



**KEMENTERIAN KEUANGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN**

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
KEMENTERIAN KEUANGAN TAHUN 2018
OLEH TIM PENELITIAN UNIVERSITAS GADJAH MADA (UGM)**



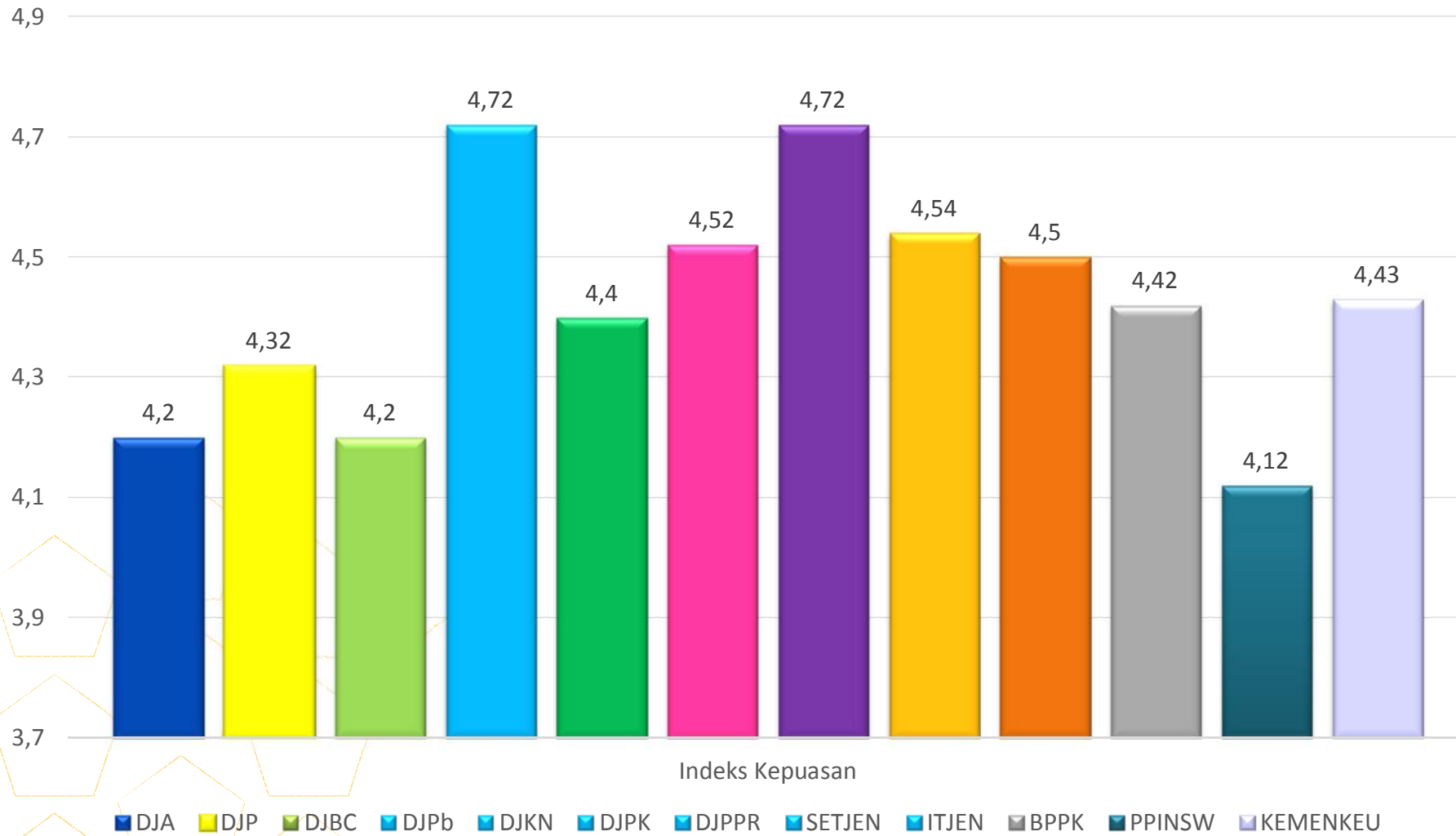


Outline

1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu Tahun 2018
2. Perkembangan Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb dan Unit Eselon I Lainnya Tahun 2016 – 2018
3. Perkembangan Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb Tahun 2014 – 2018
4. Jenis Layanan Yang Disurvei
5. Indeks Kepuasan per Kota per Aspek Layanan DJPb Tahun 2018
6. Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb Tahun 2014 – 2018 Per Jenis Layanan
7. Hasil Identifikasi Terhadap Biaya Layanan DJPb Tahun 2018
8. Persepsi Responden pada Pemberian Imbalan dan Praktik Pemberian Imbalan pada Layanan DJPb Tahun 2018
9. *Next steps*



