



LAPORAN
PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Triwulan III
2025



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KPPN MADIUN

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
PENGU	3
MPULAN 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	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	6
ISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	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 mengamalkan 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 KPPN Madiun sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Madiun dengan lingkup wilayah pelayanan mencakup Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ponorogo dan Kabupaten Ngawi di 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 KPPN 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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada KPPN Madiun dengan membantuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat KPPN Madiun terdiri dari para pegawai pada Seksi Teknis dan Subbagian Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Madiun.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online (e-SKPL) 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 KPPN 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 secara elektronik dengan istilah e-SKPL melalui Microsoft Forms. Pengisian kuisioner dilakukan secara mandiri oleh responden sebagai penerima layanan. 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 triwulanan dalam 1 (satu) tahun. Data yang diperoleh merupakan akumulasi hasil survei periode Triwulan I sampai dengan Triwulan III 2025, sehingga terdapat tiga periode persiapan dan pengumpulan data yang berbeda. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu 30 (tiga puluh) hari kerja dalam lingkup 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret dan Mei 2025	2
2.	Pengumpulan Data	1. Maret 2025 2. Mei s.d. Juni 2025 3. September 2025	33
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2025	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada KPPN Madiun berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025 maka jumlah responden survei kepuasan layanan pada KPPN Madiun dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 40 orang.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh pada periode Triwulan I sampai dengan Triwulan III yaitu 90 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin			
		Laki - laki	48	53%
		Perempuan	42	47%
2	Pendidikan			
		SMA/Sederajat	13	14%
		DI/DIII	18	20%
		DIV/S1	53	59%
		S2/S3	6	7%
3	Pekerjaan			
		ASN/TNI/POLRI	89	99%
		PPNPN	1	1%
4	Jenis Layanan			
		Layanan Konsultasi Stakeholder	12	13,33%
		Pendaftaran Data Supplier dan Data Kontrak	5	5,56%
		Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	57	63,33%
		Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi (SHR)	6	6,67%
		Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL)	1	1,11%
		Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)	4	4,44%
		Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP pada KPPN	3	3,33%
		Perubahan Data Supplier dan Data Kontrak	2	2,22%

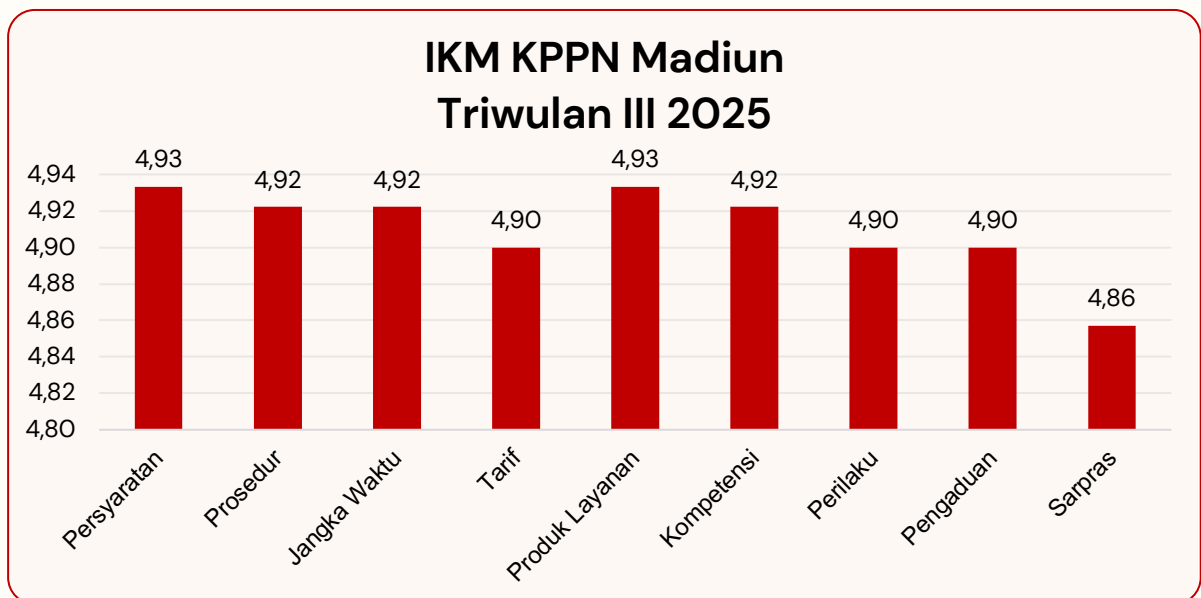




3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan Ms Excel dengan skala 1 – 5 dan diperoleh hasil sebagai berikut:

