



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN I

20
26

Sekretariat Direktorat Jenderal



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Triwulan I Tahun 2026. Laporan ini disusun sebagai bentuk pelaksanaan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, sekaligus sebagai implementasi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pelaksanaan SKPL bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. Selain menjadi sarana untuk memperoleh masukan dari pengguna layanan, hasil survei diharapkan dapat menjadi dasar dalam penyusunan langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan serta mendukung penguatan pembangunan Zona Integritas di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Berdasarkan hasil survei, Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memperoleh Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) sebesar 4,39, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 4,63, dan Indeks Inklusivitas sebesar 4,57 dari skala 5,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pengguna layanan memberikan penilaian yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan, integritas penyelenggara layanan, serta penerapan prinsip inklusivitas dalam pemberian layanan. Berbagai masukan yang diperoleh melalui survei ini juga menjadi bahan evaluasi dalam rangka penyempurnaan kualitas layanan pada periode berikutnya.

Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pengguna layanan yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Partisipasi, masukan, dan saran yang diberikan merupakan kontribusi yang sangat berharga dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus referensi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan senantiasa profesional, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Jakarta, 30 April 2026



Ditandatangani secara elektronik
Ludiyo



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
BAB I.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Pelaksanaan SKPL	1
C. Maksud dan Tujuan	2
BAB II.....	3
A. Pelaksanaan SKPL	3
B. Metode Pengumpulan Data	3
C. Lokasi dan Objek Pengumpulan Data	4
D. Waktu Pelaksanaan SKPL.....	4
E. Penentuan Jumlah Responden	4
BAB III	5
A. Demografi Responden Survei	5
B. Indeks Kepuasan per Layanan dan per Unsur Layanan	5
BAB IV	7
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei.....	8
C. Tren Nilai SKPL.....	9
BAB V	11
A. Simpulan	11
B. Saran.....	11
LAMPIRAN.....	13

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak masyarakat sekaligus wujud penyelenggaraan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diamanatkan bahwa masyarakat perlu dilibatkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mendukung pelaksanaan amanat tersebut, diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini menjadi pedoman bagi instansi penyelenggara pelayanan dalam mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pengukuran dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana.

Sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan melaksanakan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) secara berkala sebagai sarana untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan. Selain memberikan gambaran mengenai persepsi pengguna layanan, hasil survei juga menjadi bahan evaluasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Pada Tahun 2026, Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan berpartisipasi dalam pelaksanaan e-SKPL di lingkungan Kementerian Keuangan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan survei ini tidak hanya dimanfaatkan untuk mengukur kualitas layanan, tetapi juga mendukung penguatan integritas organisasi dalam rangka pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Melalui hasil survei tersebut, diharapkan dapat diperoleh masukan yang objektif sebagai dasar penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan pada periode berikutnya.

B. Dasar Pelaksanaan SKPL

Pelaksanaan SKPL Sekretariat Direktorat Jenderal Periode Triwulan I Tahun 2026 berlandaskan pada peraturan perundang-undangan berikut:

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

5. Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor 60/PK/2025 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-16/PK/2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

C. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) dimaksudkan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepuasan dan persepsi antikorupsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan berdasarkan hasil penilaian dari pengguna layanan.

Tujuan pelaksanaan SKPL adalah sebagai berikut:

1. memperoleh masukan dari pengguna layanan sebagai bahan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan;
2. mendorong peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan;
3. mendorong penyelenggara pelayanan untuk terus melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
4. mengukur tingkat kepuasan dan persepsi antikorupsi pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Pelaksanaan SKPL diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. mengidentifikasi unsur-unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan;
2. menyajikan gambaran tingkat kepuasan dan persepsi antikorupsi pengguna layanan secara berkala;
3. menjadi bahan evaluasi dan dasar penyusunan tindak lanjut perbaikan pelayanan; serta
4. menyediakan informasi mengenai kinerja pelayanan kepada para pemangku kepentingan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKPL

A. Pelaksanaan SKPL

Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelaksanaan survei merupakan bagian dari penyelenggaraan e-SKPL di lingkungan Kementerian Keuangan yang dikoordinasikan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana (Organta) Sekretariat Jenderal Kementerian Keuangan.

B. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan survei kepuasan pengguna layanan Tahun 2026 dilakukan melalui pengisian kuesioner elektronik yang disampaikan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas beberapa pertanyaan yang mewakili unsur pengukuran persepsi anti korupsi dan persepsi kepuasan stakeholder/pengguna layanan terhadap layanan, termasuk unsur layanan elektronik (E-Service) yang diterima, antara lain:

1. Survei Persepsi Anti Korupsi

- Tidak ada diskriminasi pelayanan;
- Tidak ada pelayanan di luar prosedur/kecurangan pelayanan;
- Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan yang berlaku;
- Tidak ada pungutan liar (pungli);
- Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi.