1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu Tahun 2018



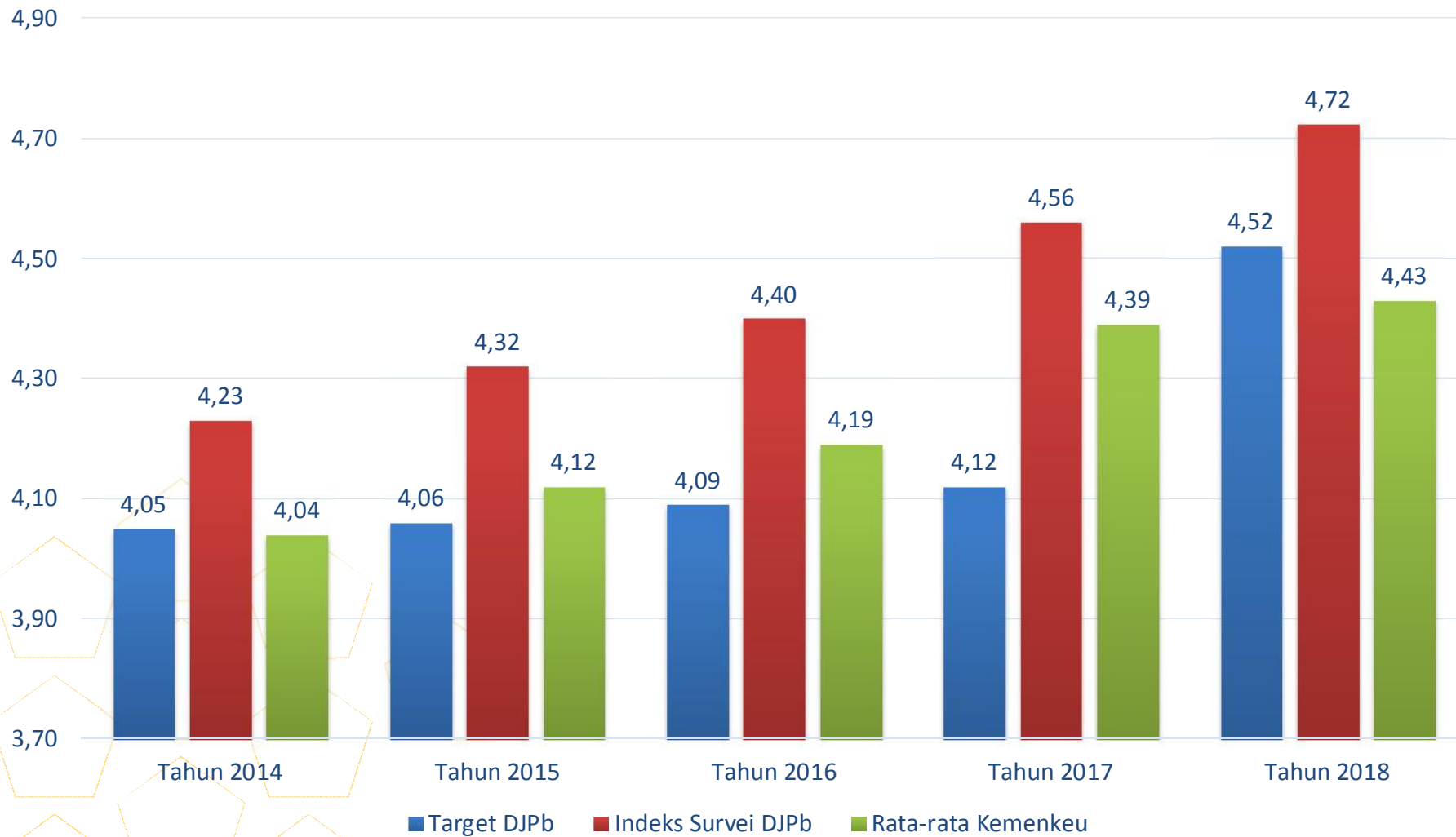


2. Perkembangan Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb dan Unit Eselon I yang Memiliki Kantor Vertikal Tahun 2017 – 2018





