



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/>

NOTA DINAS
NOMOR ND-776/WPB.08/2025

Yth. : Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Dari : Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung Triwulan II 2025
Tanggal : 22 September 2025

Sehubungan dengan Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor ND-3156/PB.1/2025 tanggal 11 September 2025 hal Koordinasi terkait Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan lingkup Instansi Vertikal DJPb Triwulan II Tahun 2025, dengan ini disampaikan hal berikut:

1. Kanwil DJPb Provinsi Lampung telah menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas pelayanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung selama periode triwulan II tahun 2025 pada tanggal 24 s.d. 30 Juni 2025.
2. Pelaksanaan pelayanan publik Kanwil DJPb Provinsi Lampung, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 4,89. Tren nilai SKM Kanwil DJPb Provinsi Lampung menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
3. Dari 9 (sembilan) unsur penilaian terdapat 4 (empat) unsur yang memperoleh nilai rendah yakni, unsur sistem, mekanisme dan prosedur; jangka waktu; produk spesifikasi jenis pelayanan; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.
4. Dalam rangka memperbaiki kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan, Kanwil DJPb Provinsi Lampung menyusun rencana tindak lanjut perbaikan sebagai berikut:
 - a. Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur:
Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, khususnya seperti pada saat volume pengajuan revisi cukup tinggi.
 - b. Unsur Jangka Waktu:
Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, seperti misalnya pada periode pemutakhiran RPD halaman III DIPA
 - c. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan:
Melakukan *refreshment training* bagi petugas layanan revisi DIPA melalui forum internal *knowledge sharing* dan penyamaan perspektif di bidang PPA I.
 - d. Unsur Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan:
Menyosialisasikan kembali saluran pengaduan dengan surat/pesan singkat melalui group WA pemberitahuan kepada satker.

5. Selengkapnya

5. Selengkapnya kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung Periode Triwulan II Tahun 2025 sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perkenan dan arahan Bapak, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Purwadhi Adhiputranto

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KANWIL DJPb PROVINSI LAMPUNG

TRIWULAN II 2025



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	1
1.3 Maksud dan Tujuan	1
BAB II 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 HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	5
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	7
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12

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 mengamanatkan 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 Kanwil DJPb Provinsi Lampung sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung, 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 Kanwil DJPb Provinsi Lampung

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 Kanwil DJPb Provinsi Lampung dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil DJPb Provinsi Lampung berasal dari Bidang Pembinaan Pelaksanaan Anggaran I, Bidang Pembinaan Akuntansi dan Pelaporan Keuangan, dan Bagian Umum yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung Tentang Tim Pelaksana Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung Tahun 2025 Nomor KEP-69/WPB.08/2025 tanggal 21 Mei 2025 sebagaimana terlampir.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 Kanwil DJPb Provinsi Lampung 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, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan untuk pelayanan secara luring dan pada unit kerja masing-masing responden untuk pelayanan secara daring setelah pelayanan diberikan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan melalui media Microsoft Forms. Dengan cara ini, penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan dengan jangka waktu sepanjang triwulan I tahun 2025. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	23 Juni 2025	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	24-30 Juni 2025	5 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli s.d. 11 September 2025	52 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	12-19 September 2025	6 Hari Kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Lampung dalam kurun waktu satu triwulan pada triwulan II tahun 2025 adalah sebanyak 200 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 40 orang.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