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	4,93	4,92	4,92	4,90	4,93	4,92	4,90	4,90	4,86
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	4,91 (skala 5) 3,93 (skala 4) 98,20 (A atau Sangat Baik)								



Survei dilaksanakan dengan menggunakan skala penilaian 1 sampai dengan 5. Dalam laporan ini, hasil survei juga dihitung dalam skala 4 dan skala 100 dengan berpedoman pada ketentuan pengukuran IKM versi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi sebagaimana tabel di atas. Adapun nilai yang digunakan dalam penyusunan analisis hasil survei pada bab IV menggunakan nilai dengan skala 5.



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Hasil akhir nilai Indeks Kepuasan Masyarakat unit KPPN Madiun adalah 4,91 (skala 5) atau 3,93 (skala 4) dengan predikat sangat baik.
2. Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan dan Produk Pelayanan dengan nilai 4,93. Sementara itu unsur Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai 4,92.
3. Empat unsur layanan dengan nilai terendah kedua berada pada unsur Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,90. Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 4,86 adalah nilai terendah.

Beberapa keluhan yang disampaikan oleh satuan kerja pada triwulan I dan II tahun 2025 terdiri dari pelayanan langsung yang diberikan oleh KPPN Madiun serta pelayanan aplikasi yang berada di bawah kendali kantor pusat. Adapun keluhan yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. "Perbaiki tempat parkir dan penunjuk arah".
2. "Perlu peningkatan layanan elektroniknya".
3. "Agar lebih simpel lagi dalam proses input TKDN dari SPBy".
4. "Kadang aplikasi down, tetapi informasinya permasalahan dari kantor pusat".
5. "Lebih banyak Pelatihan dan Sertifikasi pada Operator Pembayaran dan Operator Komitmen".

Saran/kritik sebagaimana di atas telah dimasukkan sebagai rencana aksi tindak lanjut triwulan II tahun 2025 dan telah ditindaklanjuti oleh seksi terkait.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui survei periode **Triwulan III tahun 2025**, diperoleh beberapa saran/kritik yang perlu menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Sebagian besar saran/kritik yang disampaikan menunjukkan respon positif. Respon menunjukkan bahwa pelayanan KPPN Madiun terhadap satuan kerja telah berhasil memberikan tingkat kepuasan yang sangat baik, mudah dan responsif, serta pelayanan telah diberikan 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. Adapun keluhan/kritik/saran yang disampaikan dan perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut:
 - a) "Tempat duduk di area parkir masih kurang"
 - b) "Terkadang saat konsultasi terkait materi, tidak secara langsung dijawab, tetapi disuruh baca sendiri di link tertentu"
 - c) "Memperbanyak sosialisasi atas aturan terbaru yang lebih intens."

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Bimtek/sosialisasi telah dilakukan secara rutin setiap triwulan dengan materi yang berbeda. Namun demikian, terkadang tidak seluruh satuan kerja mengikuti kegiatan





2. tersebut. Selain itu, materi yang disampaikan lebih berfokus kepada materi yang baru dan bukan bersifat *refreshment* dari beberapa materi yang sudah disampaikan.
3. Penyampaian jawaban atas pertanyaan mengenai materi telah dijawab secara langsung. Selanjutnya, petugas KPPN akan memberikan tautan atau informasi materi secara lengkap untuk dapat diakses oleh satker. Pemberian tautan informasi ini bertujuan agar satuan kerja dapat memperoleh informasi utuh sesuai dengan pedoman yang berlaku, dengan harapan dapat meningkatkan pemahaman serta kualitas pelaksanaan tugas di masing-masing satuan kerja.
4. Telah tersedia kursi tunggu pada area parkir yang dapat menampung 6 sampai 8 orang. Namun demikian apabila terdapat acara sosialisasi luring yang mengundang seluruh satuan kerja, kursi tunggu tersebut kemungkinan tidak mencukupi kebutuhan. Sebagai alternatif, KPPN mempersilakan para tamu/pengantar tamu untuk menempati kursi tunggu pada ruang FO yang dapat menampung hingga 11 orang.

