



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI
SUMATERA BARAT

Jalan Khatib Sulaiman No. 3, Padang 25138; SUREL : djpbsumbar@kemenkeu.go.id; SITUS :
www.djpb.kemenkeu.go.id/kanwil/sumbar

NOTA DINAS
NOMOR ND-335/WPB.03/2026

Yth. : Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Dari : Kepala Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu Berkas
Hal : Penyampaian Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat Periode Triwulan I Tahun 2026
Tanggal : 8 April 2026

Sehubungan dengan Nota Dinas Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan Nomor ND-953/PB.1/2026 tanggal 10 Maret 2026 perihal Permintaan Dukungan Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) dan Forum Konsultasi Publik (FKP) Tahun 2026, dengan ini kami sampaikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Perbendaharaan Provinsi Sumatera Barat telah melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) dengan metode e-SKPL untuk periode Triwulan I Tahun 2026.
2. Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat Triwulan I Tahun 2026 dilakukan dengan mengacu pada hasil survei yang tersedia pada laman <https://t.kemenkeu.go.id/SKPLDJPb2026>.
3. Laporan dimaksud disusun melalui sinergi yang solid antara Bidang PPA I, Bagian Umum serta Bidang PAPK pada Kanwil DJPb.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan sinergi yang terjalin, kami ucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Mohammad Dody Fachrudin



LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANWIL DJPB PROVINSI SUMATERA BARAT
TRIWULAN I TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
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 IV.....	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	5
BAB IV.....	7
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.....	8
BAB V.....	9
KESIMPULAN.....	9
LAMPIRAN	10
1. Hasil Olah Data SKM.....	10

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 Sumatera Barat sebagai salah satu penyedia layanan publik di Padang, Provinsi Sumatera Barat 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 Sumatera Barat.

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 Sumatera Barat dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat adalah Bidang PPA I, Bidang PAPK dan Bagian Umum. Survei dilaksanakan melalui metode e-SKPL yang dapat diakses pada tautan <https://t.kemenkeu.go.id/SKPLDJPb2026> dan disampaikan kepada pengguna layanan secara *real time* atau pada kesempatan pertama pasca pengguna memperoleh layanan dari unit kerja DJPb.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 3 Indeks yang terdiri dari 10 pertanyaan terkait indeks layanan 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. Kesepuluh unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat 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).

10. **E-Service:** Umum, Interaktivitas dan Personalisasi, Kualitas Informasi, Kualitas Bantuan, Kemudahan Penggunaan, Fungsi Situs / Aplikasi, Privasi dan Keamanan Data, Estetika.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara *online* melalui media *forms* pada aplikasi *Microsoft Teams* yang disebar melalui *whatsapp*. Pengisian kuesioner dilakukan mandiri oleh setiap responden yang pernah menerima layanan pada periode selama periode triwulan I tahun 2026.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan pada Triwulan I Tahun 2026 sesuai dengan petunjuk dari kantor pusat.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden untuk survei kepuasan pada Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat ditentukan oleh kantor pusat.

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 20 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	11	55%
		PEREMPUAN	9	45%
2	PENDIDIKAN	< SMA / Sederajat	2	10%
		DI/DII/DIV	6	30%
		DIV/S1	9	45%
		S2/S3	3	15%
3	PEKERJAAN	ASN/ TNI/POLRI	20	100%
4	JENIS LAYANAN	REVISI DIPA	18	80%
		HIBAH	1	5%
		PERSETUJUAN PEMBERIAN UP	1	5%

