

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN II



SEKRETARIAT
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN

TAHUN 2026

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 Latar Belakang	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.3 Maksud dan Tujuan	6
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	8
2.1 Pelaksana SKM	8
2.2 Metode Pengumpulan Data	8
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	9
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	9
2.5 Penentuan Responden	10
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	11
3.1 Jumlah Responden SKM	11
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)	12
3.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Inklusivitas	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	14
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	14
4.2 Rencana Tindak Lanjut	14
BAB V SIMPULAN	15
LAMPIRAN.....	16
1. Kuesioner.....	16
2. Hasil Olah Data SKM.....	17

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei	11
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan	12
Tabel 4 Nilai E-Services Per Unsur	12
Tabel 5 Nilai IPA per Unsur	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	13
---	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyelenggara 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. Selain itu, pelibatan masyarakat juga berpotensi mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik agar menjadi lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU Nomor 25 tahun 2009 maupun PP Nomor 96 Tahun 2012, disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN-RB) 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 diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana (sarpras), serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (Setban) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Keuangan, perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan 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

Pelaksanaan SKM Setban Periode Triwulan II Tahun 2026 berlandaskan pada peraturan perundang-undangan berikut.

1. UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PP Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan sebagaimana telah diubah dengan PMK Nomor 117 Tahun 2025 tentang Perubahan atas PMK Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
5. Keputusan Kepala BPPK Nomor 127 Tahun 2025 tentang Standar Pelayanan Bidang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran pendapat masyarakat terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan Setban. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilaksanakannya SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara

pelayanan publik secara periodik;

- c. Diperoleh bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil SKM;
- d. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

SKM triwulan II tahun 2026 dilaksanakan secara swakelola oleh Setban sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner yang dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan (Organta), Sekretariat Jenderal (Setjen), dan disebarakan secara daring kepada pengguna layanan. Kuesioner SKM Setban dapat diakses melalui tautan <https://s.kemenkeu.go.id/SKPLBPPK>. Layanan Setban yang dinilai pada triwulan II tahun 2026 adalah Forum Manajemen Pengetahuan.

Kuesioner SKM terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan berdasarkan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Kesembilan unsur yang ditanyakan 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 penyelesaian 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.
6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, 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. Pengaduan dapat disampaikan secara langsung kepada petugas pemberi layanan atau melalui media elektronik/non-elektronik seperti pesan singkat, surat elektronik, formulir pengaduan dan/atau media lainnya.
9. **Sarana dan prasarana (sarpras):** 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), sedangkan prasarana adalah benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain sembilan unsur PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, kuesioner SKM juga mengukur penilaian terhadap aspek *e-services* yang menunjukkan tingkat implementasi teknologi dalam penyampaian layanan yang meliputi unsur kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, privasi dan keamanan data, serta kecepatan respon dalam pemberian layanan secara daring.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara daring melalui pengisian kuesioner dengan tautan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Dengan cara ini, penerima layanan secara aktif melakukan penilaian mandiri tanpa adanya intimidasi dari pihak penyelenggara layanan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) triwulanan. Pada periode triwulan II ini, pelaksanaan SKM memerlukan waktu selama kurang lebih 3 (tiga) bulan dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 1 Rincian Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	April 2026	1
2.	Pengumpulan Data	April-Juni 2026	57
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2026	2

2.5 Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan populasi penerima layanan Forum Manajemen Pengetahuan pada periode berkenaan. Responden dari layanan yang diberikan oleh Setban pada periode triwulan II adalah seluruh PIC Manajemen Pengetahuan pada Sekretariat Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan dan LNSW.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sejumlah 140 (seratus empat puluh) orang responden, dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	86	61%
		PEREMPUAN	54	39%
2	USIA	17-25 TAHUN	4	2,86%
		26-35 TAHUN	27	19,28%
		36-50 TAHUN	84	60,00%
		>50 TAHUN	25	17,86%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	2	1,43%
		DI-DIII	28	20,00%
		D4/SI	67	47,86%
		S2/S3	43	30,71%
4	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	140	100%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN	FORUM MANAJEMEN PENGETAHUAN	140	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan oleh Biro Organta dan disampaikan ke setiap Unit Eselon I melalui *dashboard* e-SKPL. Berdasarkan data pada *dashboard* e-SKPL, diperoleh hasil SKM Setban periode triwulan II tahun 2026 sebesar **4,60 atau 92 (Sangat Baik)**. Tabel 3 menunjukkan hasil SKM Setban untuk setiap unsur pelayanan.

