



KEMENTERIAN KEUANGAN
REPUBLIK INDONESIA



LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan

TRIWULAN IV TAHUN 2025





DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksanaan SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV.....	7
ANALISIS HASIL SKM.....	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
BAB V.....	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN.....	13
1. Kuesioner.....	13
2. Hasil Olah Data SKM.....	13
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	32
4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.....	37
5. Monitoring Tindak Lanjut Hasil SKM.....	47



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.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik yang berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017. Hasil SKM diharapkan dapat memberikan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Metode pengukuran dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat/pengguna layanan sehingga didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 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.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan adalah pejabat dan pegawai Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan yaitu:

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Selain 9 (Sembilan) unsur tersebut, kuesioner juga mencakup penilaian terhadap layanan berbasis media daring dengan pengukuran unsur **E-Service**. E-Service merupakan pelayanan berbasis media daring yang mencakup interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs/aplikasi, privasi dan keamanan data.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 1 tahun pada tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 12 (dua belas) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	28 Pebruari – 31 Maret 2025	19
2.	Pengumpulan Data	1 April – 22 Desember 2025	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Januari – 16 Januari 2026	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	17 – 20 Januari 2026	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 248 (dua ratus empat puluh delapan) orang. Selanjutnya, responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden SKM adalah 101 (serratus satu) orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 159 (serratus lima puluh sembilan) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

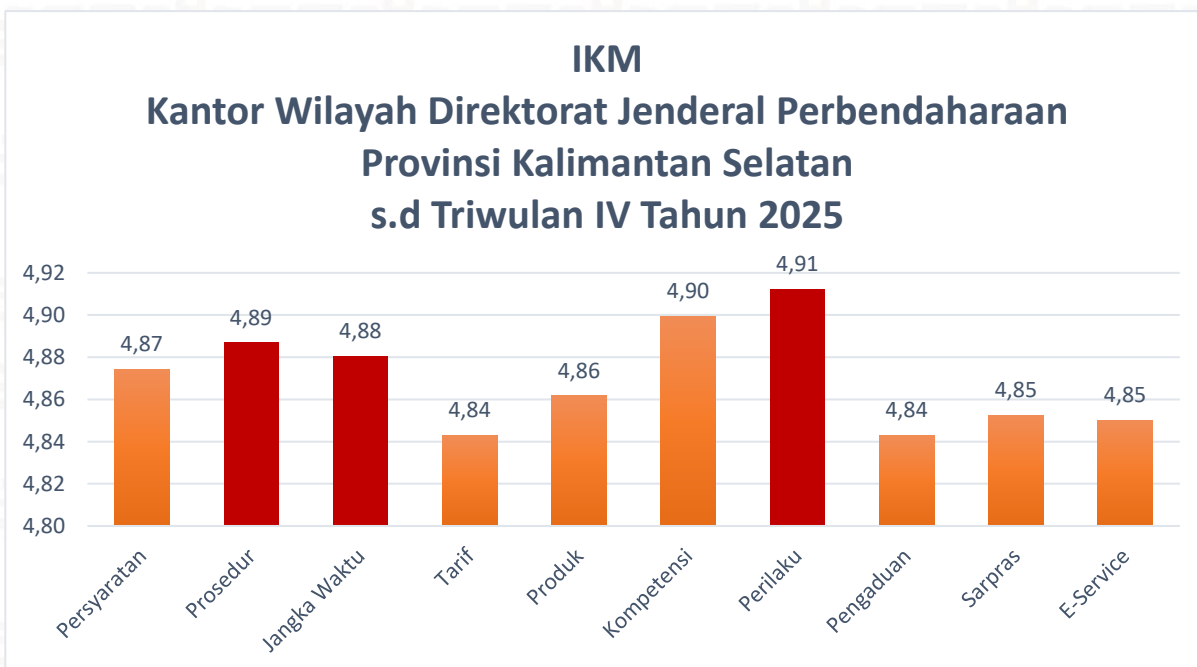
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	106	66,67%
		PEREMPUAN	53	33,33%
2	PENDIDIKAN	DI BAWAH SLTA/ SEDERAJAT	19	11,95%
		DI/DII/DIII	26	16,35%
		DIV/S1	84	52,83%
		S2/S3	30	18,87%
3	PEKERJAAN	ASN	13	8,18%
		ASN/TNI/POLRI	144	90,57%
		TNI/POLRI	1	0,63%
		PPNPN	1	0,63%
4	JENIS LAYANAN	PENGAJUAN NO REGISTER HIBAH LANGSUNG DARI DALAM NEGERI	13	8,18%
		PENGESAHAN REVISI DIPAKEMENTERIAN/LEMBAGA DI DAERAH	124	77,99%
		PERSETUJUAN PEMBERIAN TUP DALAM HAL TUP SEBELUMNYA BELUM DIPERTANGGUNG-JAWABKAN SELURUHNYA DAN/ATAU BELUM DISETOR	7	4,40%
		PERSETUJUAN PEMBERIAN UP YANG MELAMPAUI BESARAN DALAM PERATURAN PELAKSANAAN APBN	2	1,26%
		PERSETUJUAN PENETAPAN MP PNPB TIDAK TERPUSAT PADA SATUAN KERJA	13	8,18%



3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Ms Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	4,87	4,89	4,88	4,84	4,86	4,90	4,91	4,84	4,85	4,85
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKPL/IKM Unit Layanan	(4,86 skala 5) 97,28 (A atau Sangat Baik)									



Indeks Persepsi Anti Korupsi dan Indeks Inklusivitas

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan
s.d Triwulan IV Tahun 2025

Nilai Unsur Pelayanan						
	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencaloan	Indeks Inklusivitas
Indeks unsur per	4,90	4,91	4,91	4,91	4,91	4,85
IPAK	4,91					



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Unsur Sarana yang mendapatkan nilai 4,85, Pengaduan dengan nilai 4,84, dan Tarif dengan nilai 4,84 merupakan tiga unsur terendah;
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku mendapatkan nilai 4,91, Kompetensi mendapatkan nilai 4,90, dan unsur Prosedur mendapatkan nilai 4,89;
3. Sementara nilai unsur *e-Service* mendapatkan nilai 4,85 setara dan masuk kriteria nilai terendah.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

