



# LAPORAN PELAKSANAAN



# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA  
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN  
**KPPN MADIUN**

**Triwulan IV**  
**2025**

# 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
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	6
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM.....	9
BAB V .....	11
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 mengamankan 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 tautan Microsoft Forms yang disampaikan melalui Surat Kepala KPPN Madiun nomor S-1021/KPN.1607/2025 tanggal 10 Desember 2025. 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 IV 2025, sehingga terdapat tiga periode persiapan dan pengumpulan data yang berbeda. Untuk mendapatkan hasil indeks kepuasan masyarakat selama periode triwulan I s.d. IV, diperlukan waktu 10 (sepuluh) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1. Maret 2025 2. Mei 2025 3. Agustus 2025 4. November 2025	2
2.	Pengumpulan Data	1. Maret 2025 2. Mei s.d. Juni 2025 3. September 2025 4. Desember 2025	39
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	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 minimal 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 IV yaitu 132 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

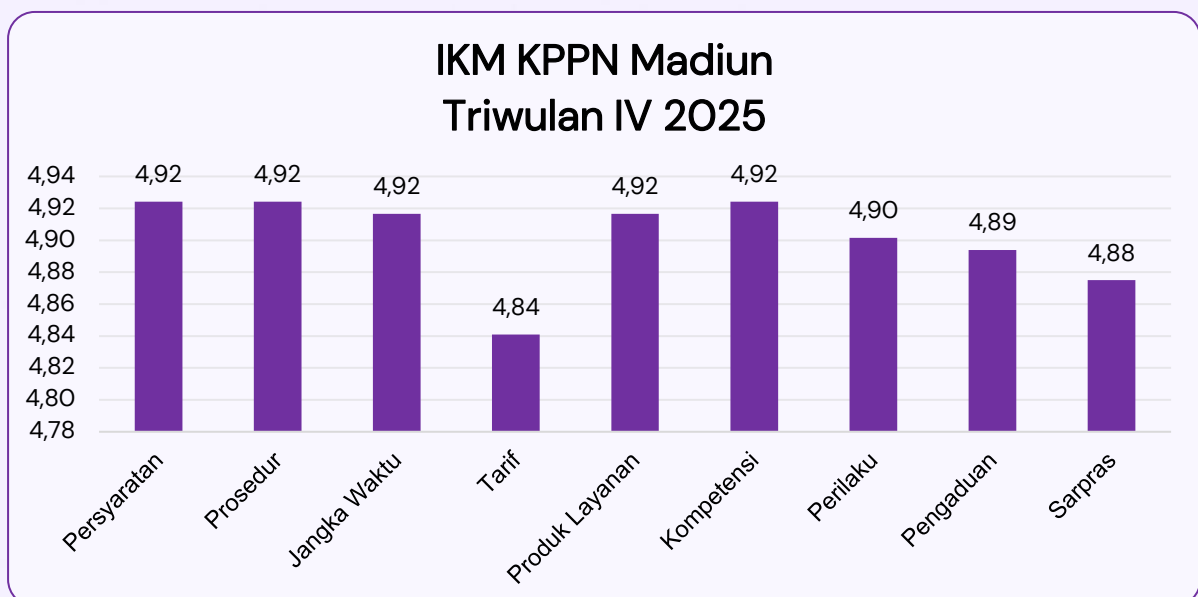
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	Jenis Kelamin			
		Laki - laki	71	54%
		Perempuan	61	46%
2	Pendidikan			
		SMA/Sederajat	22	17%
		DI/DIII	24	18%
		DIV/S1	75	57%
		S2/S3	11	8%
3	Pekerjaan			
		ASN/TNI/POLRI	131	99%
		PPNPN	1	1%
4	Jenis Layanan			
		Layanan Konsultasi Stakeholder	23	17,4%
		Pendaftaran Data Supplier dan Data Kontrak	8	6,1%
		Penerbitan SP2D atas SPM LS dan Non LS	79	59,8%
		Penerbitan Surat Hasil Rekonsiliasi (SHR)	6	4,5%
		Penerbitan Surat Pengesahan Hibah Langsung (SPHL) dan Surat Pengesahan Pengembalian Pendapatan Hibah Langsung (SP3HL)	2	1,5%
		Pengesahan atas Dokumen Surat Perintah Pengesahan Pendapatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (SP3HL BJS) dan Penerbitan Persetujuan Memo Pencatatan Hibah Langsung Bentuk Barang/Jasa/Surat Berharga (Persetujuan MPHL-BJS)	2	1,5%
		Pengesahan Surat Keterangan Penghentian Pembayaran (SKPP)	6	4,5%
		Persetujuan/Penolakan Permintaan UP dan/atau TUP pada KPPN	4	3,0%
		Perubahan Data Supplier dan Data Kontrak	2	1,5%



### 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
<b>IKM per unsur</b>	4,92	4,92	4,92	4,84	4,92	4,92	4,90	4,89	4,88
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	4,90 (skala 5) 3,92 (skala 4) 98,04 (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.