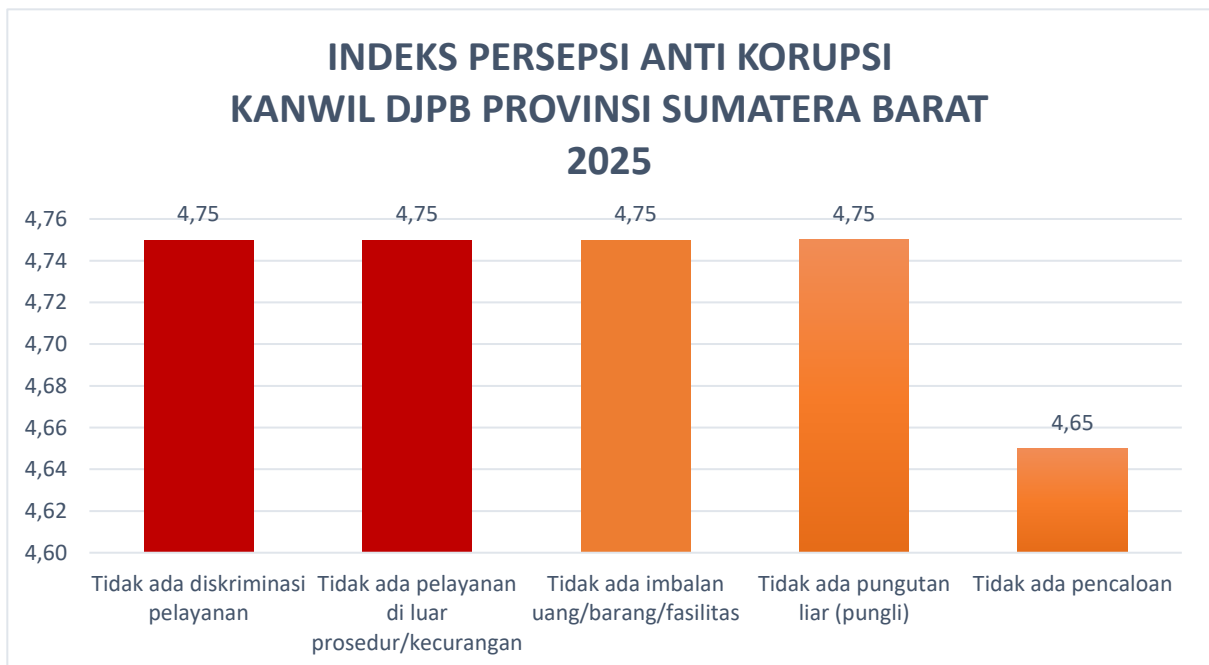
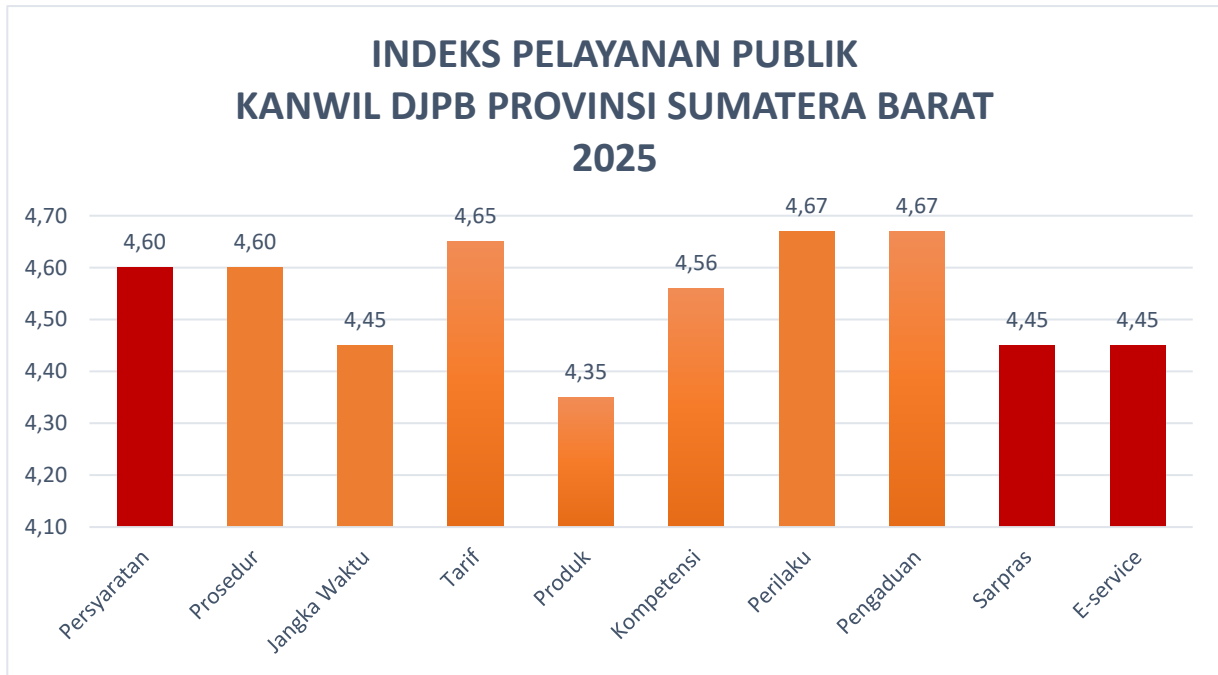
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	4,60	4,60	4,45	4,65	4,35	4,56	4,67	4,67	4,45	4,45
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Indeks pelayanan	(4,53 skala 5) 90,6 (A atau Sangat Baik)									

Nilai Unsur Persepsi Anti Korupsi					
	U1	U2	U3	U4	U5
IKM per unsur	4,75	4,75	4,75	4,75	4,65

Kategori	A	A	A	A	A
Indeks persepsi anti korupsi	(4,73 skala 5) 94,60 (A atau Sangat Baik)				