1. "Mungkin yang perlu diperhatikan adalah ketersediaan tempat parkir kendaraan jika yang menggunakan pelayanan langsung".
2. "Sekedar saran, disediakan no telp/wa (bukan no pribadi) yg berfungsi sebagai layanan online khusus (seperti hai.djpb) tapi dalam lingkup yg lebih kecil, sehingga satker tidak perlu khawatir ketika ada penggantian PIC K/L".
3. "Perlu meningkatkan pelayanan secara elektronik dan setiap konfirmasi untuk bisa ditanggapi"
4. "Terkadang ada miskomunikasi, tetapi keseluruhan layanan sudah baik. terimakasih"
5. "Mungkin pada saat moment *hectic*/banyak revisi sarker perlu ada *hotline* saat hari libur"
6. "Akan sangat membantu apabila ada tersedia layanan melalui *call center*"
7. "Mohon diadakan Bimtek apabila ada pembaharuan dalam penggunaan Aplikasi yg menjadi wewenang Kanwil"
8. "Mungkin validasi di level unit satker bisa dipertimbangkan terkait wewenangnya pada revisi tingkat satker"
9. "Lebih banyak diadakan sosialisasi Peraturan baru terkait dengan Perbendaharaan dan Aplikasi yang semakin *Update*"
10. "Jaringan *Free Wifi*, *Scan* dan *Print* untuk layanan *offline*"
11. "Petugas pelayanan terlalu sering berganti. Seringkali petugas pelayanan yang baru belum begitu memahami mengenai tata cara revisi dipa atau sejenisnya. Kompetensi petugas pelayanan juga masih agak kurang dan perlu ditingkatkan lagi. Selain itu beberapa kali agak sulit untuk berkomunikasi secara langsung khususnya via telepon. Untuk tatap muka agak sulit karena posisi satker agak jauh dan berarti harus meninggalkan kantor. komunikasi via *whatsapp* terkadang juga sulit karena ada beberapa hal yang terlalu panjang atau terlalu detil untuk dapat dijelaskan atau ditanyakan melalui *chat*"
12. "Masukan kepada koneksi ke Aplikasi SAKTI terhadap pengguna saat hari sibuk/padat dapat ditingkatkan agar tidak mengalami lag atau galat. Hal tersebut



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

terjadi beberapa bulan yang lalu namun saat ini koneksi pengguna telah jauh lebih baik”

13. “layanan yang ada sudah melampaui standar pelayanan, perlu juga memperhatikan psikologi dari interaksi yang kadang tidak terbaca”
14. “peremajaan terkait fasilitas sarana prasarana seperti toilet”
15. “saran untuk penggunaan anggaran yg bersumber dari PNBPN, batas terakhir pengajuan TUP tanggal 3 Desember, batas terakhir GUP tanggal 5 Desember, kasus di satker kami : 20 persen penerimaan PNBPN terjadi pada bulan Desember, pengajuan MP PNBPN tahap 3 yaitu sesuai proporsi penerimaan. yang artinya kami hanya bisa merealisasikan anggaran PNBPN sebesar 80% karena untuk pemenuhan target 100% dan untuk mendapatkan persetujuan MP PNBPN tahap 3 terjadi pada akhir Desember. Saran kami : kembalikan aturan untuk MP PNBPN tahap 3 dengan syarat setoran minimal 80 % dan realisasi anggaran sebesar 60 %. aduhhhh ini enak nya sebenarnya ngomong langsung karena sulit untuk diungkapkan lewat ketikan”
16. “Petugas layanan diharapkan mendapatkan pelatihan berkelanjutan terkait regulasi terbaru, teknologi informasi, dan pelayanan publik agar mampu memberikan solusi yang cepat, tepat, dan komunikatif kepada satuan kerja”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Fasilitas tempat parkir baik kendaraan roda dua (R-2) maupun kendaraan roda empat (R-4) memang belum tersedia secara memadai dari sisi luas area, kebersihan dan akses.
2. Sarana komunikasi mandiri yang efektif mempertimbangkan kecenderungan pengguna layanan lebih sering menggunakan kontak personal PIC K/L pada Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan, selain melalui telepon resmi kantor, email resmi kantor, dan Hai-CSO.
3. Pengguna layanan belum terbiasa menggunakan layanan *Contact Center* Hai-DJPb dan Hai Call 14090.
4. Pembaharuan kebijakan dan teknis perbendaharaan belum dilakukan sosialisasi dan bimtek secara intensif.
5. Peningkatan peralatan TIK dan akses internet untuk mendukung layanan dan kenyamanan pengguna layanan.
6. Kompetensi petugas baru yang belum siap dalam memberikan layanan konsultasi dan bimbingan teknis.
7. Keandalan dan aksesibilitas aplikasi pendukung layanan perlu ditingkatkan agar pengguna layanan mendapatkan kemudahan.
8. Kenyamanan fasilitas toilet perlu ditingkatkan dan diperhatikan dari sisi fungsi dan kebersihan.
9. Keramahan dan standar layanan yang diberikan petugas layanan agar dipantau, dievaluasi, dan diberikan pelatihan.
10. Diperlukan forum diskusi untuk mengakomodir masukan pengguna layanan terkait peraturan dan kebijakan

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Dialog Kinerja Organisasi secara periodik dan Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 30 Juli 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu					Penanggung Jawab	
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)		Jangka Panjang (> 24 bulan)
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1	Sarpras	Pengaturan dan penataan parkir kendaraan pegawai dan pengguna layanan			√		√	√	Bagian Umum
2	Prosedur	Penyediaan dan pengaturan saluran konsultasi melalui media telepon atau WA serta sosialisasi <i>contact center</i> Hai-CSO, Hai-DJPb, dan Hai-Call			√		√	√	Bidang PPA I dan Bidang SKKI
3	Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran dan masukan dan memberikan informasi teraktual pada grup satuan kerja.			√		√	√	Bidang SKKI
4	Produk	Pemberdayaan UMKM dengan mendorong inovasi dan diversifikasi produk, serta adopsi teknologi dalam pemasaran			√				Bidang PPA II
5	Sarpras	Himbauan berupa pengelolaan sampah plastik dan botol bekas yang ditujukan kepada <i>stakeholder</i> .			√				Bagian Umum
6	Jangka waktu	Merumuskan kompensasi layanan yang dapat diberikan secara lisan maupun tertulis, dan penyelesaian serta tindak lanjut layanan yang lebih cepat dari norma waktu normal.			√				Bidang PPA I