3. Perkembangan Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb Tahun 2014 – 2018





4. Jenis Layanan Yang Disurvei

- 1 Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil DJPb
- 2 Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN
- 3 Pelayanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN



5. Indeks Kepuasan per Kota per Aspek Layanan DJPb Tahun 2018

No.	Aspek Layanan	Batam	Medan	Jakarta	Surabaya	Makassar	Balikpapan
1.	Keterbukaan/Kemudahan Akses Informasi	4,78	4,74	4,49	4,79	4,72	4,78
2.	Informasi Layanan (Persyaratan, Prosedur, dll.)	4,83	4,75	4,54	4,81	4,70	4,82
3.	Kesesuaian Prosedur dengan Ketentuan	4,86	4,73	4,60	4,90	4,85	4,86
4.	Sikap Pegawai	4,82	4,71	4,62	4,83	4,76	4,69
5.	Kemampuan dan Keterampilan Pegawai	4,75	4,68	4,48	4,87	4,73	4,77
6.	Lingkungan Pendukung	4,75	4,63	4,58	4,82	4,88	4,68
7.	Akses terhadap Layanan	4,76	4,75	4,59	4,77	4,89	4,74
8.	Waktu Penyelesaian Layanan	4,86	4,69	4,64	4,83	4,80	4,73
9.	Pembayaran Biaya Sesuai Ketentuan	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*	NA*
10.	Pengenaan Sanksi/Denda atas Pelanggaran	4,83	4,76	4,41	4,88	4,73	4,66
11.	Keamanan Lingkungan dan Layanan	4,81	4,80	4,64	4,95	4,92	4,55
	Rata-rata Indeks Kepuasan	4,80	4,72	4,56	4,84	4,80	4,73
	N Responden	37	43	67	37	44	39

Catatan:

Warna angka merah : <batas kritis (4,0)