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 KPPN Madiun serta forum *Weekly Meeting* Kepala Kantor dengan Pejabat Pengawas. 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:

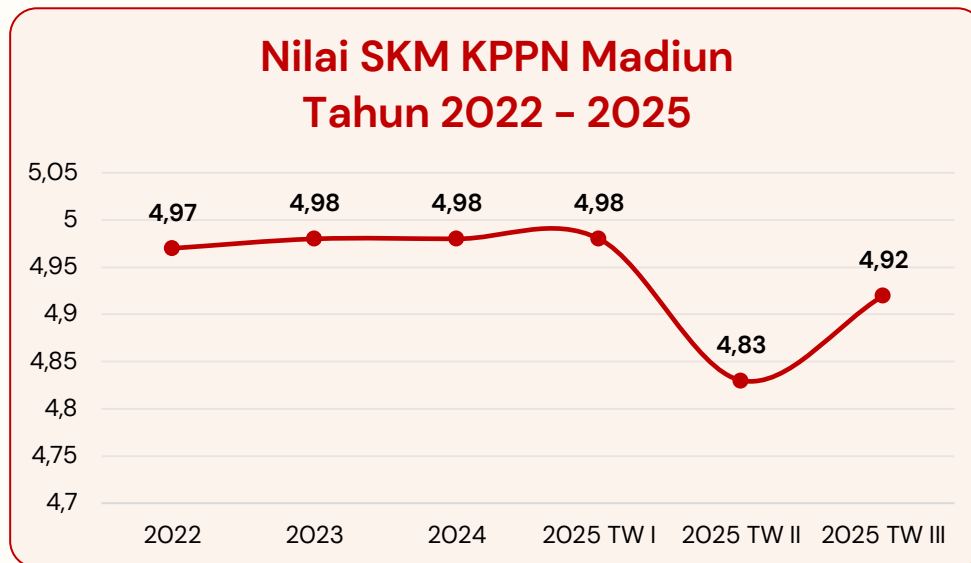
No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/ Program)	Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Waktu		Penanggung Jawab
							Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)	Jangka Panjang (> 24 bulan)	
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1.	Sarana dan Prasarana	Penambahan kursi tunggu di area parkir dan/atau penyampaian informasi kepada para tamu bahwa kursi tamu juga tersedia pada ruang FO KPPN				✓	✓		Subbagian Umum
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	Peningkatan sosialisasi Materi Perbendaharaan surat resmi maupun media sosial KPPN				✓	✓		Seksi PD, Seksi MSKI, Seksi Bank, Seksi Vera, PTPN MSKI





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 KPPN 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, pada Triwulan II 2025 mencapai 4,83, dan pada Triwulan III 2025 mencapai 4,92. Konsistensi nilai kepuasan masyarakat pada tahun 2023 s.d. Triwulan I 2025 dipengaruhi oleh sebagian besar nilai pelayanan dan pemanfaatan teknologi yang semakin mudah digunakan. Pelayanan sudah diberlakukan sebagian besar secara daring/*online* yang disertai dengan penyelesaian tugas/layanan yang cepat tanpa menurunkan kualitas pelayanan.

Pada periode Triwulan III tahun 2025 terdapat peningkatan nilai IKM apabila dibandingkan dengan periode triwulan sebelumnya. Hal ini mencerminkan bahwa KPPN Madiun selalu mengupayakan pelayanan terbaiknya hingga dapat memperoleh peningkatan hasil penilaian kepuasan atas layanan – layanan yang diberikan. Namun demikian apabila dibandingkan dengan hasil survei IKM tahun 2022 s.d. Triwulan I tahun 2025, nilai IKM mengalami penurunan. Hal ini disebabkan adanya data yang terindikasi sebagai anomali pada survei yang dilakukan di Triwulan II, yaitu dengan penilaian rata angka 1 pada setiap pertanyaan survei yang diberikan. Meskipun demikian, nilai kepuasan yang diperoleh tetap konsisten berada pada predikat Sangat Baik. KPPN Madiun selalu berupaya berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik dalam rangka mencapai hasil kinerja optimal serta kepuasan maksimal bagi para pengguna layanan.



