



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KPPN MADIUN
TRIWULAN I TAHUN 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	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 Demografi 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	8
4.3 Tren Nilai SKM	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner	11
2. Hasil Olah Data SKM	13

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 Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB Nomor 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 Madiun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Madiun Provinsi Jawa Timur 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 Madiun.

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 Definisi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari para pegawai pada Subbag dan seksi Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang disebarkan 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 Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun 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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuisioner 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 setiap triwulan selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari s.d Februari 2025	39 hari kerja
2.	Pengumpulan Data	Maret 2025	3 hari kerja
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2025	16 hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei 2025	16 hari kerja

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka populasi penerima layanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 14 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 14 orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Demografi Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 14 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	10	71,42%
		PEREMPUAN	4	28,57%
2	USIA	17-25 Tahun	1	7,14%
		26-35 Tahun	3	21,42%
		36-50 Tahun	7	50%
		>50 Tahun	3	21,42%
3	PENDIDIKAN	SLTA/SEDERAJAT	0	0%
		DI/DIII	8	57,14%
		DIV/S1	2	14,28%
		S2/S3	4	28,57%
4	FREKUENSI LAYANAN	1-5 kali	0	0%
		5-10 kali	5	35,71%
		Lebih dari 10 kali	9	64,29%

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

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

a. Perhitungan dengan **skala 5** (indeks 1: Tidak Puas, indeks 5: Sangat Puas)

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	5	5	4,93	5	5	5	4,93	5	5
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	(4,98 skala 5) 99,69 (A atau Sangat Baik)								

Keterangan :

- U1 (Unsur 1) : Kemudahan Persyaratan
- U2 : Sistem, mekanisme dan prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk, Spesifikasi jenis layanan
- U6 : Kompetensi pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- U9 : Sarana dan prasarana



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Tujuh unsur dengan nilai tertinggi yaitu 5, pada unsur Kemudahan persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, biaya/tarif, produk/spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.
2. Sedangkan dua unsur lainnya yaitu waktu penyelesaian layanan dan Perilaku Petugas layanan mendapatkan nilai terendah yaitu masing-masing 4,93. Namun masih dalam kategori nilai yang sangat baik.
3. Dengan hasil rata-rata capaian nilai indeks sebesar 4,98 (skala 5), merupakan nilai yang sama dengan periode sebelumnya (semester II 2024) dengan kategori A, artinya bahwa KPPN Madiun masih memiliki nilai layanan yang sangat baik.

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

1. Pada dasarnya sesuai data survei, masukan yang disampaikan juga menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat baik, mudah dan responsif, serta sesuai prosedur/SOP/ketentuan dan harapan.
2. Tidak ada unsur diskriminasi layanan, pelayanan di luar prosedur/kecurangan, tidak ada imbalan uang/barang/fasilitas, tidak ada pungutan liar, serta tidak ada praktik percaloan.
3. Keluhan yang disampaikan berupa kendala aplikasi (SAKTI dan proses Tanda tangan elektronik/TTE) yang kadang terjadi penurunan performa (*down*) atau tidak dapat/susah diakses, namun telah diketahui/dipahami bahwa kendala tersebut berasal dari sistem yang terjadi di kantor pusat. Dan harapan selanjutnya agar tidak terjadi lagi kendala *down server/maintenance* pada saat jam layanan.
4. Stakeholder memerlukan adanya sosialisasi/bimtek/pelatihan dan sertifikasi operator pembayaran/pejabat perbendaharaan, sehingga dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan bagi satker.

