



# Hasil Survey Layanan Informasi PPID Tk. I DJPb

*Tahun 2020*





**DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN**

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

Direktorat Jenderal Perbendaharaan sebagai unit Eselon I lingkup Kementerian Keuangan yang memiliki kantor vertikal di seluruh Indonesia bertanggungjawab atas pengelolaan layanan informasi publik pada PPID Tingkat I DJPb, PPID Tingkat II (lingkup kanwil), hingga PPID Tingkat III (lingkup KPPN) sesuai amanat Undang-Undang No. 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Saluran layanan informasi yang disediakan oleh PPID Tk. I DJPb untuk Pemohon Informasi Publik dapat melalui datang langsung ke kantor layanan PPID Tk. I DJPb, atau dapat melalui surat, telepon, email, atau melalui website e-ppid Kemenkeu, dan aplikasi mobile PPID Kemenkeu.

Dalam rangka mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi publik, maka Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Tk. I Direktorat Jenderal Perbendaharaan telah melaksanakan survey layanan informasi PPID Tk. I DJPb untuk periode permohonan tahun 2020.



## PROFIL PPID TINGKAT I DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN





### USIA

**29%**

<25 th

**58%**

26 - 40 th

**13%**

>40 th

### PEKERJAAN

**64%**

ASN/TNI/Polri

**16%**

Lain-lain

**13%**

Pelajar

### PENDIDIKAN

**58%**

D4/S1

**23%**

Diploma

**16%**

S2

Dengan didukung dari data tujuan penggunaan informasi, maka dapat disimpulkan sebagian besar pemohon informasi merupakan ASN yang sedang melaksanakan penelitian baik dalam rangka urusan pekerjaan kantor maupun untuk mendukung kelanjutan studi masing-masing.

## PROFIL RESPONDEN

Secara umum pemohon informasi melalui PPID Tk. I DJPb berusia antara 26 s.d. 40 tahun (58%). Pada urutan kedua adalah pemohon berusia di bawah 25 tahun (29%). Sedangkan sisanya adalah pemohon berusia di atas 40 tahun (13%).

Mayoritas pemohon informasi bekerja sebagai ASN/TNI/Polri (64%) dan didominasi pemohon yang memiliki *background* pendidikan terakhir setingkat D4/S1 (58%).





DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



## LAYANAN INFORMASI PPID TINGKAT I DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN



Mayoritas pemohon dalam setahun hanya mengajukan satu kali permohonan informasi kepada PPID Tk. I DJPb (48%) sedangkan sisanya bervariasi dari dua, tiga, atau lebih dari tiga permohonan.

**48%**

1x  
permohonan

**26%**

2x  
permohonan

**10%**

3x  
permohonan

Alasan pemohon menggunakan layanan informasi pada PPID Tk. I DJPb didominasi karena informasi yang disajikan akurat (42%), sedangkan alasan kedua karena permohonan pasti ditanggapi (26%). Adapun tingkat kecepatan tanggapan informasi dari PPID Tk. I DJPb hanya 19% pemohon yang memilih alasan tersebut dan alasan tingkat kemudahan akses sebesar 13%.

**42%**

Akurat

**26%**

Pasti Ditanggapi

**13%**

Mudah Diakses

Sebanyak 61% pemohon menyukai menggunakan jalur website e-ppid kemenkeu dibanding menggunakan aplikasi mobile PPID (32%) atau memilih datang langsung atau mengirimkan permohonan melalui surat, email, dan telepon (7%).

