kepentingan/masyarakat/*stakeholders* sebagai pelaksanaan pelayanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Kementerian Keuangan sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang telah dilakukan seringkali belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial sehingga memberikan *branding* buruk terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan publik. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, Kanwil DJPb Provinsi Lampung selaku instansi vertikal di daerah wajib menyelenggarakan pelayanan di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai dengan ketentuan yang ada dan secara berkala melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur Survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun unsur-unsur Survei kepuasan masyarakat sekurang-kurangnya meliputi:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang diperlukan dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Persyaratan dapat berupa kelengkapan dokumen, barang, dan jasa tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Prosedur berisi tentang tahapan kegiatan yang harus dilakukan atau dilalui dalam sistem dan proses penyelenggaraan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan yang diberikan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, termasuk di dalamnya adalah penetapan “tidak dipungut biaya” atau “biaya Rp 0” terhadap setiap jenis pelayanan yang diberikan.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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 yang dapat berupa penyediaan atau pengadaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna jasa.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

3. Tahapan Pelaksanaan Survei

a. Perencanaan

- 1) Penyelenggara pelayanan publik menentukan tujuan dari Survei yang akan dilakukan dan untuk siapa data akan disajikan.
- 2) Penetapan penyelenggara Survei
Survei dapat dilaksanakan sendiri maupun oleh pihak lain secara independen atau swakelola. Untuk Survei IKM Semester I Tahun 2023 lingkup Kanwil DJPb Provinsi Lampung dilaksanakan secara mandiri.
- 3) Penetapan responden, lokasi, dan waktu pengumpulan bahan
Responden ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah kerja dengan memperhatikan tingkat keterwakilan jumlah sampel terhadap populasi melalui sistem pemilihan secara acak. Jumlah responden mencapai 188 orang yang mewakili 188 satker dari total 460 satuan kerja mitra pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung. Survei dilakukan dengan sistem pengisian kuesioner secara *online* melalui tautan <http://bit.ly/SurveyKepuasanLayananPPA1> mulai tanggal 23 Mei 2023 s.d 31 Mei 2023.
- 4) Penentuan Teknik survei
Survei IKM Semester I Tahun 2023 lingkup Kanwil DJPb Provinsi Lampung dilaksanakan dengan metode pengisian secara mandiri kuesioner *online* oleh petugas satker.

b. Pelaksanaan

- ✚ Sebelum pelaksanaan, terlebih dahulu diadakan pengarahan mengenai teknis pelaksanaan Survei kepada para petugas Survei.
- ✚ Untuk memastikan validitas instrumen Survei, dapat dilakukan pengecekan terlebih dahulu dan perbaikan yang diperlukan sehingga dapat dipastikan bahwa kuesioner yang akan digunakan telah siap dan layak.
- ✚ Penyebaran informasi pelaksanaan Survei melalui surat elektronik yang dikirimkan melalui email ataupun grup WhatsApp ke satker di Lingkup Kanwil DJPb Provinsi Lampung.
- ✚ Pelaksanaan pengumpulan data Survei.

c. Pengolahan

- ✚ Rekapitulasi data Survei dilakukan sebelum dilaksanakan pengolahan untuk memastikan kelengkapan Survei yang akan dilaksanakan.
- ✚ Pengolahan hasil Survei menggunakan *Customer Satisfaction Index (CSI)/ Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)*.
- ✚ Pengolahan data dan analisa data dilakukan dengan memperhatikan kaidah-kaidah metode penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam proses ini, kerahasiaan responden harus selalu dijaga.

d. Penyajian

- ✚ Hasil Survei kepuasan masyarakat disajikan dalam bentuk kuantitatif.
- ✚ Laporan hasil Survei kepuasan masyarakat berupa hasil pengolahan data dan analisa data yang siap untuk dipublikasikan kepada masyarakat melalui berbagai media.