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

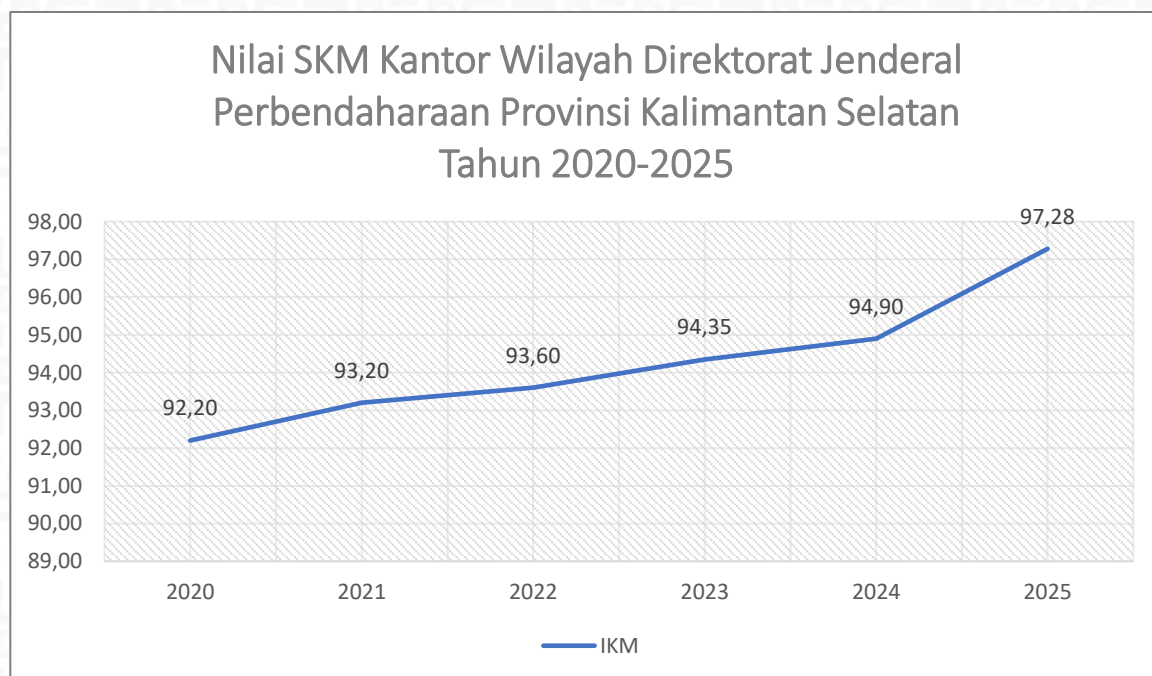
7	Prosedur	Publikasi tata cara atau prosedur terkait dengan mekanisme pengajuan konsultasi baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i> yang dapat disebarluaskan dan diakses oleh <i>stakeholder</i> melalui media sosial dan website resmi			√		√		Bidang PPA I
8	Prosedur	Sosialisasi /pendampingan terhadap pengguna layanan Aplikasi Coretax melalui kolaborasi dan sinergi dengan instansi perpajakan				√	√		Bidang PPA I dan Kanwil DJP Kalselteng
9	Sarpras dan Service	Melakukan koordinasi dan e-sosialisasi dengan <i>stakeholders</i> terkait <i>Security awareness</i>			√				Bidang SKKI
10	Produk	Membuat analisa/kajian terkait dengan potensi PNBP sebagai bahan pertimbangan serta dukungan teknis untuk memaksimalkan potensi PNBP tersebut.			√				Bidang PPA II
11	Produk	Optimalisasi metode <i>cashless</i> Memberikan pemahaman terhadap <i>vendor</i> sebagai persiapan pembayaran <i>cashless</i>			√				Bidang PPA I
12	Sarpras	Penyediaan peralatan TIK dan akses internet pada ruang layanan				√			Bagian Umum
13	Kompetensi	Peningkatan kompetensi pegawai yang baru ditempatkan pada ruang layanan melalui mentoring dan <i>transfer knowledge</i>				√	√	√	Bidang PPA I
14	Prosedur	Pengujian keandalan dan aksesibilitas aplikasi pendukung layanan dan koordinasi dengan Dit. SITP					√	√	Bidang SKKI
15	Sarpras	Rehabilitasi Toilet pada ruang layanan					√	√	Bagian Umum
16	Kompetensi	Evaluasi dan peningkatan kompetensi serta standar petugas layanan					√	√	Bidang SKKI
17	Prosedur	Forum diskusi kebijakan, peraturan dan proses					√	√	Bidang SKKI Bidang PPA I



	bisnis dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan public yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan dari tahun 2020 hingga 2025 mengalami peningkatan kualitas.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode 2025 mulai Januari hingga Desember 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 97,28. Disamping itu, nilai SKM Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur sarana, pengaduan, dan tarif.
- Unsur sarana yang menjadi prioritas yaitu terkait ketersediaan tempat parkir pengguna layanan, kenyamanan fasilitas toilet, sarana pendukung *e-Service*, sarana TIK dan akses internet pendukung layanan, serta pengelolaan sampah daur ulang.
- Untuk unsur pengaduan meliputi pemantauan pengaduan dan pemberian kompensasi layanan, serta mendukung unsur prosedur dan persyaratan meliputi layanan *helpdesk*, konsultasi, dan bimtek melalui penguatan saluran komunikasi efektif, publikasi *contact center*, dan sosialisasi/bimtek seputar pengelolaan perbendaharaan.
- Unsur kompetensi meskipun mendapatkan nilai yang sangat baik, namun perlu ada perbaikan dalam hal *transfer knowledge* bagi pegawai baru yang ditempatkan pada layanan perbendaharaan.
- Untuk menunjang kemudahan prosedur dan kualitas kebijakan, peraturan dan proses bisnis perlu dilaksanakan forum diskusi kebijakan, peraturan dan proses bisnis dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan.
- Selain terkait hal yang berhubungan langsung dengan pelayanan, juga diperlukan rencana aksi untuk peningkatan kinerja dan program yang mendukung layanan dan tugas fungsi strategis Kanwil DJPb provinsi Kalimantan Selatan, diantaranya pemberdayaan UMKM, dukungan implementasi *cashless society*, penguatan *security awareness*, dan optimalisasi PNBPNP.
- Selanjutnya terkait unsur dengan nilai tertinggi diperlukan upaya memelihara dan meningkatkan sumber daya manusia dari sisi kompetensi dan perilaku dalam memberikan layanan serta reuiu proses bisnis untuk menjaga kualitas penyelesaian produk layanan.