#### 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 4,90 (skala 5) atau 3,92 (skala 4) dengan predikat sangat baik.
2. Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Produk Pelayanan, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai nilai 4,92.





3. Empat unsur layanan dengan nilai terendah lainnya berada pada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 4,90; unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,89; unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,88. Selanjutnya unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah dengan nilai 4,84.

Beberapa keluhan yang disampaikan oleh satuan kerja pada triwulan I s.d. III 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".
6. "Tempat duduk di area parkir masih kurang"
7. "Terkadang saat konsultasi terkait materi, tidak secara langsung dijawab, tetapi disuruh baca sendiri di link tertentu"
8. "Memperbanyak sosialisasi atas aturan terbaru yang lebih intens."

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

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik yang masuk melalui survei periode **Triwulan IV 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. Responden menyampaikan bahwa pelayanan KPPN Madiun sudah sangat baik dan memuaskan. Petugas KPPN telah responsif terhadap permasalahan dan kebutuhan pelayanan satuan kerja.
2. Nilai survei yang diperoleh dengan predikat "sangat baik" 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.
3. Tidak terdapat responden yang melakukan pengaduan atas tindakan diskriminasi layanan, pelayanan di luar prosedur/kecurangan, permintaan imbalan uang/barang/fasilitas oleh pegawai, pungutan liar, serta praktik percaloan.
4. Adapun keluhan/kritik/saran yang disampaikan dan perlu menjadi perhatian adalah sebagai berikut:
  - a) "Diperlukan adanya perbaruan kebersihan dan fasilitas"
  - b) "Mohon untuk petugasnya lebih aktif karena kami telpon sore hari sampai malam agak sulit"
  - c) "AC di ruang layanan tidak dingin"

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

1. Tingkat kebersihan ruang layanan, ruang Aula, dan toilet tamu yang sering dikunjungi oleh satker perlu ditingkatkan. Pembersihan telah dilakukan secara rutin setiap harinya, namun dapat dipertimbangkan untuk dijadwalkan pembersihan total secara rutin setiap bulan/triwulan. Untuk pembaruan fasilitas, KPPN dapat menyebarkan





kuesioner kepada satuan kerja maupun pegawai KPPN terkait fasilitas sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh satuan kerja ketika mengunjungi KPPN. Dengan demikian, penyediaan fasilitas baru akan lebih tepat guna dan tepat sasaran sesuai kebutuhan stakeholder.

2. Pelayanan konsultasi yang diberikan oleh KPPN mengikuti ketentuan jam kerja di lingkungan Kementerian Keuangan sebagaimana pada PMK Nomor 221/PMK.01/2021. Layanan konsultasi *online* dapat diberikan pada jam 07.30 s.d. 17.00 di hari kerja. Sedangkan untuk jam pelayanan selain konsultasi mengikuti ketentuan standar pelayanan masing – masing jenis layanan sebagaimana tertera pada Kepdirjen Perbendaharaan nomor KEP-57/PB/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan. Mudahnya pemberian layanan konsultasi *online* terkadang membuat jam layanan konsultasi menjadi tidak lagi dibatasi dengan jam kerja karena tidak ada pembatasan jam antrian loket seperti saat layanan *offline*. Oleh karena itu, KPPN perlu menegaskan kembali informasi mengenai jam layanan konsultasi yang dapat diberikan kepada satuan kerja agar tidak terjadi miskonsepsi atas pemberian layanan *Online*.
3. Cuaca wilayah Madiun pada periode triwulan IV di siang hari terasa cukup panas dengan suhu rata – rata pada siang menjelang sore berkisar 32 derajat celsius dengan suhu tertinggi mencapai 37 derajat celsius. Hal ini menjadi salah satu faktor penyebab pendingin ruangan di ruang pelayanan KPPN Madiun dirasa kurang maksimal. Selain itu ruang pelayanan cukup luas, sehingga udara sejuk dari pendingin ruangan tidak dapat menjangkau seluruh sisi ruangan.

