



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TRIWULAN II

20
26

Sekretariat Direktorat Jenderal



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL) atas Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan untuk periode Triwulan II Tahun 2026. Penyusunan laporan ini merupakan bentuk pelaksanaan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik, serta mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pelaksanaan survei ini menjadi instrumen evaluasi yang penting untuk mengukur kualitas kinerja layanan sekaligus mendukung penguatan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM) di lingkungan Kementerian Keuangan.

Secara keseluruhan, hasil SKPL Triwulan II Tahun 2026 atas Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan menunjukkan capaian yang memuaskan. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (IKPL) tercatat sebesar 4,38 pada skala 5,00, melampaui target indeks DJPK yang ditetapkan sebesar 4,37. Dari tiga komponen penyusun IKPL, Indeks Inklusivitas memperoleh nilai tertinggi, yaitu 4,70, sedangkan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) mencapai 4,61. Hasil tersebut mencerminkan tingginya tingkat kepercayaan para pemangku kepentingan terhadap integritas petugas serta transparansi biaya layanan. Capaian ini juga didukung oleh partisipasi aktif 74 responden yang memberikan penilaian secara objektif terhadap Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, meningkat secara signifikan dibandingkan dengan 7 responden pada Triwulan I Tahun 2026.

Kami menyampaikan penghargaan dan apresiasi yang setinggi-tingginya kepada seluruh pengguna layanan yang telah berpartisipasi dalam pelaksanaan survei ini. Pencapaian hasil survei yang melampaui target indeks DJPK merupakan wujud kepercayaan sekaligus dorongan bagi kami untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan. Meskipun demikian, hasil tersebut tidak mengurangi komitmen kami untuk terus melakukan perbaikan dan penyempurnaan pada berbagai aspek pelayanan. Setiap masukan dan saran yang disampaikan oleh responden akan menjadi perhatian utama dalam upaya peningkatan kualitas layanan, khususnya terkait penguatan penanganan pengaduan, percepatan respons petugas atau PIC layanan, peningkatan kenyamanan sarana dan prasarana, serta perluasan pelaksanaan sosialisasi dan bimbingan teknis kepada pemerintah daerah.

Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi sekaligus referensi yang bermanfaat dalam mendukung upaya perbaikan secara berkelanjutan, sehingga pelayanan publik yang diselenggarakan semakin prima, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat pada masa yang akan datang.

Jakarta, 30 Juni 2026



Ditandatangani secara elektronik

Ludiro

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	2
DAFTAR ISI.....	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Dasar Pelaksanaan SKPL	4
C. Maksud dan Tujuan.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKPL	6
A. Definisi Survei	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Lokasi dan Objek Pengumpulan Data.....	7
D. Waktu Pelaksanaan SKPL	7
E. Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKPL	9
A. Demografi Responden Survei	9
B. Indeks Kepuasan per Layanan dan per Unsur Layanan	10
BAB IV ANALISIS HASIL SKPL	13
A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13
B. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei	14
C. Tren Nilai SKPL	16
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	17
A. Simpulan.....	17
B. Saran	17
LAMPIRAN.....	19
Lampiran 1. Rekapitulasi Indeks per Unsur Layanan.....	19
Lampiran 2. Rekapitulasi Kritik dan Saran Responden.....	20
Lampiran 3. Statistik Pengaduan dan Kualitas Pengisian.....	22

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik beserta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Publik menegaskan pentingnya partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya mewujudkan layanan yang transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan. Sebagai tindak lanjut atas amanat tersebut, Kementerian PANRB menetapkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebagai pedoman dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Penilaian terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), yang mengukur tingkat kepuasan pengguna layanan berdasarkan sembilan unsur pelayanan, yaitu persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

Sebagai bagian dari komitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan secara rutin berpartisipasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan (SKPL). Survei ini menjadi media untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan sekaligus mengevaluasi efektivitas penyelenggaraan pelayanan, termasuk aspek integritas dan kemudahan dalam pemanfaatan layanan digital.

Pada Tahun 2026, Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan turut menyelenggarakan e-SKPL di lingkungan Kementerian Keuangan. Laporan ini secara khusus menyajikan hasil pengukuran terhadap Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, yaitu layanan yang memberikan penjelasan, asistensi, dan konsultasi kepada pemerintah daerah serta para pemangku kepentingan lainnya mengenai kebijakan dan pelaksanaan hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah. Pelaksanaan layanan tersebut mengacu pada 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.

Selain dimanfaatkan sebagai instrumen untuk mengukur kinerja pelayanan, pelaksanaan e-SKPL juga berperan dalam memperkuat integritas organisasi sebagai bagian dari keberlanjutan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK). Melalui survei ini, unit penyelenggara layanan dapat mengidentifikasi persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan dan potensi risiko penyimpangan, sehingga menjadi dasar dalam merumuskan langkah-langkah perbaikan yang lebih terarah, terukur, dan berbasis data.

B. Dasar Pelaksanaan SKPL

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

4. 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.

C. Maksud dan Tujuan

SKPL dilaksanakan untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat persepsi kepuasan pengguna layanan berdasarkan hasil pengukuran atas pendapat pengguna layanan terhadap mutu dan kualitas Layanan Konsultasi yang telah diberikan oleh Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan. Pelaksanaan SKPL bertujuan untuk:

1. mendorong partisipasi pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
4. mengukur tingkat kepuasan dan persepsi antikorupsi pengguna layanan terhadap Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKPL

A. Definisi Survei

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan merupakan respons emosional terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa, yang dalam layanan publik diukur melalui instrumen survei kepuasan. Dalam konteks pelayanan publik, tingkat kepuasan tersebut dapat diukur melalui instrumen survei yang dirancang untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan.