Banjarmasin 20 Januari 2026

**Kepala Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Perbendaharaan Provinsi
Selatan**



Ditandatangani secara elektronik

Catur Ariyanto Widodo



LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb)

* Required

Jenis Layanan

Pada bagian ini, Anda diminta untuk memilih layanan yang Anda terima.

Kapan terakhir kali Anda menerima Layanan ini ? *

Hari ini

Kemarin

2 - 5 hari yang lalu

lebih dari 5 hari yang lalu

Layanan yang Anda Terima *

2. Hasil Olah Data SKM

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Pnggunaan (U8)	Sarana (U9)	E_SER VIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D4 / S1	TNI/POLRI	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4,43
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,86
Laki - Laki	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Pnggunaan (U8)	Sarana (U9)	E_SER VIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	4	5	4,57
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Perempuan	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4,57
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4,57
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4,29
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	3	5	5	5	5	5	5	5	5	
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4,71
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,71
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	5	4	5	4	4	4	
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	3	3	5	5	4	4	4	4	3	
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	3	4	3	3	4	4	4		3,43
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4,57
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4		4,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,86
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	1	4	4	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	4	4	5	5	5	5	4,71
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	PPNPN	5	5	4	4	4	5	5	4	5	4,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	4	4	5	5	5	4	5	4,43
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Perempuan	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4,86
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,86
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	4	5	5	4	3,57
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	5	4	4	4	3	3	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,57
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		4,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5,00
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	< SMA / Sedera jat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Kemudahan Persyaratan (U1)	Kemudahan Prosedur (U2)	Ketepatan Waktu (U3)	Biaya/Tarif (U4)	Kesesuaian Produk dengan Standar (U5)	Kompetensi Petugas (U6)	Perilaku Petugas (U7)	Media Penguasaan (U8)	Sarana (U9)	E_SERVIVE Umum (U10)
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5		5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4,57
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5,00
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/ POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
Nilai Rata-rata		159	4,87	4,89	4,88	4,84	4,86	4,90	4,91	4,84	4,85	4,85
Nilai Rata-Rata Tertimbang			0,4874	0,4887	0,4881	0,4843	0,4862	0,4899	0,4912	0,4843	0,4852	0,4846
Nilai IKPL/SKM Skala 5							4,86					
Nilai SKM Konversi 100							97,28					



INDEKS PELAYANAN PUBLIK

4,86

Nilai Rata-rata Per Unsur

UNSUR PELAYANAN	Aktual Masyarakat	
	Indeks Konversi	Mutu
1. ASPEK KEMUDAHAN PERSYARATAN	4,87	A
2. ASPEK KEMUDAHAN PROSEDUR	4,89	A
3. ASPEK KETEPATAN WAKTU	4,88	A
4. ASPEK BIAYA/ TARIF	4,84	A
5. ASPEK KESESUAIAN PRODUK DENGAN STANDAR	4,86	A
6. ASPEK KOMPETENSI PETUGAS	4,90	A
7. ASPEK PERILAKU PETUGAS	4,91	A
8. ASPEK MEDIA PENGADUAN	4,84	A
9. ASPEK SARANA	4,85	A
10. E-Service	4,85	A

No.	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5990	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 - 3,0640	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,5320	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,0000	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalance uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Laki - Laki	D4 / S1	TNI/POLRI	4	5	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	4	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	3	3	3
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	4	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	PPNPN	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	4	4	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	4	4	4	4	4
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Tidak ada diskriminasi pelayanan	Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan	Tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas	Tidak ada pungutan liar (pungli)	Tidak ada pencalonan
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/PO LRI	5	5	5	5	5
Rata-rata		159	4,90	4,91	4,91	4,91	4,91
Nilai Rata-Rata Tertimbang			0,9799	0,9811	0,9824	0,9824	0,9824
Nilai IPAK Skala 5					4,91		
Nilai SKM Konversi 100					98,16		

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sarpras	Kepuasan Secara Umum	Indeks Inklusivitas
Laki - Laki	D4 / S1	TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sarprasus	Kepuasan Secara Umum	Indeks Inklusivitas
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN	4	5	4
Perempuan	S2 / S3	ASN	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	4	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sarprasus	Kepuasan Secara Umum	Indeks Inklusivitas
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	3	4	3
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	4	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	PPNPN	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sarprasus	Kepuasan Secara Umum	Indeks Inklusivitas
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Sarprasus	Kepuasan Secara Umum	Indeks Inklusivitas
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	5	4
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Perempuan	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Laki - Laki	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5
Rata-rata		159	4,85	4,91	4,85



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN

JALAN MAYJEN D.I. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114, TELEPON (0511) 3254224, FAKSIMILE (0511) 3254234;
SUREL kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id; LAMAN www.djpb.kemanku.go.id/kanwil/kalsel

Nomor : S-1014/WPB.19/2025 25 Juni 2025
Sifat : Segera
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Triwulan II 2025

Yth. Kuasa Pengguna Anggaran Satuan Kerja Lingkup Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan

Sehubungan dengan pelayanan yang telah diberikan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kanwil Ditjen Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan kepada *stakeholder* melalui pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan lebih efektif dan efisien, percepatan penyelesaian revisi DIPA (Lakas-si), serta menyediakan akses yang seluas-luasnya baik luring maupun daring dalam memberikan layanan konsultasi, bimtek, monev, dan pengaduan.
2. Dalam rangka upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, akan dilaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Periode Triwulan II 2025 sampai dengan tanggal 26 Juni 2025 di Lingkup Ditjen Perbendaharaan, termasuk pada Kanwil DJPb Kalimantan Selatan.
3. Berkenaan dengan hal tersebut, dimohon agar Saudara dapat menugaskan pejabat/pegawai penerima layanan Permohonan Pengesahan Revisi DIPA, Permohonan Persetujuan Penetapan MP PNBPN Tidak Terpusat, serta Permohonan Persetujuan Pemberian UP dengan mengisi survei melalui tautan: s.kemanku.go.id/SKPLDJPBKalsel2 atau melalui QR Code sebagaimana terlampir.
4. Data identitas Bapak/Ibu yang mengisi survei akan dijamin kerahasiaannya dan hanya untuk keperluan survei semata.

