



**BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN  
PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGAWASAN**

Jalan Beringin II, Pandansari, Ciawi, Kabupaten Bogor, 16720

Telepon (0251) 2001010, Faksimile (0251) 2001010

E-mail [pusdiklatwas@bpkp.go.id](mailto:pusdiklatwas@bpkp.go.id), Website <https://pusdiklatwas.bpkp.go.id>

Nomor : OT.06/S-1796/DL/02/2025

31 Juli 2025

Lampiran : 1 (satu) Set

Hal : Laporan Pelaksanaan Survei  
Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Pusdiklatwas BPKP Triwulan II Tahun  
2025

Yth. Kepala Biro Manajemen Kinerja, Organisasi dan Tata Kelola  
di Jakarta

Sehubungan dengan Surat Sekretaris Utama Nomor OT.06/S-2341/SU/01/2025 tanggal 14 Juli 2025, dengan ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusdiklatwas BPKP Triwulan II Tahun 2025. Survei dilakukan terhadap 90 orang responden atas sembilan unsur layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai sebesar 90,53 dengan kategori A atau Sangat Baik. Rincian hasil survei dapat dilihat pada Laporan terlampir.

Atas perhatian dan kerja sama Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Pusat,

*Ditandatangani secara elektronik oleh*

Raden Murwantara

Tembusan:

Yth. Sekretaris Utama (selaku Pembina)





  
**GIA** Corpu

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGAWASAN  
BADAN PENGAWASAN DAN KEUANGAN

TRIWULAN II 2025

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b>	<b>2</b>
<b>BAB I HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b>	<b>3</b>
1.1 Jumlah Responden SKM	3
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	4
<b>BAB II ANALISIS HASIL SKM</b>	<b>5</b>
2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	5
2.2 Rencana Tindak Lanjut	6
2.3 Tren Nilai SKM	6
<b>BAB III KESIMPULAN</b>	<b>8</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>9</b>
1. Hasil Pengolahan Data	9
2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode	10

## BAB I

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 90 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	53	58,89%
		PEREMPUAN	37	41,11%
2	USIA	21 s.d. 30 Tahun	16	17,78%
		31 s.d. 40 Tahun	33	36,67%
		41 s.d. 50 Tahun	24	26,67%
		51 s.d. 60 tahun	16	17,78%
		>> 60 tahun	1	1,11%
3	PENDIDIKAN	DIII	3	3,33%
		SI	54	60,00%
		S2	30	33,33%
		S3	3	3,33%

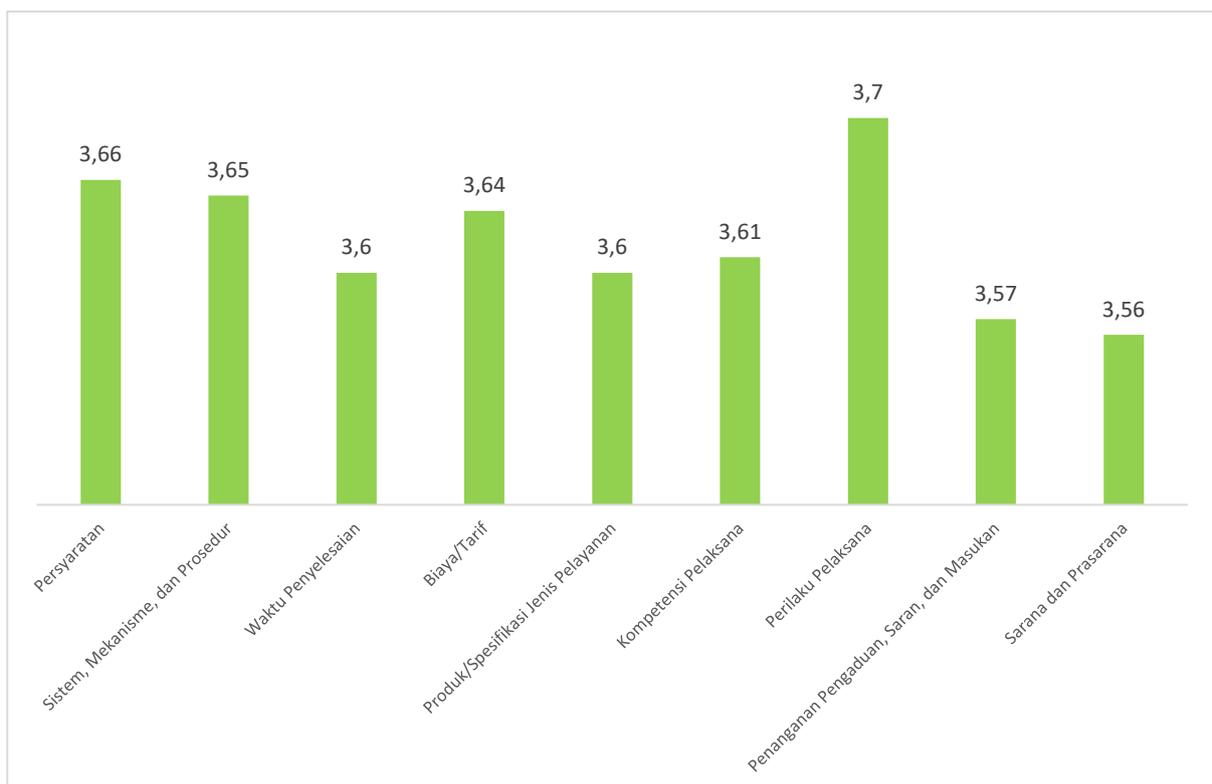
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Dari pengolahan data SKM, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,66	3,65	3,60	3,64	3,60	3,61	3,70	3,57	3,56
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>	<b>A</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>90,53 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## BAB II