Sementara itu, berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam peraturan dimaksud, terdapat 9 (sembilan) unsur yang dinilai relevan, valid, dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut adalah adanya rekomendasi saran perbaikan dan tindak lanjut yang dapat dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib dipublikasikan kepada publik, termasuk mengenai metode survei yang digunakan.

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 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.

Kuesioner bersifat adaptif terhadap mekanisme layanan yang diterima responden. Responden yang menerima layanan secara daring menilai unsur E-Service, responden yang menerima layanan secara tatap muka menilai unsur kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana, sedangkan responden dengan mekanisme campuran (hybrid) menilai seluruh unsur tersebut.

C. Lokasi dan Objek Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan pada laporan ini dilaksanakan terhadap 1 (satu) jenis pelayanan di lingkungan Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, yaitu Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan, yang diselenggarakan oleh Sekretariat Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan pada Keputusan Direktur Jenderal Perimbangan Keuangan Nomor KEP-60/PK/2025.

Pengumpulan data SKPL dilakukan secara daring/online melalui survei elektronik menggunakan Microsoft Forms yang diselenggarakan oleh Biro Organisasi dan Tata Laksana (Organta) – Kementerian Keuangan. Kuesioner survei disampaikan kepada pengguna layanan secara *real time*, baik pada saat layanan diberikan maupun setelah layanan diterima dalam jangka waktu tertentu. Metode ini memungkinkan pengguna layanan untuk memberikan penilaian dan masukan secara mudah, cepat, dan objektif terhadap kualitas layanan yang telah diterima, sekaligus mendukung efektivitas pelaksanaan survei melalui perluasan jangkauan responden dan percepatan pengolahan data.

Seluruh responden pada periode ini merupakan pengguna layanan dengan lokasi layanan di Provinsi DKI Jakarta (Kantor Pusat), dengan kategori *stakeholder* eksternal dan klasifikasi risiko layanan rendah. Seluruh responden menyatakan tidak menyandang disabilitas.

D. Waktu Pelaksanaan SKPL

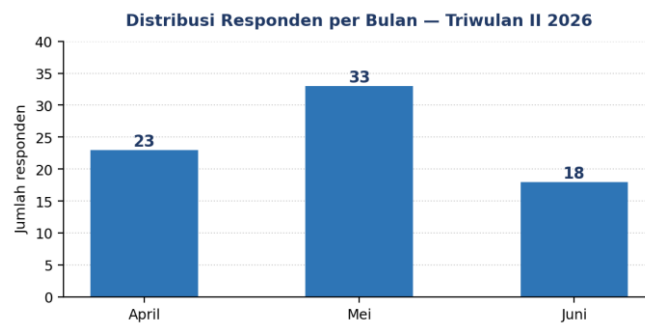
Penyusunan SKPL mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017. Pelaksanaan survei dilakukan secara periodik dengan periode pengumpulan data selama 3 (tiga) bulan. Pada Triwulan II Tahun 2026, periode pengisian survei berlangsung mulai 1 April sampai dengan 30 Juni 2026. Pengumpulan data SKPL dilaksanakan secara berkelanjutan setelah pelaksanaan layanan dilakukan. Waktu pelaksanaan survei adalah sebagai berikut:

Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Pengumpulan data	■	■	■			
Pengolahan data			■	■		
Finalisasi pelaporan hasil				■		
Pelaksanaan tindak lanjut				■	■	■

Kegiatan	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September
Laporan tindak lanjut						■

Sebaran tanggapan responden pada periode Triwulan II Tahun 2026 relatif merata sepanjang triwulan, dengan puncak partisipasi pada bulan Mei 2026:

Bulan	Jumlah Responden	Persentase
April 2026	23	31%
Mei 2026	33	45%
Juni 2026	18	24%
Total	74	100%



E. Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden ditentukan berdasarkan populasi pengguna Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan yang menerima layanan pada periode Triwulan II Tahun 2026. Survei bersifat sensus terhadap seluruh pengguna layanan yang menerima tautan kuesioner, sehingga jumlah responden mengikuti jumlah pengguna layanan yang bersedia memberikan tanggapan. Pada periode ini diperoleh 74 (tujuh puluh empat) responden dengan status data valid/sukses, tanpa data duplikat.

Jumlah responden tersebut meningkat lebih dari sepuluh kali lipat dibandingkan Triwulan I Tahun 2026 yang hanya memperoleh 7 responden. Peningkatan ini memperkuat keterwakilan hasil pengukuran, khususnya pada unsur kompetensi petugas, perilaku petugas, serta sarana dan prasarana yang pada triwulan sebelumnya hanya dinilai oleh 1 responden dan kini dinilai oleh 30 responden.

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 April s.d. 30 Juni 2026 adalah 74 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	38	51%
		Perempuan	36	49%
2.	Usia	17–25 tahun	2	3%
		26–35 tahun	14	19%
		36–50 tahun	40	54%
		> 50 tahun	18	24%
3.	Pendidikan Terakhir	< SMA/ sederajat	1	1%
		D1/D2/D3	7	9%
		D4/S1	35	47%
		S2/S3	31	42%
4.	Pekerjaan	ASN/TNI/POLRI	73	99%
		Lainnya	1	1%
5.	Frekuensi Penggunaan Layanan	Pertama kali	39	53%
		2–5 kali setahun	24	32%
		5–10 kali setahun	5	7%
		> 10 kali setahun	6	8%
6.	Mekanisme Layanan	Online	44	59%
		Offline/tatap muka	12	16%
		Campuran (<i>hybrid</i>)	18	24%
7.	Jenis Layanan yang Diterima	Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	74	100%

Profil responden pada Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan komposisi yang jauh lebih beragam dibandingkan triwulan sebelumnya. Sebaran jenis kelamin nyaris berimbang (51% laki-laki dan 49% perempuan), rentang usia mencakup empat kelompok dari 17–25 tahun hingga di atas 50 tahun, dan latar belakang pendidikan mencakup empat jenjang. Pengguna layanan tetap didominasi aparatur sipil negara (99%), sejalan dengan karakteristik layanan konsultasi yang ditujukan kepada mitra pemerintah daerah.

