

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN III**  
NOMOR LAP-25/PP.1/2025



**SEKRETARIAT**  
**BADAN PENDIDIKAN DAN PELATIHAN KEUANGAN**

**TAHUN 2025**

# DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	5
2.5 Penentuan Responden .....	6
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	9
<b>BAB V SIMPULAN</b> .....	<b>10</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>11</b>
1. Kuesioner .....	11
2. Hasil Olah Data SKM .....	12

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei .....	7
Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan .....	8

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur .....	8
---	---

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-undang (UU) Nomor (No.) 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, 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. Adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 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, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Keuangan (Kemenkeu), perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017, 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, akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini digunakan sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan, sehingga kualitas pelayanan prima dapat dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak sebagai warga negara dapat terpenuhi.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan SKM Sekretariat BPPK Periode Triwulan III Tahun 2025 berlandaskan pada peraturan perundang-undangan berikut:

1. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. PP No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 226/PMK.011/2019 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
5. Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
6. Keputusan Menteri Keuangan Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.

## **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 Sekretariat BPPK. 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;
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

yang diberikan.

Dengan dilakukan 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. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat 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;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **PENGUMPULAN DATA SKM**

#### **2.1 Pelaksana SKM**

SKM Triwulan III dilaksanakan secara swakelola oleh Sekretariat BPPK 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. Tautan kuesioner bersifat unik bagi masing-masing unit kerja di lingkungan BPPK dengan layanan yang dilaksanakan oleh masing-masing unit kerja. Layanan yang dinilai pada Sekretariat BPPK adalah **Layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan**. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan PERMENPAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat BPPK 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. **Jangka waktu pelayanan:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Utamanya, aspek ini terkait dengan durasi yang dibutuhkan untuk memberikan 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 dalam memberikan pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Petugas pelayanan yang dimaksud pada aspek ini sama dengan petugas sebagaimana dimaksud pada aspek sebelumnya.
8. **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).
9. **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.

### **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 aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu triwulanan. Pada periode triwulan III, penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama hampir 4 (empat) bulan dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 1 Rincian Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari
1.	Persiapan	Juli 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	92
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5

Kegiatan asistensi manajemen pengetahuan yang diselenggarakan oleh Sekretariat BPPK selama periode triwulan III (Juli s.d. September 2025) antara lain:

1. Asistensi Manajemen Pengetahuan dengan Badan Teknologi Informasi dan Intelijen Keuangan (**BaTii**) pada tanggal 10 Juli 2025;
2. Asistensi Manajemen Pengetahuan dengan Direktorat Jenderal Strategi Ekonomi dan Fiskal (**DJSEF**) pada tanggal 12 Agustus 2025;
3. Forum Manajemen Pengetahuan dengan mengundang **seluruh Unit Eselon I** di lingkungan Kementerian Keuangan pada tanggal 15 Agustus 2025;
4. *Benchmark* Manajemen Pengetahuan dengan **BPSDM Provinsi DKI Jakarta** pada tanggal 26 Agustus 2025; dan
5. Asistensi Manajemen Pengetahuan dengan Direktorat Jenderal Anggaran (**DJA**) pada tanggal 19 September 2025.

## 2.5 Penentuan Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan dari layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan pada periode berkenaan. Responden dari layanan yang diberikan oleh Sekretariat BPPK pada periode triwulan III adalah seluruh Sekretariat Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan serta BPSDM Provinsi DKI Jakarta.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **17 (tujuh belas)** orang responden, dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	11	65%
		PEREMPUAN	6	35%
2	USIA	17-25 TAHUN	1	6%
		26-35 TAHUN	6	35%
		36-50 TAHUN	9	53%
		>50 TAHUN	1	6%
3	PENDIDIKAN	D-I/D-II/D-III	6	35%
		D-IV/S-1	4	24%
		S-2/S-3	7	41%
4	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	17	100%
		SWASTA	0	0%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN	<b>ASISTENSI MANAJEMEN PENGETAHUAN</b>	17	100%
		LAINNYA	0	0%

