



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERIMBANGAN KEUANGAN
DIREKTORAT DANA DESA, INSENTIF, OTONOMI KHUSUS, DAN
KEISTIMEWAAN

GEDUNG RADIUS PRAWIRO LANTAI 4, JALAN DR. WAHIDIN NOMOR 1, JAKARTA 10710
TELEPON (021) 3866120, FAKSIMILE (021) 3866120; laman www.djpk.kemenkeu.go.id
PUSAT KONTAK LAYANAN KEMENTERIAN KEUANGAN TELEPON: 134 dan SUREL:
kemenkeu.prime@kemenkeu.go.id

LAPORAN
TENTANG
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DIREKTORAT DANA DESA, INSENTIF, OTONOMI KHUSUS, DAN KEISTIMEWAAN
TRIWULAN II TAHUN 2026
NOMOR LAP-6/PK.4/2026

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah 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. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 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 akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Direktorat Dana Desa, Insentif, Otonomi Khusus, dan Keistimewaan (DDIOKK) sebagai salah satu penyedia layanan publik di Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka 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, maka akan 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

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c. Peraturan Menteri Keuangan Nomor 46/PMK.01/2021 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- d. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat/stakeholder yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat/stakeholder, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Direktorat DDIOKK secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik guna perbaikan secara berkelanjutan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Definisi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu *tools* perbaikan pelayanan publik Kementerian Keuangan. Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Keuangan dilakukan dengan menggunakan instrumen e-SKPL atau Survei Kepuasan Pengguna Layanan secara elektronik yang dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Kementerian Keuangan, dengan daftar pertanyaan sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan tautan *survei online* dari aplikasi *forms.office.com* yang disebarkan kepada pengguna layanan. Penyebaran tautan survei dilakukan melalui kontak WhatsApp para stakeholder penerima layanan. Pertanyaan pada kuesioner menyesuaikan dengan unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM 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 pelayanan 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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.

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) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Selain 9 unsur tersebut, kuesioner turut menilai aspek E-Service yang mencakup kemudahan penggunaan, kecepatan akses, kualitas Informasi, privasi dan keamanan data, dan kualitas bantuan.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online. Survei online dilakukan dengan mengakses QR Code di bawah ini:



Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

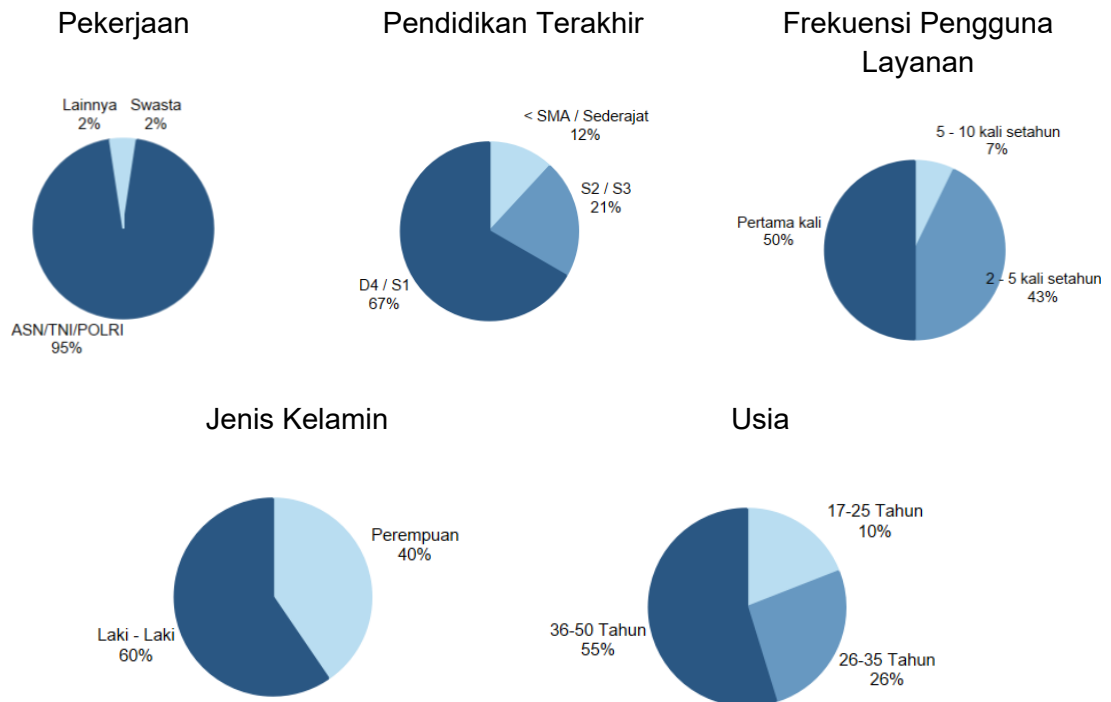
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan selama periode Triwulan II (1 April sampai dengan 30 Juni) Tahun 2026.

