

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN I



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
4.3 Tren Nilai SKM	14
BAB V SIMPULAN	16
LAMPIRAN	17
1. Kuesioner.....	17
2. Hasil Olah Data SKM.....	18
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025	19

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 IPAk per Unsur	13

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur	13
Gambar 2 Analisis Tren IKPL Sekretariat BPPK	15

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 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

Pelaksanaan SKM Setban Periode Triwulan I 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. 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 penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Diperoleh bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

- 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 I tahun 2026 dilaksanakan secara swakelola oleh Setban sesuai dengan PERMENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2027 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/skplsetban>. Layanan Setban yang dinilai pada triwulan I tahun 2026 adalah Layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan.

Kuesioner 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 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 SKM, kuesioner juga mengukur penilaian terhadap aspek e-services yang menunjukkan tingkat implementasi teknologi dalam penyampaian layanan yang meliputi unsur kemudahan penggunaan, kecepatan respon, kualitas informasi, kualitas bantuan, dan privasi dan keamanan data dalam pemberian layanan.

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 pengisian 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 I ini, penyusunan IKM memerlukan waktu selama kurang lebih 4 (empat) bulan dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 1 Rincian Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2026	1
2.	Pengumpulan Data	Januari-Maret 2026	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	April 2026	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	April 2026	2

2.5 Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan populasi penerima layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan pada periode berkenaan. Responden dari layanan yang diberikan oleh Setban pada periode triwulan I adalah seluruh 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 5 (lima) orang responden, dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	2	40%
		PEREMPUAN	3	60%
2	USIA	17-25 TAHUN	1	20%
		26-35 TAHUN	2	40%
		36-50 TAHUN	2	40%
		>50 TAHUN	0	0%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	0	0%
		DI-DIII	2	40%
		D4/SI	2	40%
		S2/S3	1	20%
4	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	5	100%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN	ASISTENSI MANAJEMEN PENGETAHUAN	5	100%
		LAINNYA	0	0%

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 I tahun 2026 sebesar **4,80 atau 96 (Sangat Baik)**. Tabel 3 menunjukkan hasil SKM Setban untuk setiap unsur pelayanan.

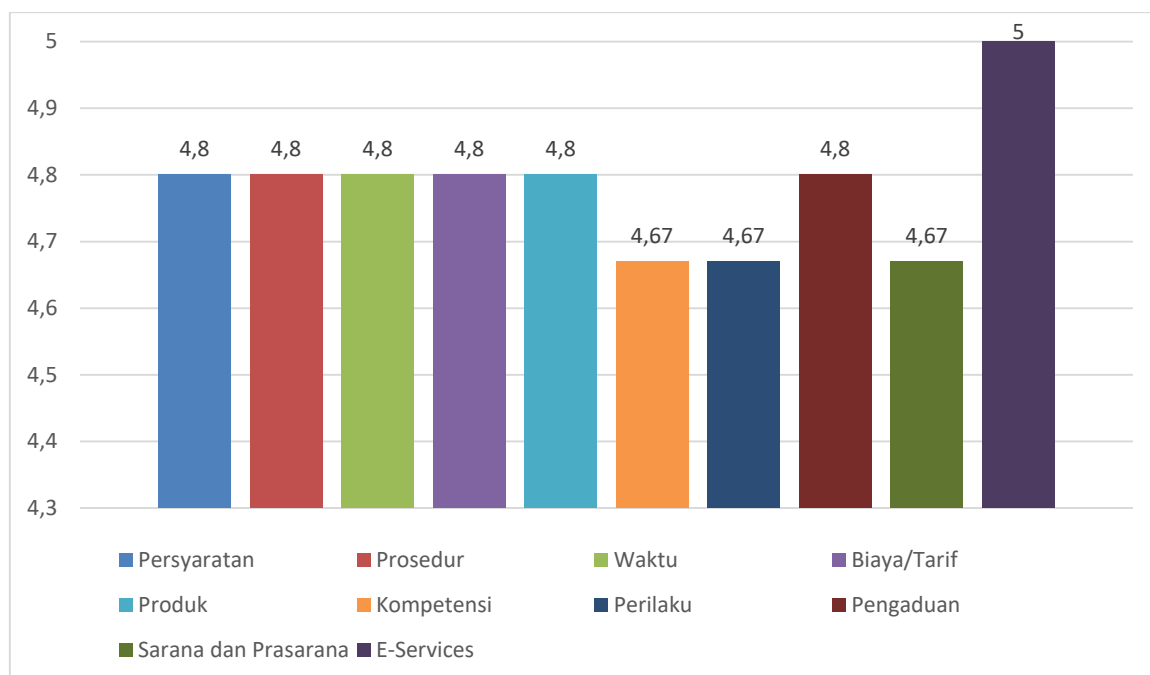
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan

	Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	E-Services
IKM per unsur (skala 5)	4,80	4,80	4,80	4,80	4,80	4,67	4,67	4,80	4,67	5
IKM per unsur (skala 100)	96	96	96	96	96	93	93	96	93	100
Mutu Pelayanan	A	A	A	A	A	A	A	A	A	A
Kategori Pelayanan	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Agregat	4,80 atau 96 (A atau Sangat Baik)									

Tabel 4 Nilai E-Services Per Unsur

Unsur E-Services	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
Kemudahan Penggunaan	5	A	Sangat Baik
Kecepatan	5	A	Sangat Baik
Kualitas Informasi	5	A	Sangat Baik
Kualitas Bantuan	5	A	Sangat Baik
Privasi dan Keamanan Data	5	A	Sangat Baik
Nilai Agregat E-Services	5	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 I, Setban memperoleh **nilai IPAK sebesar 4,80 (skala 5)** dan **Indeks Inklusivitas sebesar 5 (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	4,80
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	4,80
3	Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas	4,80
4	Tidak Ada Pungutan Liar	4,80
5	Tidak Ada Pencaloan/Perantara Tidak Resmi	4,80

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 **Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, yang sama-sama mendapatkan nilai **4,80 atau 96**.
2. Unsur layanan dengan nilai terendah adalah **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana** dengan indeks 4,67 atau 93. Namun, nilai ini sudah termasuk kategori **Sangat Baik**.

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

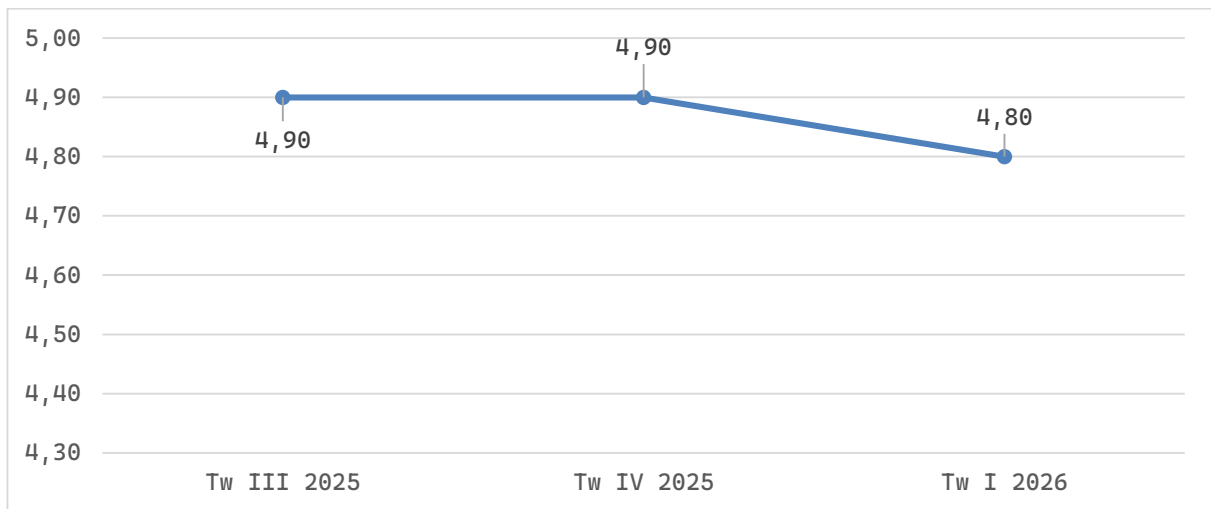
4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

4.3 Tren Nilai SKM

Dalam rangka membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala, serta melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik, diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik, melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat, serta mengevaluasi kinerja penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan yang diberikan oleh Setban dapat dilihat melalui grafik berikut.