2. Survei Kepuasan Pengguna Layanan

- Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non-elektronik;
- Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan;
- Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan;
- Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima sesuai yang ditetapkan;
- Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan;
- Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan memberikan kenyamanan/mudah digunakan;
- Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespons keperluan pengguna dengan cepat;
- Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses.

3. Survei Inklusivitas dan E-Service

- Ketersediaan sarana dan prasarana khusus bagi seluruh segmen pengguna layanan;

- Kualitas informasi, kualitas bantuan, kemudahan penggunaan, privasi dan keamanan data, serta kecepatan layanan elektronik.

C. Lokasi dan Objek Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) pada Triwulan I Tahun 2026 dilaksanakan terhadap 1 (satu) jenis layanan, yaitu Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yang diselenggarakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dalam Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-60/PK/2025 tentang Perubahan Kedua atas Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-16/PK/2025 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

Pengumpulan data SKPL dilakukan secara daring melalui survei elektronik menggunakan Microsoft Forms yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana (Organta) Kementerian Keuangan. Kuesioner survei disampaikan kepada pengguna Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan melalui tautan e-SKPL sebagai media untuk memberikan penilaian dan masukan atas pelayanan yang telah diterima.

Metode pengumpulan data secara daring mendukung pelaksanaan survei yang lebih efektif dan efisien, baik dalam memperluas jangkauan responden, mempermudah proses pengolahan data, maupun meningkatkan ketepatan penyajian hasil survei.

D. Waktu Pelaksanaan SKPL

Penyusunan SKPL mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik dengan periode pengumpulan data selama 3 (tiga) bulan. Pada Triwulan I Tahun 2026, periode pengisian survei berlangsung mulai 1 Januari sampai dengan 31 Maret 2026. Pengumpulan data SKPL dilaksanakan secara berkelanjutan setelah pelaksanaan layanan dilakukan. Adapun tanggapan responden atas Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan seluruhnya diterima pada rentang 10 sampai dengan 13 Maret 2026. Waktu pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:

Kegiatan	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni
Pengumpulan data	■	■	■			
Pengolahan data				■		
Finalisasi pelaporan hasil				■		
Pelaksanaan tindak lanjut					■	
Laporan tindak lanjut						■

E. Penentuan Jumlah Responden

Responden survei merupakan seluruh pengguna Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan pada periode Triwulan I Tahun 2026 yang memperoleh tautan e-SKPL dan bersedia memberikan tanggapan. Dengan demikian, metode pengumpulan data dilakukan secara sensus terhadap pengguna layanan pada periode survei. Berdasarkan hasil pengumpulan data, diperoleh 7 responden dengan status data valid yang selanjutnya digunakan dalam proses pengolahan dan analisis hasil survei.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKPL

A. Demografi Responden Survei

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yang diperoleh pada periode 1 Januari s.d. 31 Maret 2026 adalah 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	6	86%
		Perempuan	1	14%
2.	Usia	36–50 tahun	6	86%
		> 50 tahun	1	14%
3.	Pendidikan Terakhir	D4/S1	4	57%
		S2/S3	3	43%
4.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	7	100%
5.	Frekuensi Penggunaan Layanan	Pertama kali	3	43%
		5–10 kali setahun	2	29%
		> 10 kali setahun	2	29%
6.	Mekanisme Layanan	Online	6	86%
		Offline/tatap muka	1	14%
7.	Jenis Layanan yang Diterima	Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	7	100%

Profil responden menunjukkan bahwa pengguna Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan seluruhnya berasal dari kalangan aparatur sipil negara, didominasi kelompok usia produktif 36–50 tahun dengan latar belakang pendidikan tinggi (100% D4/S1 dan S2/S3). Sebanyak 57% responden merupakan pengguna berulang (*repeat user*) yang telah memanfaatkan layanan lebih dari satu kali dalam setahun, sehingga penilaian yang diberikan didasarkan pada pengalaman berinteraksi yang memadai.

B. Indeks Kepuasan per Layanan dan per Unsur Layanan

Bagian ini menyajikan hasil Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) atas Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Triwulan I Tahun 2026, yang mencakup indeks kepuasan layanan, indeks persepsi anti korupsi, indeks inklusivitas, serta indeks kepuasan per unsur layanan.

1. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

Indikator	Nilai
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (SKM)	4,39
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	4,63

Indikator	Nilai
Indeks Inklusivitas	4,57

2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Jenis Layanan

Jenis Layanan	Indeks Kepuasan
Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	4,39

3. Indeks Kepuasan per Unsur Layanan

Berikut disajikan tiga kelompok hasil penilaian terhadap unsur layanan.

a. Unsur pada Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

Unsur Layanan	Indeks Kepuasan
Persyaratan	4,43
Prosedur	4,43
Waktu	4,43
Biaya	4,43
Produk	4,29
Kompetensi*	4,00
Perilaku Petugas*	4,00
Sarana Prasarana*	4,00
Penanganan Pengaduan	4,14
E-Service	4,47

b. Unsur pada Indeks Persepsi Anti Korupsi

Unsur Persepsi Anti Korupsi	Indeks Persepsi
Diskriminasi	4,57
Kecurangan	4,57
Imbalan/Gratifikasi	4,57
Pungutan Liar	4,71
Percaloan	4,71

c. Unsur pada Indeks E-Service

Unsur E-Service	Indeks E-Service
Informasi	4,50
Bantuan	4,50
Kemudahan	4,33
Privasi	4,50
Kecepatan	4,50

BAB IV ANALISIS HASIL SKPL

A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Kategori	Unsur/Layanan Unggulan	Unsur/Layanan Kritis
Jenis Layanan	Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan (4,39)	Tidak diperbandingkan (hanya 1 jenis layanan)
Unsur Layanan	E-Service (4,47)	Kompetensi, Perilaku, dan Sarana Prasarana (4,00)
Unsur Persepsi Anti Korupsi	Pungutan Liar dan Pencaloan (4,71)	Diskriminasi, Kecurangan, dan Imbalan (4,57)
Unsur E-Service	Informasi, Bantuan, Privasi, dan Kecepatan (4,50)	Kemudahan (4,33)

Kekuatan utama Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan terletak pada integritas penyelenggaraan layanan. Indeks Persepsi Anti Korupsi mencapai 4,63 dengan skor tertinggi pada unsur pungutan liar dan percaloan (4,71), yang menunjukkan bahwa layanan telah bersih dari praktik pungli, percaloan, maupun gratifikasi. Kanal layanan elektronik juga menjadi keunggulan dengan indeks E-Service sebesar 4,47, khususnya pada aspek kualitas informasi, kualitas bantuan, privasi dan keamanan data, serta kecepatan (masing-masing 4,50). Selain itu, aspek administratif dasar layanan — persyaratan, prosedur, ketepatan waktu, dan kejelasan biaya — secara konsisten memperoleh nilai 4,43.

Berdasarkan hasil survei, terdapat beberapa unsur layanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah dibandingkan unsur lainnya sehingga menjadi area yang perlu mendapat perhatian dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Unsur-unsur tersebut diidentifikasi sebagai titik kritis (*critical points*) yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan, yaitu:

1. Penanganan Pengaduan (4,14) merupakan unsur layanan dengan skor terendah di antara unsur yang dinilai oleh seluruh responden. Hasil ini mengindikasikan bahwa mekanisme penanganan pengaduan atau feedback loop dalam merespons keluhan pengguna masih perlu diperkuat. Pengguna layanan mengharapkan respons yang lebih cepat, jalur penyampaian pengaduan yang lebih jelas, serta tindak lanjut yang lebih informatif terhadap setiap masukan dan keluhan yang disampaikan. Perlu dicatat bahwa pada periode ini terdapat 1 responden (14%) yang pernah menyampaikan pengaduan, dengan sarana pengaduan melalui petugas layanan.
2. Produk Layanan (4,29) menunjukkan bahwa kesesuaian hasil/produk konsultasi dengan kebutuhan pengguna masih dapat ditingkatkan, khususnya terkait kelengkapan dan konsistensi substansi jawaban konsultasi yang diberikan.
3. Kemudahan Penggunaan Layanan Elektronik (4,33) memperoleh nilai terendah di antara lima unsur E-Service. Temuan ini mengindikasikan perlunya penyederhanaan alur dan petunjuk penggunaan kanal layanan konsultasi elektronik agar dapat digunakan dengan mudah oleh seluruh segmen pengguna layanan.
4. Kompetensi, Perilaku Petugas, dan Sarana Prasarana (masing-masing 4,00) tercatat sebagai nilai terendah secara nominal. Namun ketiga unsur ini hanya dinilai oleh 1 responden yang menerima layanan secara tatap muka, sehingga temuan tersebut lebih tepat dibaca sebagai sinyal awal (*early*

warning) yang perlu dikonfirmasi pada periode berikutnya melalui perluasan jumlah responden layanan tatap muka.