### ANALISIS HASIL SKM

#### 2.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan BPKP, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM **90,53**.
2. Dua unsur yang mendapatkan nilai terendah yaitu Sarana dan Prasarana (3,56) dan Penanganan Pengaduan, Saran (3,57).
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana (3,70), Persyaratan (3,66), dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (3,65).

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

- “Mohon agar jam pelatihan ditambah agar para siswa lebih memahami dan widyaiswara tidak terburu-buru dalam menyampaikan materi.”
- “Agar dilengkapi dengan fasilitas olahraga dan taman-taman terkait ilmu atau pengetahuan seputar pengawasan.”
- “Kualitas sarana dan prasarana antar mess belum merata.”
- “Untuk kontak admin terkait informasi kegiatan harus orang yang aktif, jangan yang pasif.”

#### 2.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut menjadi pertimbangan dalam rangka perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Penentuan perbaikan direncanakan dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24

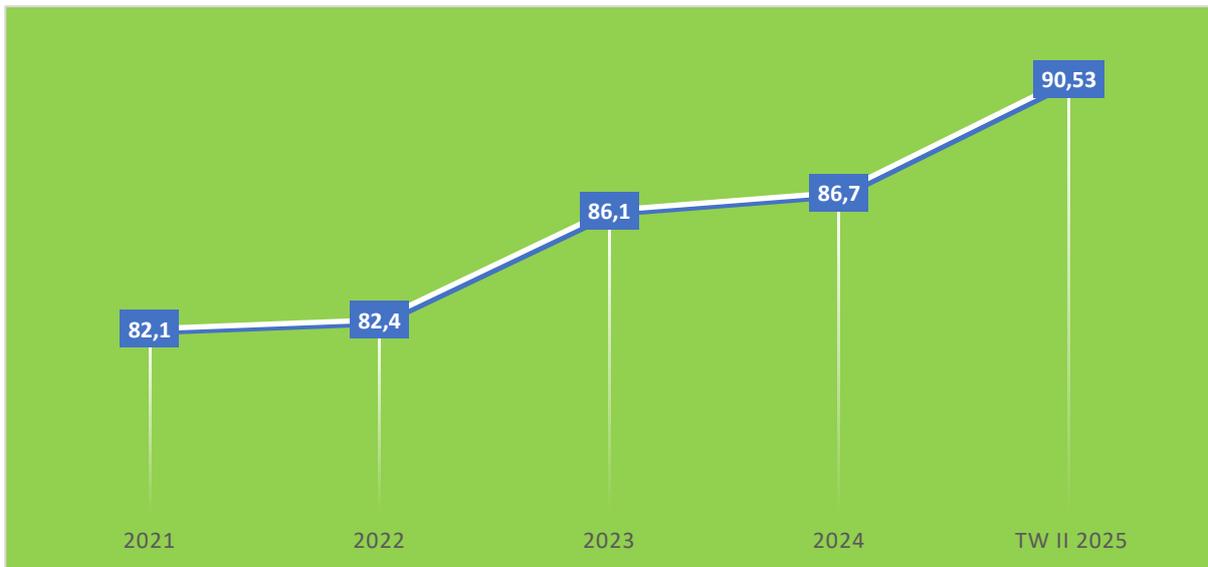
bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menambahkan jenis kanal pengaduan yang mudah dijangkau peserta yaitu realtime evaluasi yang disebar di kawasan Pusdiklatwas BPKP			√	√	Bidang P5; Bagian Umum
		Monitoring tindaklanjut pengaduan			√	√	
2	Sarana Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terkait sarana dan prasarana	√	√	√	√	Bagian Umum