Selain saran dan kritik yang telah diberikan, dalam hasil survei yang telah dilaksanakan berturut – turut pada periode triwulan III dan IV, unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah. Hal ini perlu menjadi perhatian agar Kepala Kantor dapat menegaskan dan menginformasikan kembali kepada satuan kerja bahwa seluruh layanan pada KPPN Madiun tidak dipungut biaya apapun.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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 *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:



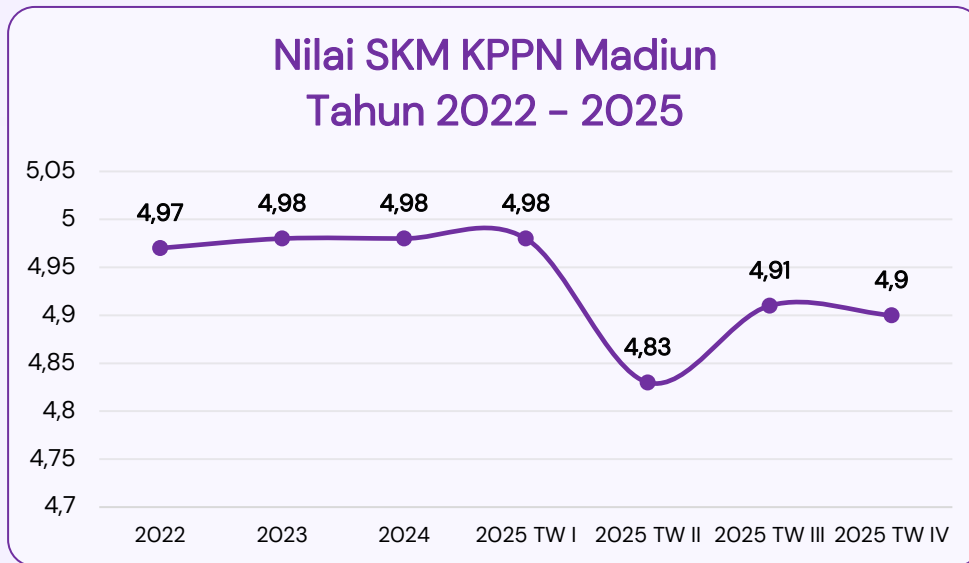


No.	Prioritas Unsur*	Rencana Aksi (Kegiatan/Program)	Waktu						Penanggung Jawab
			Jangka Pendek (Tahun berjalan)				Jangka Menengah (12 s.d 24 bulan)	Jangka Panjang (> 24 bulan)	
			TW I	TW II	TW III	TW IV			
1.	Sarana dan Prasarana	Akan disusun pembagian jadwal dan area pembersihan ruang layanan KPPN Madiun	✓				✓		Subbagian Umum
2.	Sistem, mekanisme, prosedur	Penyampaian penegasan informasi Jam Layanan dan Standar Layanan KPPN Madiun melalui Kegiatan Sosialisasi dan Publikasi Media Sosial	✓				✓		Seksi MSKI
3.	Informasi Biaya/Tarif	Penyampaian informasi bahwa tidak ada Biaya/Tarif layanan pada KPPN Madiun melalui Kegiatan Sosialisasi dan Publikasi Media Sosial	✓				✓		Seksi 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 sudah sangat baik. Hal ini sejalan dengan hasil survei yang secara konsisten terus berada pada predikat sangat baik. Nilai survei SKM Tahun 2022 mencapai 4,97, tahun 2023 s.d. Triwulan I 2025 mencapai 4,98, pada Triwulan II 2025 mencapai 4,83, Triwulan III 2025 mencapai 4,91, dan pada Triwulan IV mencapai 4,90. 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*. Pengguna layanan menilai bahwa penyelesaian tugas/layanan dan pemberian solusi oleh KPPN berjalan dengan cepat dengan kualitas pelayanan yang baik.

Pada periode Triwulan IV tahun 2025 terdapat penurunan nilai IKM apabila dibandingkan dengan periode triwulan sebelumnya. Namun penurunan ini tidak signifikan dengan perbedaan sebesar 0,01 dan nilai survei masih berada pada kategori sangat baik. Hal ini menandakan bahwa pengguna layanan menilai pelayanan yang diberikan oleh KPPN Madiun tetap memuaskan. Untuk mempertahankan kepercayaan yang sudah ada dan meningkatkan kualitas pelayanan, KPPN Madiun berupaya untuk melakukan perbaikan terus menerus dan terbuka terhadap seluruh kritik dan saran membangun yang disampaikan oleh pengguna layanan.