Dapat kami sampaikan pula sebagai Unit berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (ZI-WBK), Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Perbendaharaan Provinsi
Kalimantan Selatan



Ditandatangani secara elektronik
Catur Ariyanto Widodo



Seluruh layanan kami tidak dipungut biaya (Rp0,-)



Pasukan kami siap
bertindak.

Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://satu.kemanku.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://tsc.komdigi.go.id/verifyPDF>



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

JALAN MAYJEN D.J. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114; TELEPON (0511) 3354224; FAKSIMILE (0511) 3354834;

SUREL kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id, LAMAN www.djpb.kemendekou.go.id/kanwil/kalsel

Nomor : UND-167/WPB.19/2025 22 Juli 2025
Sifat : Segera
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Undangan *High Level Meeting* Evaluasi Pelaksanaan Anggaran dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Yth. Para Pimpinan Satker lingkup Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan (terlampir)

Pelaksanaan APBN Semester I Tahun 2025 menunjukkan capaian yang solid di tengah dinamika ekonomi global yang masih penuh tantangan. Kinerja ini menjadi pijakan penting untuk terus menjaga momentum positif hingga akhir tahun, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penguatan kualitas belanja negara.

Dalam rangka mendukung upaya tersebut dan memastikan pelaksanaan anggaran berjalan semakin efisien, efektif, akuntabel, serta meningkatkan layanan Kanwil DJPb Kalimantan Selatan, kami mengundang Saudara untuk hadir dalam kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Rabu/30 Juli 2025
pukul : 08.30 WITA s.d. selesai
tempat/media : Aula Politeknik Negeri Banjarmasin, Jl. Brig Jend. Hasan Basri, Pangeran, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70124
agenda : Evaluasi Pelaksanaan Anggaran, *Digital Treasury*, dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Mengingat pentingnya acara dan keterbatasan tempat, dimohon kehadiran Saudara untuk **tidak diwakilkan** dan maksimal pendamping 1 (satu) orang. Konfirmasi kehadiran agar dilakukan dengan mengisi tautan <https://bit.ly/KonfirmasiKehadiranHLM2025>.

Dapat kami sampaikan pula sebagai Unit berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (ZI-WBK), Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Perbendaharaan Provinsi
Kalimantan Selatan



Ditandatangani secara elektronik
Catur Ariyanto Widodo



Seluruh layanan kami tidak dipungut biaya (Rp0,-)



Plus anti-korupsi
Liberal, Jarak, Mabarber





LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

JALAN MAYJEN D.I. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114; TELEPON (0511) 3354224; FAKSIMILE (0511) 3354834;

SUREL kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id; LAMAN www.djpb.kemkenku.go.id/kanwil/kalsel

Nomor : UND-168/WPB.19/2025 22 Juli 2025
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Undangan *High Level Meeting* Evaluasi Pelaksanaan Anggaran dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Yth. Kepala Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan

Pelaksanaan APBN Semester I Tahun 2025 menunjukkan capaian yang solid di tengah dinamika ekonomi global yang masih penuh tantangan. Kinerja ini menjadi pijakan penting untuk terus menjaga momentum positif hingga akhir tahun, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penguatan kualitas belanja negara.

Dalam rangka mendukung upaya tersebut dan memastikan pelaksanaan anggaran berjalan semakin efisien, efektif, akuntabel, serta meningkatkan layanan Kanwil DJPb Kalimantan Selatan, kami mengundang Saudara untuk hadir dalam kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Rabu/30 Juli 2025
pukul : 08.30 WITA s.d. selesai
tempat/media : Aula Politeknik Negeri Banjarmasin, Jl. Brig Jend. Hasan Basri, Pangeran, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70124
agenda : Evaluasi Pelaksanaan Anggaran, *Digital Treasury*, dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Mengingat pentingnya acara dan keterbatasan tempat, dimohon kehadiran Saudara untuk **tidak diwakilkan** dan maksimal pendamping 1 (satu) orang. Konfirmasi kehadiran agar dilakukan dengan mengisi tautan <https://bit.ly/KonfirmasiKehadiranHLM2025>.

Dapat kami sampaikan pula sebagai Unit berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (ZI-WBK), Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Perbendaharaan Provinsi
Kalimantan Selatan



Ditandatangani secara elektronik
Catur Ariyanto Widodo



Seluruh layanan kami tidak dipungut biaya (Rp0,-)



Plus adalah korupsi!
Lihat, Amal, Habiskan!



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BSrE), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://sata.kemkenku.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://tc.komdigi.go.id/verify/PDF>



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

JALAN MAYJEN D.I. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114; TELEPON (0511) 3354224; FAKSIMILE (0511) 3354834;

SUREL kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id, LAMAN www.djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/kalsel

Nomor : UND-169/WPB.19/2025 22 Juli 2025
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Undangan *High Level Meeting* Evaluasi Pelaksanaan Anggaran dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Yth. Lurah Antasan Besar

Pelaksanaan APBN Semester I Tahun 2025 menunjukkan capaian yang solid di tengah dinamika ekonomi global yang masih penuh tantangan. Kinerja ini menjadi pijakan penting untuk terus menjaga momentum positif hingga akhir tahun, dengan tetap memperhatikan prinsip kehati-hatian dan penguatan kualitas belanja negara.