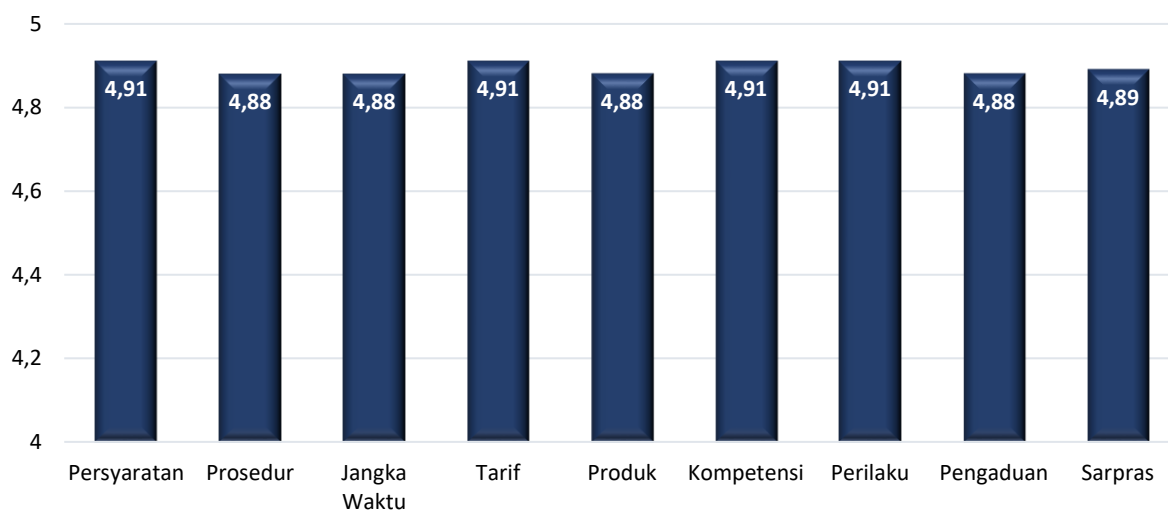
No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	25	75,76%
		Perempuan	8	24,24%
2	Pendidikan	SD ke bawah	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA/Sederajat	5	15,15%
		DI/DIII	4	12,12%
		DIV/S1	17	51,52%
		S2/S3	7	21,21%
3	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	31	93,94%
		PPNPN	2	6,06%
4	Jenis Layanan	Pengesahan Revisi DIPA	32	96,97%
		Persetujuan Penetapan MP PNBPN	1	3,03%
		Lainnya	0	0%

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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,91	4,88	4,88	4,91	4,88	4,91	4,91	4,88	4,89
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(4,89 skala 5) 97,87 (A atau Baik Sekali)								

**IKM per Unsur
Kanwil DJPb Provinsi Lampung
Triwulan II 2025**



BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Nilai masing-masing unsur berada pada kisaran 4,88-4,91 dengan rata-rata nilai sebesar 4,89.
2. Dari 9 unsur penilaian, nilai tertinggi (4,91) terdapat pada 4 (empat) unsur yaitu:
 - Persyaratan;
 - Biaya/tarif;
 - Kompetensi pelaksana; dan
 - Perilaku pelaksana.
3. Sementara itu, nilai terendah (4,88) terdapat pada 4 (empat) unsur yaitu:
 - Sistem, mekanisme dan prosedur;
 - Jangka Waktu;
 - Produk spesifikasi jenis pelayanan; dan
 - Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi pada kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa tanggapan, saran, kritik dan/atau aduan yang secara umum sudah memuaskan. Namun apabila diperhatikan lebih lanjut, terdapat harapan dari pengguna layanan agar kualitas layanan terus ditingkatkan/semakin baik, sebagaimana berikut:

1. “**Semoga** makin baik”.
2. “Perlu dipertahankan dan **ditingkatkan lagi**”.
3. “**Secara umum** pelayan DJPb Lampung sudah baik dan profesional. Sudah sesuai yang kami harapkan”.
4. “Layanan ini sudah sangat baik, **apabila ada perbaikan** merupakan sesuatu yang bersifat update data yang berkesesuaian dengan keperluan pada tahun berjalan”.

Adapun sejumlah kondisi permasalahan/kekurangan yang berpotensi masih dapat ditemui adalah sebagai berikut:

1. Dalam kondisi tertentu seperti *load* permintaan layanan dibarengi dengan adanya gangguan aplikasi terkait layanan atau gangguan jaringan eksternal maupun internal, waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat atau bahkan hingga tidak dapat digunakan oleh pengguna layanan (khusus untuk gangguan aplikasi/jaringan). Sementara itu, *load* permintaan layanan untuk revisi DIPA terjadi pada periode pemutakhiran RPD Halaman III DIPA pada bulan Februari, April, Juli dan Oktober. Pada beberapa satker, hal-hal tersebut menyebabkan keterlambatan dalam pelaksanaan anggaran.
2. Apabila gangguan aplikasi terjadi dari Kantor Pusat DJPb (eksternal), petugas layanan pada Kanwil DJPb secara konsisten hanya bisa melakukan koordinasi untuk kemudian menyampaikan *progress* penyelesaian gangguan tersebut kepada pengguna layanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut

perbaikan sejatinya dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, yaitu unsur Prosedur, Jangka Waktu, Produk dan Pengaduan. Selain itu berdasarkan hasil survei, mayoritas layanan yang ada berupa Layanan Revisi DIPA (96,97%). Dengan demikian, prioritas tindak lanjut perbaikan disusun dengan memperhatikan 2 (dua) hal, yaitu:

1. Jenis layanan yang paling banyak diterima oleh responden adalah layanan **Pengesahan Revisi DIPA**; dan
2. Saran/kritik dan pengaduan yang ada yang pernah terjadi pada periode sebelumnya dan berpotensi dapat terjadi kembali adalah **gangguan pada atau jaringan**.

Diantara kesembilan unsur pelayanan, kedua hal tersebut dapat dikategorikan ke dalam unsur yang memerlukan perhatian yaitu unsur **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** serta unsur **Jangka Waktu**.

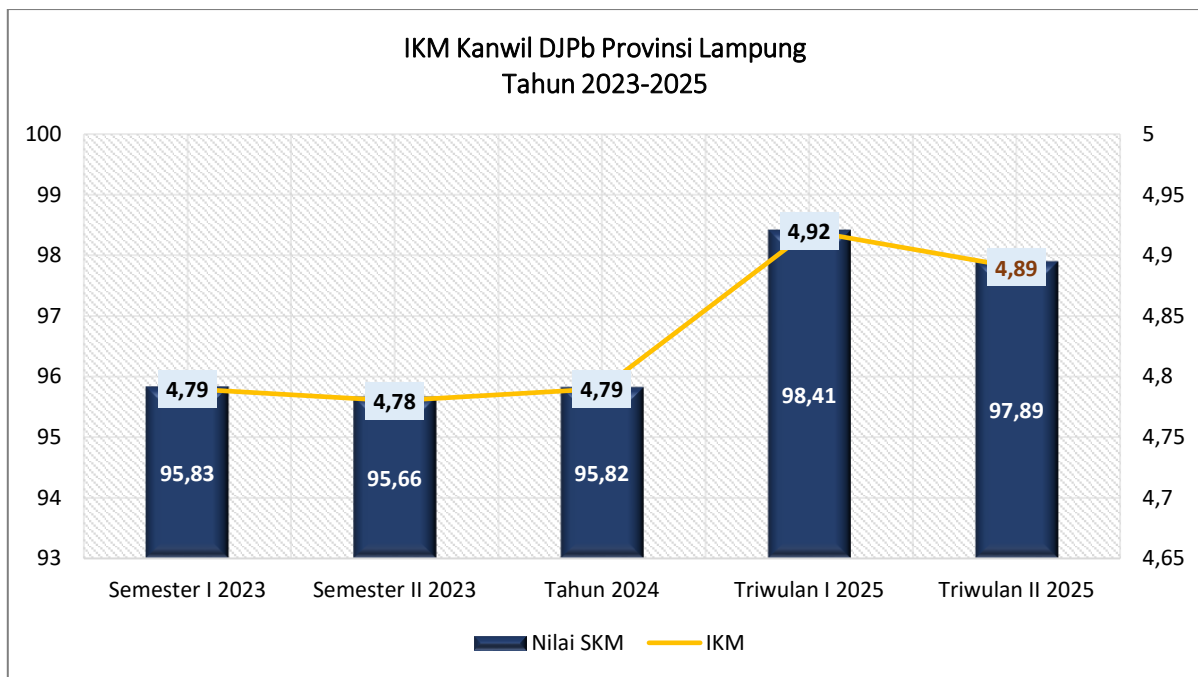
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM diagendakan akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada bulan Agustus tahun 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (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.	Sistem, mekanisme, dan prosedur (rencana tindak lanjut SKM Tw I)	Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, khususnya seperti pada saat volume pengajuan revisi cukup tinggi.		√	√	√	√	√	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
2.	Sarana dan Prasarana (rencana tindak lanjut SKM Tw I)	Mengoptimalkan saluran pelayanan kepada pengguna melalui nomor layanan terpadu Admin Intress Lampung (AILA).		√	√	√	√	√	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID, Subbag TURT
		Menyampaikan kepada mitra kerja dan melakukan eskalasi ke kantor		√	√	√	√	√	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID

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			
		pusat apabila terjadi kendala dan maintenance aplikasi.							
3.	Jangka Waktu	Monitoring dan evaluasi terhadap proses penyelesaian layanan ditingkatkan, seperti misalnya pada periode pemutakhiran RPD halaman III DIPA.			√	√	√	√	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan <i>refreshment training</i> bagi petugas layanan revisi DIPA melalui forum internal knowledge sharing dan penyamaan perspektif di bidang PPA I.			√	√	√	√	Seksi PPA IA, PPA IB, PPA IC, PPA ID
5	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Menyosialisasikan kembali saluran pengaduan dengan surat/pesan singkat melalui group WA pemberitahuan kepada satker.			√		√	√	Seksi Kepatuhan Internal

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 analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik. Selain itu, hasil survei digunakan juga untuk melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kanwil DJPb Provinsi Lampung dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung pada tahun 2025 masih cenderung mengalami peningkatan kualitas jika dibandingkan tahun-tahun sebelumnya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik Kanwil DJPb Provinsi Lampung secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (Kategori A) dengan nilai SKM sebesar 97,89 (Indeks 4,87). Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kanwil DJPb Provinsi Lampung menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang secara konsisten berada pada kategori Sangat Baik dengan kecenderungan yang meningkat dari tahun 2023 hingga 2025.
- Kesembilan unsur pelayanan memiliki nilai yang hampir sama. Dari nilai survei dan uraian saran/masukan yang disampaikan oleh responden, unsur pelayanan yang dapat menjadi prioritas perbaikan adalah unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Sarana dan Prasarana serta Jangka Waktu.

Bandar Lampung, 22 September 2025
Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung



Ditandatangani secara elektronik
Purwadhi Adhiputranto



LAMPIRAN



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

When you submit this form, it will not automatically collect your details like name and email address unless you provide it yourself.

* Required

E-SKPL (Survei Kepuasan Pengguna Layanan - Elektronik)

Unit Kerja Pemberi Layanan

Enter your answer

Usia *

- ☐ 17-25 Tahun
- ☐ 26-35 Tahun
- ☐ 36-50 Tahun
- ☐ > 50 Tahun

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki - Laki
- ☐ Perempuan

Pendidikan Terakhir *

- ☐ < SMA / Sederajat
- ☐ D1 / D2 / D3

☐ D4 / S1

☐ S2 / S3

Apakah Anda merupakan penyandang disabilitas/pendamping penyandang disabilitas?

*

☒ Ya

☐ Tidak

Jika ya, jenis disabilitas apa yang Anda miliki/dampingi? (Jika tidak, lewati)

☐ Disabilitas Fisik

☐ Disabilitas Intelektual

☐ Disabilitas Mental

☐ Disabilitas Sensorik

Pekerjaan *

☐ ASN/TNI/POLRI

☐ PPNPN

☐ Swasta

☐ BUMN/BUMD

☐ Perwakilan Asing

☐ Mahasiswa/Pelajar

☐ Profesional

☐ Lainnya

Never give out your password. [Report abuse](#)



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

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 *

- ☐ Pengesahan Revisi DIPA Kementerian/Lembaga di Daerah
- ☐ Persetujuan Penetapan MP PNBPN Tidak Terpusat pada Satuan Kerja
- ☐ Persetujuan Pemberian UP yang melampaui besaran dalam peraturan pelaksanaan APBN
- ☐ Pengajuan No Register Hibah Langsung dari dalam negeri
- ☐ Persetujuan Pemberian TUP dalam hal TUP sebelumnya belum dipertanggungjawabkan seluruhnya dan/atau belum disetor

Seberapa sering Anda menggunakan layanan ini ? *

- ☐ Pertama kali
- ☐ 2 - 5 kali setahun
- ☐ 5 - 10 kali setahun

☐ > 10 kali setahun

Never give out your password. [Report abuse](#)

Microsoft 365

This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

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

* Required

Penilaian Aspek Layanan

Survei ini menggunakan pendekatan **Importance Performance Matrix Analysis** untuk mengukur gap tingkat kepentingan aspek layanan dibandingkan dengan kinerja dari penyedia layanan. Aspek Layanan diukur berdasarkan Kategori Aspek Layanan sesuai dengan **Peraturan Menteri PanRB nomor 14 Tahun 2017** tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Informasi Skala Likert 1 - 5

