

**LAPORAN**  
**PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PERIODE TRIWULAN IV**



**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>5</b>
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
1.3 Maksud dan Tujuan.....	6
<b>BAB II PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
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
<b>BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>11</b>
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
<b>BAB IV ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>15</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	15
4.3 Tren Nilai SKM.....	16
<b>BAB V SIMPULAN</b> .....	<b>17</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>18</b>
1. Kuesioner .....	18
2. Hasil Olah Data SKM.....	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 .....	13
Tabel 5 Nilai IPA Per Unsur .....	14
Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan IV Tahun 2025 .....	15

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur .....	12
Gambar 2 Analisis Tren IKPL Sekretariat BPPK Tahun 2025 .....	16

# **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 mengamatkan 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 IV Tahun 2025 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 226/PMK.011/2029 tentang Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
5. PMK Nomor 124 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
6. Keputusan Menteri Keuangan (KMK) Nomor 2/KM.11/2024 tentang Cetak Biru Manajemen Pengetahuan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
7. 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 IV tahun 2025 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. Tautan kuesioner bersifat unik bagi masing-masing unit kerja di lingkungan BPPK sesuai dengan layanan yang diberikan. Kuesioner SKM Setban dapat diakses melalui tautan <https://s.kemenkeu.go.id/skplsetban>. Layanan Setban yang dinilai pada triwulan IV 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:** 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).

### 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 IV 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	Oktober 2025	1
2.	Pengumpulan Data	Oktober-Desember 2025	64
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	6
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	2

Kegiatan asistensi manajemen pengetahuan yang diselenggarakan oleh Setban selama periode triwulan IV (Oktober s.d. Desember 2025) antara lain:

1. *Benchmark* Manajemen Pengetahuan dengan Kantor Imigrasi Jakarta Barat pada tanggal 7 Oktober 2025;

2. *Benchmark* Manajemen Pengetahuan dengan Dewan Perwakilan Daerah Republik Indonesia (DPD RI) pada tanggal 8 Oktober 2025;
3. Asistensi Manajemen Pengetahuan dengan Direktorat Jenderal Pengelolaan Pembiayaan dan Risiko pada tanggal 7 November 2025; dan
4. Forum Manajemen Pengetahuan dengan mengundang seluruh Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan pada tanggal 1 Desember 2025.

## **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 IV adalah seluruh Sekretariat Unit Eselon I di lingkungan Kementerian Keuangan, LNSW, Kantor Imigrasi Jakarta Barat, dan DPD RI.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh sejumlah 20 (dua puluh) orang responden, dengan rincian sesuai tabel berikut:

Tabel 2 Rekapitulasi Responden Survei

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	9	45%
		PEREMPUAN	11	55%
2	USIA	17-25 TAHUN	3	15%
		26-35 TAHUN	8	40%
		36-50 TAHUN	6	30%
		>50 TAHUN	3	15%
3	PENDIDIKAN	SMA KE BAWAH	0	0%
		DI-DIII	3	15%
		D4/SI	10	50%
		S2/S3	7	35%
4	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	20	100%
		SWASTA	0	0%
		WIRAUUSAHA	0	0%
		LAINNYA	0	0%
5	JENIS LAYANAN	<b>ASISTENSI MANAJEMEN PENGETAHUAN</b>	20	100%
		LAINNYA	0	0%