Dalam rangka mendukung upaya tersebut dan memastikan pelaksanaan anggaran berjalan semakin efisien, efektif, akuntabel, serta meningkatkan layanan Kanwil DJPb Kalimantan Selatan, kami mengundang Saudara untuk hadir dalam kegiatan yang akan dilaksanakan pada:

hari/tanggal : Rabu/30 Juli 2025
pukul : 08.30 WITA s.d. selesai
tempat/media : Aula Politeknik Negeri Banjarmasin, Jl. Brig Jend. Hasan Basri, Pangeran, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan 70124
agenda : Evaluasi Pelaksanaan Anggaran, *Digital Treasury*, dan Forum Konsultasi Publik Tahun 2025

Mengingat pentingnya acara dan keterbatasan tempat, dimohon kehadiran Saudara untuk **tidak diwakilkan** dan maksimal pendamping 1 (satu) orang. Konfirmasi kehadiran agar dilakukan dengan mengisi tautan <https://bit.ly/KonfirmasiKehadiranHL.M2025>.

Dapat kami sampaikan pula sebagai Unit berpredikat Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (ZI-WBK), Kanwil Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan berkomitmen untuk terus menjaga integritas serta terus meningkatkan kualitas kinerja dan pelayanan.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya yang baik diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Wilayah Direktorat
Jenderal Perbendaharaan Provinsi
Kalimantan Selatan



Ditandatangani secara elektronik
Catur Ariyanto Widodo



Seluruh layanan kami tidak dipungut biaya (Rp0,-)



Plan without corruption!
Lihat, Amak, Belahant



Dokumen ini telah ditandatangani menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikat Elektronik (BS&E), BSSN. Untuk memastikan keaslian tanda tangan elektronik, silakan pindai QR Code pada laman <https://satu.kemenkeu.go.id> atau unggah dokumen pada laman <https://tce.komdigi.go.id/verifyPDF>



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

JALAN MAYJEN D.I. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114, TELEPON (0511) 3254224, FAKSIMILE (0511) 3254024

SUREL: kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id; LAMAN: www.djpb.kemendku.go.id/kanwil/kalsel

LAPORAN FORUM KONSULTASI PUBLIK TAHUN 2025
NOMOR LAP-8/WPB.191/2025

A. Pendahuluan

1. Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan berintegritas serta berdasarkan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan undangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana penyelenggara pelayanan wajib mengikutsertakan masyarakat dalam proses penyelenggaraan standarisasi Pelayanan publik yang merupakan upaya membangun sistem penyelenggaraan publik yang adil, transparan, akuntabel, dan berintegritas. Kegiatan ini merupakan diskusi publik dengan melibatkan perwakilan-perwakilan masyarakat, satker, ormas, akademisi, dan UMKM untuk berdiskusi bersama terkait standar pelayanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan.

Selain itu, kegiatan Forum Konsultasi Publik (FKP) ini dilaksanakan sesuai dengan Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor ND-1068/PB.1/2025 tanggal 19 Maret 2025 hal Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik pada Unit Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan Tahun 2025.

2. Maksud dan Tujuan

Kegiatan ini bertujuan untuk dapat berdialog dan berdiskusi menampung dan menindaklanjuti aspirasi, kritik, saran, dan pendapat terhadap Standar Pelayanan Publik Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan guna memastikan pelayanan yang diberikan relevan dan perlu dilanjutkan maupun untuk dilakukan perubahan terhadap Standar Pelayanan tersebut.

3. Ruang Lingkup

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan memiliki visi yaitu "Menjadi Pengelola Perbendaharaan Negara yang Profesional, Modern, Adaptif, Terpercaya dan Berorientasi pada Pelayanan Prima untuk Mendukung Pertumbuhan Ekonomi yang Berkelanjutan dalam rangka Mencapai Visi Kementerian Keuangan" dan misi yaitu sebagai berikut.

- 1) Mendukung pelaksanaan APBN yang efisien, efektif, berkualitas, terarah, transparan, akuntabel, dan berdampak;
- 2) Mewujudkan pengelolaan kas negara yang modern, kredibel, dan berkelanjutan;
- 3) Mewujudkan pertanggungjawaban keuangan negara melalui pelaporan keuangan pemerintah yang akuntabel, transparan, dan kredibel;
- 4) Mewujudkan tata kelola investasi pemerintah dan pemberian pinjaman yang strategis, inklusif, dan berkelanjutan;
- 5) Mewujudkan tata kelola keuangan BLU yang inovatif, akuntabel, dan berdampak;
- 6) Mewujudkan tata kelola sumber daya, proses bisnis, serta sistem teknologi informasi perbendaharaan yang digital, adaptif, dan terintegrasi.



4. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

**BERITA ACARA
FORUM
KONSULTASI
PUBLIK**



**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

JALAN MAYJEN D.I. PANJAITAN NO. 24, BANJARMASIN 70114; TELEPON (0511) 3354224; FAKSIMILE (0511) 3354834;
SUREL kanwil.banjarmasin@perbendaharaan.go.id; LAMAN www.djpb.kemenuk.go.id/kanwil/kalsel

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK LAYANAN
PEMBERITAHUAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK
Nomor: BA-25/WPB.19/2025**

Pada hari ini, Rabu, Tanggal Tiga Puluh Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, telah dilaksanakan Forum Konsultasi Publik dengan tema "Sinergi untuk Efektivitas Pelaksanaan Anggaran: Menuju Tata Kelola Fiskal yang Efisien dan Berkelanjutan" bertempat pada Aula Politeknik Negeri Banjarmasin, Jalan Brigadir Jenderal Hasan Basri, Pangeran, Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan Kode Pos 70124. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Target Waktu Penyelesaian	PIC
1.	a. Koordinasi yang dilakukan antara pihak Poliban dan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan sangat lancar dan sangat baik sekali. b. Prosedur Maksimum Pencairan PNPB sangat cepat dan mudah. c. Konsultasi dan diskusi perlu terus dilakukan.	Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah koordinasi akan terus dilakukan antara Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan dengan para stakeholders guna mewujudkan pengelolaan dan pelaksanaan anggaran yang efektif dan efisien. Saran dan kritik dari satker ditampung secara tertulis, dianalisis, dan dijadikan dasar untuk perbaikan layanan.	Triwulan III Tahun 2025	Bidang PPA I