Sebanyak 53% responden merupakan pengguna baru yang pertama kali memanfaatkan layanan, sementara 47% merupakan pengguna berulang (*repeat user*). Komposisi ini menunjukkan bahwa layanan konsultasi berhasil menjangkau pengguna baru sekaligus mempertahankan pengguna lama.

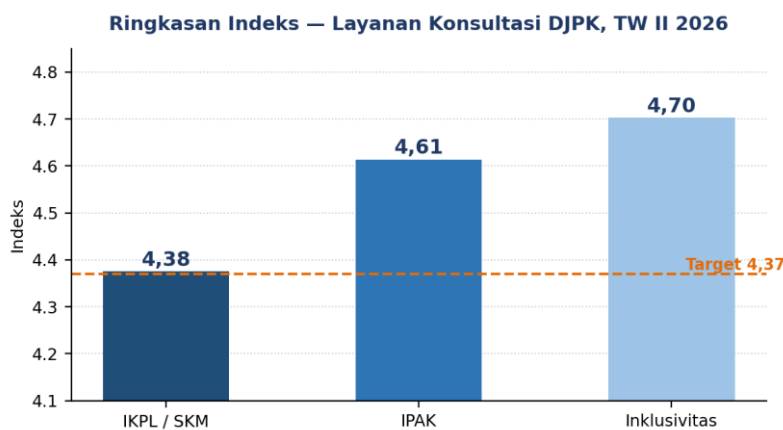
Dari sisi mekanisme, kanal daring tetap menjadi titik sentuh utama (59% *online* dan 24% *hybrid*), namun porsi layanan tatap muka yang mencapai 16% menunjukkan bahwa interaksi langsung masih memiliki peran penting dalam penyelenggaraan layanan konsultasi.

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 II 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	Target DJPK	Selisih
Indeks Kepuasan Pengguna Layanan (SKM)	4,38	4,37	+0,01
Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)	4,61	4,37	+0,24
Indeks Inklusivitas	4,70	4,37	+0,33
Jumlah Responden	74	—	—



Gambar 1. Ringkasan indeks Layanan Konsultasi DJPK Triwulan II 2026

2. Indeks Kepuasan Pengguna Layanan per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Indeks Kepuasan
1.	Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan	4,38

Pada periode Triwulan II Tahun 2026, laporan ini hanya mencakup 1 (satu) jenis layanan sesuai ruang lingkup pelaporan, sehingga tidak dilakukan perbandingan antar jenis layanan.

3. Indeks Kepuasan per Unsur Layanan

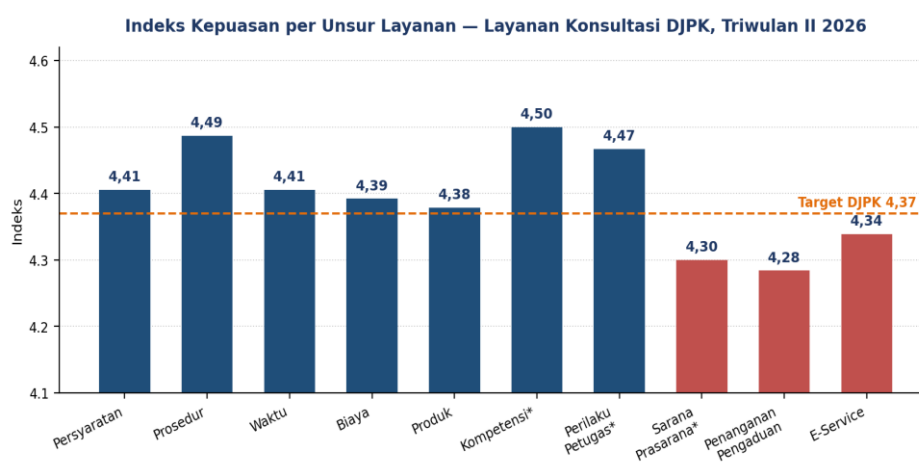
Berikut disajikan tiga kelompok hasil penilaian terhadap unsur layanan.

a. Unsur pada Indeks Kepuasan Pengguna Layanan

Unsur Layanan	Indeks Kepuasan	Jumlah Penilai	Status vs Target
Persyaratan	4,47	74	Di atas target
Prosedur	4,49	74	Di atas target

Unsur Layanan	Indeks Kepuasan	Jumlah Penilai	Status vs Target
Waktu	4,41	74	Di atas target
Biaya	4,39	74	Di atas target
Produk	4,38	74	Di atas target
Kompetensi*	4,50	30	Di atas target
Perilaku Petugas*	4,47	30	Di atas target
Sarana Prasarana*	4,30	30	Di bawah target
Penanganan Pengaduan	4,28	74	Di bawah target
E-Service	4,34	62	Di bawah target

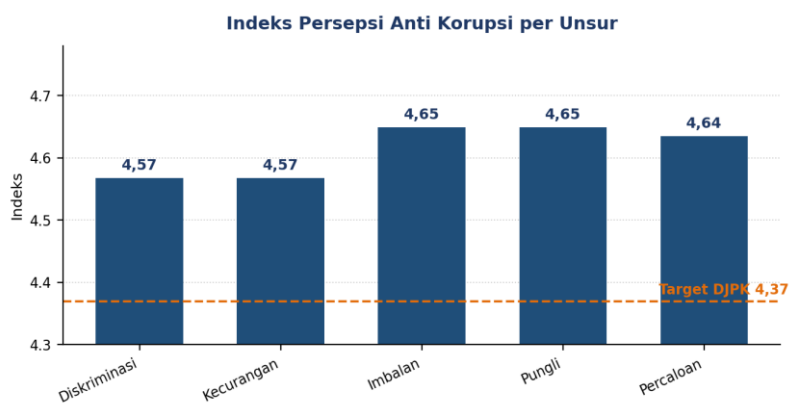
*) Unsur Kompetensi, Perilaku Petugas, dan Sarana Prasarana hanya ditanyakan kepada responden yang menerima layanan secara tatap muka atau campuran (hybrid), yaitu 30 responden pada periode ini. Unsur E-Service hanya ditanyakan kepada responden yang menerima layanan secara daring atau hybrid, yaitu 62 responden.



