



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN
PROVINSI KALIMANTAN TENGAH
KANTOR PELAYANAN PERBENDAHARAAN NEGARA TIPE A2
PANGKALAN BUN

JALAN SUTAN SYAHRIR NO.09, KOTAWARINGIN BARAT, PANGKALAN BUN 74111; TELEPON (0532) 21047;
FAKSIMILE (0532) 21393; SUREL KPPNPANGKALANBUN@KEMENKEU.GO.ID;
LAMAM WWW.DJPB.KEMENKEU.GO.ID/KPPN/PANGKALANBUN

NOTA DINAS
NOMOR ND-6/WPB.18/KP.0302/2021

Yth : Kepala Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara Tipe A2 Pangkalan Bun
Dari : Kepala Seksi Pencairan Dana dan Manajemen Satker
Sifat : Segera
Lampiran : -
Hal : Laporan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan
Periode Semester I Tahun 2021
Tanggal : 15 Juni 2021

Sehubungan dengan telah dilaksanakannya Survei Kepuasan Pengguna Layanan Periode Semester I Tahun 2021, dengan ini disampaikan Laporan Tindak Lanjut Pelaksanaan Survei sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Survei dilakukan pada bulan Mei 2021 dengan sample sebanyak 30 responden dari Satuan Kerja atau 42% dari total 71 Satuan Kerja Mitra KPPN Pangkalan Bun.
2. Survei dilakukan secara online dengan menggunakan Aplikasi Google Form dengan nilai rata-rata tingkat kepuasan sebesar 4,85.
3. Rincian nilai survei per jenis layanan sebagai berikut:

No	Uraian	Target	Realisasi Survey IKM	
			Tingkat Kepentingan	Tingkat Kepuasan
1.	IKM Rata-Rata	4,64	4,92	4,85
2.	IKM Per Jenis Layanan			
	a. Layanan Pencairan Dana	4,64	4,89	4,79
	b. Layanan Bimbingan dan Konsultasi	4,64	4,90	4,89
	c. Layanan Konfirmasi Surat Setoran	4,64	4,92	4,81
	d. Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan	4,64	4,94	4,83
	e. Sarana dan Prasarana	4,64	4,95	4,93

4. Penjelasan terkait nilai survei per jenis layanan sebagai berikut:

- a. Tingkat kepuasan Layanan Pencairan Dana dengan nilai 4,79 mengalami penurunan dibandingkan dengan nilai Semester II Tahun 2020 dengan nilai 4,90. Berdasarkan saran dan masukan dari Satker pada saat pelaksanaan survey, layanan pengajuan SPM melalui e-SPM dirasa memerlukan waktu yang lebih panjang dibandingkan pengajuan SPM secara tatap muka. Sehingga, beberapa Satker memberikan masukan agar petugas yang memproses SPM dapat ditambah untuk mempercepat waktu penyelesaian SPM.
- b. Tingkat kepuasan Layanan Bimbingan dan Konsultasi dengan nilai 4,89 mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai Semester II Tahun 2020 dengan nilai 4,83. Kenaikan pada jenis layanan ini disebabkan oleh telah dilaksanakannya beberapa sosialisasi dan bimtek pada Semester I tahun 2021, antara lain bimtek pengisian capaian output dan bimtek pengisian RPDH. Selain itu, KPPN Pangkalan Bun juga memiliki inovasi terkait bimbingan dan konsultasi seperti Buku 1001 Penolakan SPM dan Solusinya, Buku Panduan Praktis Permasalahan Rekonsiliasi, Video Panduan Singkat OMG (*One Minute Guidance*) dan Podcast.
- c. Tingkat kepuasan Layanan Konfirmasi Surat Setoran dengan nilai 4,81 mengalami penurunan dibandingkan dengan nilai Semester II Tahun 2020 dengan nilai 4,84. Layanan ini mengalami penurunan disebabkan ketidaklengkapan Satker dalam mengirim berkas konfirmasi, sehingga pada saat ADK konfirmasi tidak terbaca oleh OMSPAN tidak dapat dilakukan perbaikan yang menyebabkan proses konfirmasi memerlukan waktu yang lebih lama.
- d. Tingkat kepuasan Layanan Rekonsiliasi Laporan Keuangan dengan nilai 4,83 mengalami Penurunan dibandingkan dengan nilai Semeseter II Tahun 2020 dengan nilai 4,84. Proses rekonsiliasi dan penyampaian laporan keuangan tahun 2021 belum dilaksanakan.
- e. Tingkat kepuasan Sarana dan Prasarana dengan nilai 4,93 mengalami kenaikan dibandingkan dengan nilai Semester II Tahun 2020 4,82. Pada tahun 2021, jumlah Satker yang hadir ke KPPN relatif lebih rendah. Kenaikan pada layanan sarana dan prasarana dapat disebabkan telah tersedianya tempat cuci tangan pada pintu masuk dan partisi pada meja layanan.

Demikian disampaikan, mohon arahan.



Ditandatangani secara elektronik
Fachry Darma Hidayat