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Demografi Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 42 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:



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

Pada triwulan II tahun 2026, Direktorat DDIOKK sebagai unit pelayanan memperoleh nilai 4,18. Pengolahan data SKM menggunakan *dashboard* yang disediakan oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan Kementerian Keuangan dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Detail Nilai SKM Per Unsur

Persyaratan	8%	49%	4.24
Prosedur	8%	52%	4.21
Waktu	9%	55%	4.19
Biaya	5%	50%	4.17
Produk	7%	52%	4.19
Kompetensi	6%	46%	4.33
Perilaku		50%	4.38
Sarana Prasarana	12%	53%	4.13
Penanganan Pengaduan	16%	46%	3.98
E-Services	6%	59%	4.16

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Unsur penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,98. Selanjutnya unsur sarana prasarana mendapatkan nilai 4.13, dan biaya mendapatkan nilai 4.17.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku mendapatkan nilai tertinggi 4.38, unsur kompetensi mendapatkan nilai 4,33, dan unsur persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 4,24.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui *form* yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

- “Kegiatan ini bermanfaat dalam pengelolaan dana OTSUS dan dapat di terapkan juga untuk semua pembiayaan sumber dana dalam pembangunan”
- “dilihat dari segi pemateri, narasumber dan seluruh jalannya kegiatan ini berjalan dengan cukup baik.”
- “untuk saat ini belum sudah sesuai dengan apa yang kami butuhkan dair pemateri hingga penjelasan”
- “Perlu untuk membangun Akses Layanan di daerah. agar lebi mempermudah dalam pelayanan Face To Face”
- “Waktu pertemuan yg singkat, mngkin ada no. kontak narasumber jika dikemudian hari ada ditemukan masalah”
- “Butuh Penyempurnaan 3 Aplikasi atau Interoperabilitas untuk layanan kedepan”
- “Semoga Aplikasi Interoperabilotas ini bisa lebih berkembang lagi dan bug-bug dalam aplikasi bisa terselesaikan”
- “Saya pernah mengajukan pertanyaan terkait Pelaporan Penggunaan Dana Insentif Fiskal kepada seorang PIC IF. Sampai saat ini belum direspon. Harapan saya, meski pun tidak bersedia untuk menjawab, setidaknya ketidaksediaan itu tetap harus diberitahu. Terima kasih.”
- “Layanan DJPK selama ini sangat baik, mohon untuk meningkatkan dana insentif fiskal untuk Kabupaten Bungo.”
- “Keren. Semua yang menyampaikan materi keren semua. Terus bantu kami untuk kawal Otsus yaa Bapak dan Ibu.”
- “Tidak semua daerah memiliki kapasitas teknis yang sama seperti contohnya di Provinsi Papua Barat Daya, jadi saran kami: 1. Adakan klinik konsultasi (online/offline); 2. Bimtek rutin terkait penyusunan RAP Otsus; 3. Pendampingan khusus untuk daerah yang sering revisi berulang.”
- “Karna sudah lama, saya rasa pelayanannya sekarang sudah semakin baik dan banyak penjelasan yang semakin mudah dipahami”
- “layanan ini sudah baik cm perlu ditingkatkan lagi”
- “Keseluruhan Pelayanan Baik, hanya Jaringan Internet ditempat kegiatan yang kurang memadai.”

