



LAPORAN

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Triwulan I 2025
KPPN Bangko

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA BANGKO
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	i
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Definisi Survei.....	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 Deografi 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.....	8
BAB V.....	10
KESIMPULAN.....	10
LAMPIRAN.....	11
1. Kuesioner.....	11
2. Hasil Olah Data SKM.....	11
3. Dokumentasi Lainnya Terkait Pelaksanaan SKM.....	11

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 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Merangin, Provinsi Jambi, 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 Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko

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 Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko dengan membantuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko adalah 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. Adapun pengambilan survei dilaksanakan melalui media e-SKPL sebagaimana terlampir. Terdapat sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko 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).

Selain itu responden juga diminta memberikan tanggapan terkait dengan e-Service, di antaranya:

1. Umum
2. Interaktivitas dan Personalisasi
3. Kualitas Informasi
4. Kualitas Bantuan
5. Kemudahan Penggunaan
6. Fungsi Situs / Aplikasi
7. Privasi dan Keamanan Data
8. Estetika

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Survei dilaksanakan sesuai dengan surat Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko nomor S-126/KPN.0602/2025 tanggal 27 Maret 2025 hal Pelaksanaan Evaluasi/Penilaian Eksternal atas Pelayanan Publik Ditjen Perbendaharaan dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara daring melalui tautan <https://s.kemenkeu.go.id/SKPL159>. Permohonan dan pemberitahuan pengisian SKM ke satker dilakukan melalui media sosial yaitu “whatsapp” dan dipandu melalui MS. Teams Meeting. Pengisian kuisisioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan pada periode Januari s.d. Maret (Triwulan I) 2025.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu setiap triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	26 Maret 2025	1 Hari Kerja
2.	Pengumpulan Data	27 Maret 2025	1 Hari Kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 April – 22 Mei 2025	29 Hari Kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	23-28 Mei 2025	4 Hari Kerja

Tabel 1. Rekapitulasi Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 49 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 11 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 11 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	8	72,7%
		Perempuan	3	27,3%
2	Pendidikan	DI/DIII	4	36,3%
		DIV/S1	4	36,3%
		S2/S3	3	27,3%
3	Pekerjaan	ASN	10	91%
		TNI/POLRI	1	9%
4	Jenis Layanan	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	4	36,3%
		Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi	3	27,3%
		Persetujuan Permintaan UP/TUP pada KPPN	3	27,3%
		Konsultasi	1	9,1%

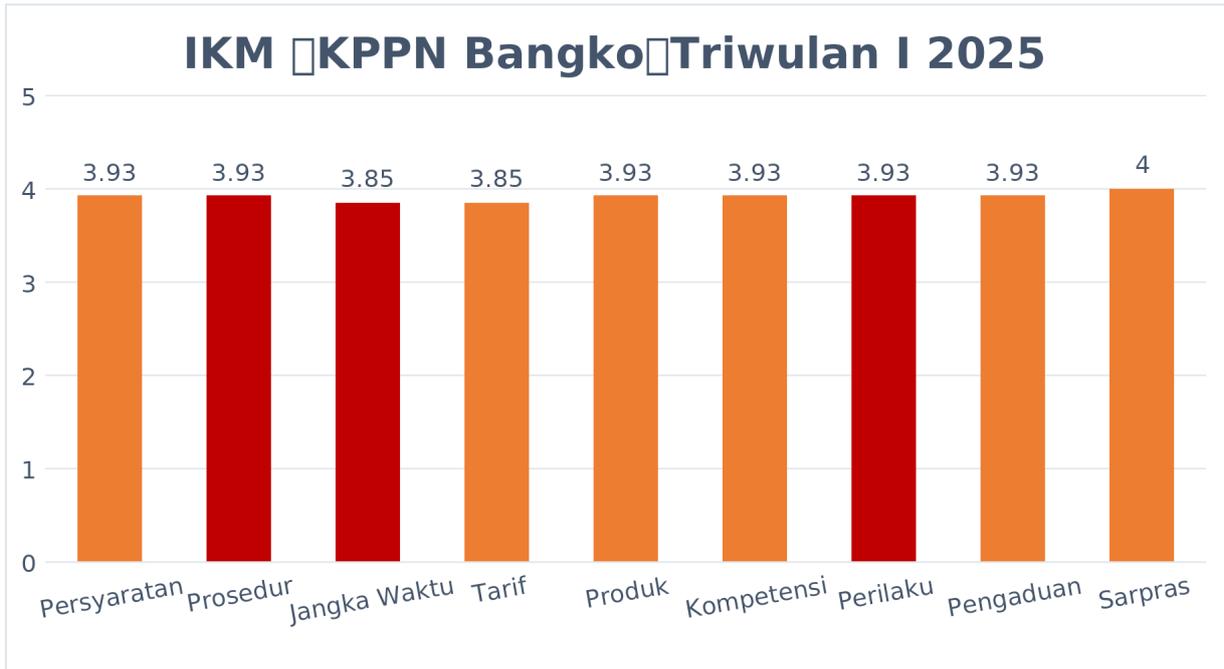
Tabel 2. Rekapitulasi Responden Penerima Layanan