Ukuran Penilaian : 1 = Sangat Tidak Puas ----- 5 = Sangat Puas

ASPEK KEMUDAHAN PERSYARATAN PELAYANAN

(Menunjukkan tingkat kemudahan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Aspek ini meliputi **2 unsur** yaitu **Kemudahan memperoleh informasi terkait persyaratan** dan **Kemudahan proses pemenuhan persyaratan**) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK KEMUDAHAN PROSEDUR/ALUR PELAYANAN

(Menunjukkan tingkat kemudahan prosedur pelayanan yang telah dibakukan) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

(Menunjukkan tingkat kecepatan dan ketepatan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK KEJELASAN INFORMASI BIAYA/ TARIF

(Menunjukkan tingkat kejelasan informasi tentang biaya / tarif yang perlu dibayar penerima layanan termasuk kewajarannya) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK KESESUAIAN PRODUK LAYANAN DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN

(Menunjukkan tingkat kesesuaian hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK KOMPETENSI PETUGAS LAYANAN

(Menunjukkan tingkat kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK PERILAKU PETUGAS LAYANAN

(Menunjukkan tingkat sikap petugas dalam memberikan pelayanan) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

ASPEK MEDIA ATAU TEMPAT PENGADUAN MASYARAKAT

(Menunjukkan tingkat kemudahan akses media pengaduan dan pelaksanaan penanganan pengaduan serta tindak lanjut pengaduan. Aspek ini meliputi **2 unsur** yaitu **Kemudahan menyampaikan pengaduan** dan **Kesesuaian tindak lanjut pengaduan**) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

Apakah Anda mendapatkan layanan ini secara langsung pada Unit Kerja *

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

ASPEK SARANA DAN PRASARANA PENUNJANG LAYANAN

(Menunjukkan tingkat kelayakan dan kenyamanan sarana dan prasarana yang diberikan dalam menunjang layanan) *

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	☐	☐	☐	☐	☐

Apakah Anda mendapatkan layanan ini melalui aplikasi yang bisa diakses secara online? *

- ☒ Ya
- ☐ Tidak

Bagaimana **penilaian** Anda tentang setiap unsur dalam **Aspek E-SERVICE** ? *

1 = Sangat Tidak Puas ----- 5 = Sangat Puas

	1	2	3	4	5
Interaktivitas dan Personalisasi	☐	☐	☐	☐	☐
Kualitas Informasi	☐	☐	☐	☐	☐
Kualitas Bantuan	☐	☐	☐	☐	☐
Kemudahan Penggunaan	☐	☐	☐	☐	☐
Fungsi Situs / Aplikasi	☐	☐	☐	☐	☐
Privasi dan Keamanan Data	☐	☐	☐	☐	☐
Estetika	☐	☐	☐	☐	☐

Apakah Anda **PERNAH** melakukan pengaduan (**complain**) terkait pelayanan ini ? *

☒ YA

☐ TIDAK

Media apa yang menjadi sarana pengaduan Anda? *

☐ Wise

☐ SP4N LAPOR!

☐ Website Kemenkeu

☐ Kontak center 134 Kemenkeu

☐ Media Aduan UE I

☐ Petugas Layanan

☐ Lainnya

Hal apa yang Anda merasa tidak puas ? *

Enter your answer

Never give out your password. [Report abuse](#)



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

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

* Required

Persepsi Anti Korupsi dan Inklusivitas

Pada bagian ini, Anda diminta untuk menilai Aspek Integritas dan Pengelolaan Layanan yang ramah terhadap Kelompok Rentan sesuai dengan Peraturan Menteri Keuangan nomor 46 tahun 2021 tentang Pedoman Standar Layanan di Lingkungan Kementerian Keuangan.