Gambar 2. Indeks kepuasan per unsur layanan dibandingkan target DJPK (4,37)

b. Unsur pada Indeks Persepsi Anti Korupsi

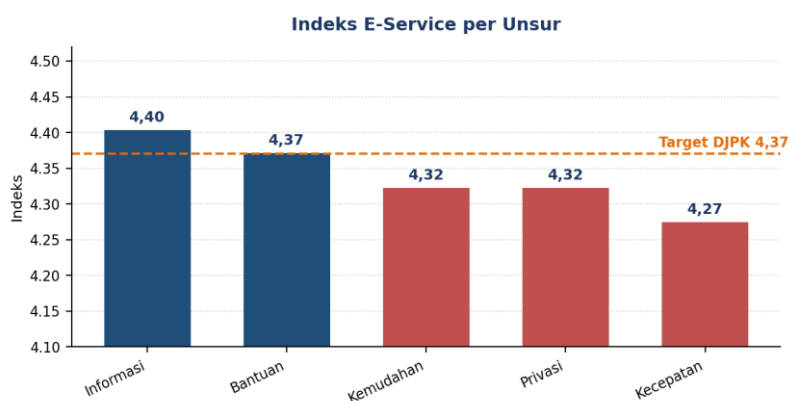
Unsur Persepsi Anti Korupsi	Indeks Persepsi	Jumlah Penilai
Diskriminasi	4,57	74
Kecurangan	4,57	74
Imbalan/Gratifikasi	4,65	74
Pungutan Liar	4,65	74
Percaloan	4,64	74



Gambar 3. Indeks persepsi anti korupsi per unsur

c. Unsur pada Indeks E-Service

Unsur E-Service	Indeks E-Service	Jumlah Penilai
Informasi	4,40	62
Bantuan	4,37	62
Kemudahan	4,32	62
Privasi	4,32	62
Kecepatan	4,27	62



Gambar 4. Indeks E-Service per unsur

d. Catatan Metodologi Perhitungan

Nilai indeks setiap unsur dihitung sebagai rata-rata skor penilaian responden pada skala 1–5 atas unsur tersebut. Nilai IKPL/SKM unit dihitung sebagai jumlah seluruh skor butir kepuasan yang dijawab oleh seluruh responden dibagi jumlah butir yang dijawab (pembilang dibagi penyebut SKM), sehingga responden yang menjawab lebih banyak butir memberikan kontribusi proporsional terhadap indeks. Jumlah butir yang dijawab bergantung pada mekanisme layanan, yaitu 11 butir untuk layanan daring, 9 butir untuk layanan tatap muka, dan 14 butir untuk layanan campuran (*hybrid*). Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi dihitung dengan cara yang sama atas 5 butir persepsi anti korupsi, dan nilai Indeks E-Service atas 5 butir layanan elektronik. Indeks Inklusivitas dihitung dari penilaian atas ketersediaan sarana dan prasarana khusus bagi seluruh segmen pengguna layanan. Metode perhitungan ini mengikuti kolom pengolahan resmi pada berkas e-SKPL Biro Organisasi dan Tata Laksana – Kementerian Keuangan.

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 (4,38) – satu-satunya layanan dalam lingkup laporan	Tidak diperbandingkan (hanya 1 jenis layanan)
Unsur Layanan	Kompetensi (4,50) dan Prosedur (4,49)	Penanganan Pengaduan (4,28) dan Sarana Prasarana (4,30)
Unsur Persepsi Anti Korupsi	Imbalan/Gratifikasi dan Pungutan Liar (4,65)	Diskriminasi dan Kecurangan (4,57)
Unsur E-Service	Informasi (4,40)	Kecepatan (4,27)

Pondasi Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan terletak pada kualitas sumber daya manusia dan kejelasan proses layanan. Unsur Kompetensi (4,50) dan Perilaku Petugas (4,47) memperoleh skor tertinggi di antara seluruh unsur, yang menunjukkan bahwa pengguna layanan merasa terbantu oleh profesionalisme pegawai. Unsur Prosedur (4,49) juga menonjol, menandakan bahwa alur layanan konsultasi dinilai mudah diikuti. Indeks Persepsi Anti Korupsi yang mencapai 4,61 membuktikan bahwa layanan telah bersih dari praktik pungutan liar, percaloan, maupun gratifikasi, sedangkan Indeks Inklusivitas sebesar 4,70 menjadi capaian tertinggi secara keseluruhan dan menunjukkan bahwa layanan dinilai dapat diakses oleh seluruh segmen pengguna.