2.	<p>a. Memberikan apresiasi terhadap layanan yang diberikan oleh Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan.</p> <p>b. Perlu dicantumkan kompensasi terkait pelayanan pada maklumat pelayanan.</p> <p>c. Layanan konsultasi perlu dipublikasikan dalam website resmi Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan.</p> <p>d. Pengaduan dikelola oleh orang tersendiri, pelaporannya agar dipublikasikan pada media layanan informasi publik.</p>	Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah Standar Pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dengan komitmen kompensasi layanan yang dijalankan sesuai dengan peraturan dan ketentuan yang berlaku. Seluruh layanan kepada stakeholders akan diperbaharui sesuai dengan arahan dari kantor pusat.	Triwulan III Tahun 2025	Bagian Umum
3.	<p>a. Janji layanan dari Kanwil DJPb</p>	Rencana aksi dan tindak lanjut dari	Triwulan III Tahun 2025	Bidang PPA I



	<p>Provinsi Kalsel sudah terbukti bukan lagi janji.</p> <p>b. Terkait masukan, pemantauan anggaran agar dapat dilakukan secara berkala dan kontinyu.</p> <p>c. Peran TVRI dapat dioptimalkan sebagai media informatif terkait keuangan negara oleh baik oleh Kanwil DJPb Kalimantan Selatan maupun instansi pemerintah lainnya.</p>	<p>usulan tersebut adalah monitoring pemantauan anggaran pada kesempatan yang akan datang diwujudkan dengan metode monitoring berkala bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan. Selain itu, sinergi antar kelembagaan antara Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan dengan TVRI sebagai media massa telah diwujudkan untuk proses reformasi birokrasi yang lebih baik serta memberikan transparansi keterbukaan informasi publik.</p>		
4.	<p>a. Mekanisme revisi anggaran telah berjalan dengan baik.</p> <p>b. Proses revisi anggaran dilakukan oleh Kanwil DJPb Provinsi Kalsel dengan metode jemput bola secara responsif jika terdapat hambatan</p>	<p>Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah seluruh kegiatan layanan yang telah berjalan baik akan dilaksanakan secara rutin periodik guna menjaga sinergi antara pemberi layanan dan pemangku kepentingan. Serta apabila terdapat</p>	Triwulan III Tahun 2025	Bidang PPA I



<p>yang dialami oleh satuan kerja.</p> <p>c. Pelayanan oleh Kanwil DJPB Provinsi Kalimantan Selatan sudah sangat baik, bahkan layanan konsultasi terkait penyelesaian laporan keuangan tetap diberikan meskipun di luar jam kerja.</p>	<p>inovasi layanan yang dapat mendukung upaya perbaikan layanan menuju ke arah yang semakin baik, maka dapat segera diimplementasikan kepada seluruh unit kerja pengguna layanan Kanwil DJPB Provinsi Kalimantan Selatan.</p>		
<p>d. Sinergi antara BPS dan Kanwil DJPB terkait Kajian Fiscal Regional (KFR) dapat memberikan output berupa data statistik keuangan, memperkuat hubungan antar kelembagaan, knowledge sharing.</p>			
<p>e. Output data atas sinergi yang terjalin sejalan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 39 Tahun 2019 tentang Satu Data Indonesia.</p>			



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

5.	a. Dalam rangka darurat sampah di wilayah Banjarmasin, pihak Kelurahan Antasan Besar telah memiliki sistem pengelolaan sampah secara mandiri. Diharapkan pada Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan dapat mengajak dan memberikan himbauan kepada instansi pada wilayah kerjanya agar dapat mendukung dan berkontribusi dalam hal 'sedekah sampah' yang kemudian akan dijadikan sebagai bahan pengelolaan sampah menjadi barang yang berdaya guna dan berdaya jual di	Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan turut serta memfasilitasi DJP untuk mengadakan sosialisasi /pendampingan maupun tutorial melalui media digital terhadap pengguna layanan.	Triwulan III Tahun 2025	Bagian Umum
----	---	--	-------------------------	-------------



	<p>masyarakat.</p> <p>b. Penggunaan aplikasi Coretax sebagai fasilitas yang memuat pelaporan, pembukuan, dan administrasi perpajakan. Sedangkan pada Sebagian besar pengguna aplikasi dari kalangan masyarakat mengalami kesulitan dalam hal operasional aplikasi tersebut. Mohon sekiranya dapat disediakan semacam tutorial dan video petunjuk terkait aplikasi Coretax.</p> <p>c. Di samping itu masyarakat memerlukan dukungan pemberdayaan UMKM.</p>			
6.	<p>a. Terdapat 11 Cabang Bank BRI tersebar di wilayah region Kalimantan Selatan yang siap bersinergi dalam</p>	<p>Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah penyediaan fasilitas pelatihan dan asistensi akan diberikan secara bertahap agar seluruh</p>	<p>Triwulan III Tahun 2025</p>	<p>Bidang PPA I</p>



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

	<p>pengelolaan anggaran.</p> <p>b. Seluruh pengguna aplikasi keuangan wajib menjaga keamanan dan perlindungan data pribadi sesuai prinsip security awareness.</p> <p>c. Bank BRI siap membantu bersama Kanwil DJPb terhadap Satuan Kerja yang belum melakukan transaksi keuangan secara digital.</p>	<p>satker di wilayah Kalimantan Selatan sehingga menerapkan transaksi berbasis elektronik secara optimal dan akuntabel. Selain itu, pihak perbankan akan melakukan koordinasi rutin dengan Kanwil DJPb guna memastikan kelancaran transaksi anggaran serta memberikan dukungan teknis yang diperlukan oleh satker.</p>		
7.	<p>a. Mendukung secara penuh transaksi non tunai (cashless).</p> <p>b. Masih terdapat beberapa permasalahan terkait transaksi non tunai, diantaranya belum semua produk yang dibutuhkan tersedia di Digipay, seperti obat-obatan, KKP belum bisa digunakan untuk</p>	<p>Rencana aksi dan tindak lanjut dari usulan tersebut adalah dilakukan koordinasi dengan penyedia Digipay agar produk yang relevan seperti obat-obatan dapat segera ditambahkan ke dalam platform. Selain hal tersebut, Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan bersama pihak perbankan akan menjalin komunikasi dengan pihak SPBU untuk penyediaan</p>	Triwulan III Tahun 2025	Bidang PPA I