Informasi Skala Likert 1 - 5

Ukuran persepsi anti korupsi

: 1 = Sangat Tidak Setuju

----- 5 = Sangat Setuju

Apa persepsi Anda terhadap layanan yang Anda terima ? *

	1	2	3	4	5
Tidak ada diskriminasi pelayanan	☐	☐	☐	☐	☐
Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan	☐	☐	☐	☐	☐
Tidak penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas	☐	☐	☐	☐	☐
Tidak ada pungutan liar (pungli)	☐	☐	☐	☐	☐
Tidak ada pencaloan/perantara tidak resmi	☐	☐	☐	☐	☐

Bagaimana penilaian Anda mengenai KETERSEDIAAN PRASARANA PENDUKUNG KHUSUS (ruang khusus pelayanan, toilet khusus pengguna layanan, ruang laktasi, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus) pada unit ini ? *

Sangat Tidak Puas ☆ ☆ ☆ ☆ ☆ Sangat Puas

Secara keseluruhan berapa rating yang dapat Anda berikan untuk layanan ini ? *



Never give out your password. [Report abuse](#)



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

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

* Required

Pernyataan Kesiediaan Wawancara Lebih Lanjut

Pada bagian ini Anda akan diminta untuk mengisi 1 kritik dan saran secara keseluruhan dan kesiediaan untuk melakukan proses pendalaman melalui wawancara.

Dalam proses wawancara ini, kami menjamin kerahasiaan identitas pribadi Anda.

Anda tidak perlu khawatir!

Jaminan ini merupakan bagian dari **Standar Layanan Kementerian Keuangan pada KMK 942 tahun 2019 tentang Pengelolaan Keamanan Informasi di Lingkungan Kementerian Keuangan**.

Apakah menurut Anda, Layanan kami masih perlu banyak perbaikan ? *

☐ Ya

☒ Tidak

- Optional -

Apa kritik dan saran Anda terhadap layanan ini ?

Kami nantikan dalam kolom di bawah ini

Enter your answer

Apakah Anda mendapat tekanan untuk memberikan jawaban yang baik ? *

☐ Ya

☒ Tidak

Apakah Anda bersedia kami wawancarai lebih lanjut ? *

☒ Ya

☐ Tidak

☐ Mungkin

Mohon dapat mengisi nomor kontak HP atau email Anda. *

Enter your answer

Mohon dapat mengisi nama Anda (jika Anda berkenan).

Enter your answer

Never give out your password. [Report abuse](#)



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

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

* Required

Section

Terima kasih kami ucapkan atas kesediaan Bapak/Ibu untuk pengisian survey kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh *

Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung

You can print a copy of your answer after you submit

Never give out your password. [Report abuse](#)



This content is created by the owner of the form. The data you submit will be sent to the form owner. Microsoft is not responsible for the privacy or security practices of its customers, including those of this form owner. Never give out your password.

Microsoft Forms | AI-Powered surveys, quizzes and polls [Create my own form](#)

[Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)

**TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI LAMPUNG
PERIODE TRIWULAN II TAHUN 2025**

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	Aspek								
					Kemudahan Persyaratan	Kemudahan Prosedur	Ketepatan Waktu	Biaya/ Tarif	Kesesuaian Produk dengan Standar	Kompetensi Petugas	Perilaku Petugas	Pengaduan	Sarana
1	Perempuan	26-35 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
2	Laki - Laki	36-50 Tahun	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	Laki - Laki	26-35 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
4	Perempuan	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Laki - Laki	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	Perempuan	26-35 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
8	Perempuan	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
9	Laki - Laki	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	Laki - Laki	26-35 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	Laki - Laki	26-35 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
12	Perempuan	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	Perempuan	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	5	4	4	4	4	
14	Perempuan	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
15	Laki - Laki	36-50 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	Perempuan	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	Laki - Laki	26-35 Tahun	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	Laki - Laki	26-35 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
21	Laki - Laki	> 50 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	Laki - Laki	36-50 Tahun	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	Laki - Laki	26-35 Tahun	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	Laki - Laki	36-50 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	
27	Laki - Laki	36-50 Tahun	< SMA / Sederajat	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	PPNPN	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	PPNPN	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	Laki - Laki	26-35 Tahun	S2 / S3	ASN/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	5	5	4	
33	Laki - Laki	26-35 Tahun	D4 / S1	ASN/TNI/POLRI	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Nilai Rata-Rata					4,91	4,88	4,88	4,91	4,88	4,91	4,91	4,88	4,89
Nilai Rata-Rata Tertimbang					0,545	0,542	0,542	0,545	0,542	0,545	0,545	0,542	0,543
SKM Skala 5					4,89								
SKM Skala 4					3,91								
SKM Skala Konversi 100					97,87								