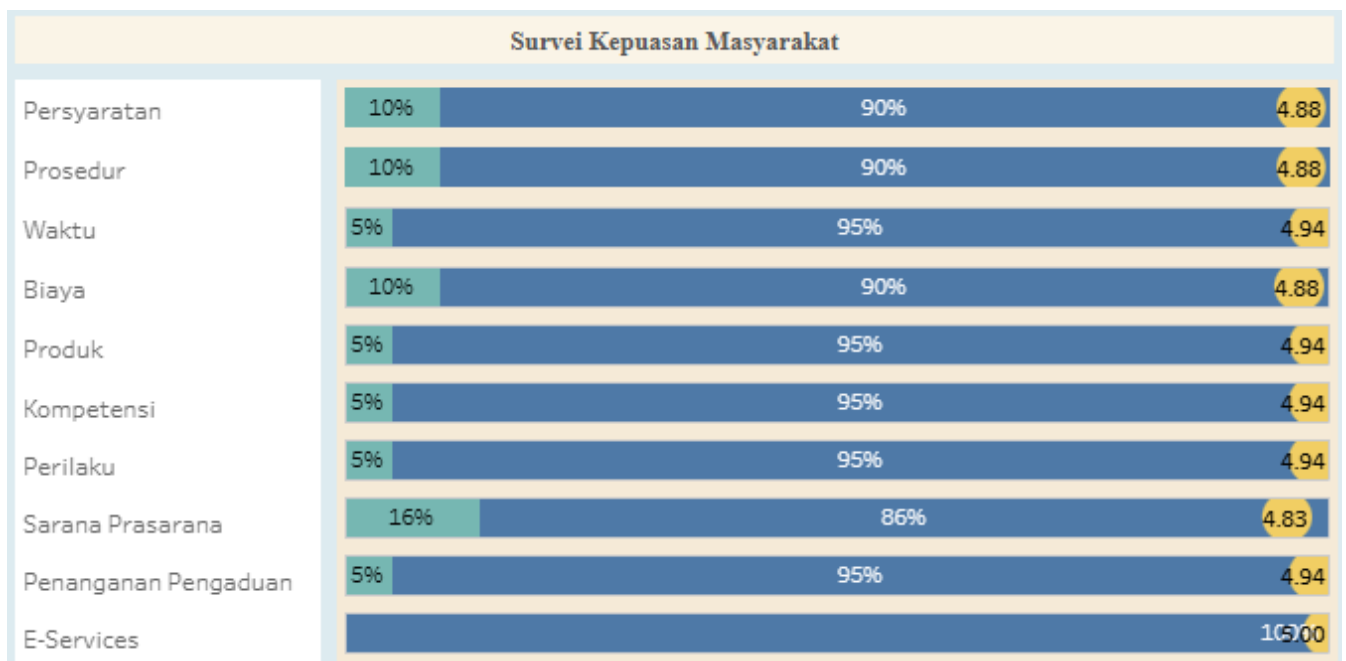
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM dilakukan oleh Biro Organta dan disampaikan ke setiap Unit Eselon I melalui *dashboard*. Berdasarkan pengolahan data yang dilakukan, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Detail Nilai SKM Per Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur (skala 5)</b>	4,88	4,88	4,94	4,88	4,94	4,94	4,94	4,83	4,94
<b>IKM per unsur (skala 100)</b>	97,6	97,6	98,8	97,6	98,8	98,8	98,8	96,6	98,8
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>4,90 atau 98 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



## 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 yaitu Jangka Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan, yang sama-sama mendapatkan nilai 4,94.
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai terendah adalah **Sarana dan Prasarana** dengan indeks 4,83.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang perlu menjadi perhatian yaitu “beberapa kali mengalami kendala pada aplikasi KMS”. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur sarana dan prasarana adalah aplikasi *knowledge management system* (KMS) Kementerian Keuangan yang diakses melalui <https://klc2.kemenkeu.go.id/kms/> seringkali mengalami gangguan, yang merupakan sarana prasarana elektronik (*e-services*).

#### 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis tersebut, disusun rencana perbaikan kualitas pelayanan publik dan pengambilan keputusan/kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Rencana tindak lanjut perbaikan disusun dengan memprioritaskan unsur yang paling rendah hasilnya. Sesuai dengan komentar yang dituliskan oleh salah satu responden, permasalahan sarana dan prasarana terkait kendala pada aplikasi KMS **telah langsung ditindaklanjuti dan diselesaikan pada saat keluhan disampaikan** oleh pengguna layanan. Sehingga, **tidak ada rekomendasi yang perlu ditindaklanjuti**.

## BAB V

### SIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga September 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan layanan Asistensi Manajemen Pengetahuan di Sekretariat Badan secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **4,90 atau 98**.
2. Unsur pelayanan **terendah** dan menjadi prioritas perbaikan adalah **Sarana dan Prasarana** dengan nilai indeks **4,83 atau 96,6**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai **tertinggi** yaitu **Jangka Waktu Pelayanan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, dan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** yang sama-sama mendapatkan nilai indeks **4,94 atau 98,8**.

Jakarta, 10 Oktober 2025

Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik  
Bambang Juli Istanto

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



The banner features a blue and yellow geometric design at the top. A dark blue horizontal bar contains the text "SURVEI KEPUASAN LAYANAN" in white. Below this, a large QR code is centered within a yellow square frame. To the left of the QR code is a blue icon of two arrows forming a square. To the right is the Garuda Pancasila logo. At the bottom, a yellow bar contains the text "Sekretariat BPPK" and "KEMENKEU RI" in blue.

**SURVEI KEPUASAN LAYANAN**



**Sekretariat BPPK**  
**KEMENKEU RI**

## 2. Hasil Olah Data SKM