# BAB V

## KESIMPULAN

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

1. Pelaksanaan pelayanan publik KPPN Madiun, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang A (Sangat Baik) dengan nilai SKM 4,90 (skala 5) atau 98,04. Terdapat penurunan nilai IKM, namun demikian penurunan tersebut tidak signifikan dengan perbedaan 0,01 dibandingkan periode sebelumnya. Hal ini mencerminkan bahwa pengguna layanan KPPN Madiun menilai bahwa pelayanan yang diberikan masih memuaskan dan membantu. KPPN akan selalu mengupayakan pelayanan terbaiknya untuk para pengguna tanpa membeda – bedakan permasalahan maupun latar belakang pengguna layanan.
2. Lima unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Persyaratan, Produk Pelayanan, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian, dan Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai nilai 4,92.
3. Empat unsur layanan dengan nilai terendah lainnya berada pada unsur Perilaku Pelaksana dengan nilai 4,90; unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai 4,89; unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,88. Selanjutnya unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah dengan nilai 4,84.
4. KPPN Madiun akan selalu terbuka dalam menerima saran dan kritik membangun yang disampaikan oleh pengguna layanan dalam survei ini. Kritik dan saran akan menjadi titik fokus perbaikan dengan rencana aksi yang telah disusun sebagai wujud perbaikan terus menerus.

Madiun, 13 Januari 2026  
**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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**ASPEK PERILAKU PETUGAS LAYANAN**  
(Menunjukkan tingkat sikap petugas dalam memberikan pelayanan) \*

	1	2	3	4	5
Bagaimana penilaian Anda tentang layanan ini ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**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 ?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Apakah Anda mendapatkan layanan ini secara langsung pada Unit Kerja ?

Ya

Tidak

# LAMPIRAN HASIL OLAH DATA SKM (1)

## Hasil Pengolahan Data SKM dengan Satu Data Terindikasi Anomali

Terdapat satu responden yang memberikan nilai rata 1 (Responden nomor 12) sehingga data ini terindikasi sebagai data anomali. Nilai SKM yang diperoleh adalah **4,90** (skala 5).

Tingkat Kepuasan									
Responden ke-	B1 Persyaratan	B2 Sistem, mekanisme dan prosedur	B3 Waktu penyelesaian	B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	B6 Kompetensi pelaksana	B7 Perilaku pelaksana	B8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	B9 Sarana dan Prasarana
	B1.1	B2.1	B3.1	B4.1	B5.1	B6.1	B7.1	B8.1	B9.1
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	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
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	5	4	5	4	5	5	5	4	4
12	1	1	1	1	1	1	1	1	1
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	5	5	5	5	5	5	5	5	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	
19	5	5	5	5	5	5	5	5	
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	5	5	5	5	5	5	5	5	
24	5	5	5	5	5	5	5	5	
25	5	5	5	5	5	5	5	5	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	5	5	5	5	5	
33	5	5	5	5	5	5	5	5	
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	
37	5	5	4	5	5	5	5	5	5
38	5	5	5	5	5	5	5	5	5
39	5	5	5	5	5	5	5	5	5
40	5	5	5	5	5	5	5	5	5
41	5	5	5	5	5	5	5	5	5
42	5	5	5	5	5	5	4	5	





# LAMPIRAN HASIL OLAH DATA SKM (1)

## Hasil Pengolahan Data SKM dengan Satu Data Terindikasi Anomali

Terdapat satu responden yang memberikan nilai rata 1 (Responden nomor 12) sehingga data ini terindikasi sebagai data anomali. Nilai SKM yang diperoleh adalah **4,90** (skala 5).

Tingkat Kepuasan									
Responden ke-	B1 Persyaratan	B2 Sistem, mekanisme dan prosedur	B3 Waktu penyelesaian	B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	B6 Kompetensi pelaksana	B7 Perilaku pelaksana	B8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	B9 Sarana dan Prasarana
	B1.1	B2.1	B3.1	B4.1	B5.1	B6.1	B7.1	B8.1	B9.1
127	5	5	5	5	5	5	5	5	
128	5	5	5	1	4	5	5	4	5
129	5	5	5	5	5	5	5	5	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5
132	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Jumlah Nilai Unsur</b>	<b>650</b>	<b>650</b>	<b>649</b>	<b>639</b>	<b>649</b>	<b>650</b>	<b>647</b>	<b>646</b>	<b>507</b>
Rata-rata Nilai skala 5	4.92	4.92	4.92	4.84	4.92	4.92	4.90	4.89	4.88
Rata-rata Nilai skala 4	3.94	3.94	3.93	3.87	3.93	3.94	3.92	3.92	3.90
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	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.43

<b>IKM skala 5</b>	<b>4.90</b>	<b>hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu &amp; DJPb</b>
IKM skala 4	3.92	
IKM skala 4 KONVERSI 100	98.04	
Kategori IKM :	A :Sangat Baik	







# LAMPIRAN HASIL OLAH DATA SKM (2)

## Hasil Pengolahan Data SKM tanpa Data Terindikasi Anomali

Terdapat satu responden yang memberikan nilai rata 1 sehingga data ini terindikasi sebagai data anomali dan dikecualikan dari perhitungan. Nilai SKM yang diperoleh setelah penyesuaian adalah **4,93** (skala 5).

