



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

LAPORAN
TENTANG
LAPORAN SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KANWIL DJPB PROVINSI KALIMANTAN SELATAN
SEMESTER I TAHUN 2023



BERGERAK BERSAMA UNTUK MENJADI YANG TERBAIK
#DJPb #HAnDAL #InTress
#KANWILDJPbKALSELWBK



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

Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Semester I Tahun 2023

A. Pendahuluan

1. Umum

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan adalah instansi vertikal Direktorat Jenderal Perbendaharaan yang memiliki tugas melaksanakan koordinasi, pembinaan, supervisi, asistensi, bimbingan teknis, dukungan teknis, monitoring, evaluasi, analisis, kajian, penyusunan laporan dan pertanggungjawaban di bidang perbendaharaan berdasarkan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, Kantor Wilayah Perbendaharaan Provinsi Kalimantan Selatan harus mengedepankan prinsip pelayanan prima. Sehubungan dengan pelayanan prima yang dimaksud, diperlukan pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Kanwil kepada para stakeholders Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa akan datang.

2. Maksud dan Tujuan

Survei tingkat kepuasan pengguna layanan ini dilakukan guna menilai persepsi mitra kerja dan satuan kerja terhadap pelaksanaan layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan periode semester I tahun 2023.

3. Manfaat

Manfaat dari dilakukannya survei kepuasan pengguna ini adalah sebagai berikut:

- a. Mengetahui kualitas layanan unggulan milik Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan serta menentukan langkah perbaikan dalam pelayanan publik;
- b. Mengukur Capaian IKU *Kemenkeu-Two*, *Kemenkeu-Three*, dan *Kemenkeu-Four* Tahun 2023 "Indeks Kepuasan Satker terhadap Layanan Kanwil DJPb"
- c. Mendukung pelaksanaan tugas Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan

4. Dasar

- a. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 467/KMK/01/2014 tentang Pengelolaan Kinerja.
- b. Surat Sekretaris DJPb Nomor S-4160/PB/1/2018 hal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Lingkup Kantor Vertikal Ditjen Perbendaharaan Tahun 2018.
- c. Perjanjian Kinerja Unit Pemilik *Kinerja-Two* Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2023.

B. Pelaksanaan Kegiatan

1. Jenis Kegiatan

Survey Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Semester I Tahun 2023

2. Waktu dan Tempat

Kegiatan dilakukan sejak tanggal 8 s.d 15 Juni 2023 bertempat di Banjarmasin. Survei dilaksanakan secara daring di tempat responden masing-masing.

3. Objek/Responden

- a. Survei dilaksanakan dengan cara menyebarluaskan kuisisioner survei kepada responden dari seluruh satuan kerja yang menerima layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan dan mengambil data dari 30,26% jumlah seluruh satuan kerja (161 satker).
- b. Sampai batas akhir survei, terdapat 214 responden yang mengisi kuisisioner daring melalui google form pada alamat <https://s.id/surveikepuasankanwil2023>.

- c. Rentang umur responden antara 21 tahun sampai dengan lebih dari 50 tahun.
- d. Rentang pendidikan responden yaitu SLTA hingga S2/S3.

4. Metode Pelaksanaan

- a. Dalam masa pandemi Covid-19 dan Implementasi *Fresh Office*, pelaksanaan survei hanya dilakukan secara daring melalui google form pada alamat <https://s.id/surveikepuasankanwil2023>.
- b. Kuisioner survei secara garis besar terdiri dari Survei Layanan dan Survei Sarana dan Prasarana

C. Hasil Yang Dicapai

1. Kepuasan Masyarakat Atas Layanan

Dalam Perjanjian Kinerja Kemenkeu-Two-Three-Four Kanwil DJPb Tahun 2023 terdapat salah satu IKU yaitu "Indeks Kepuasan Satker terhadap Layanan Kanwil DJPb", dengan target capaian ditetapkan sebesar 4,66 (skala 5) dengan periode pelaporan IKU adalah tahunan. Data statistik yang diperoleh dari hasil pengisian para responden melalui pertanyaan yang diajukan dalam kuisioner adalah sebagai berikut:

No	Bagian Survei	Target Kinerja 2022	Target Kinerja 2023	Nilai Rata-rata Tahun 2022	Nilai Rata-rata Tahun 2023
1.	Layanan Kanwil	4,65	4,66	4,67	4,71
2.	Sarana dan Prasarana	4,65	4,66	4,69	4,72

Dari data di atas, dapat disimpulkan bahwa Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan mampu mempertahankan nilai kepuasan pelanggan untuk kinerja tahun 2022 bahkan menaikkan nilai rata-rata kepuasan layanan dan sarana prasarana dari 4,68 **menjadi 4,715**.

2. Perhitungan Capaian IKU "Indeks Kepuasan Satker terhadap Layanan Kanwil DJPb" adalah:

- a. Rata-rata hasil perhitungan tingkat kepuasan untuk Layanan Kanwil adalah sebesar 4,71;
- b. Rata-rata hasil perhitungan tingkat kepuasan untuk Sarana dan Prasarana adalah sebesar 4,72.