Adapun Kondisi dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan kadang masih dirasakan agak lambat oleh stakeholder. Hal ini terjadi karena kadang terjadi gangguan pada sistem/aplikasi SAKTI yang lambat/eror sehingga menghambat penyelesaian layanan.
2. Aspek perilaku petugas yang perlu ditingkatkan, antara lain respon petugas atas layanan online/daring, perlunya peningkatan kecepatan dalam merespon konsultasi/pertanyaan dan layanan dari satker
3. Aspek sarana dan prasarana layanan sudah sangat baik, baik dari layanan tatap muka/offline maupun layanan secara online/daring.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan pelayanan umum. 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 III	TW IV			
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi Aplikasi SAKTI	√				√	√	Seksi PD, Seksi MSKI, Seksi Bank, Seksi Vera
		Monitoring penyelesaian SP2D						√	
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, serta sarana prasarana penunjang	√				√		Subbagian Umum
		Simplifikasi proses bisnis						√	Seksi MSKI
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>						√	Subbagian Umum, Seksi MSKI

Untuk pertanyaan terbuka/masukan terkait kendala/penurunan performa aplikasi, biasanya langsung direspon oleh KPPN Madiun dengan menyampaikan informasi adanya gangguan ataupun rencana/jadwal maintenance sistem yang dilakukan oleh Kantor Pusat. KPPN Madiun juga telah melakukan pendampingan dalam berbagai hal, dari aplikasi SAKTI, pelaporan keuangan, gaji web, pembayaran dengan *platform* PPP, pembayaran tunjangan kinerja satker, dan lainnya, termasuk penjadwalan petugas pada saat jam istirahat, dan pemberian tambahan waktu layanan di luar jam layanan atau jam tertentu/hari libur, sehingga layanan tetap terjaga.

4.3 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan dapat menggambarkan kinerja pelayanan suatu unit secara berkala. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun dari tahun 2022 hingga 2025 tetap (dengan predikat sangat baik). Dengan skala nilai yang sama, yaitu 5, nilai survei SKM Tahun 2022 sebesar 4,97, tahun 2023, 2024 dan Triwulan I 2025 mencapai 4,98.

Peningkatan ini dipengaruhi oleh sebagian besar nilai pelayanan dan pemanfaatan teknologi yang semakin mudah digunakan. Sejak adanya pandemi covid-19 tahun 2020 dan 2021, pelayanan sudah diberlakukan sebagian besar secara online, namun tidak menurunkan kecepatan penyelesaian tugas dan kualitas pelayanan. Pelayanan secara online dirasakan semakin cepat dan dapat dilakukan dari mana saja, tanpa harus bertemu di kantor/meja layanan. Dengan adanya pemanfaatan teknologi, DJPb terus melakukan perbaikan dan pembaruan. Selain itu juga sejak tahun 2020 KPPN Madiun telah meraih predikat WBBM, dan tahun 2021 memperoleh sertifikat ISO SMAP 37001:2016, dimana berusaha mempertahankan predikat tersebut dengan berbagai inovasi, baik untuk kepentingan layanan internal maupun eksternal. Sehingga satker/stakeholder yang dilayani semakin nyaman, dan hasil layanan semakin cepat.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) selama periode Triwulan I Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik, dengan nilai SKPL 4,98 pada skala 5. Nilai SKPL Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu kemudahan persyaratan, kemudahan prosedur, biaya/tarif, kesesuaian produk layanan, kompetensi petugas layanan, media pengaduan dan sarana prasarana, diusahakan untuk dipertahankan. Sedangkan unsur dengan nilai terendah, yaitu waktu penyelesaian layanan, dan perilaku petugas layanan akan menjadi prioritas perbaikan.
- Masukan dari pengguna layanan menjadi perhatian KPPN Madiun, dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan. Hal ini dilakukan dengan berbagai inovasi tanpa mengurangi SOP penyelesaian layanan.

Madiun, 26 Mei 2025
Kepala KPPN Madiun



Ditandatangani secara elektronik
Joko Maryono

LAMPIRAN

1. Kuesioner

QR Code Survei layanan KPPN Madiun





KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA

DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

SEKRETARIAT DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

Gedung Pradjadipura, Lantai 1 dan 2, Jl. Lapangan Banteng Timur No. 2-4 Jakarta Pusat 10710 TELEPON : (021) 344-9230 PSW. 5205, 5206, (021) 3843417 FAKSIMILI (021) 3454640 LAMAN: www.djpb.kemenkeu.go.id