Gambar 2 Analisis Tren IKPL Sekretariat BPPK



Dalam 3 periode terakhir, nilai SKM per unsur pada Setban mengalami sedikit fluktuasi. Namun, secara umum Setban berhasil konsisten mempertahankan IKPL pada **mutu pelayanan A** atau **Sangat Baik**. Hal ini mencerminkan keberhasilan Setban dalam meningkatkan dan mempertahankan kualitas layanan, serta memenuhi ekspektasi para penggunanya secara signifikan. Tren ini menggambarkan komitmen Setban terhadap peningkatan layanan yang berkelanjutan.

BAB V

SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas SKM selama periode triwulan I mulai Januari hingga Maret 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SKM untuk layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan di Setban secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai IKM sebesar **4,80 atau 96**.
2. Unsur pelayanan **terendah** dan menjadi prioritas perbaikan adalah **Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Sarana dan Prasarana** dengan nilai **4,67 atau 93**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai **tertinggi** adalah **Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**, dengan nilai **4,80 atau 96**.

Jakarta, 2 April 2026
Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni

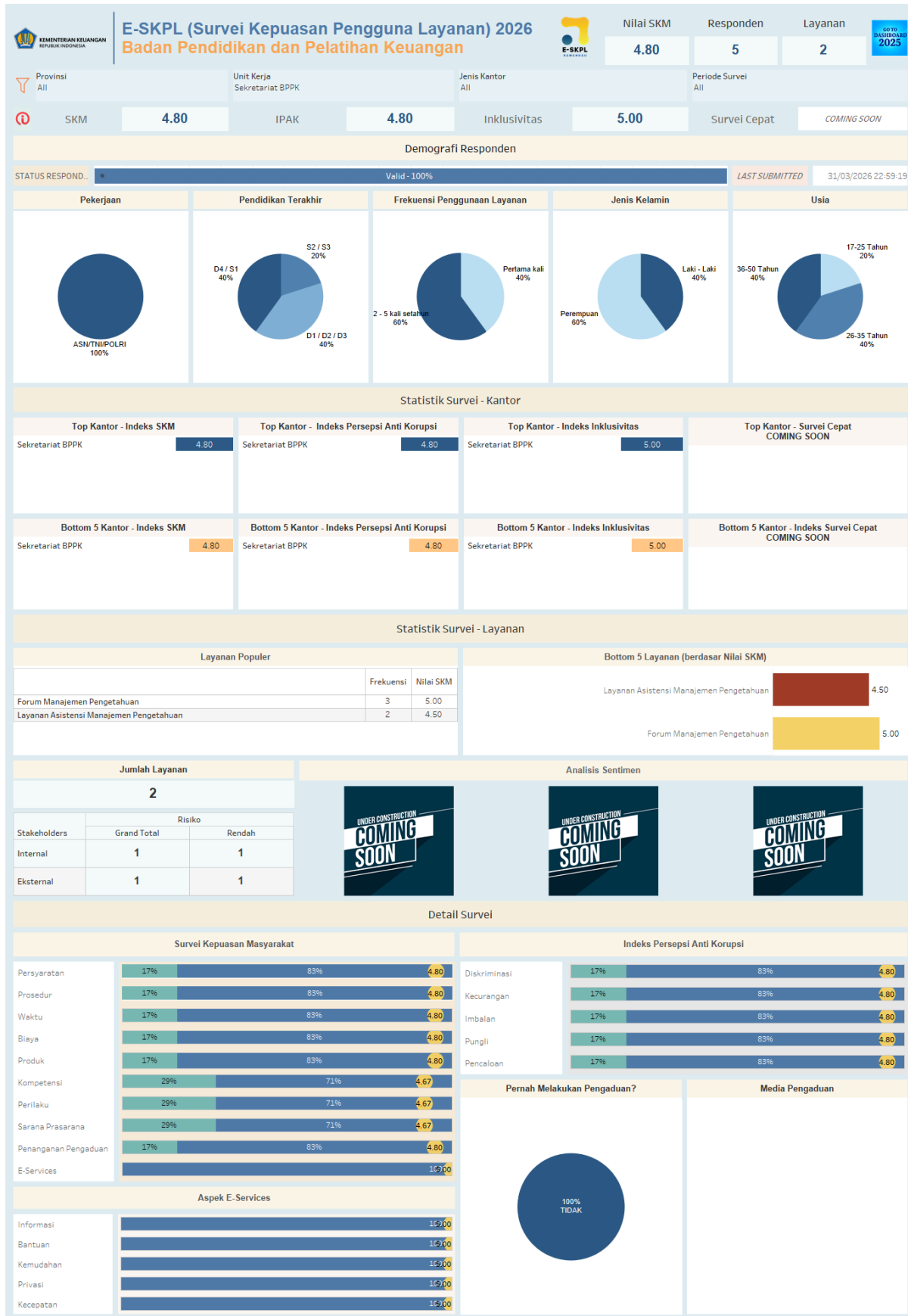
LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Kepuasan Pengguna Layanan Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan 2026