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut:

- Untuk unsur penanganan pengaduan, sebanyak 2% responden menilai 2 dari skala 5 dan sebanyak 16% responden menilai 3 dari skala 5.
- Untuk unsur sarana prasarana, sebanyak 12% responden menilai 3 dari skala 5.
- Untuk unsur biaya, sebanyak 1% responden menilai 1 dari skala 5, sebanyak 1% responden menilai 2 dari skala 5, dan sebanyak 5% responden menilai 3 dari skala 5.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, sebagaimana tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan pengaduan	Monitoring dan evaluasi terhadap tindak lanjut pengaduan	Tahun 2026	Direktorat DDIOKK
2	Sarana prasarana	Optimalisasi sarana prasarana di Direktorat DDIOKK	Tahun 2026	
		Pelaksanaan layanan konsultasi secara online	Tahun 2026	
3	Biaya	Penegasan dalam setiap kegiatan bahwa seluruh layanan Direktorat DDIOKK tidak dipungut biaya	Tahun 2026	

Rencana tindak lanjut terhadap masukan/saran dari responden sebagaimana pada tabel berikut:

No.	Masukan/ Saran	Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Perlu untuk membangun Akses Layanan di daerah. agar lebih mempermudah dalam pelayanan <i>Face To Face</i>	Dit. DDIOKK membuka layanan konsultasi secara online yang dikoordinasikan oleh Setditjen PK.	Tahun 2026	Direktorat DDIOKK

2	Butuh Penyempurnaan 3 Aplikasi atau Interoperabilitas untuk layanan kedepan	Akan dilakukan pengembangan atau penyempurnaan aplikasi Interopabilitas Dana Otsus.	Tahun 2026	
3	Semoga Aplikasi Interoperabilitas ini bisa lebih berkembang lagi dan bug-bug dalam aplikasi bisa terselesaikan	Akan dilakukan pengembangan atau penyempurnaan aplikasi Interopabilitas Dana Otsus.	Tahun 2026	
4	Saya pernah mengajukan pertanyaan terkait Pelaporan Penggunaan Dana Insentif Fiskal kepada seorang PIC IF. Sampai saat ini belum direspon. Harapan saya, meski pun tidak bersedia untuk menjawab, setidaknya ketidaksediaan itu tetap harus diberitahu. Terima kasih.	Dit. DDIOKK akan melakukan peningkatan kapasitas pegawai terutama terkait pelayanan kepada <i>stakeholder</i> .	Tahun 2026	
5	Tidak semua daerah memiliki kapasitas teknis yang sama seperti contohnya di Provinsi Papua Barat Daya, jadi saran kami: 1. Adakan klinik konsultasi (online/offline); 2. Bimtek rutin terkait penyusunan RAP Otsus; 3. Pendampingan khusus untuk daerah yang sering revisi berulang.	Dit. DDIOKK membuka layanan konsultasi secara online yang dikoordinasikan oleh Setditjen PK. Selain itu, telah ditetapkan standar layanan terkait Layanan Evaluasi Rencana Anggaran dan Program atas Penggunaan Dana Dalam Rangka Otonomi Khusus Bagian Provinsi	Tahun 2026	