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

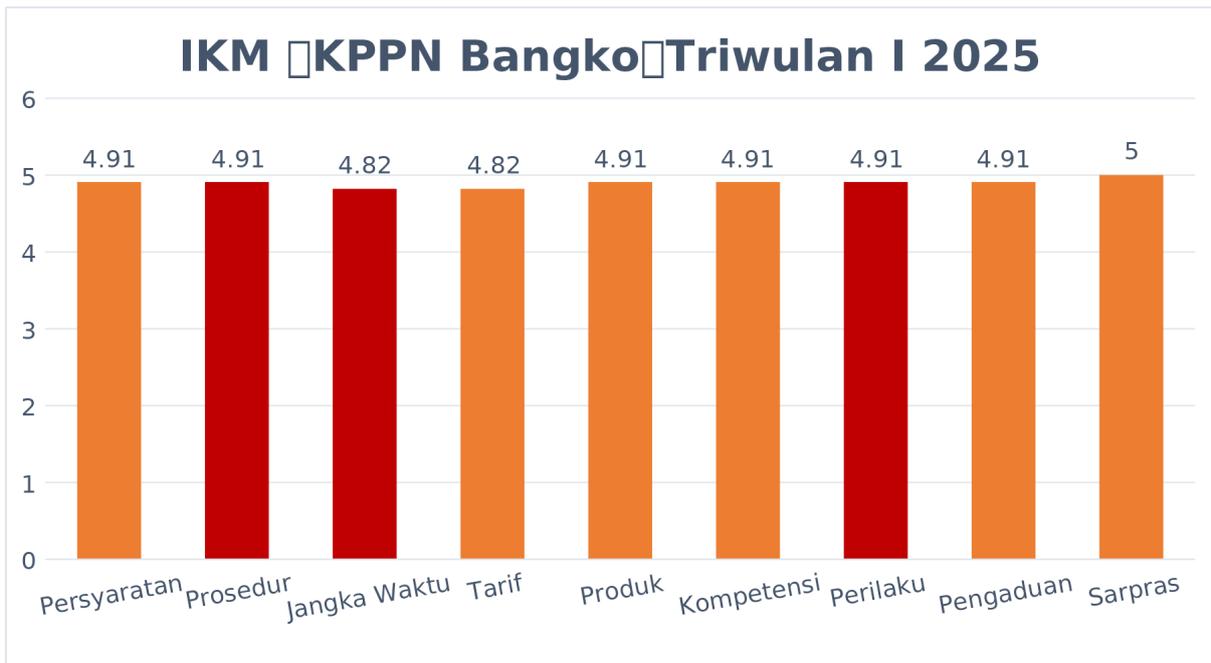
Pengolahan data SKM menggunakan Ms Excel dan diperoleh hasil sebagai berikut :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur (Skala 4)	3,93	3,93	3,85	3,85	3,93	3,93	,	3,93	4
IKM per unsur (Skala 5)	4,91	4,91	4,82	4,82	4,91	4,91	4,91	4,91	5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(3,92 skala 4) 97,98 (A atau Sangat Baik)								

