



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

Jalan Beringin II, Pandansari, Ciawi, Kab. Bogor  
Telepon (0251) 8249001–3 Fax. (0251) 8248986  
email: [pusdiklatwas@bpkp.go.id](mailto:pusdiklatwas@bpkp.go.id) web: <http://pusdiklatwas.bpkp.go.id>

Nomor : DL.04.01/S-433/DL/2/2024

16 Februari 2024

Lampiran : 1 (satu) Set

Hal : Laporan Pelaksanaan Survei  
Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yth. Kepala Biro MKOT  
di Jakarta

Sehubungan dengan Surat Sekretaris Utama Nomor OT.06/S-113/SU/01/2024 tanggal 19 Januari 2024, dengan ini kami sampaikan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pusdiklatwas BPKP periode 1 Juli 2023 s.d. 16 Januari 2024. Survei dilakukan terhadap 175 orang responden atas sembilan unsur layanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat memperoleh nilai sebesar 86,78 dengan kategori 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*

R. Ersi Soenarsih

Tembusan Yth.:  
Sekretaris Utama BPKP (selaku Pembina)





**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT (SKM)**



**PUSAT PENDIDIKAN DAN PELATIHAN PENGAWASAN  
BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN  
PERIODE TAHUN 2024**

## 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 2023	10

## BAB I

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 175 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	114	65,14%
		PEREMPUAN	61	34,86%
2	USIA	≤ 20 Tahun	0	0%
		21 s.d. 30 Tahun	21	12,00%
		31 s.d. 40 Tahun	40	22,86%
		41 s.d. 50 Tahun	71	40,57%
		51 s.d. 60 tahun	42	24,00%
3	PENDIDIKAN	SLTP	0	0%
		SLTA	5	2,86%
		DIII	9	5,14%
		SI	100	57,14%
		S2	58	33,14%
		S3	3	1,71%

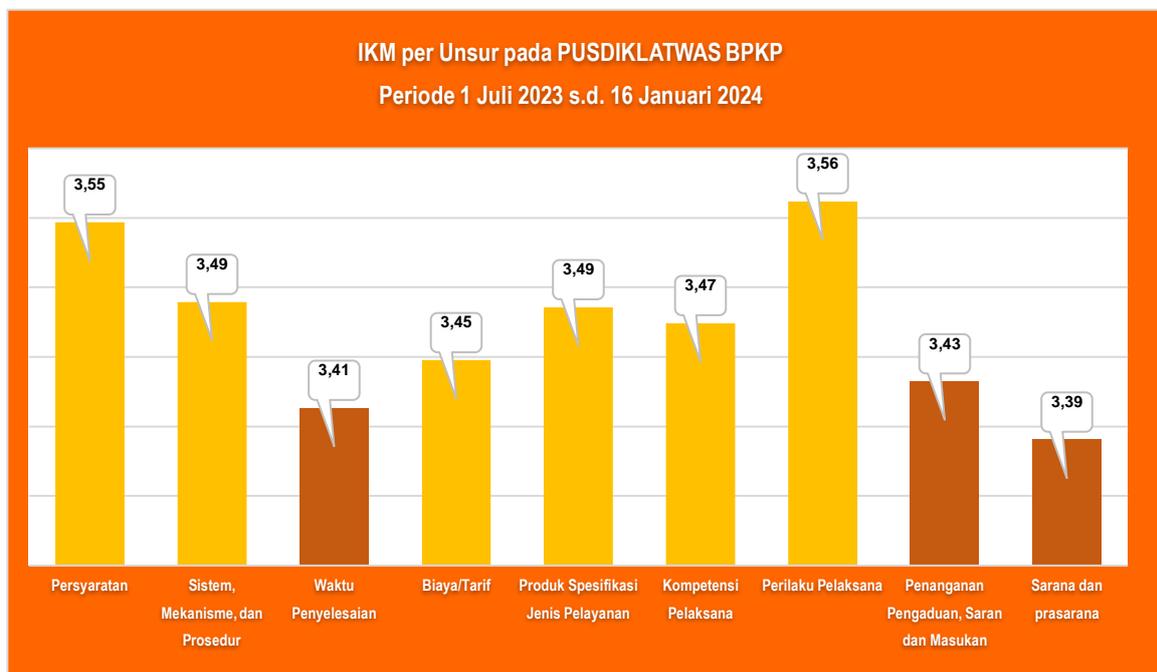
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>	3,55	3,49	3,41	3,45	3,49	3,47	3,56	3,43	3,39
<b>Kategori</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>86,78 (B atau 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. Secara umum seluruh unsur berada pada level 3,3 hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan Masyarakat terhadap Pusdiklatwas BPKP menunjukkan kualitas dengan kategori Baik.
2. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,39. Selanjutnya Waktu Penyelesaian yang mendapatkan nilai 3,41 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk tiga unsur terendah.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana nilai 3,56, dan Persyaratan nilai 3,55 adalah nilai tertinggi kedua serta Sistem, Mekanisme, dan Prosedur dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,49.