NOTA DINAS NOMOR ND-1562/PB.1/2025

Yth. : 1. Para Direktur lingkup Kantor Pusat DJPb
2. Para Kepala Kantor Wilayah DJPb
3. Para Direktur Utama BLU lingkup DJPb
4. Para Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara
5. Para Kepala Bagian lingkup Sekretariat DJPb
Dari : Sekretaris Direktorat Jenderal Perbendaharaan
Sifat : Segera
Lampiran : Satu berkas
Hal : Penyampaian Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan lingkup DJPb Triwulan I Tahun 2025
Tanggal : 8 Mei 2025

Sehubungan dengan Nota Dinas Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan nomor ND-267/SJ.2/2025 tanggal 28 April 2025 hal Penyampaian Hasil Pelaksanaan e-SKPL Triwulan I Tahun 2025, dengan ini disampaikan sebagai berikut:

1. Melalui nota dinas dimaksud, Kepala Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan menyampaikan hasil survei kepuasan pengguna layanan melalui metode e-SKPL dan tindak lanjut rekomendasi SKPL DJPb periode triwulan I tahun 2025, dengan rincian sebagai berikut:
 - a. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL)
DJPb meraih Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) secara umum sebesar 4,93 (skala 5) atau 3,93 (skala 4) yang menunjukkan kepuasan pengguna layanan yang tinggi.
 - b. Penyelesaian Tindak Lanjut atas Rekomendasi SKPL
DJPb telah menyelesaikan 4 dari total 17 rekomendasi SKPL pada periode triwulan I tahun 2025 (23,52%), dimana masih terdapat 13 rekomendasi SKPL pada DJPb yang harus diselesaikan di tahun 2025.
2. Kemudian, sebagai upaya perbaikan layanan dan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan, kami mohon bantuan Saudara untuk **menyusun laporan dan melakukan publikasi terkait hasil survei secara triwulanan pada media sosial resmi unit kerja** yang mengikuti format dalam tautan s.kemenkeu.go.id/SKPLDJPb sebagaimana tercantum pada Lampiran I, dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a. Penyusunan laporan tersebut agar menggunakan data responden sebagaimana tercantum pada Lampiran II. Data responden dapat diakses menggunakan *e-mail* Kemenkeu Pimpinan Unit Eselon II.
 - b. Laporan hasil survei triwulan I tahun 2025 agar diunggah melalui tautan s.kemenkeu.go.id/SKPLDJPb paling lambat pada hari Rabu, 28 Mei 2025.
 - c. Unit kerja yang mengalami kendala dalam pelaksanaan e-SKPL triwulan I tahun 2025, dapat menggunakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat triwulan I tahun 2025 masing-masing unit kerja dalam menyusun Laporan Survei.
3. Selanjutnya, masing-masing unit kerja diminta untuk melaksanakan **survei kepuasan periode triwulan II tahun 2025** dengan metode e-SKPL respon cepat. Tautan dan QRCode e-SKPL dapat diakses melalui s.kemenkeu.go.id/SKPLDJPb, untuk kemudian diberikan kepada pengguna layanan secara *realtime* pada saat selesai mendapatkan layanan dari unit kerja.
4. Menindaklanjuti perubahan metode survei kepuasan dengan e-SKPL, Kantor Pusat DJPb telah melakukan penyesuaian manual IKU "Indeks ketepatan waktu penyusunan laporan survei kepuasan pengguna layanan KPPN" yang dapat diakses pada tautan <https://s.id/PKOKanver2025>, untuk menjadi pedoman dalam pelaksanaan manajemen kinerja mulai triwulan I tahun 2025.
5. Memperhatikan perubahan tersebut dan dalam rangka pencapaian IKU Tingkat Kepuasan *Stakeholder* dan Pengguna Layanan pada Kemenkeu-Wide dan Kemenkeu-One DJPb, dimohon juga bantuan dan sinergi Saudara yang berperan sebagai UIC Tindak lanjut Rekomendasi SKPLPK 2024 untuk:
 - a. Menyampaikan *progress* penyelesaian tindak lanjut rekomendasi SKPL pada triwulan II tahun 2025 kepada Sekretariat DJPb c.q. Bagian OTL paling lambat 3 hari kerja setelah berakhirnya masing-masing triwulan; dan
 - b. Mengunggah bukti dukung terkait tindak lanjut rekomendasi dimaksud pada tautan <https://s.id/SKPLPKDJPb2025>.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan sinerginya, diucapkan terima kasih.