**61%**

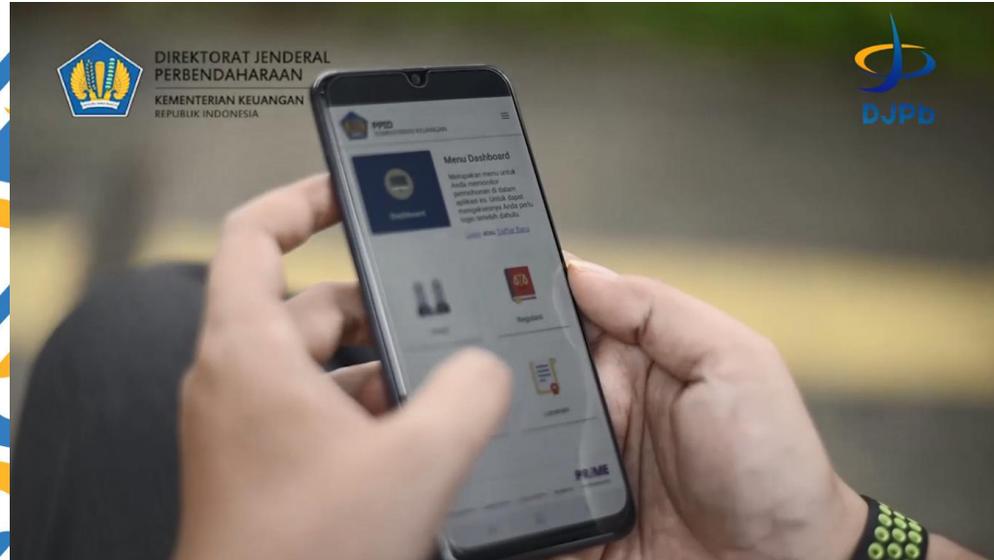
e-ppid  
kemenkeu

**32%**

mobile PPID

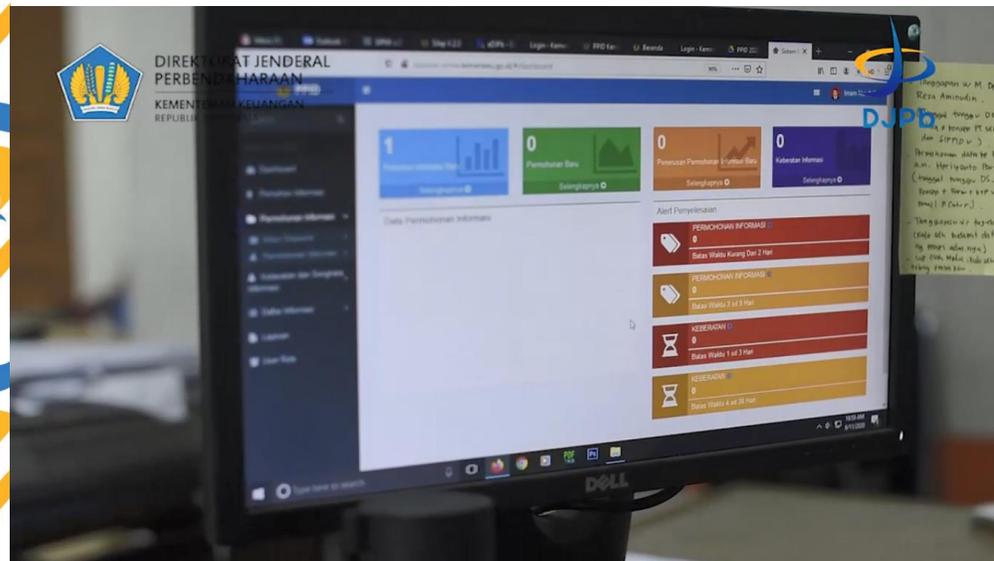
**7%**

surat, email, dan  
telepon



## PENGUNAAN APLIKASI MOBILE PPID KEMENKEU

Di sisi lain Pemohon informasi yang menggunakan aplikasi e-PPID hanya terdapat 2 orang dengan tingkat kepuasan dari manfaat aplikasi serta bersedia merekomendasikan kepada orang lain. Sementara pemohon lain paling menyukai keunggulan desain dan fitur-fitur pada website.



## PENGUNAAN APLIKASI/WEB E-PPID KEMENKEU

Dari 19 Pemohon informasi yang menggunakan website e-PPID Kementerian Keuangan, seluruhnya merasa sangat terbantu manfaatnya serta bersedia merekomendasikan kepada orang lain (100%). Sementara pemohon yang menyukai keunggulan desain dan fitur-fitur pada website hanya 17 orang (90%).





DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



## KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PPID TINGKAT I DIREKTORAT JENDERAL PERBENDAHARAAN

8,9

Rata-rata kepuasan Kinerja PPID Tk. I DJPb dari seluruh responden sebesar 8,9 dari skala 10

Sementara penghitungan per komponen dari responden dirinci sbb (skala 5):

- Indeks kecepatan layanan yang diberikan oleh PPID Tingkat I DJPb sebesar 4,5
- Indeks kualitas tanggapan informasi sesuai yang dibutuhkan oleh Pemohon sebesar 4,5
- Indeks kompetensi petugas PPID Tingkat I DJPb sebesar 4,5

**terdapat 1 pemohon yang merasa tanggapan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dan petugas tidak kompeten**



### Indeks Kepuasan Layanan PPID Tk. I DJPb

4,5

Kecepatan  
Layanan

4,5

Kualitas  
Tanggapan

4,5

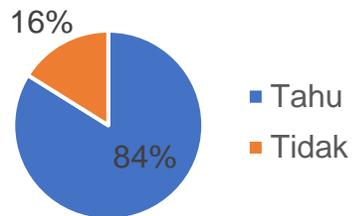
Kompetensi  
Petugas



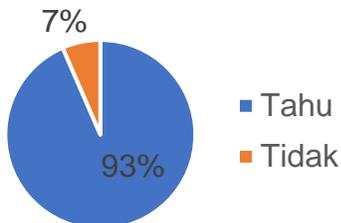
## PEMAHAMAN RESPONDEN

Sebanyak 93,5% pemohon telah mengetahui syarat-syarat yang dibutuhkan dalam mengajukan permohonan. Namun hanya 83,9% pemohon yang mengetahui bahwa terdapat informasi yang dikecualikan serta 58,1% yang mengetahui permohonan dapat diajukan kepada PPID Tk. II (lingkup Kanwil) dan PPID Tk. III (lingkup KPPN).