Dengan demikian total hasil perhitungan tingkat kepuasan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb dengan memperhitungkan rata-rata tingkat kepuasan Layanan Kanwil dan rata-rata tingkat kepuasan Sarana dan Prasarana adalah sebesar 4,715.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), adalah:

- a. IKM dihitung dengan rumus:

$$IKM = \frac{T}{5Y} \times 100\%$$

dengan

T = adalah hasil kali antara jumlah rata-rata kepentingan dengan rata-rata kepuasan ($\sum I \times P$) dan

Y = adalah jumlah rata-rata Kepentingan ($5 \times \sum I$)

Kriteria Nilai Customer Satisfaction Index:

Nilai CSI	Kriteria CSI
0,81 – 1,00	Sangat Puas
0,66 – 0,80	Puas
0,51 – 0,65	Cukup Puas

0,35 – 0,50	Kurang Puas
0,00 – 0,34	Tidak Puas

- b. Jumlah nilai rata-rata hasil perhitungan tingkat kepentingan untuk Layanan Kanwil (Ya) sebesar 236,205 dengan skor (Ta) sebesar 1.113,332
- c. Jumlah nilai rata-rata hasil perhitungan tingkat kepentingan untuk Sarana dan Prasarana Kanwil (Yb) sebesar 37,795 dengan skor (Tb) sebesar 178,294
- d. Dengan demikian, total hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan adalah sebesar 0,9428 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$IKM = \frac{(Ta + Tb)}{5(Ya + Yb)} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{(1.113,332 + 178,294)}{5(236,205 + 37,795)} \times 100\%$$

$$IKM = \frac{(1.291,626)}{(1.370)} \times 100\%$$

$$IKM = 0,9428 \text{ (sangat puas)}$$

Rekapitulasi Perhitungan hasil Survei Tingkat Kepuasan Layanan Kanwil DJPb yang digunakan sebagai dasar capaian IKU Kemenkeu Two-Three-Four “Indeks Kepuasan Satker terhadap Layanan Kanwil DJPb” dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebagaimana terlampir.

D. Kesimpulan

1. Rata-rata hasil perhitungan tingkat kepuasan untuk kinerja layanan Revisi Dokumen Anggaran Semester I tahun 2023 adalah sebesar 4,71 naik 0,04 dibanding tingkat kepuasan tahun 2022 sebesar 4,67.
2. Rata-rata hasil perhitungan tingkat kepuasan untuk kinerja layanan Sarana dan Prasarana Semester I tahun 2023 adalah sebesar 4,72 naik 0,03 dibanding tingkat kepuasan tahun 2022 sebesar 4,69.
3. Indeks total kepuasan satker terhadap layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Semester I tahun 2023 sebesar 4,715 naik 0,035 dibanding indeks kepuasan tahun 2022 sebesar 4,68.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester I tahun 2023 sebesar 0,9428 (sangat puas) naik 0,0028 dibanding IKM tahun 2022.
5. Kualitas pelayanan di Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan pada tahun 2023 lebih baik dibandingkan dengan tahun 2022.

E. Saran dari Satker

Formulir survei disamping memuat pertanyaan, juga memuat saran dan masukan dari satuan kerja dalam rangka meningkatkan mutu layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan. Dari 214 responden hampir sebagian besar mengapresiasi atas pelayanan yang diberikan oleh Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan, namun begitu Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan masih menerima saran, masukan maupun komentar yang membangun dari satker agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

No	Saran, harapan, dan masukan
1	Media Sosial lainnya perlu juga dipunyai oleh DJPB.
2	Surat Pernyataan Komitmen Revisi dengan Kepala KPPN, apakah tidak menjadi memperpanjang prosedur pelayanan yang sudah diupayakan disederhanakan dengan

	layanan online? Sederhanakan persyaratan Revisi seperti surat-surat rekomendasi dsbnya.
3	Apabila dimungkinkan melaksanakan sosialisasi/monev secara Tatap Muka agar para peserta bisa fokus mengikuti, terkadang jika dilaksanakan secara daring, para peserta kurang fokus mendengarkan karena ada kendala teknis atau disambil melakukan pekerjaan yang lain.
4	Tingkatkan terus pengetahuan dan kompetensi petugas dalam melayani, bisa ditingkatkan lagi pelayanan dalam hal informasi teknis aplikasi.
5	Mungkin untuk pertanyaan pertanyaan sederhana bisa dijawab menggunakan bot di <i>whatsapp</i> .
6	Apabila ada perubahan dalam revisi atau dalam perubahan format pengajuan revisi tolong beri tau kami atas perubahannya dan dapat disampaikan sebelum/di awal periode revisi berlangsung.
7	Surat Komitmen yang harus bertanda tangan manual oleh KPPN itu perlu dikaji, karena aplikasi SAKTI yang serba Digital. Proses itu bisa di-digitalkan dengan TTE sehingga proses revisi tidak terhambat oleh jarak.
8	Mohon pertimbangannya agar setiap melakukan revisi tidak perlu tandatangan dari Kepala KPPN, hal tersebut menghambat proses revisi karena harus menggu mendapatkan tandatangan dari kepala KPPN, sementara di Provinsi lain tidak memerlukan persyaratan tersebut.
9	Akses parkir yang sulit karena sempit.
10	Tingkatkan lagi terutama dalam sosialisasi fitur baru pada aplikasi DJPB karena banyak pengguna yang sudah berumur, merasa ada kendala pengoperasian terhadap aplikasi tersebut.
11	Untuk aplikasi dalam satu tahun berjalan jangan terlalu banyak pembaharuan atau perubahan, karena untuk bendahara dan operator baru akan kesulitan untuk mengikutinya.
12	Jangan terlalu sering ada pergantian staf yang menangani revisi DIPA.

F. Penutup

Demikian laporan ini kami buat atas pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Kalimantan Selatan Semester I Tahun 2023. Semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan rujukan dalam rangka pengambilan kebijakan di masa yang akan datang dalam perbaikan/peningkatan layanan kepada stakeholders.

Dibuat di Banjarmasin
pada tanggal [@TanggalIND]
Kepala Bidang PPA I



ditandatangani secara elektronik
Yoyok Yulianto

Seluruh layanan kami tidak dipungut biaya (Rp.0)

goes to
WISH

NO
KORUPSI
Pian melihat Korupsi :
Lihat, Janaki, Habarkan..!