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Indeks Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu Produk. Sedangkan dua unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kemudahan perilaku dan sarana Prasarana.
2. Pada Indeks persepsi anti korupsi mendapatkan nilai terendah yaitu tidak ada pencaloan.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak ditemukan aduan yang menjadi perhatian dalam pembahasan rencana tindak lanjut.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

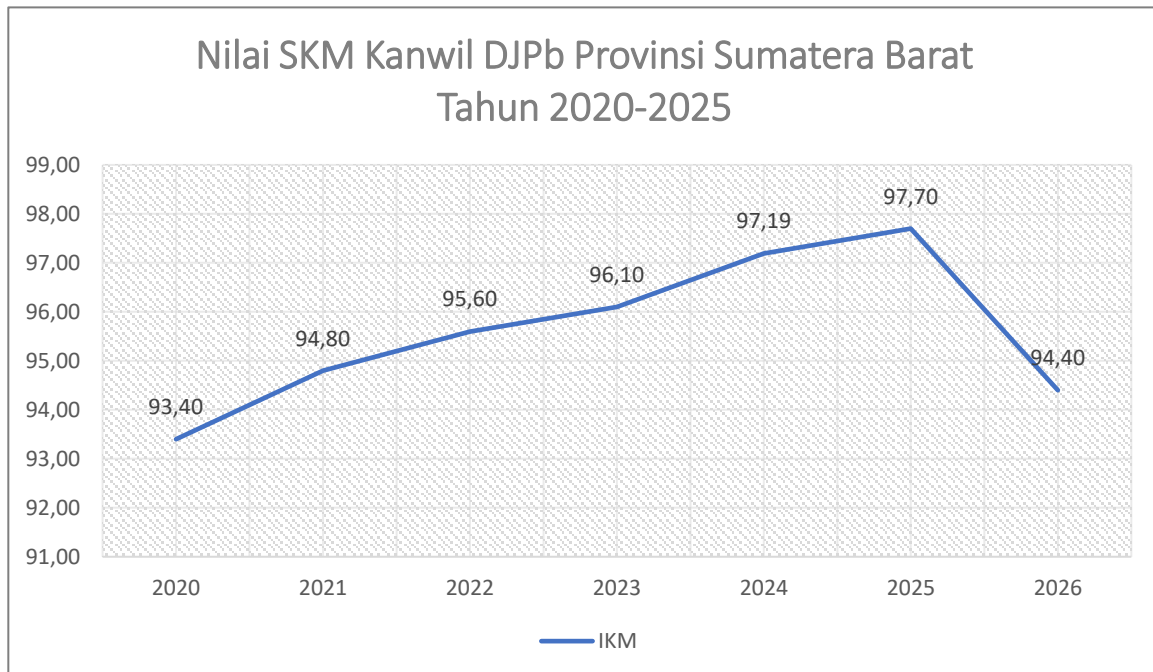
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Dialog Kinerja Organisasi. 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 IV	TW IV			
1	Ketepatan Waktu pada indeks layanan	Meningkatkan ketepatan waktu CSO dalam menjawab pertanyaan satker baik yang datang secara fisik maupun online.	√	√	√	√	√	√	Bidang PPA I
2	E-service pada indeks layanan	Pelatihan service excellent				√			Bagian Umum
3	Persepsi Anti Korupsi	Sosialisasi anti korupsi				√			Bidang SKKI

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 publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat dari tahun 2020 hingga 2025 meningkat dan mengalami penurunan pada TW I 2026. Nilai SKM 2026 akan memperhitungkan ahasil survei Triwulan II, III dan IV.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode triwulan IV tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai 4,53 dari skala 5, menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi di berbagai aspek. Aspek-aspek tersebut meliputi kemudahan persyaratan (4,60), kemudahan prosedur (4,60), ketepatan waktu (4,45), biaya/tarif (4,65), kesesuaian produk dengan standar (4,35), kompetensi petugas (4,56), perilaku petugas (4,67), media pengaduan (4,67), sarana (4,45), dan e-service (4,45).
- Indeks Persepsi Anti Korupsi juga tinggi, yaitu 4,73 dari 5, mengindikasikan persepsi yang kuat bahwa tidak ada diskriminasi pelayanan (4,75), tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan (4,75), tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas (4,75), tidak ada pungutan liar (pungli) (4,75), dan tidak ada pencaloan (4,65).
- Indeks Inklusifitas mencatatkan nilai 4,90 dari skala 5.
- Kepuasan Secara Umum SKM Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai 4,72 dari skala 5.

Padang, 8 April 2026

Kepala Kanwil DJPb Provinsi Sumatera Barat



Ditandatangani secara elektronik

Mohammad Dody Fachrudin



LAMPIRAN

1. Hasil Olah Data SKM