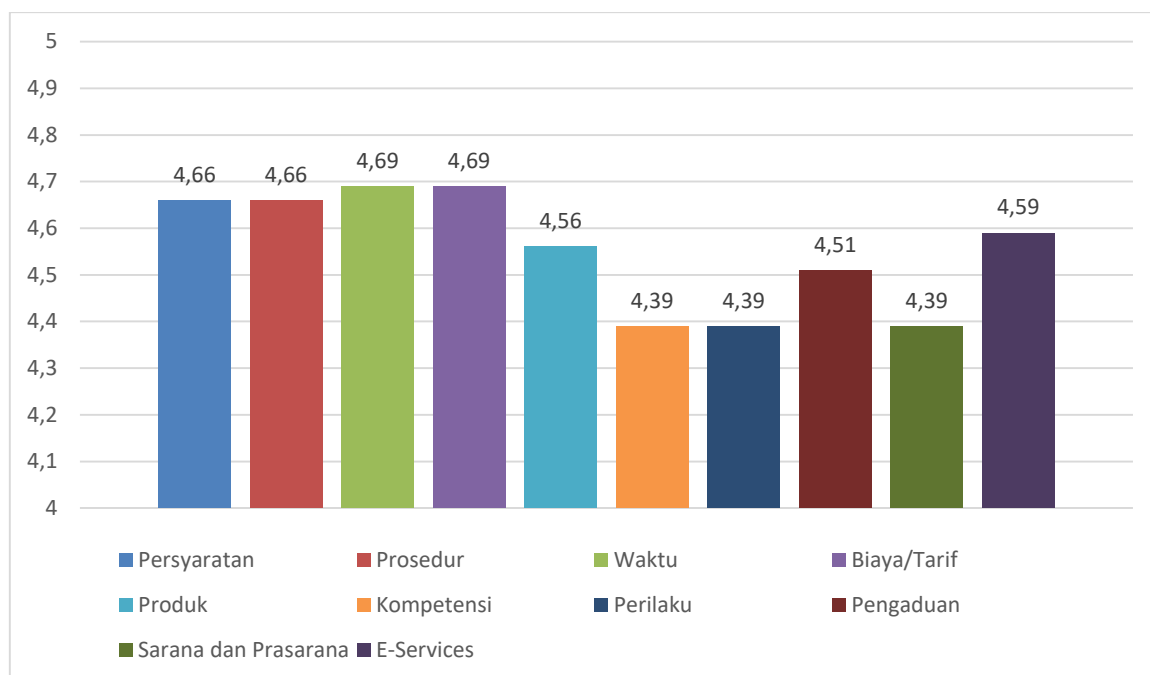
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	E-Services
IKM per unsur (skala 5)	4,66	4,66	4,69	4,69	4,56	4,39	4,39	4,51	4,39	4,59
IKM per unsur (skala 100)	93,2	93,2	93,8	93,8	91,2	87,8	87,8	90,2	87,8	91,8
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	B	B	A	B	A
Kategori Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik
IKM Agregat	4,60 atau 92 (A atau Sangat Baik)									

Tabel 4 Nilai E-Services Per Unsur

Unsur E-Services	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
Kualitas Informasi	4,61	A	Sangat Baik
Kualitas Bantuan	4,58	A	Sangat Baik
Kemudahan Penggunaan	4,61	A	Sangat Baik
Privasi dan Keamanan Data	4,60	A	Sangat Baik
Kecepatan	4,57	A	Sangat Baik
Nilai Agregat E-Services	4,59	A	Sangat Baik

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



3.3 Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) dan Indeks Inklusivitas

Selain IKM, kuesioner survei juga memuat pertanyaan-pertanyaan terkait aspek integritas/anti korupsi dan inklusivitas penyelenggaraan pelayanan publik. Aspek integritas/anti korupsi memuat pertanyaan terkait tidak adanya diskriminasi pelayanan, tidak adanya pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan, tidak adanya penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas, tidak adanya pungutan liar, serta tidak adanya pencaloan/perantara tidak resmi. Di sisi lain, aspek inklusivitas dinilai berdasarkan ketersediaan sarpras pendukung khusus (sarpras), seperti ruang pelayanan inklusif, toilet disabilitas, ruang laktasi, dan sarpras bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus lainnya. Pada periode triwulan II, Setban memperoleh **nilai IPAK sebesar 4,74 (skala 5)** dan **Indeks Inklusivitas sebesar 4,83 (skala 5)**. Rincian nilai IPAK per unsur sebagai berikut.

Tabel 5 Nilai IPAK per Unsur

No.	Unsur Persepsi Anti Korupsi	Nilai Indeks
1	Tidak Ada Diskriminasi Pelayanan	4,73
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	4,72
3	Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas	4,76
4	Tidak Ada Pungutan Liar	4,76
5	Tidak Ada Pencaloan/Perantara Tidak Resmi	4,75

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur layanan dengan nilai **tertinggi** adalah **Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif**, yang sama-sama mendapatkan nilai **4,69 atau 93,8**.
2. Unsur layanan dengan nilai terendah adalah **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana** dengan indeks 4,39 atau 87,8. Nilai ini sudah termasuk kategori **Baik**.

Pada kuesioner SKM, tidak ada pengguna layanan yang memberikan saran dan masukan atas layanan forum manajemen pengetahuan yang diberikan oleh Sekretariat Badan di periode triwulan II ini.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis hasil survey, disusun rencana perbaikan kualitas pelayanan publik dan pengambilan keputusan/kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Pada periode triwulan II ini, tidak ada saran/masukan dari pengguna layanan yang perlu ditindaklanjuti. Namun, Setban akan terus berupaya meningkatkan pelayanan, khususnya pada unsur layanan dengan nilai terendah, mempertahankan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dan memenuhi harapan *stakeholder* atas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB V

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas SKM selama periode triwulan II mulai April hingga Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM untuk layanan Forum Manajemen Pengetahuan di Setban secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **4,60 atau 92**.
2. Unsur pelayanan **terendah** dan menjadi prioritas perbaikan adalah **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana** dengan nilai **4,39 atau 87,8**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai **tertinggi** adalah **Waktu Penyelesaian dan Biaya/Tarif**, dengan nilai **4,69 atau 93,8**.

Jakarta, 7 Juli 2026
Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni

LAMPIRAN

1. Kuesioner



2. Hasil Olah Data SKM