BAB V

KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik KPPN Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 4,91 (skala 5) atau 98,2. Terdapat peningkatan nilai IKM pada periode ini yang mencerminkan bahwa KPPN Madiun selalu mengupayakan pelayanan terbaiknya hingga dapat memperoleh peningkatan hasil penilaian kepuasan atas layanan – layanan yang diberikan.
2. Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan dan Produk Pelayanan dengan nilai 4,93. Sementara itu unsur Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai nilai 4,92.
3. Empat unsur layanan dengan nilai terendah kedua berada pada unsur Biaya/Tarif, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,90. Selanjutnya unsur Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 4,86 adalah nilai terendah. Unsur ini akan menjadi prioritas perbaikan guna meningkatkan pelayanan yang diberikan.
4. Saran dan kritik yang disampaikan oleh pengguna layanan dalam survei ini akan menjadi titik fokus perbaikan sesuai dengan rencana aksi yang telah disusun.

Madiun, 20 November 2025

Kepala KPPN Madiun



Ditandatangani secara elektronik

Joko Maryono

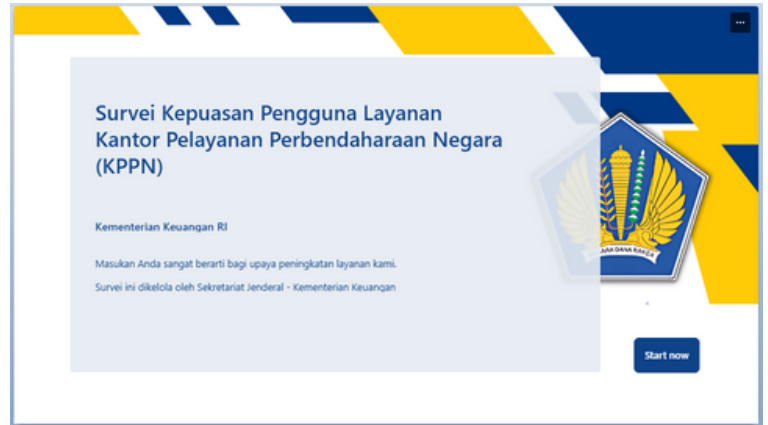
NIP 196909171998031002



LAMPIRAN KUISIONER SURVEI

Kuisiонер Survei

Kuisiонер Survei dapat diakses melalui QR Code sebagai berikut



Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)

* 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 *

☐ Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS

☐ Penerbitan Surat Pengesahan Pendapatan dan Belanja (SP2B) Badan Layanan Umum (BLU)

☐ Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL)

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN)

* 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) *

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 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

Jumlah Nilai Unsur	444	443	443	441	444	443	441	441	340
Rata-rata Nilai skala 5	4.93	4.92	4.92	4.90	4.93	4.92	4.90	4.90	4.86
Rata-rata Nilai skala 4	3.95	3.94	3.94	3.92	3.95	3.94	3.92	3.92	3.89
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	0.55	0.55	0.55	0.54	0.55	0.55	0.54	0.54	0.54
Rata2 nilai tertimbang skala 4	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43

IKM skala 5	4.91	hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu & DJPb
IKM skala 4	3.93	hasil yang digunakan dalam laporan versi PERMENPAN
IKM skala 4 KONVERSI 100	98.20	
Kategori IKM :	A :Sangat Baik	

Jumlah Nilai Unsur	443	442	442	440	443	442	440	440	339
Rata-rata Nilai skala 5	4.98	4.97	4.97	4.94	4.98	4.97	4.94	4.94	4.91
Rata-rata Nilai skala 4	3.98	3.97	3.97	3.96	3.98	3.97	3.96	3.96	3.93
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	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55
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	4.96	hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu & DJPb
IKM skala 4	3.96	hasil yang digunakan dalam laporan versi PERMENPAN
IKM skala 4 KONVERSI 100	99.11	
Kategori IKM :	A :Sangat Baik	

LAMPIRAN DOKUMENTASI SURVEI

Penyebaran Kuisioner Survei

Informasi pengisian survei disampaikan kepada satuan kerja yang dipilih secara acak melalui Surat Kepala Kantor. Surat tersebut disampaikan melalui WhatsApp oleh petugas Customer Service KPPN kepada responden yang dipilih secara acak.