Berdasarkan hasil survei, terdapat tiga unsur layanan dengan perolehan skor di bawah target indeks DJPK (4,37) sehingga menjadi area prioritas perbaikan, yaitu:

1. Penanganan Pengaduan (4,28) merupakan unsur layanan dengan skor terendah. 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. Pada periode ini terdapat 2 responden (3%) yang pernah menyampaikan pengaduan, masing-masing melalui petugas layanan dan melalui Website Kemenkeu.
2. Sarana Prasarana (4,30) menunjukkan bahwa kenyamanan sarana pendukung layanan masih dapat ditingkatkan. Temuan ini diperkuat oleh masukan kualitatif responden yang menyoroti kenyamanan ruangan kegiatan, antara lain pendingin ruangan yang dinilai kurang optimal serta pengaturan tata letak tempat peserta yang belum menyatu.
3. E-Service (4,34) memperoleh nilai di bawah target dengan skor terendah pada aspek kecepatan (4,27), diikuti kemudahan dan privasi (masing-masing 4,32). Pengguna layanan mengharapkan proses pelayanan berbasis elektronik yang lebih cepat, responsif, dan efisien, serta pengembangan lebih lanjut atas kanal layanan daring.

Meskipun unsur Waktu (4,41) telah berada di atas target, aspek kecepatan pada layanan elektronik menunjukkan bahwa persepsi kecepatan respons masih menjadi perhatian pengguna. Sejumlah responden secara eksplisit mengharapkan layanan yang lebih responsif dan agar PIC di setiap daerah lebih aktif dalam menjawab pertanyaan yang disampaikan.

Analisis atas masukan kualitatif responden — sebanyak 38 responden memberikan isian bermakna dari 74 responden — menghasilkan enam tema utama sebagai berikut:

Tema Masukan	Substansi Harapan Pengguna Layanan	Frekuensi
Apresiasi dan penguatan capaian	Pengguna menilai layanan sudah baik hingga sangat memuaskan dan berharap kualitas tersebut dipertahankan serta terus ditingkatkan.	20
Responsivitas layanan dan keaktifan PIC	Harapan agar layanan lebih responsif dan PIC setiap daerah lebih aktif menjawab pertanyaan yang disampaikan.	3
Perluasan sosialisasi dan bimbingan teknis	Permintaan sosialisasi/workshop yang lebih sering dan tepat waktu, dialog atas kendala penyerapan dana, serta perluasan peserta bimbingan teknis.	5
Pengembangan layanan daring dan informasi	Harapan pengembangan layanan online dan perluasan menu informasi agar akses informasi lebih mudah.	2
Kenyamanan sarana dan ketepatan waktu kegiatan	Masukan atas kenyamanan ruangan, tata letak tempat peserta, dan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan.	3
Penyederhanaan instrumen survei	Masukan agar jumlah pertanyaan kuesioner dikurangi dan layanan dibuat sesederhana mungkin.	2

Catatan: sebagian masukan bersifat pernyataan netral (“belum ada”, “cukup”, “tidak ada”) sehingga tidak dikelompokkan ke dalam tema di atas. Frekuensi bersifat indikatif karena satu masukan dapat memuat lebih dari satu tema.

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	Pemutakhiran repositori jawaban konsultasi (<i>knowledge base</i>) dan perluasan menu informasi layanan agar substansi jawaban lebih lengkap, konsisten, dan dapat dirujuk.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait
6	Kompetensi	Tidak	–	–	–
7	Perilaku Petugas	Tidak	–	–	–
8	Sarana Prasarana	Ya	Perbaikan kenyamanan ruang layanan dan ruang kegiatan konsultasi/bimbingan teknis, termasuk pengaturan tata letak peserta dan pengendalian suhu ruangan.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
9	Penanganan Pengaduan	Ya	Penetapan dan penerapan Standar Waktu Respon (SLA) atas penanganan pengaduan, serta	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK

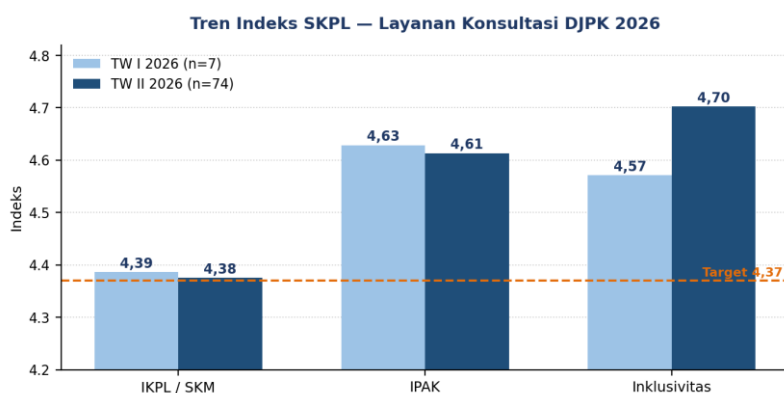
No	Unsur	Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut	Rencana Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
			penyediaan informasi kanal pengaduan yang lebih jelas dan mudah diakses.		
10	E-Service	Ya	Pengembangan dan monitoring kanal layanan konsultasi elektronik serta percepatan respons PIC layanan atas pertanyaan pengguna.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait
Persepsi Anti Korupsi					
11	Diskriminasi Pelayanan	Ya	Penguatan internalisasi standar layanan yang setara bagi seluruh pemerintah daerah, termasuk pemerataan keaktifan PIC dalam merespons pertanyaan daerah.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait
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	Ya	Penguatan kanal bantuan pengguna (<i>help desk</i>) layanan konsultasi elektronik dan kejelasan alur eskalasi pertanyaan.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
18	Kemudahan	Ya	Penyusunan petunjuk penggunaan yang lebih sederhana serta penyederhanaan alur dan jumlah butir pengisian pada kanal layanan.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
19	Privasi	Ya	Publikasi pernyataan perlindungan data pengguna pada kanal layanan konsultasi elektronik.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK
20	Kecepatan	Ya	Optimalisasi pemanfaatan teknologi digital dan otomatisasi proses layanan untuk mempercepat respons awal atas permintaan konsultasi.	Semester 2 2026	Sekretariat DJPK dan unit teknis terkait