Tabel 3. Rekapitulasi Nilai Unsur Pelayanan



Tabel 4. Nilai Unsur Pelayanan dalam skala 4



Tabel 5. Nilai Unsur Pelayanan dalam skala 5

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Terdapat dua unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Aspek Ketepatan Waktu (Jangka Waktu) dan Aspek Biaya/Tarif dengan nilai 3,85 (skala 4).
2. Sedangkan satu unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Aspek Sarana dengan nilai 4 (skala 4).

Sesuai dengan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh satu aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu "Tingkatkan kecepatan respon terhadap pelayanan petugas melalui WA agar informasi yang di inginkan cepat mendapat kejelasan". Responden juga melakukan aduan melalui Hai DJPb dengan informasi pengaduan berupa "Layanan Hai DJPB terkadang agak lambat respon nya".

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur layanan dimaksud, dapat digambarkan sebagai berikut:

1. Periode awal tahun merupakan waktu untuk melakukan perbaikan-perbaikan atas pencatatan yang dilakukan Satuan Kerja (Satker) sehingga banyak Satker yang melakukan konsultasi atas permasalahan yang dihadapi.
2. Beberapa permasalahan tidak bisa diselesaikan di KPPN, melainkan perlu melalui Kantor Pusat sehingga KPPN menyarankan agar Satker membuat tiket Hai-DJPb. Contoh permasalahannya seperti terjadinya *double* SP2D di Aplikasi SAKTI dan Koreksi SPM yang melebihi batas waktu.
3. KPPN juga sudah membantu untuk melakukan asistensi terkait pembuatan tiket Hai-DJPb, namun setelah 1 minggu belum mendapat jawaban setelah mengirimkan tiket. sehingga satker kurang puas. Info dari Hai-DJPb, Hal ini terjadi karena masih memerlukan pengecekan lebih lanjut oleh tim teknis di SAKTI Modul Pelaporan.

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.