Masukan kualitatif dari responden memperkuat temuan kuantitatif di atas. Responden menyampaikan harapan agar respons atau tanggapan dari PIC Layanan dapat diberikan lebih cepat, serta agar unit layanan senantiasa berinovasi mengikuti perkembangan teknologi. Di samping itu, sebagian responden menilai layanan yang diberikan telah sangat baik dan tidak menyampaikan masukan perbaikan.

B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan perolehan hasil survei dan masukan perbaikan, rencana tindak lanjut atas harapan pengguna Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan disajikan sebagai berikut:

No	Unsur	Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
Persepsi Kualitas Pelayanan					
1	Persyaratan	Tidak	–	–	–
2	Prosedur	Tidak	–	–	–
3	Waktu	Tidak	–	–	–
4	Biaya	Tidak	–	–	–
5	Produk	Ya	Penyusunan dan pemutakhiran repositori jawaban konsultasi (knowledge base) agar substansi jawaban lebih lengkap, konsisten, dan dapat dirujuk.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait
6	Kompetensi	Ya	Meningkatkan kompetensi petugas layanan melalui kegiatan penyegaran (refreshment) dan berbagi pengetahuan (knowledge sharing) secara berkala terkait substansi layanan konsultasi.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait
7	Perilaku Petugas	Ya	Memperkuat budaya pelayanan prima melalui internalisasi standar pelayanan dan peningkatan kualitas komunikasi petugas dalam memberikan layanan konsultasi.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
8	Sarana Prasarana	Ya	Melakukan evaluasi dan peningkatan sarana dan prasarana pendukung layanan konsultasi, baik secara daring maupun luring, guna meningkatkan kenyamanan dan kelancaran penyelenggaraan layanan.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
9	Penanganan Pengaduan	Ya	Penetapan dan penerapan Standar Waktu Respon (SLA) yang jelas atas penanganan pengaduan, serta penyediaan informasi kanal pengaduan yang lebih mudah diakses.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
10	E-Service	Ya	Monitoring atas pengembangan aplikasi/kanal layanan konsultasi	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait

No	Unsur	Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			elektronik serta percepatan respons PIC layanan.		
Persepsi Anti Korupsi					
11	Diskriminasi Pelayanan	Tidak	–	–	–
12	Kecurangan Pelayanan	Tidak	–	–	–
13	Menerima Imbalan/Gratifikasi	Tidak	–	–	–
14	Pungutan Liar	Tidak	–	–	–
15	Percaloan/Perantara Tidak Resmi	Tidak	–	–	–
Persepsi Inklusivitas (E-Service)					
16	Informasi	Tidak	–	–	–
17	Bantuan	Tidak	–	–	–
18	Kemudahan	Ya	Penyusunan petunjuk penggunaan kanal layanan konsultasi yang lebih sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh segmen pengguna layanan.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
19	Privasi	Tidak	–	–	–
20	Kecepatan	Tidak	–	–	–

C. Tren Nilai SKPL

Sekretariat Direktorat Jenderal melaksanakan survei kepuasan pengguna layanan secara berkala melalui metode survei elektronik dengan periode pengumpulan data triwulanan. Berikut tren nilai SKPL atas Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan:



Berdasarkan Gambar di atas, nilai Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL), Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK), dan Indeks Inklusivitas menunjukkan tren yang relatif tinggi sepanjang Tahun 2025 hingga Triwulan I Tahun 2026. Pada Triwulan I Tahun 2025 seluruh indeks memperoleh nilai 5,00. Namun, hasil tersebut berasal dari 1 responden, sehingga belum dapat menggambarkan persepsi pengguna layanan secara representatif.

Pada Triwulan II sampai dengan Triwulan IV Tahun 2025, nilai indeks cenderung stabil. IKPL berada pada rentang 4,60–4,90, IPAK pada rentang 4,83–5,00, sedangkan Indeks Inklusivitas berada pada rentang 4,75–4,93. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengguna layanan secara umum memberikan penilaian yang baik terhadap kualitas pelayanan, integritas penyelenggara layanan, serta aspek inklusivitas layanan.

Pada Triwulan I Tahun 2026, seluruh indeks mengalami penurunan dibandingkan Triwulan IV Tahun 2025. IKPL tercatat sebesar 4,33, IPAK sebesar 4,63, dan Indeks Inklusivitas sebesar 4,57. Meskipun demikian, nilai IPAK tetap menjadi indeks dengan capaian tertinggi, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan masih memiliki persepsi yang positif terhadap integritas penyelenggaraan layanan.