C. Hasil yang Dicapai

Hasil yang dicapai dari pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung periode Semester I Tahun 2023 yang dimulai pada tanggal 23 Mei 2023 sampai dengan tanggal 31 Mei 2023 dengan metode *online* adalah mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik atas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung kepada seluruh pengguna layanan pada semester I Tahun 2023 yang diolah menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang digunakan terdiri dari 10 komponen utama, yaitu:

1. Keterbukaan dan kemudahan akses informasi
2. Informasi Layanan
3. Akses terhadap layanan
4. Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan
5. Sikap Pegawai
6. Kemampuan dan keterampilan pegawai
7. *E-Service -Efficiency-Ease Of Use, Accessibility*
8. *E-Service-Reliability*
9. *E-Service Customer support*
10. *E-Service-Security*

Survei kepuasan pengguna layanan yang menggunakan IKM ini dapat membandingkan tingkat kepentingan yang mulai dari **1 (tidak penting) hingga 5 (sangat penting)** dan tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan dengan indeks yang mulai dari **1 (tidak puas) hingga 5 (sangat puas)**. Dari hasil Survei yang dilakukan kepada **188 Responden** tersebut, didapatkan hasil sebagai berikut:

No.	Kinerja Layanan	Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1.	Keterbukaan dan kemudahan akses informasi	4,81	4,76
2.	Informasi Layanan	4,81	4,76
3.	Akses terhadap layanan	4,80	4,78
4.	Kesesuaian prosedur dengan ketentuan yang ditetapkan	4,81	4,77

5.	Sikap Pegawai	4,84	4,79
6.	Kemampuan dan keterampilan pegawai	4,85	4,78
7.	<i>E-Service-Efficiency-Ease Of Use, Accessibility</i>	4,81	4,75
8.	<i>E-Service-Reliability</i>	4,80	4,73
9.	<i>E-Service Customer support</i>	4,81	4,77
10.	<i>E-Service-Security</i>	4,81	4,79
	Customer Satisfaction Index (Average Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kepuasan)	4,79	
	Konversi skala 5 (CSI *5/100)	95,83	

Secara umum, pelaksanaan Survei kepuasan pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung pada semester I Tahun 2023 berjalan dengan baik. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan kepada Kanwil DJPb Provinsi Lampung mencapai **95,83% atau 0,95 (sangat puas)** dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar **4,79 (sangat puas)**.

Hal ini menunjukkan bahwa satker lingkup pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung. Seluruh indikator kinerja layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung juga menunjukkan indeks kepuasan yang sangat baik dengan indeks tertinggi berasal dari Sikap Pegawai dan *E-Service-Security* senilai 4,79. Sementara itu, indeks kepuasan terendah berasal dari Layanan *E-Service-Reliability* dengan indeks 4,73. Hal ini menunjukkan bahwa layanan revisi merupakan layanan unggulan Kanwil DJPb Provinsi Lampung yang harus selalu ditingkatkan kualitas layanannya dengan beberapa rekomendasi agar interpersonal skill pegawai dalam berkomunikasi dapat ditingkatkan, serta agar sarana Layanan Pengaduan dapat diinformasikan secara massif dan mudah diakses.

Oleh sebab itu, diperlukan kerja keras dari seluruh pegawai Kanwil DJPb Provinsi Lampung, utamanya Bidang Pembinaan Pelaksanaan Anggaran I untuk menjaga kualitas layanan yang diberikan kepada para petugas satker. Tingkat kepentingan yang tinggi tersebut juga diimbangi dengan tingkat kepuasan yang tinggi pula sehingga dari Survei tersebut dapat diketahui bahwa para petugas satker selaku pengguna layanan sudah sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung.

D. Simpulan dan Saran

Secara umum pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung Semester I Tahun 2023 sudah berjalan dengan baik. Survei dilaksanakan pada tanggal 23 Mei 2023 sampai dengan tanggal 31 Mei 2023 dengan responden petugas satker di lingkup Kanwil DJPb Provinsi Lampung selaku pengguna layanan. Survei tersebut dilaksanakan dengan metode pengisian kuesioner secara *online* oleh petugas satker atas layanan yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung berupa layanan revisi DIPA. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas pelayanan yang diberikan kepada Kanwil DJPb Provinsi Lampung mencapai **95,83% atau 0,95 (sangat puas)** dengan tingkat kepuasan rata-rata sebesar **4,79 (sangat puas)**.

Atas hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung Semester I Tahun 2023, diharapkan seluruh pegawai Kanwil DJPb Provinsi Lampung dapat mempertahankan kualitas layanan yang telah diberikan selama ini. Hasil Survei tersebut juga diharapkan menjadi bahan evaluasi untuk selalu meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada para pengguna layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung.

E. Penutup

Demikianlah Laporan Tentang pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung Semester I Tahun 2023 ini dibuat. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berperan aktif dalam kegiatan ini sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung Semester I Tahun 2023 dapat berjalan dengan sukses dan lancar.

Dibuat di Bandar Lampung
pada tanggal Juni 2023
Kepala Bidang Pembinaan Pelaksanaan Anggaran I



Ditandatangani secara elektronik
Puji Supriyanti