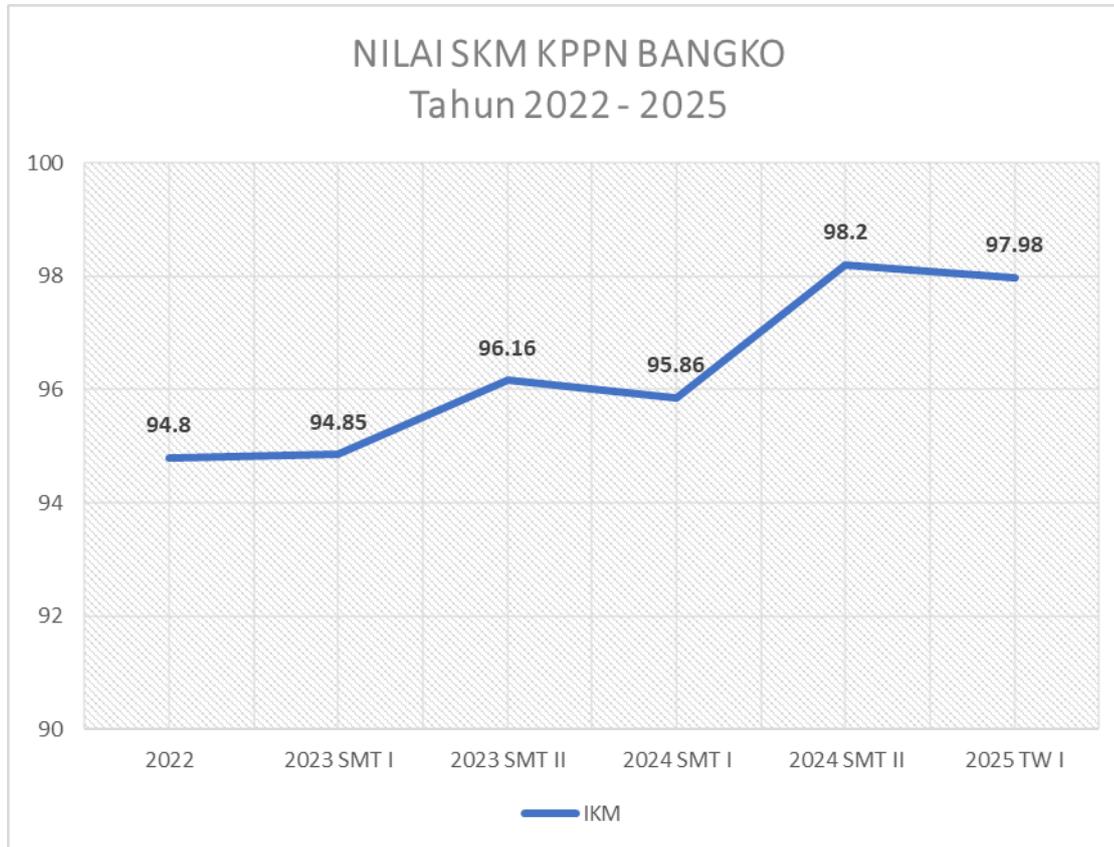
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Dialog Kinerja Organisasi yang diadakan setiap bulannya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei kepuasan masyarakat periode Triwulan I tahun 2025 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	Waktu Penyelesaian (Jangka Waktu)	Adanya publikasi terkait informasi maintenance aplikasi SAKTI			√		-	-	Seksi PDMS
2	Waktu Penyelesaian (Jangka Waktu)	Menjalin komunikasi yang baik dengan Satker dan dengan mengadakan <i>one-on-one meeting</i> pada satker-satker yang mengalami kendala yang sama			√		-	-	Seksi PDMS dan VERAKE
3	Kompetensi Pelaksana	Menugaskan petugas pelayanan untuk mengikuti bimtek/workshop yang mendukung pelaksanaan tugas dan layanan serta melaksanakan internalisasi dan GKM kepada seluruh pegawai			√				Seksi PDMS, Bank dan VERAKE
4	Waktu Penyelesaian (Jangka Waktu)	Sosialisasi terkait penggunaan Hai DJPb, dan Hai CSO serta SOP			√				CSO
5	Biaya Tarif	Menambahkan publikasi terkait biaya tarif 0 rupiah melalui media sosial, setiap kegiatan			√				Umum, Seksi PDMS, Bank dan VERAKE

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 Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Bangko dari tahun 2022 hingga Triwulan I 2025 cenderung terjadi peningkatan kualitas walaupun pada Triwulan I sedikit terkoreksi di 0,22 poin. Masih terdapat peluang peningkatan nilai SKM pada periode berikutnya yaitu dengan melakukan perbaikan pada sisi yang mendapatkan nilai terendah yaitu jangka waktu dan tarif biaya.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama periode Triwulan I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Pelayanan Perbendaharaan Bangko secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan dengan nilai SKM 98,08 Meskipun demikian, nilai SKM Triwulan I Tahun 2025 menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu penyelesaian dan biaya tarif. Hal ini patut menjadi perhatian dari KPPN Bangko sehingga nilai yang terendah tersebut dapat terkoreksi menjadi lebih baik lagi.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana, Prosedur dan Peralatan, namun KPPN Bangko perlu terus meningkatkan kepuasan stakeholder mengingat masih terdapat ruang perbaikan.