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

<p>pembelian BBM di beberapa SPBU, permasalahan pengenaan pajak untuk KKP, transaksi bon tunai dikenakan pajak.</p>	<p>fasilitas KKP pada beberapa titik lokasi SPBU, serta Tim teknis Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan akan melakukan evaluasi bersama Direktorat Jenderal Pajak untuk menetapkan skema yang jelas dan adil terkait pengenaan pajak pada transaksi bon tunai dan pembelian dengan KKP, serta memberikan sosialisasi kepada satker.</p>		
---	--	--	--



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pimpinan unit kerja menerima identifikasi masalah yang terjadi, usulan rekomendasi perbaikan, jangka waktu tindak lanjut atas rekomendasi dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi progress tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh unit kerja sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 30 Juli 2025

No.	Nama	No. HP	Jenis Kelamin	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Ahmad Mudzakkir, S.ST., M.E.	081349648815	Laki-Laki	BPS Provinsi Kalimantan Selatan	
2.	Drs. I Ketut Sutakariana, M.I.Kom	085647784880	Laki-Laki	TVRI Kalimantan Selatan	
3.	Benny Sanjaya	087815159789	Laki-Laki	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Kalimantan Selatan	
4.	Joniriadi, S.S.T.,MT	082149000777	Laki-Laki	Politeknik Negeri Banjarmasin	
5.	Bernadie Ridwan	085649006561	Laki-Laki	PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Kanwil Kalimantan	
6.	Lutfia Stevi Dewi, Amd.Far.,S.K.M	081348666044	Perempuan	Kelurahan Antasan Besar	

Kepala Bagian Umum,

Teddy

Pimpinan Unit Kerja,

Catur Ariyanto Widodo



5. Monitoring Tindak Lanjut Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)	Jangka Panjang (> 24 bulan)	Penanggung Jawab	Status Tindak Lanjut	Keterangan
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)								
			TW I	TW II	TW III	TW IV					
1	Sarpras	Pengaturan dan penataan parkir kendaraan pegawai dan pengguna layanan			√		√	Bagian Umum	sudah selesai		
2	Prosedur	Penyediaan dan pengaturan saluran konsultasi melalui media telepon atau WA serta sosialisasi <i>contact center</i> Hai-CSO, Hai-DJPb, dan Hai-Call			√		√	Bidang PPA I dan Bidang SKKI	sudah selesai		
3	Pengaduan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap saran dan masukan dan memberikan informasi teraktual pada grup satuan kerja.			√		√	Bidang SKKI	sudah selesai	update informasi pengaduan disampaikan pada website kantor	
4	Produk	Pemberdayaan UMKM dengan mendorong inovasi dan diversifikasi produk, serta adopsi teknologi dalam pemasaran			√			Bidang PPA II	sudah selesai		
5	Sarpras	Himbauan berupa pengelolaan sampah plastik dan botol bekas yang ditujukan kepada stakeholder.			√			Bagian Umum	sudah selesai		
6	Jangka waktu	Merumuskan kompensasi layanan yang dapat diberikan secara lisan maupun tertulis, dan penyelesaian serta tindak lanjut layanan yang lebih cepat dari norma waktu normal.			√			Bidang PPA I	sudah selesai		



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu					Penanggung Jawab	Status Tindak Lanjut	Keterangan	
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)				Jangka Panjang (> 24 bulan)
			TW I	TW II	TW III	TW IV					
7	Prosedur	Publikasi tata cara atau prosedur terkait dengan mekanisme pengajuan konsultasi baik secara <i>offline</i> maupun <i>online</i> yang dapat disebarluaskan dan diakses oleh <i>stakeholder</i> melalui media sosial dan website resmi			√		√		Bidang PPA I	sudah selesai	sudah dilakukan publikasi di media sosial kantor
8	Prosedur	Sosialisasi /pendampingan terhadap pengguna layanan Aplikasi Coretax melalui kolaborasi dan sinergi dengan instansi perpajakan				√	√		Bidang PPA I dan Kanwil DJP Kalselteng	sudah selesai	
9	Sarpras dan e-Service	Melakukan koordinasi dan sosialisasi dengan <i>stakeholders</i> terkait Security awareness			√				Bidang SKKI	sudah selesai	akhir Juli pada saat HLM di Poliban
10	Produk	Membuat analisa/kajian terkait dengan potensi PNBPN sebagai bahan pertimbangan serta dukungan teknis untuk memaksimalkan potensi PNBPN tersebut.			√				Bidang PPA II	sudah selesai	PPA I
11	Produk	Optimalisasi metode cashless Memberikan pemahaman terhadap vendor sebagai persiapan pembayaran cashless			√				Bidang PPA I	sudah selesai	Umum
12	Sarpras	Penyediaan peralatan TIK dan akses internet pada ruang layanan				√			Bagian Umum	sudah selesai	
13	Kompetensi	Peningkatan kompetensi pegawai yang baru ditempatkan pada ruang layanan melalui mentoring dan transfer knowledge				√	√	√	Bidang PPA I	sudah selesai	



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu					Penanggung Jawab	Status Tindak Lanjut	Keterangan	
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)				Jangka Panjang (> 24 bulan)
			TW I	TW II	TW III	TW IV					
14	Prosedur	Pengujian keandalan dan aksesibilitas aplikasi pendukung layanan dan koordinasi dengan Dit. SITP					√	√	Bidang SKKI	Dalam proses	
15	Sarpras	Rehabilitasi Toilet pada ruang layanan					√	√	Bagian Umum	Dalam proses	
16	Kompetensi	Evaluasi dan peningkatan kompetensi serta standar petugas layanan					√	√	Bidang SKKI	Dalam proses	
17	Prosedur	Forum diskusi kebijakan, peraturan dan proses bisnis dengan pengguna layanan dan pemangku kepentingan					√	√	Bidang SKKI Bidang PPA I	Dalam proses	