Tingkat Kepuasan									
Responden ke-	B1 Persyaratan	B2 Sistem, mekanisme dan prosedur	B3 Waktu penyelesaian	B4 Biaya/tarif	B5 Produk spesifikasi jenis pelayanan	B6 Kompetensi pelaksana	B7 Perilaku pelaksana	B8 Penanganan pengaduan, saran dan masukan	B9 Sarana dan Prasarana
	B1.1	B2.1	B3.1	B4.1	B5.1	B6.1	B7.1	B8.1	B9.1
127	5	5	5	1	4	5	5	4	5
128	5	5	5	5	5	5	5	5	
129	5	5	5	5	5	5	5	5	
130	5	5	5	5	5	5	5	5	5
131	5	5	5	5	5	5	5	5	5
<b>Jumlah Nilai Unsur</b>	<b>649</b>	<b>649</b>	<b>648</b>	<b>638</b>	<b>648</b>	<b>649</b>	<b>646</b>	<b>645</b>	<b>506</b>
Rata-rata Nilai skala 5	4.95	4.95	4.95	4.87	4.95	4.95	4.93	4.92	4.91
Rata-rata Nilai skala 4	3.96	3.96	3.96	3.90	3.96	3.96	3.95	3.94	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	0.54	0.55	0.55	0.55	0.55	0.55
Rata2 nilai tertimbang skala 4	0.44	0.44	0.44	0.43	0.44	0.44	0.44	0.44	0.44

<b>IKM skala 5</b>	<b>4.93</b>	<b>hasil yang digunakan dalam laporan versi Kemenkeu &amp; DJPb</b>
IKM skala 4	3.95	hasil yang digunakan dalam laporan versi PERMENPAN
IKM skala 4 KONVERSI 100	98.65	
Kategori IKM :	A :Sangat Baik	

# LAMPIRAN DOKUMENTASI SURVEI

## Penyebaran Kuesioner 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](mailto:kppnmadiun@kemenkeu.go.id); LAMAN [www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/madiun](http://www.djpb.kemenkeu.go.id/kppn/madiun)

Nomor : S-1021/KPN.1607/2025 10 Desember 2025  
Sifat : Segera  
Lampiran : Satu berkas  
Hal : Permohonan Pengisian Survei Kepuasan Pengguna Layanan Triwulan IV Tahun 2025 KPPN Madiun

Yth. Para Kuasa Pengguna Anggaran Satuan Kerja 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 IV 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 sebagai mitra/pengguna layanan KPPN Madiun, berkenan untuk dapat berpartisipasi dalam pengisian survei dengan menggunakan tautan [s.kemenkeu.go.id/surveiTW4Madiun](http://s.kemenkeu.go.id/surveiTW4Madiun) atau QR-Code sebagaimana terlampir. Survei dimaksud kiranya dapat diisi **paling lambat tanggal 18 Desember 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, perkenan dan partisipasinya, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Pelayanan  
Perbendaharaan Negara Tipe A1  
Madiun



Ditandatangani secara elektronik  
Joko Maryono



# 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, Inklusivitas dan E-Service. Hasil dari kedua aspek dimaksud adalah sebagai berikut:

### Indeks Anti Korupsi

4,95



#### Aspek penilaian

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

### Indeks Inklusivitas

4,95



#### Aspek penilaian

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

### Indeks E-Service

4,90





Reog Ponorogo merupakan kesenian Khas Daerah Kabupaten Ponorogo. Kesenian ini merupakan tarian yang dikemas menjadi seni pertunjukan sendratari.

Reog menampilkan penari topeng menyerupai harimau berukuran besar dengan hiasan bulu ekor merak (Dadak Merak) yang melambangkan sosok raja hutan Lodaya.

Kesenian Reog Ponorogo resmi masuk dalam Daftar Warisan Budaya Takbenda/WBTb UNESCO dalam kategori "In Need of Urgent Safeguarding" pada tanggal 3 Desember 2024.

sumber:

<https://ponorogo.go.id/reog/>  
<https://kemlu.go.id>

**LAPORAN HASIL  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KPPN MADIUN**

**Triwulan IV  
2025**