### 2.3 Tren Nilai SKM Tahun 2021 s.d. Triwulan II 2025

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 Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan dapat dilihat melalui grafik berikut :

Gambar 1. Tren Nilai SKM Pusdiklatwas BPKP 2021 – triwulan II 2025



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga triwulan II tahun 2025 pada Pusdiklatwas BPKP. Peningkatan kepuasan masyarakat ini merupakan buah manis perjuangan Pusdiklatwas BPKP dalam meningkatkan pelayanan yang diberikan pada Masyarakat.

## BAB III

### KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusdiklatwas BPKP Triwulan II Tahun 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusdiklatwas BPKP secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai SKM 90,53. Nilai SKM Pusdiklatwas BPKP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 triwulan II 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk dua unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana dan Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Persyaratan, dan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.



## LAMPIRAN

### 1. Hasil Olah Data SKM

Asal Unit Kerja	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
APIP K/L	5,50	5,50	5,50	5,50	5,50	5,50	5,50	6,00	5,50
APIP Pemda	5,47	5,45	5,39	5,43	5,41	5,39	5,55	5,31	5,27
BPKP	5,58	5,50	5,46	5,54	5,38	5,50	5,54	5,46	5,46
K/L	5,44	5,44	5,33	5,44	5,44	5,33	5,44	5,22	5,44
Pemda	5,25	5,75	5,25	5,25	5,25	5,50	5,75	5,25	5,25

Keterangan:

- U1 : Persyaratan
- U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
- U3 : Waktu Penyelesaian
- U4 : Biaya/Tarif
- U5 : Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan
- U6 : Kompetensi Pelaksana
- U7 : Perilaku Pelaksana
- U8 : Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan
- U9 : Sarana dan Prasarana

### 2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Triwulan I 2025

Selaras dengan Survei Kepuasan Masyarakat, Pusdiklatwas melaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelatihan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan. Berikut hal-hal yang perlu diperhatikan berdasarkan hasil evaluasi pada periode 2024.

No.	Unsur	Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut
1	Waktu Penyelesaian	Mengingatkan pengajar agar waktu penyampaian materi dapat sesuai jadwal (waktu istirahat, penyelesaian materi, dan lain-lain)	Sudah	Petugas piket telah mengingatkan pengajar saat memasuki waktu istirahat, serta menginformasikan Jadwal berakhirnya penyampaian materi.
		Pembagian diklat kit dilakukan pada hari pertama pelatihan	Sudah	Penyediaan buffer stock diklat kit sudah diperbanyak sebagai mitigasi risiko kekurangan diklat kit
2	Sarana dan Prasarana	Peningkatan kebersihan kamar	Sudah	Pengendalian kebersihan kamar melalui pelaporan petugas kebersihan

No.	Unsur	Tindak Lanjut	Status Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut
				melalui dokumentasi foto.
		Penyediaan smoking area	Sudah	Pusdiklatwas BPKP telah menyediakan smoking area di beberapa titik.
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Layanan	Penyesuaian produk layanan diklat mengacu kepada kebijakan pengawasan terkini.	Sudah	Sebagian besar diklat-diklat tahun 2025 untuk pegawai BPKP diselenggarakan dalam rangka mendukung Agenda Prioritas Pengawasan BPKP 2025.
4	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perubahan metode diklat dari Tatap Muka menjadi PJJ	Sudah	Sejak Triwulan II 2025, metode pelatihan yang diubah menjadi PJJ sudah dikembalikan menjadi Tatap Muka, sebagai respons terhadap perubahan kebijakan efisiensi pemerintah.

Berdasarkan data pelaksanaan tindak lanjut tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pusdiklatwas BPKP telah menindaklanjuti seluruh rencana tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat dan testimoni peserta pelatihan pada tahun 2024. Hal ini menunjukkan komitmen Pusdiklatwas BPKP dalam menindaklanjuti masukan dari peserta guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan diklat. Ke depan, upaya percepatan dan evaluasi berkala tetap diperlukan agar seluruh rencana tindak lanjut dapat terealisasi secara optimal. Evaluasi dan tindak lanjut akan dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik bagi peserta pelatihan di masa mendatang.