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN PROVINSI
JAWA TIMUR
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A1 MADIUN
JALAN SALAK 52, MADIUN 63131; TELEPON (0351) 454545, 454547; FAKSIMILE (0351) 459183;
SUREL kppnmadiun@kemenkeu.go.id; LAMAN www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/madiun

Nomor : S-700/KPN.1607/2025 15 September 2025
Sifat : Segera
Lampiran : Satu Lembar
Hal : Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Lingkup KPPN Madiun
Triwulan III Tahun 2025

Yth. Para Kuasa Pengguna Anggaran Satker Lingkup KPPN Madiun (terlampir)

Sehubungan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan di lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) Kementerian Keuangan Tahun 2025, dengan ini disampaikan diadakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Triwulan III Tahun 2025 yang dilakukan dengan metode e-SKPL di seluruh unit kerja DJPb.

Menindaklanjuti hal tersebut, dalam rangka perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, serta sebagai bentuk peran serta masyarakat dalam peningkatan kualitas layanan di Kementerian Keuangan bersama ini dimohon bantuan Bapak/Ibu Kuasa Pengguna Anggaran menugaskan Pejabat Perbendaharaan/Pengelola Keuangan/Operator keuangan (paling sedikit 2 responden) sebagai mitra/pengguna layanan KPPN Madiun, berkenan untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian survei dengan menggunakan tautan <http://s.kemenkeu.go.id/surveiTW3Madiun> atau QR-Code sebagaimana terlampir. Survei dimaksud dapat dilaksanakan **paling lambat tanggal 26 September 2025**.

Dapat kami sampaikan bahwa sebagai unit kerja dengan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK), Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta bersertifikat ISO 9001:2015 Sistem Manajemen Mutu (SMM) dan ISO 37001:2016 Sistem Manajemen Anti Penyuapan (SMAP), KPPN Madiun terus berkomitmen untuk menjaga integritas dan memberikan layanan dengan Profesional, Efektif, CEPat, Langsung Selesai (PECEL).

Demikian disampaikan, atas perhatian, berkenan dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Plh. Kepala Kantor Pelayanan
Perbendaharaan Negara Tipe A1
Madiun



Ditandatangani secara elektronik
Fijri Rahmawati

LAMPIRAN HASIL SURVEI LAINNYA

Survei Indeks Anti Korupsi dan Inklusivitas

Pada Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan melalui e-SKPL, dilaksanakan pula survei Aspek Anti Korupsi dan Inklusivitas. Hasil dari kedua aspek dimaksud adalah sebagai berikut:

Indeks Anti Korupsi

4,97



Aspek penilaian

1. Diskriminasi Layanan
2. Pelayanan di luar prosedur/kecurangan
3. Imbalan berupa uang/barang/fasilitas
4. Pungutan liar
5. Pencaloan



Indeks Inklusivitas

4,97

Aspek penilaian

Ketersediaan sarana dan prasarana khusus (ruang khusus pelayanan, toilet khusus pengguna layanan, ruang laktasi, dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus)

Tari Dongkrek adalah kesenian daerah asli dari Desa Mejayan, Kabupaten Madiun pada tahun 1867. Tarian ini mengisahkan upaya Raden Ngabei Lo Prawirodipuro (Palang pada masa itu) dalam mengatasi wabah pagebluk dengan bantuan makhluk halus yang diperagakan oleh topeng, serta menggunakan musik iringan yang disebut 'dung' (kendang) dan 'krek' (alat musik korek).

Dalam tiap pementasan dongkrek, ada tiga topeng yang digunakan para penari. Ada topeng raksasa atau 'buto' dalam bahasa Jawa dengan muka yang seram. Ada topeng perempuan yang sedang mengunyah kapur sirih serta topeng orang tua lambang kebajikan.



LAPORAN PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN III - 2025
KPPN MADIUN

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