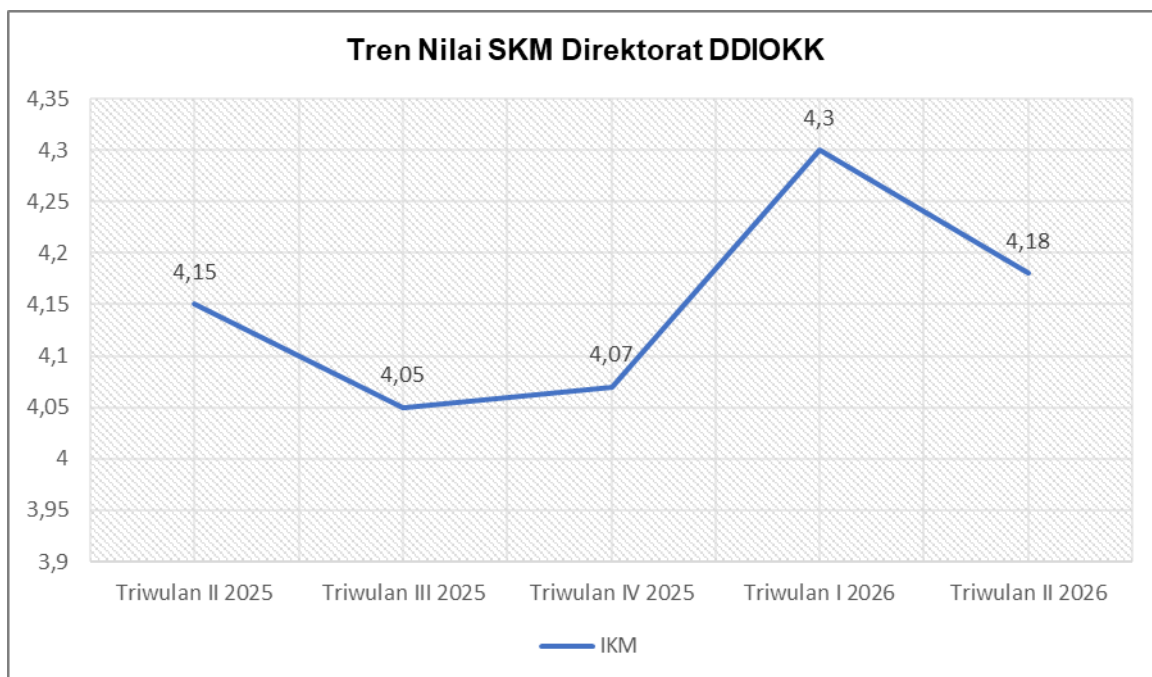
4.3 Penyelesaian Tindak Lanjut Rekomendasi SKPL DJPK Tahun 2025

Berdasarkan analisis kualitatif hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan tahun 2025 yang dilaksanakan oleh Biro Organisasi dan Ketatalaksanaan, terdapat rekomendasi sebagai berikut:

Waktu	Rekomendasi	Tindak Lanjut	Status
Tahun 2025	Peningkatan sosialisasi perubahan kebijakan untuk menyampaikan informasi perubahan indikator secara resmi melalui forum sosialisasi layanan	Pelaksanaan sosialisasi perubahan indikator	Tuntas

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Direktorat DDIOKK dapat dilihat melalui grafik berikut:



Data sebelum Triwulan II 2026 merupakan hasil konversi dari nilai yang menggunakan skala 100 dan merupakan hasil survei secara mandiri.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa kinerja penyelenggaraan pelayanan publik Triwulan II Tahun 2026 lebih baik dibandingkan rata-rata Tahun 2025.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan II Tahun 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di Direktorat DDIOKK, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 4,18 dengan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang meningkat dibandingkan Tahun 2025.
- b. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur penanganan pengaduan, unsur sarana prasarana, dan biaya.
- c. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur perilaku, unsur kompetensi, dan unsur persyaratan.

Dibuat di Jakarta
pada tanggal 15 Juli 2026

Direktur Dana Desa, Insentif,
Otonomi Khusus, dan Keistimewaan



Ditandatangani secara elektronik
Jaka Sucipta