C. Tren Nilai SKPL

Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan 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 pada Tahun 2026:

Indeks	TW I 2026	TW II 2026	TW III 2026	TW IV 2026	Δ TW I–II
IKPL/SKM	4,39	4,38			–0,01
IPAK	4,63	4,61			–0,02

Indeks	TW I 2026	TW II 2026	TW III 2026	TW IV 2026	Δ TW I–II
Inklusivitas	4,57	4,70			+0,13
Jumlah Responden	7	74			+67



Gambar 5. Tren indeks SKPL Layanan Konsultasi DJPK Tahun 2026

Nilai IKPL dan IPAK pada Triwulan II Tahun 2026 tercatat relatif stabil dibandingkan Triwulan I Tahun 2026, dengan penurunan tipis masing-masing 0,01 dan 0,02 poin. Penurunan tersebut perlu dibaca secara hati-hati karena basis responden Triwulan I hanya berjumlah 7 orang, sehingga nilai triwulan sebelumnya sangat sensitif terhadap penilaian individual. Dengan 74 responden, hasil Triwulan II justru memberikan gambaran yang lebih andal dan tetap berada di atas target indeks DJPK. Sementara itu, Indeks Inklusivitas meningkat 0,13 poin menjadi 4,70, yang menunjukkan perbaikan persepsi atas keterjangkauan layanan bagi seluruh segmen pengguna.

Catatan: nilai Triwulan I Tahun 2026 pada tabel di atas dihitung ulang menggunakan metode pengolahan resmi e-SKPL (pembilang dibagi penyebut) sebagaimana diuraikan pada Bab III huruf B angka 3.d, sehingga dapat diperbandingkan secara konsisten dengan nilai Triwulan II Tahun 2026. Data pembandingan Tahun 2024 dan Tahun 2025 untuk layanan ini tidak tersedia pada sumber data pengolahan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Hasil e-SKPL Triwulan II Tahun 2026 menunjukkan bahwa Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan memperoleh nilai SKM sebesar 4,38, IPAK sebesar 4,61, dan Indeks Inklusivitas sebesar 4,70 dari skala 5,00. Ketiga indeks tersebut berada di atas target indeks DJPK sebesar 4,37. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum berada pada kategori sangat baik serta mampu memenuhi harapan pengguna layanan. Tingginya nilai pada aspek kompetensi petugas (4,50), perilaku pelayanan (4,47), dan integritas penyelenggara layanan mencerminkan profesionalisme sumber daya manusia serta komitmen Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan berintegritas.

Capaian pada Triwulan II Tahun 2026 juga ditopang oleh peningkatan partisipasi responden yang signifikan, dari 7 responden pada Triwulan I menjadi 74 responden, dengan sebaran demografi yang jauh lebih beragam dan sebaran waktu pengisian yang merata sepanjang triwulan. Kondisi ini menjadikan hasil pengukuran Triwulan II lebih representatif dan lebih andal sebagai dasar pengambilan keputusan perbaikan layanan.

Meskipun demikian, hasil survei juga menunjukkan beberapa area yang masih memerlukan perhatian dan peningkatan. Unsur Penanganan Pengaduan (4,28), Sarana Prasarana (4,30), dan E-Service (4,34) merupakan unsur yang memperoleh nilai di bawah target indeks DJPK. Pada dimensi layanan elektronik, aspek kecepatan layanan digital (4,27) serta kemudahan penggunaan dan privasi (masing-masing 4,32) masih menjadi perhatian pengguna layanan. Pada dimensi persepsi anti korupsi, unsur diskriminasi dan kecurangan pelayanan (masing-masing 4,57) merupakan unsur terendah, sehingga kesetaraan perlakuan kepada seluruh pemerintah daerah tetap perlu dijaga.