Penurunan nilai indeks pada Triwulan I Tahun 2026 menjadi masukan bagi Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan kualitas pelayanan, khususnya pada unsur-unsur layanan yang memperoleh nilai relatif lebih rendah berdasarkan hasil survei. Di sisi lain, hasil survei juga perlu diinterpretasikan dengan mempertimbangkan jumlah responden pada setiap periode yang bervariasi, yaitu 1 responden pada Triwulan I Tahun 2025, 14 responden pada Triwulan II Tahun 2025, 10 responden pada Triwulan III Tahun 2025, 12 responden pada Triwulan IV Tahun 2025, dan 7 responden pada Triwulan I Tahun 2026. Variasi jumlah responden tersebut dapat memengaruhi nilai indeks yang dihasilkan sehingga hasil survei lebih tepat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Pelaksanaan e-Survei Kepuasan Pengguna Layanan (e-SKPL) Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan bahwa Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memperoleh Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) sebesar 4,39, Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) sebesar 4,63, dan Indeks Inklusivitas sebesar 4,57 dari skala 5,00. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum pengguna layanan memberikan persepsi yang sangat baik terhadap kualitas pelayanan, integritas penyelenggara layanan, serta penerapan prinsip inklusivitas dalam pemberian layanan.

Berdasarkan hasil survei, aspek integritas merupakan keunggulan layanan dengan capaian IPAK sebesar 4,63. Selain itu, unsur E-Service juga memperoleh nilai tertinggi di antara unsur pelayanan, yang menunjukkan bahwa layanan konsultasi berbasis elektronik telah memberikan pengalaman yang baik bagi pengguna layanan. Di sisi lain, beberapa unsur yang masih memiliki ruang untuk ditingkatkan meliputi penanganan pengaduan, produk layanan, dan kemudahan penggunaan layanan elektronik. Sementara itu, unsur kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan sarana prasarana memperoleh nilai relatif lebih rendah, namun hasil tersebut perlu diinterpretasikan secara hati-hati karena hanya dinilai oleh satu responden yang menerima layanan secara luring.

Hasil e-SKPL ini diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam melakukan penyempurnaan kualitas pelayanan secara berkelanjutan sehingga pelayanan yang diberikan semakin efektif, responsif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada periode selanjutnya, Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan perlu memprioritaskan hal-hal sebagai berikut:

1. Penguatan respons pada kanal pengaduan melalui penetapan dan penerapan Service Level Agreement (SLA) yang jelas dan terukur, disertai publikasi kanal pengaduan yang lebih mudah diakses, guna meningkatkan kepastian layanan dan kepercayaan pengguna terhadap mekanisme tindak lanjut atas masukan yang disampaikan.
2. Percepatan respons petugas/PIC layanan konsultasi, sebagaimana disampaikan secara eksplisit oleh responden, melalui penetapan standar waktu respons awal dan mekanisme eskalasi atas permintaan konsultasi yang belum tertangani.
3. Peningkatan kualitas produk layanan konsultasi melalui penyusunan dan pemutakhiran repositori jawaban konsultasi (knowledge base) agar substansi jawaban lebih lengkap, konsisten, dan dapat dirujuk oleh seluruh petugas layanan.
4. Pengembangan layanan berbasis digital (e-service) yang diarahkan pada aspek kemudahan penggunaan, antara lain melalui penyusunan petunjuk penggunaan yang lebih sederhana dan pemanfaatan otomatisasi proses layanan.
5. Penguatan sosialisasi pengisian survei kepada seluruh pengguna layanan konsultasi secara berkelanjutan sepanjang periode triwulan, sehingga jumlah responden meningkat dan hasil

pengukuran menjadi lebih representatif, termasuk pada unsur kompetensi, perilaku petugas, dan sarana prasarana.

6. Mempertahankan dan memperkuat budaya integritas melalui pelaksanaan sosialisasi anti korupsi, anti gratifikasi, dan pengendalian benturan kepentingan secara berkelanjutan, untuk menjaga capaian Indeks Persepsi Anti Korupsi yang telah berada pada kategori sangat baik.

Dengan pelaksanaan berbagai langkah perbaikan tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan diharapkan dapat mencapai dan melampaui target indeks DJPK pada periode berikutnya, memperkuat kualitas layanan digital, serta mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan.

LAMPIRAN

Summary hasil e-SKPL pengolahan oleh Bagian Organta – Kementerian Keuangan