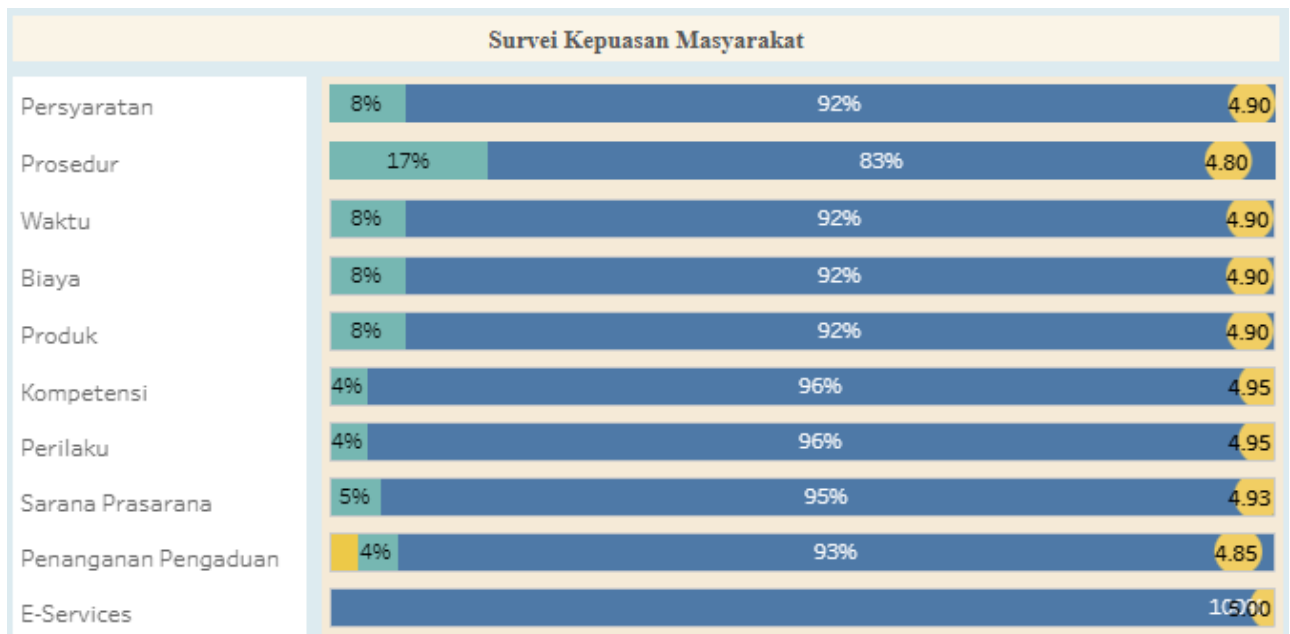
### 3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Per Unsur Layanan)

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 IV tahun 2025 sebesar **4,90 atau 98 (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
<b>IKM per unsur (skala 5)</b>	<b>4,90</b>	<b>4,80</b>	<b>4,90</b>	<b>4,90</b>	<b>4,90</b>	<b>4,95</b>	<b>4,95</b>	<b>4,85</b>	<b>4,93</b>
<b>IKM per unsur (skala 100)</b>	<b>98</b>	<b>96</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>98</b>	<b>99</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>98,6</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>Kategori Pelayanan</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Sangat Baik</b>
<b>IKM Agregat</b>	<b>4,90 atau 98 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



Pengolahan data yang dilakukan juga mendapatkan nilai aspek *e-services* yang menunjukkan tingkat implementasi teknologi dalam penyampaian layanan yang meliputi unsur interaktivitas dan personalisasi, kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, fungsi situs/aplikasi, privasi dan keamanan data, dan estetika. **Aspek e-services** Setban periode triwulan IV mendapatkan nilai **4,94 atau 98,8** yang mencerminkan mutu pelayanan daring dengan **predikat A** dan kinerja pelayanan daring dengan predikat **Sangat Baik**. Tabel 5 menunjukkan nilai aspek *e-services* untuk setiap unsur.

Tabel 4 Nilai *E-Services* Per Unsur

Unsur <i>E-Services</i>	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kategori Pelayanan
Interaktivitas dan Personalisasi	4,9	A	Sangat Baik
Kualitas Informasi	4,9	A	Sangat Baik
Kualitas Bantuan	5	A	Sangat Baik
Kemudahan Penggunaan	5	A	Sangat Baik
Fungsi Situs/Aplikasi	4,9	A	Sangat Baik
Privasi dan Keamanan Data	5	A	Sangat Baik
Estetika	4,9	A	Sangat Baik
<b>Nilai Agregat <i>E-Services</i></b>	<b>4,94</b>	<b>A</b>	<b>Sangat Baik</b>

### 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 penyelenggara 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 penilaian ketersediaan sarpras pendukung khusus (sarprasus), seperti ruang khusus pelayanan inklusif, toilet khusus disabilitas, ruang laktasi, dan sarpras bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus lainnya. Berdasarkan *dashboard* e-SKPL, Setban memperoleh **nilai IPAK sebesar 4,92 (skala 5)** dan **Indeks Inklusivitas sebesar 4,90 (skala 5)** pada periode triwulan IV. 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	4,90
2	Tidak Ada Pelayanan di Luar Prosedur/Kecurangan Pelayanan	4,95
3	Tidak Ada Penerimaan Imbalan Uang/Barang/Fasilitas	4,90
4	Tidak Ada Pungutan Liar	4,95
5	Tidak Ada Pencaloan/Perantara Tidak Resmi	4,90