2. Hasil Olah Data SKM



3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Triwulan IV Tahun 2025

**LAPORAN
HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE TRIWULAN I 2026**



**SEKRETARIAT
BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN**

TAHUN 2026

BAB I

PENDAHULUAN

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Sekretariat Badan (Setban) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Setban periode triwulan IV tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode triwulan IV tahun 2025

No	Unsur	IKM (skala 5)	IKM (skala 100)	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	4,90	98	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	4,80	96	A
3	Waktu Penyelesaian	4,90	98	A
4	Biaya/Tarif	4,90	98	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,90	98	A
6	Kompetensi Pelaksana	4,95	99	A
7	Perilaku Pelaksana	4,95	99	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	4,85	97	A
9	Sarana dan Prasarana	4,93	98,6	A

Berkaca pada data di atas tersebut, dapat terlihat bahwa seluruh unsur mendapatkan nilai sangat baik. Namun, terdapat beberapa saran dan masukan dari pengguna layanan sehingga perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut atas saran dan masukan yang diberikan. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun matriks rencana penyelesaian tindak lanjut tersebut. Kerangka rencana tindak lanjut dapat terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Unsur dan Prioritas Program/Kegiatan	Waktu				UIC
		TW1 2026	TW2 2026	TW3 2026	TW4 2026	
A	Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan					
	Optimalisasi kanal pengaduan (<i>live chat, email, form online</i>) dan publikasi prosedur pengaduan secara jelas	v				Bagian MPKK
B	Unsur E-Services					
	Penyampaian usulan pengembangan fitur unduh data pada aplikasi KMS ke BaTii	v				Bagian MPKK

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut	Bukti Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Optimalisasi kanal pengaduan (<i>live chat, email, form online</i>) dan publikasi prosedur pengaduan secara jelas	Selesai	Setban melalui Bagian Manajemen Pengetahuan, Komunikasi, dan Kerja Sama (MPKK) telah menyampaikan tautan untuk penyampaian kendala terkait layanan MP dan/atau kendala verifikasi akun unit kepada para PIC MP pada saat penyelenggaraan Forum MP	https://kemenkeu.sharepoint.com/:f:/s/SubbagianPKR-PKR-Share/IgCILBJe6hEhSacQU-bqzr4HARvLczPICmIVMmIKoO8pJFQ?e=DeynKc	Tidak ada kendala
2	Penyampaian usulan pengembangan fitur unduh data pada aplikasi KMS ke BaTii.	Dalam Proses	Setban melalui Bagian MPKK telah menyampaikan usulan pengembangan fitur undur laporan pada aplikasi KMS kepada Pusat Pengembangan Sistem Informasi, BaTii.	https://kemenkeu.sharepoint.com/:f:/s/SubbagianPKR-PKR-Share/IgCILBJe6hEhSacQU-bqzr4HARvLczPICmIVMmIKoO8pJFQ?e=DeynKc	Tidak ada kendala

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Setban telah menindaklanjuti 100% rencana tindak lanjut (RTL). Selanjutnya, Setban akan terus berkoordinasi dengan BaTii terkait implementasi usulan pengembangan fitur pada aplikasi KMS.

Jakarta, 2 April 2026
Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik
Wahyu Kusuma Romadhoni