B. Saran

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

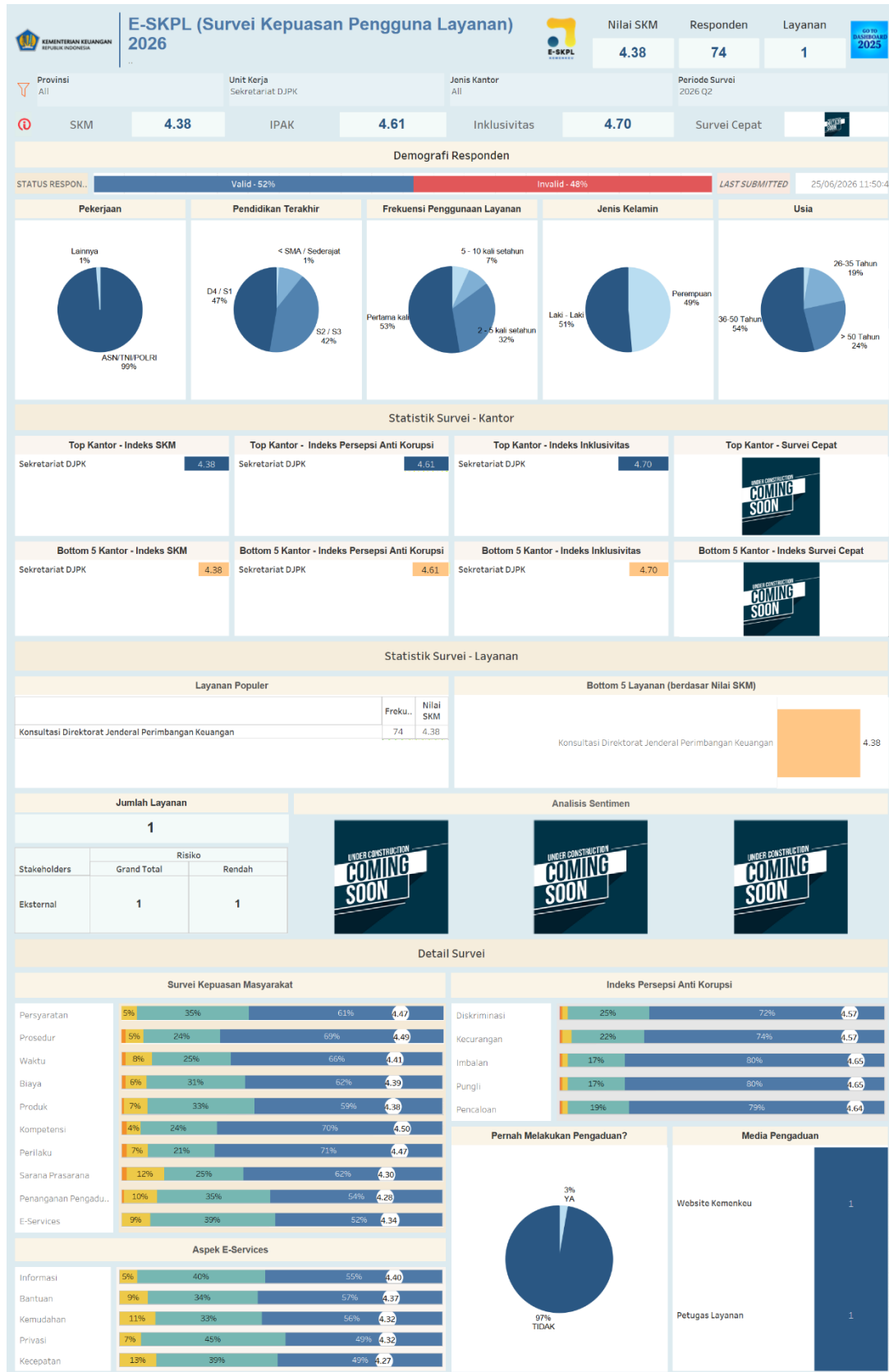
1. Penguatan respons pada kanal pengaduan melalui penetapan dan penerapan *Service Level Agreement* (SLA) yang jelas dan terukur, disertai publikasi kanal pengaduan yang lebih mudah diakses, guna meningkatkan kepastian layanan sekaligus memperkuat kepercayaan pengguna terhadap mekanisme tindak lanjut atas masukan dan pengaduan yang disampaikan.
2. Percepatan respons petugas layanan konsultasi melalui penetapan standar waktu respons awal dan mekanisme eskalasi, serta pemerataan keaktifan petugas dalam melayani seluruh pemerintah daerah sebagaimana disampaikan secara eksplisit oleh responden.
3. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana pendukung layanan, khususnya kenyamanan ruang layanan dan ruang kegiatan konsultasi/bimbingan teknis, termasuk pengaturan tata letak peserta, pengendalian suhu ruangan, dan ketepatan waktu pelaksanaan kegiatan.
4. Pengembangan layanan berbasis digital (e-service) yang diarahkan pada aspek kecepatan akses, kemudahan penggunaan, ketersediaan informasi, dan dukungan bantuan pengguna, antara lain melalui penyusunan petunjuk penggunaan yang lebih sederhana, perluasan menu informasi, dan otomatisasi proses layanan.

5. Perluasan jangkauan dan frekuensi sosialisasi serta bimbingan teknis kepada pemerintah daerah, termasuk penyediaan ruang dialog atas kendala teknis yang dihadapi daerah, sebagaimana menjadi tema masukan terbanyak yang bersifat perbaikan.
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.
7. Menjaga keberlanjutan tingkat partisipasi responden yang telah dicapai pada Triwulan II Tahun 2026 agar hasil pengukuran pada triwulan berikutnya tetap representatif, disertai peninjauan atas panjang instrumen kuesioner sebagaimana dimasukkan oleh sebagian responden.

Dengan pelaksanaan berbagai langkah perbaikan tersebut secara konsisten dan berkelanjutan, Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pengguna layanan, memperkuat kualitas layanan digital, serta mempertahankan kepercayaan pemangku kepentingan terhadap pelayanan yang diberikan.

LAMPIRAN

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



Hasil Olah Data SKPL Layanan Konsultasi Direktorat Jenderal Perimbangan Keuangan Triwulan II 2026

Lampiran 1. Rekapitulasi Indeks per Unsur Layanan

No	Unsur	Dimensi	Indeks	Jumlah Penilai	vs Target
1	Persyaratan	SKM	4,41	74	$\geq 4,37$
2	Prosedur	SKM	4,49	74	$\geq 4,37$
3	Waktu	SKM	4,41	74	$\geq 4,37$
4	Biaya	SKM	4,39	74	$\geq 4,37$
5	Produk	SKM	4,38	74	$\geq 4,37$
6	Kompetensi	SKM	4,50	30	$\geq 4,37$
7	Perilaku Petugas	SKM	4,47	30	$\geq 4,37$
8	Sarana Prasarana	SKM	4,30	30	$< 4,37$
9	Penanganan Pengaduan	SKM	4,28	74	$< 4,37$
10	E-Service (agregat)	SKM	4,34	62	$< 4,37$
11	Diskriminasi	IPAK	4,57	74	$\geq 4,37$
12	Kecurangan	IPAK	4,57	74	$\geq 4,37$
13	Imbalan/Gratifikasi	IPAK	4,65	74	$\geq 4,37$
14	Pungutan Liar	IPAK	4,65	74	$\geq 4,37$
15	Percaloan	IPAK	4,64	74	$\geq 4,37$
16	Informasi	E-Service	4,40	62	$\geq 4,37$
17	Bantuan	E-Service	4,37	62	$\geq 4,37$
18	Kemudahan	E-Service	4,32	62	$< 4,37$
19	Privasi	E-Service	4,32	62	$< 4,37$
20	Kecepatan	E-Service	4,27	62	$< 4,37$
21	Sarana dan Prasarana Khusus	Inklusivitas	4,70	74	$\geq 4,37$

Keterangan: skala penilaian 1–5. Target indeks DJPK sebesar 4,37. Indeks agregat: SKM 4,38; IPAK 4,61; Inklusivitas 4,70.

