



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

GEDUNG PRIJADI PRAPTOSUHARDJO I LANTAI 1
JALAN LAPANGAN BANTENG TIMUR NOMOR 2-4 JAKARTA 10710
TELEPON 344-9230 (20 SALURAN) PSW. 5206, 5207, (021) 3843417, FAKSIMILE (021) 3454640, 3846402
SITUS www.djpb.kemenkeu.go.id

Nomor : S-1320 /PB/2018
Sifat : Segera
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Apresiasi Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kementerian Keuangan Tahun 2017

5 Februari 2018

- Yth. 1. Para Direktur lingkup Kantor Pusat Ditjen Perbendaharaan
2. Para Kepala Kanwil Ditjen Perbendaharaan
3. Para Kepala Bagian lingkup Sekretariat Ditjen Perbendaharaan
4. Para Kepala KPPN

Sehubungan pelaksanaan Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu tahun 2017, dapat disampaikan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Pengguna Layanan Kemenkeu (SKPL) tahun 2017 telah diselenggarakan pada bulan Oktober s.d. November 2017 di 6 (enam) wilayah yaitu Medan, Batam (termasuk Tanjung Pinang), Jakarta, Surabaya, Balikpapan (termasuk Samarinda), serta Makassar.
2. Berdasarkan hasil evaluasi dari Tim Peneliti Universitas Gadjah Mada (UGM) selaku pihak independen kegiatan SKPL tahun 2017, DJPb berhasil memperoleh indeks sebesar **4,56**, dengan rangkuman hasil SKPL tahun 2017 tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Indeks kepuasan pengguna layanan DJPb tahun 2017 **meningkat dari tahun 2016** sebesar 4,40 (peningkatan sebesar 0,16), dan berada **di atas rata-rata indeks Kemenkeu** yaitu 4,39, serta **di atas target capaian IKU** sebesar 4,12.
 - b. Aspek layanan dengan **indeks tertinggi** adalah "Kesesuaian prosedur dengan ketentuan" sebesar 4,63.
 - c. Wilayah **Makassar** kembali meraih **indeks kepuasan tertinggi yaitu 4,76** dari keseluruhan wilayah obyek survei sebagaimana tersebut di atas.
 - d. Indeks kepuasan untuk masing-masing jenis layanan utama DJPb adalah sebagai berikut:

No.	Jenis Layanan	Indeks Kepuasan
1)	Penerbitan SP2D Belanja Non Pegawai pada KPPN	4,59
2)	Pelayanan Rekonsiliasi Tingkat KPPN melalui e-Rekon LK	4,55
3)	Pelayanan Revisi DIPA pada Kanwil	4,55

- e. Hasil survei juga mencakup analisis secara spesifik terhadap layanan "Simplifikasi Pertanggungjawaban Bantuan Pemerintah pada KPPN" dengan **indeks sebesar 4,37** (menjadi suplemen survei, yang dipisahkan dari perhitungan hasil utama survei).
3. Hasil pelaksanaan SKPL tahun 2017 tersebut kembali menempatkan DJPb sebagai **peraih indeks kepuasan layanan tertinggi selama 4 (empat) tahun berturut-turut (2014 - 2017)** di antara unit eselon I Kemenkeu yang memiliki kantor vertikal.
4. Terhadap hasil yang telah dicapai tersebut, disampaikan penghargaan dan apresiasi yang tinggi kepada seluruh pejabat dan pegawai DJPb atas komitmen dan kontribusi aktif dalam meningkatkan kualitas kinerja layanan secara konsisten kepada para mitra kerja DJPb, termasuk Direktorat Pelaksanaan Anggaran yang telah berhasil menginisiasi dan mengkoordinasikan implementasi program Simplifikasi Pertanggungjawaban Bantuan Pemerintah secara memuaskan.
5. Namun demikian, terhadap peningkatan indeks kepuasan layanan DJPb tahun 2017 tersebut, terdapat penurunan tingkat kepuasan layanan di wilayah Batam (termasuk Tanjung Pinang) dengan indeks sebesar 4,43, sehingga memerlukan perhatian khusus dari pimpinan dan jajaran Kanwil DJPb dan KPPN di wilayah Prov. Kepulauan Riau untuk ditingkatkan di tahun 2018.
6. Terkait pencapaian DJPb tahun 2017 di atas, Tim Peneliti UGM memberikan rekomendasi perbaikan terhadap beberapa aspek layanan DJPb sebagai berikut:

- a. Informasi layanan;
 - b. Kemampuan dan keterampilan pegawai;
 - c. Akses terhadap layanan;
 - d. Waktu penyelesaian layanan;
 - e. Pengenaan sanksi/denda atas pelanggaran.
7. Aspek layanan poin c sampai dengan poin e di atas, telah menjadi rekomendasi perbaikan layanan DJPb sejak tahun 2016, sehingga perlu menjadi *concern* untuk terus ditingkatkan di tahun 2018.
 8. Selanjutnya, untuk tahun 2018, agar tetap memastikan *continuous improvement* terhadap kualitas layanan DJPb, target kinerja layanan telah ditetapkan dalam IKU Kemenkeu-One DJPb yaitu "Indeks kepuasan publik atas layanan DJPb" sebesar 4,52.
 9. Memperhatikan hal-hal di atas, diminta kepada Saudara untuk:
 - a. Sekretariat Ditjen dan Direktorat:

Meningkatkan kualitas pembinaan teknis terhadap pelaksanaan tugas dan fungsi Kanwil DJPb serta KPPN dengan berfokus pada penyiapan *troubleshooting* atas setiap kendala/permasalahan teknis dan layanan pada Kanwil DJPb dan KPPN secara cepat dan tuntas.
 - b. Kanwil DJPb dan KPPN:
 - 1) Menjaga kinerja layanan secara memadai dengan tetap melanjutkan implementasi langkah-langkah peningkatan kinerja layanan, sebagaimana surat Direktur Jenderal Perbendaharaan Nomor S-4692/PB/2017.
 - 2) Mempersiapkan implementasi *piloting* aplikasi SAKTI tahap IIIc untuk seluruh satuan kerja Kemenkeu di tahun 2018, sebagaimana telah menjadi salah satu target capaian dalam Kontrak Kinerja Kemenkeu-Two Kanwil DJPb dan Kemenkeu-Three KPPN tahun 2018.
 - 3) Meningkatkan sinergi dan komunikasi secara intensif dengan *stakeholders* di unit masing-masing, dengan mengedepankan prinsip *comprehensive and responsive services* bagi para pengguna layanan DJPb.
- Demikian disampaikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Direktur Jenderal,

[Signature]
Marwanto Harjowiryo
NIP. 195906061983121001

Tembusan:

1. Sekretaris Ditjen Perbendaharaan
2. Tenaga Pengkaji Bidang Perbendaharaan