## 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 **Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana**, yang sama-sama mendapatkan nilai **4,95 atau 99**.
2. Unsur layanan dengan nilai terendah adalah **Sistem, mekanisme dan prosedur** dengan indeks 4,80 atau 96. Namun, nilai ini sudah termasuk kategori **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik melalui formulir e-SKPL, diperoleh saran/kritik yang perlu menjadi perhatian yaitu.

1. “Khusus untuk pengunjung agar dapat diberikan kanal komunikasi sebagai perantara apabila ada pertanyaan yg akan disampaikan”; dan
2. “aplikasi kadang suka eror saat menarik data tapi untuk petugas layanan sangat responsif dalam menanggapi keluhan kami”.

#### 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 saran/kritik yang dituliskan oleh responden, disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

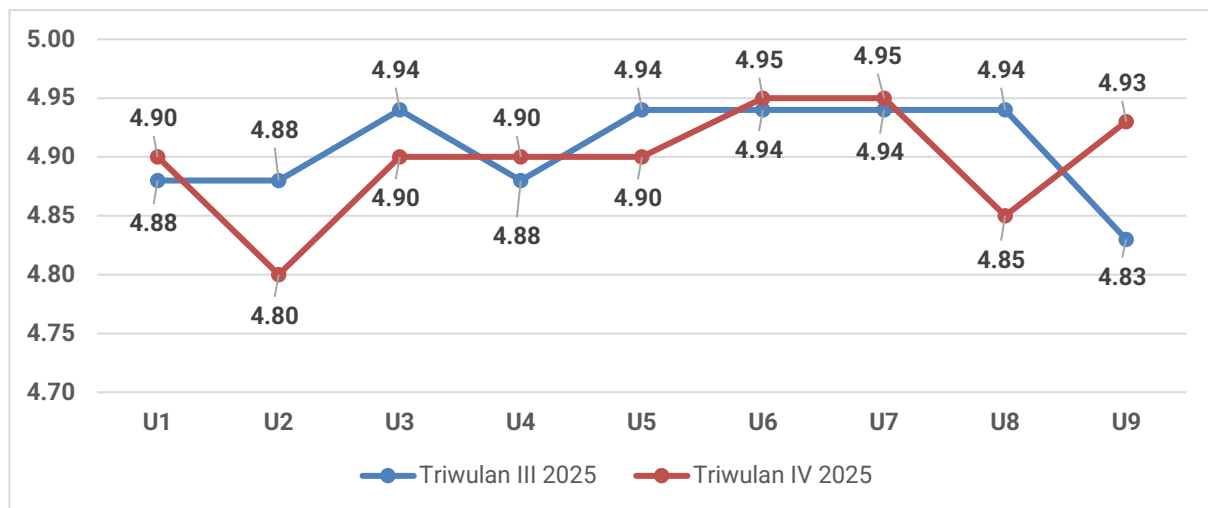
Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Rekomendasi SKM Triwulan IV Tahun 2025

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

### 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 Tahun 2025



Dalam 2 periode terakhir, nilai SKM per unsur pada Setban mengalami sedikit fluktuasi dengan unsur prosedur dan penanganan pengaduan mengalami penurunan nilai sementara unsur sarpras mengalami peningkatan nilai yang cukup signifikan. 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 IV mulai Oktober hingga Desember 2025, 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 **4,90 atau 98**.
2. Unsur pelayanan **terendah** dan menjadi prioritas perbaikan adalah **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** dengan nilai indeks **4,80 atau 96**.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai **tertinggi** adalah **Kompetensi Pelaksana dan Perilaku Pelaksana** yang sama-sama mendapatkan nilai indeks **4,95 atau 99**.

Jakarta, 5 Januari 2026  
Sekretaris Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan,



Ditandatangani secara elektronik  
Bambang Juli Istanto

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner



**SURVEI KEPUASAN LAYANAN**

**Sekretariat BPPK**

**KEMENKEU RI**

## 2. Hasil Olah Data SKM