Lampiran 2. Rekapitulasi Kritik dan Saran Responden

No	ID	Tanggal	Kritik dan Saran
1	41009	25/05/2026	Karena pertama kali melakukan ini dan saya berharap semakin lebih baik ke depannya.
2	50198	12/06/2026	Kalau bisa tempat untuk para peserta disatukan.
3	41078	25/05/2026	Cukup.
4	41277	25/05/2026	Belum ada.
5	53498	18/06/2026	Belum ada kritik.
6	41071	25/05/2026	Semoga layanan ini bisa lebih responsif.
7	44896	08/06/2026	Sangat bermanfaat.
8	40961	25/05/2026	Layanan sudah baik.
9	41148	25/05/2026	Terlalu banyak pertanyaan.
10	41004	25/05/2026	Penyajian materinya dimengerti.
11	41092	25/05/2026	Penyampaian materinya dimengerti.
12	41403	26/05/2026	Lebih banyak bimtek teknis, khususnya dialog terkait kendala proses penyerapan DAK.
13	40882	25/05/2026	Pelayanan sudah sangat baik.
14	57031	23/06/2026	Semoga pelayanan publik terhadap masyarakat semakin baik dan memberikan kemudahan.
15	37111	19/05/2026	Agar PIC setiap daerah lebih aktif dalam menjawab setiap pertanyaan.
16	27471	23/04/2026	Mungkin sedikit saran, lebih sering melakukan sosialisasi atau workshop terkait otsus, agar kami di lapangan bisa lebih paham dengan ketentuan dan aturan-aturan terbaru.
17	49450	12/06/2026	Pelatihan berjalan dengan baik dan sesuai jadwal dari pelaksana kegiatan.
18	53497	18/06/2026	Acara sedikit molor.
19	41280	25/05/2026	Sudah bagus.
20	40969	25/05/2026	Tidak perlu banyak pertanyaan tentang tingkat kepuasan. Introspeksi diri saja, kira-kira layanan yang Anda siapkan apakah memudahkan dan tidak menyulitkan. Buatlah layanan sesimpel mungkin, semudah mungkin, dan masuk akal.
21	60735	25/06/2026	Perlu sosialisasi secara baik dan tepat waktu kepada pemda.
22	37122	19/05/2026	Perlu diperluas menu informasi.
23	50190	12/06/2026	Ditingkatkan lagi dalam pelaksanaan bimtek ini, masih banyak pemda yang belum ikut menjadi peserta, termasuk pelatihan jurusita.
24	19878	06/04/2026	Perlu ditingkatkan.
25	40843	25/05/2026	Puas dengan layanan.
26	29988	29/04/2026	Sampai saat ini belum ada.
27	40858	25/05/2026	Sangat baik dan semoga terus berjalan dengan semakin baik.
28	33625	07/05/2026	Terus memberikan pelayanan terbaik kepada pemerintah daerah dan semoga keuangan negara terus membaik dan lebih meningkat.
29	29991	29/04/2026	Pertahankan layanan yang sudah bagus.
30	32175	05/05/2026	Layanan online agar dikembangkan lagi agar mempermudah dalam pelayanan informasi.
31	55738	22/06/2026	Pelayanan sudah sangat baik, sangat memuaskan.
32	37117	19/05/2026	Pelayanan sudah baik dan memuaskan, dipertahankan.
33	41010	25/05/2026	Semoga layanan ini semakin baik.

No	ID	Tanggal	Kritik dan Saran
34	20775	07/04/2026	Tidak ada.
35	62173	25/06/2026	Sangat luar biasa, layanan ini cepat, tinggal meningkatkan saja.
36	24607	16/04/2026	Tingkatkan terus pelayanan.
37	49990	12/06/2026	Agar dapat disempurnakan terhadap ruangan karena kurang nyaman disebabkan AC kurang dingin.
38	20218	07/04/2026	Semuanya normal dan sangat baik.

Catatan: dari 74 responden, 38 responden memberikan isian bermakna sebagaimana tercantum di atas, 7 responden mengisi tanda hubung ("-"), dan 29 responden tidak mengisi kolom kritik dan saran. Redaksi masukan telah dirapikan dari sisi ejaan tanpa mengubah substansi.

Lampiran 3. Statistik Pengaduan dan Kualitas Pengisian

Uraian	Jumlah	Persentase
Pernah melakukan pengaduan	2	3%
Tidak pernah melakukan pengaduan	72	97%
Media pengaduan: petugas layanan	1	50% dari pengadu
Media pengaduan: Website Kemenkeu	1	50% dari pengadu
Menyatakan tidak menerima tekanan dalam menjawab	73	99%
Menyatakan menerima tekanan dalam menjawab	1	1%
Bersedia diwawancara lanjutan (Ya)	23	31%
Bersedia diwawancara lanjutan (Mungkin)	21	28%
Tidak bersedia diwawancara lanjutan	30	41%

Catatan kualitas data: terdapat 1 responden yang menyatakan menerima tekanan dalam memberikan jawaban survei. Temuan ini perlu ditindaklanjuti melalui penegasan kepada seluruh petugas layanan bahwa pengisian survei bersifat sukarela dan mandiri, agar objektivitas hasil pengukuran pada periode berikutnya tetap terjaga,