No	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Kemudahan Persyaratan	98,18	A
U2	Kemudahan Prosedur	97,58	A
U3	Ketepatan Waktu	97,58	A
U4		98,18	A
U5	Kesesuaian Produk dengan Standar	97,58	A
U6	Kompetensi Petugas	98,18	A
U7	Perilaku Petugas	98,18	A
U8	Pengaduan	97,58	A
U9	Sarana dan Prasarana	97,78	A

Nilai	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,0000 - 2,5996	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

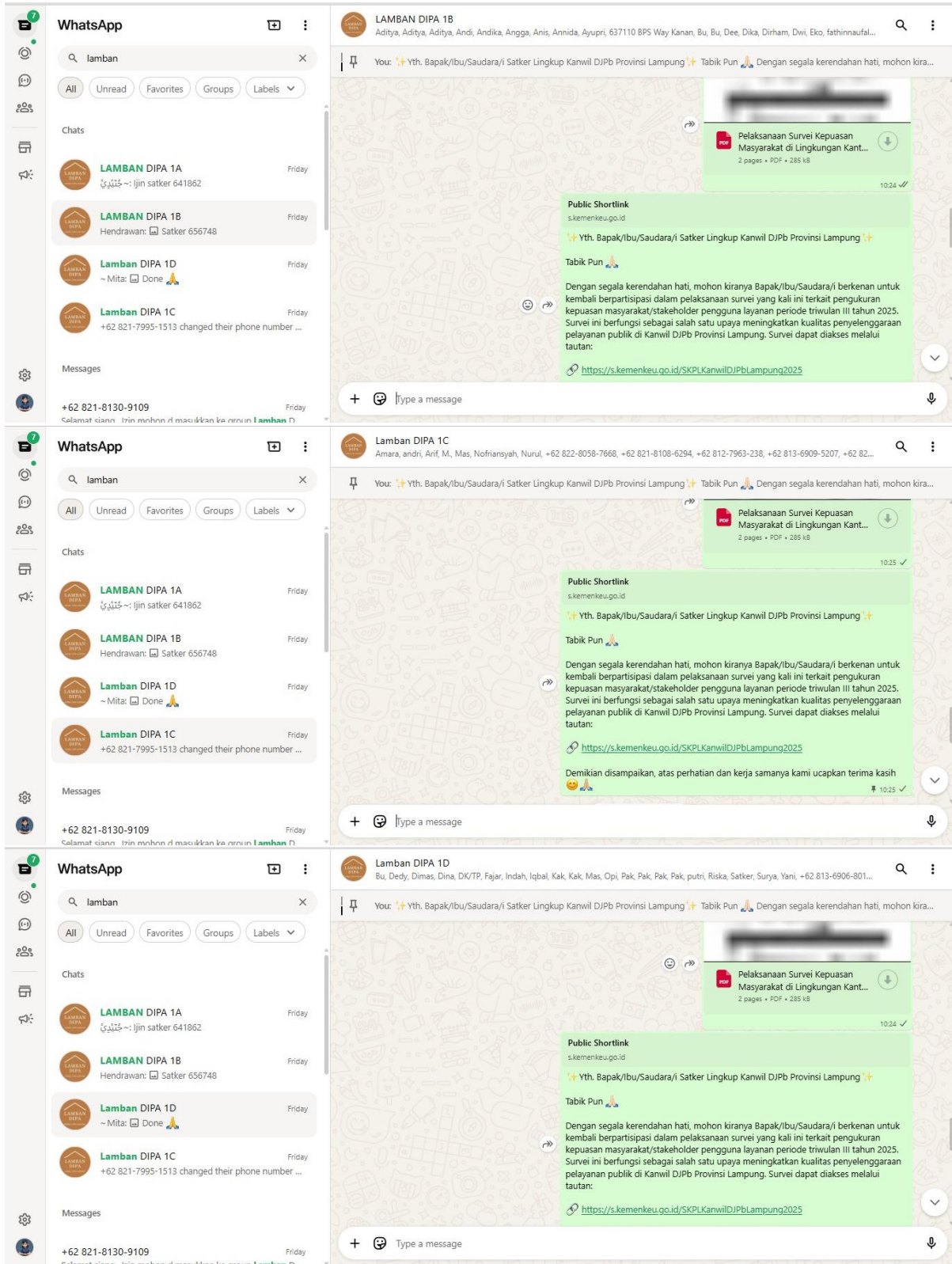
Bandar Lampung, 22 September 2025
Kepala Kanwil DJPb Provinsi Lampung