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 :

- “untuk surat penetapan peserta pelatihan mohon agar lebih cepat dan tidak mepet dengan waktu pelaksanaan. meningkatkan kualitas staterkitnya terutama Tas”.
- “informasi kalender diklat sebaiknya disebarakan juga melalui nomor telepon atau email yang pernah ikut diklat”.
- “print out materi diklat harusnya tetap ada, karena lebih mudah mempelajarinya.”.
- “Untuk pusdiklat, kampusnya yang di asrama baiknya ada lift yang bisa digunakan saat jam kerja dan diluar jam kerja”. Lift sebenarnya sudah ada di Mess Kampus 2 dengan Mess B Kampus 1 (baru beroperasi tahun ini), sedangkan untuk Mess A Kampus 1 mulai dilakukan pembangunan lift.

## 2.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan Hasil analisis tersebut, dan dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan Pusdiklatwas merencanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Rencana dilaksanakan melalui jangka Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III dan Triwulan IV. 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	
1	Waktu Penyelesaian	Lakukan monitoring dan Evaluasi terhadap waktu pelayanan	√	√			Bidang Penyelenggara Diklat
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	Bidag P4
2	Sarana Prasarana	Lakukan monitoring dan evaluasi terkait sarana dan prasarana				√	Bagian Umum
3	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Menambahkan jenis pengaduan yang mudah dijangkau peserta yaitu realtime evaluasi yang disebar di kawasan Pusdiklatwas BPKP				√	Bidag P4

## 2.3 Tren Nilai SKM Tahun 2021 s.d. Periode Juli 2023 – 16 Januari 2024

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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga periode 1 Juli 2023 s.d 16 Januari 2024 pada Pusdiklatwas BPKP. Hal ini menyiratkan bahwa Pusdiklatwas BPKP memiliki komitmen tinggi dalam memberikan kepuasan terhadap Masyarakat melalui pelayanan publik yang terus diperbaiki.

## **BAB III**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai 1 Juli hingga 16 Januari 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Pusdiklatwas BPKP secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,78. Nilai SKM Pusdiklatwas BPKP menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga periode 1 Juli 2023 – 16 Januari 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana, Waktu Penyelesaian dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana, Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- Selama tahun 2023 terdapat 8.702 saran/komentar dari peserta pelatihan. Dari jumlah tersebut, sebesar 48,23% sudah ditindaklanjuti pada tahun 2023, sebesar 37,91% akan diproses dan ditindaklanjuti pada tahun 2024, sedangkan sebesar 13,86% tidak perlu ditindaklanjuti karena berupa komentar kepuasan dan ucapan terima kasih dari peserta pelatihan.

## LAMPIRAN

### 1. Hasil Olah Data SKM

NO	Unsur Pelayanan	Aktual Masyarakat			
		Nilai rata-rata	Indeks Konversi	Mutu	Kinerja
U1	Persyaratan	3,55	88,67	A	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,49	87,24	B	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,41	85,33	B	Baik
U4	Biaya/Tarif	3,45	86,19	B	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,49	87,14	B	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,86	B	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,56	89,05	A	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	85,81	B	Baik
U9	Sarana dan prasarana	3,39	84,76	B	Baik
<b>SKM Unit Pelayanan</b>		<b>3,47</b>	<b>86,78</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)	
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	<b>D</b>	TIDAK BAIK	
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	<b>C</b>	KURANG BAIK	
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	<b>B</b>	BAIK	
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	<b>A</b>	SANGAT BAIK	

## 2. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode 2023

Hasil evaluasi Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pengawasan dilakukan monitoring dan ditindaklanjuti sesuai mekanisme yang berlaku dalam siklus pembelajaran (*learning value chain*) GIA Corpu. Setiap pelatihan dilakukan evaluasi terhadap kualitas penyelenggaraan, widyaiswara/instruktur, dan materi/bahan ajar. Selama tahun 2023 terdapat 8.702 saran/komentar dari peserta pelatihan. Dari jumlah tersebut, sebesar 48,23% sudah ditindaklanjuti pada tahun 2023, sebesar 37,91% akan diproses dan ditindaklanjuti pada tahun 2024, sedangkan sebesar 13,86% tidak perlu ditindaklanjuti karena berupa komentar kepuasan dan ucapan terima kasih dari peserta pelatihan. Saran/masukan yang telah ditindaklanjuti pada tahun 2023 antara lain perbaikan fasilitas di kelas dan penginapan serta peningkatan pelayanan oleh petugas. Saran/masukan yang akan ditindaklanjuti pada tahun 2024 antara lain terkait pembaruan/*update* materi modul, perbaikan kualitas jaringan internet/wifi, dan variasi menu makanan. Pembaruan modul akan ditindaklanjuti oleh Bagian Perencanaan dan Pengembangan Pendidikan dan Pelatihan (P4), sedangkan perbaikan kualitas jaringan internet dan variasi menu makanan akan ditindaklanjuti oleh Bagian Umum. Evaluasi dan tindak lanjut akan dilakukan secara berkesinambungan sebagai upaya untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik bagi peserta pelatihan di masa mendatang.