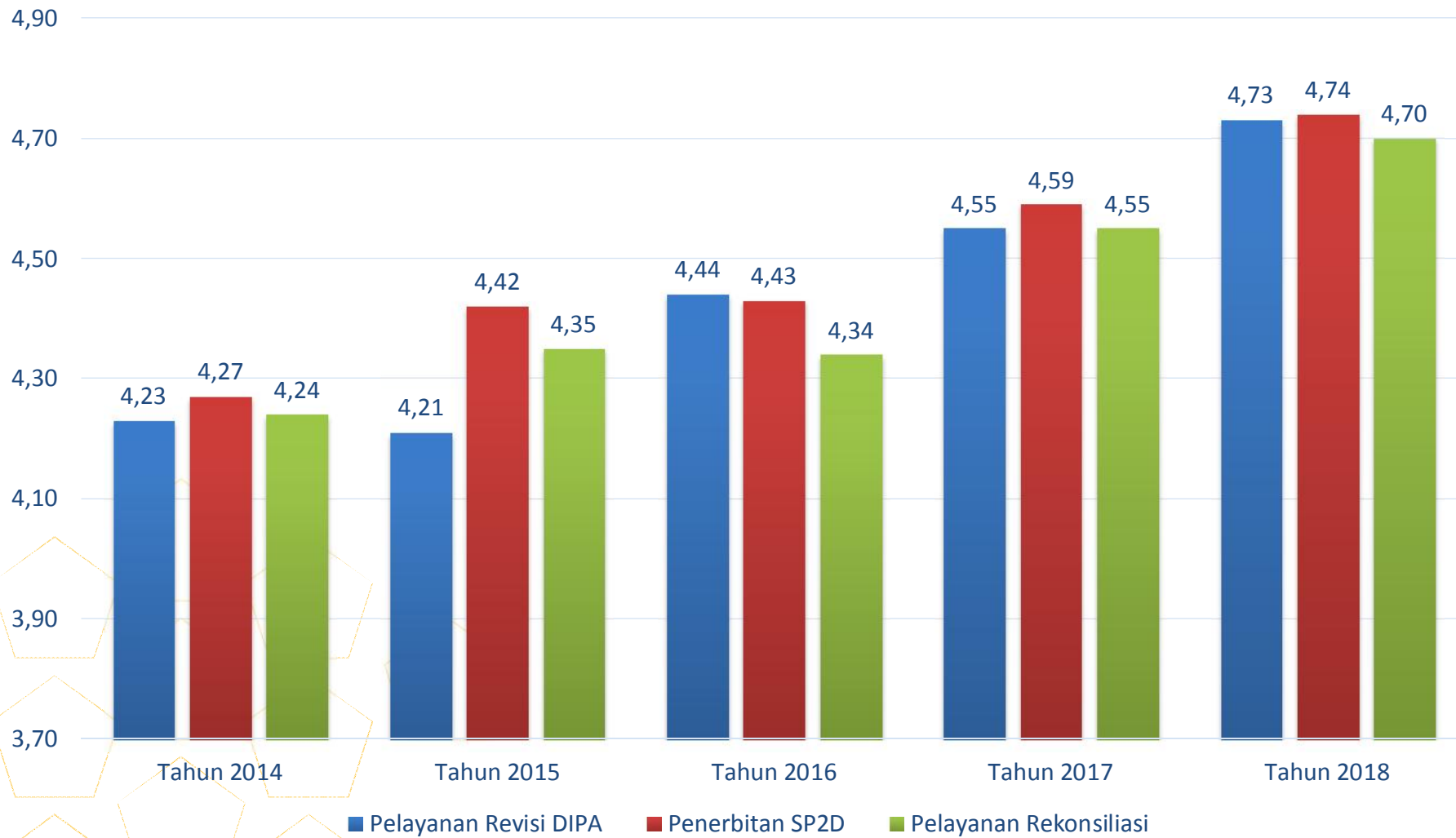
Warna angka biru : ≥batas kritis (4,0) dan < Indeks Agregrat Kemenkeu (4,43)

Warna angka hijau : ≥ Indeks Agregrat Kemenkeu (4,43) dan < Indeks Agregrat DJPb (4,72)

Warna angka hitam : ≥ Indeks Agregrat DJPb (4,72)



6. Hasil SKPL Kemenkeu pada DJPb Tahun 2014 – 2018 Per Jenis Layanan





7. Hasil Identifikasi Terhadap Biaya Layanan DJPb Tahun 2018

No	Jenis Layanan	Tarif Resmi atau Biaya Sesuai Ketentuan				Biaya di Luar Ketentuan Resmi			
		Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total	Ada	Tidak Ada	Tidak Menjawab	Total
1.	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan	0	76	0	76	0	76	0	76
2.	Penerbitan SP2D Belanja Nonpegawai pada KPPN	0	97	0	97	0	97	0	97
3.	Pelayanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN	0	94	0	94	0	94	0	94
	Total	0	267	0	267	0	267	0	267

Tidak terdapat biaya sesuai ketentuan maupun biaya di luar ketentuan resmi pada 3 jenis layanan DJPb yang disurvei pada 2018.



8. Persepsi Responden pada Pemberian Imbalan dan Praktik Pemberian Imbalan pada Layanan DJPb Tahun 2018

No.	Jenis Layanan	Persepsi Imbalan			Pemberian Imbalan		
		Wajar		Total	Ada		Total
		Ya	Tidak		Ya	Tidak	
1	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil Ditjen Perbendaharaan	0	76	76	0	76	76
2	Penerbitan SP2D Belanja Nonpegawai pada KPPN	0	97	97	0	97	97
3	Pelayanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN	0	94	94	0	94	94
	Total	0	267	267	0	267	267

Tidak ada praktik pemberian imbalan pada 3 jenis layanan DJPb yang disurvei pada 2018.



TERIMA KASIH

**Subbagian Pengelolaan Kinerja Organisasi
Bagian Organisasi dan Tata Laksana
Sekretariat Direktorat Jenderal Perbendaharaan
*email: pko.djpbn@kemenkeu.go.id***