Bangko, 28 Mei 2025

**Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan
Negara Tipe A2 Bangko**



Ditandatangani secara elektronik
Syahrul Alamsyah
NIP 197606121996021003

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Terakhir menerima Layanan	Layanan diterima	Frekuensi layanan
17-25 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN	Kemarin	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	> 10 kali setahun
26-35 Tahun	Laki - Laki	D1 / D2 / D3	ASN	Kemarin	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	> 10 kali setahun
> 50 Tahun	Laki - Laki	D4 / S1	ASN	Kemarin	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	> 10 kali setahun
36-50 Tahun	Laki - Laki	S2 / S3	ASN	Kemarin	Konsultasi	> 10 kali setahun
36-50 Tahun	Laki - Laki	S2 / S3	ASN	Kemarin	Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi	5 - 10 kali setahun
26-35 Tahun	Laki - Laki	D4 / S1	ASN	Kemarin	Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi	2 - 5 kali setahun
36-50 Tahun	Laki - Laki	D4 / S1	ASN	Hari ini	Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi	> 10 kali setahun
17-25 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN	Hari ini	Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	> 10 kali setahun
> 50 Tahun	Laki - Laki	D4 / S1	TNI/POLRI	Hari ini	Persetujuan Permintaan UP/TUP pada KPPN	> 10 kali setahun
36-50 Tahun	Laki - Laki	S2 / S3	ASN	Hari ini	Persetujuan Permintaan UP/TUP pada KPPN	2 - 5 kali setahun
17-25 Tahun	Perempuan	D1 / D2 / D3	ASN	2 - 5 hari yang lalu	Persetujuan Permintaan UP/TUP pada KPPN	> 10 kali setahun

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA BANGKO

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Keluhan/Saran Perbaikan		
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	Perempuan	17-25 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah sangat baik dan membantu dalam pelaksanaan pengelolaan keuangan	
2	Laki - Laki	26-35 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
3	Laki - Laki	> 50 Tahun	D4 / S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah memuaskan	
4	Laki - Laki	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN	4	4	3,2	4	3,2	4	4	4	4	4	Sudah Sesuai	
5	Laki - Laki	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudah Sesuai	
6	Laki - Laki	26-35 Tahun	D4 / S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	-	
7	Laki - Laki	36-50 Tahun	D4 / S1	ASN	3,2	3,2	3,2	3,2	4	3,2	3,2	3,2	4	4	1. Media aduan UE I, Respon petugas Lambat 2. Tingkatkan kecepatan respon terhadap pelayananan petugas melalui WA agar informasi yang di inginkan cepat mendapat kejelasan 3. Layanan Hai DJPB terkadang agak lambat respon nya	
8	Perempuan	17-25 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1. Terima kasih atas pelayanan yang selalu prima 2. Tetap semangat	
9	Laki - Laki	> 50 Tahun	D4 / S1	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan Sangat Baik	
10	Laki - Laki	36-50 Tahun	S2 / S3	ASN	4	4	4	3,2	4	4	4	4	4	4	Sudah baik tinggal di pertahankan	
11	Perempuan	17-25 Tahun	D1 / D2 / D3	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan yang diberikan sudah maksimal dan selalu memberikan pendampingan kepada satker	
Nilai Rata-rata					3,93	3,93	3,85	3,85	3,93	3,93	3,93	3,93	3,93	4,00		
Nilai Rata-rata Tertimbang					0,436	0,436	0,428	0,428	0,436	0,436	0,436	0,436	0,436	0,444	3,92	
SKM Unit Pelayanan														97,98		

NRR Per Unsur

No	UNSUR PELAYANAN	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	98,18	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	98,18	A
U3	Waktu Penyelesaian	96,36	A
U4	Biaya/Tarif	96,36	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,18	A
U6	Kompetensi Pelaksana	98,18	A
U7	Perilaku Pelaksana	98,18	A
U8	Sarana & Prasarana	98,18	A
U9	Penanganan Pengaduan, Sarana & Masukan	100,00	A

3. QR Code E-SKPL KPPN Bangko Tahun 2025

The graphic features a blue and yellow geometric header with the text "SURVEI KEPUASAN LAYANAN" in white on a blue background. Below this is a large QR code enclosed in a yellow border, with a blue double-headed arrow icon to its left. To the right of the QR code is the official logo of the Ministry of Finance of the Republic of Indonesia (KEMENKEU RI), which includes a Garuda emblem and the motto "HAGATA DAN BAHASA". At the bottom, a yellow banner contains the text "KPPN Tipe A2 Bangko" and "KEMENKEU RI" in bold blue letters.

4.