Ditandatangani secara elektronik
Arif Wibawa

REKAPITULASI HASIL E-SKPL DJPB TRIWULAN I TAHUN 2025

Unit Kerja	Indeks Pelayanan Publik	Indeks Persepsi Anti Korupsi	Kepuasan Sarpras	Kepuasan Secara Umum	Raw Data Responden
Kanwil DJPb Provinsi Jawa Timur	4,96	5,00	5,00	5,00	https://kemenkeu.sharepoint.com/:f:/r/sites/PKO-DJPb/Shared%20Documents/SKPL%20DJPb/SKPL%202025/Hasil%20e-SKPL%20per%20Unit/Kantor%20Vertikal/p.%20Kanwil%20Jawa%20Timur?csf=1&web=1&e=xTvSxR
KPPN Tipe A1 Surabaya I	4,84	4,91	4,94	4,94	
KPPN Tipe A1 Surabaya II	4,89	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Sidoarjo	4,80	4,86	4,82	4,86	
KPPN Tipe A1 Malang	5,00	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Pamekasan	5,00	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Bondowoso	5,00	4,97	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Madiun	4,98	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Kediri	4,92	4,85	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Blitar	5,00	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Mojokerto	5,00	5,00	5,00	5,00	
KPPN Tipe A1 Jember	4,98	4,90	5,00	5,00	
KPPN Tipe A2 Bojonegoro	4,86	4,88	5,00	4,94	
KPPN Tipe A2 Banyuwangi	4,65	4,70	4,75	4,70	
KPPN Tipe A2 Tuban	4,97	5,00	4,88	5,00	
KPPN Tipe A2 Pacitan	5,00	5,00	5,00	5,00	

2. Hasil Olah Data SKM

Pengolahan Data Responden SKPL Triwulan I 2025

Tingkat Kepuasan																																		
Responden ke-	B1 Persyaratan		B2 Sistem, mekanisme dan prosedur		B3 Waktu penyelesaian		B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis		B6 Kompetensi pelaksana			B7 Perilaku pelaksana			B8 Penanganan pengaduan		B9 Sarana dan Prasarana																
	B1.1	B1.2	B2.1	B2.2	B3.1	B3.2	B4.1	B5.1	B5.2	B6.1	B6.2	B6.3	B7.1	B7.2	B7.3	B8.1	B8.2	B9.1																
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
9	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5																
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5																
Jumlah Nilai Unsur	140		140		138		70	140		210			207			140		70																
Rata-rata Nilai skala 5	5,00		5,00		4,93		5,00	5,00		5,00			4,93			5,00		5,00																
Rata-rata Nilai skala 4	4,00		4,00		3,94		4,00	4,00		4,00			3,94			4,00		4,00																
Kategori (skala 4)	A :Sangat Baik		A :Sangat Baik		A :Sangat Baik		A :Sangat Baik	A :Sangat Baik		A :Sangat Baik			A :Sangat Baik			A :Sangat Baik		A :Sangat Baik																
Rata2 nilai tertimbang skala 5	0,56		0,56		0,55		0,56	0,56		0,56			0,55			0,56		0,56																
Rata2 nilai tertimbang skala 4	0,44		0,44		0,44		0,44	0,44		0,44			0,44			0,44		0,44																
IKM skala 5	4,98		hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu & DJPb																															
IKM skala 4	3,99																																	
IKM skala 4 KONVERSI 100	99,69																																	
Kategori IKM :	A :Sangat Baik																																	



KPPN Madiun
Jalan Salak Nomor 52 Madiun
www.djpbk.kemenkeu.go.id/kppn/madiun