Ditandatangani secara elektronik
Purwadi Adhiputranto



**DOKUMENTASI PENYAMPAIAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANWIL DJPb PROVINSI LAMPUNG
TRIWULAN II 2025**





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/>

BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK
LAYANAN PEMBERITAHUAN INFORMASI LAYANAN PUBLIK
Nomor: BA-52/WPB.08/2025

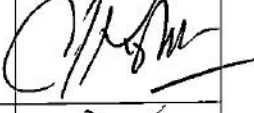
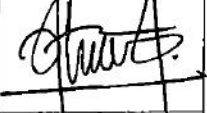
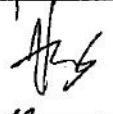
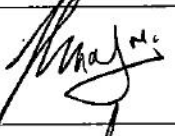
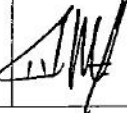
Pada hari ini, Selasa, tanggal dua puluh enam Agustus 2025, telah dilaksanakan Forum Konsultasi dengan tema *Focus Group Discussion*: Forum Konsultasi Publik bertempat di Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Lampung. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

No.	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi Perbaikan	Target Waktu Penyelesaian
1.	<u>Universitas Lampung</u> Sebagai akademisi, Universitas Lampung sangat sering melakukan penelitian. Salah satu penelitian yang dibuat yaitu masukan terkait kebijakan pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Data yang dibutuhkan dalam penelitian tersebut sebagian besar disediakan oleh Kanwil DJPb Provinsi Lampung. Namun, Universitas Lampung sangat kesulitan untuk mendapatkan data khususnya terkait keuangan daerah.	Kanwil DJPb Provinsi Lampung diharapkan dapat menjadi bank data yang memudahkan perguruan tinggi untuk mendapatkan data penelitian. Kanwil DJPb Provinsi Lampung juga akan meningkatkan publikasi terkait Layanan Keterbukaan Informasi Publik dan publikasi atas kajian-kajian yang telah dibuat.	September 2025
2.	<u>BPKAD Provinsi Lampung</u> Komunikasi antara BPKAD Provinsi Lampung dan Kanwil DJPb Provinsi Lampung sudah terjalin cukup baik dan intens. Diharapkan ke depannya dapat menjalin komunikasi yang lebih baik dan sinergi untuk mendukung pelaksanaan tugas.	Meningkatkan komunikasi dan sinergi yang lebih baik dengan stakeholders.	Sepanjang tahun

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.

No.	Nama	No. HP	Jenis Kelamin	Perwakilan	Tanda Tangan
1.	Ursida Rahman	085269174645	Laki-laki	Balai Guru dan Tenaga Kependidikan Provinsi Lampung	
2.	Ukhti Ciptawaty	08117979910	Perempuan	Universitas Lampung	
3.	Iwan Effendi	08117277988	Laki-laki	RRI Bandar Lampung	
4.	Jauhari	081511667102	Laki-laki	KPPN Bandar Lampung	
5.	Fauzi Ashar	085768577411	Laki-laki	BPKP Perwakilan Provinsi Lampung	
6.	Nur Rokhman	081272102946	Laki-laki	Perwakilan Ombudsman RI Provinsi Lampung	
7.	Ovi Novianto	081381475435	Laki-laki	PT. TASPEN Bandar Lampung	
8.	Eka F. Ningrum	081379195505	Perempuan	BPKAD Provinsi Lampung	
9.	Tunas H.	08161325120	Laki-laki	Kanwil DJP Bengkulu dan Lampung	
10.	Komsatun	085150865284	Perempuan	Tokoh masyarakat (Kepala RT. 021)	

Kepala Bidang SKKI,



Ditandatangani secara elektronik
Benedictus Didik Ariwibawa

Bandar Lampung, 26 Agustus 2025
Kepala Kantor,



Ditandatangani secara elektronik
Purwadhi Adhiputranto