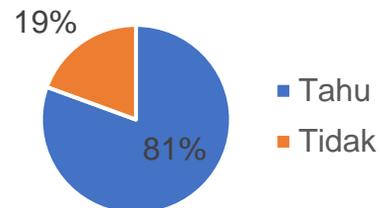
Informasi Dikecualikan



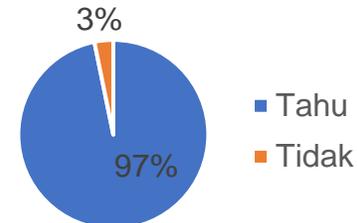
Syarat Permohonan



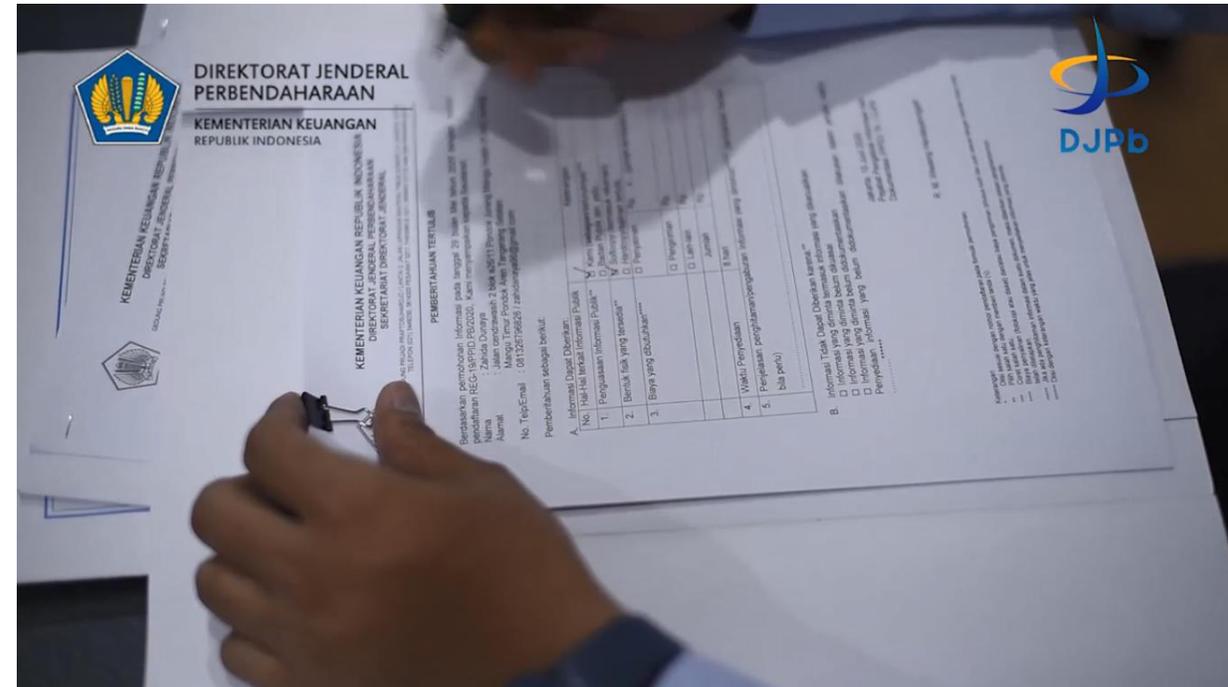
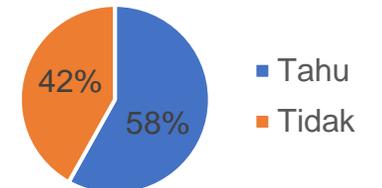
Terdapat Jk. Waktu



Disediakan di Website



Langsung Pgkt PPID





DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN

KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



## KESIMPULAN

Survey kepuasan layanan PPID Tk. I DJPb baru pertama kali diadakan tahun 2021 untuk permohonan yang diajukan pada tahun 2020 meski pelayanan informasi pada PPID Tk. I DJPb telah dilaksanakan sejak tahun 2014. Sebanyak 31 jumlah responden memberikan respon yang cukup bagus terhadap layanan PPID Tk. I DJPb.

Rata-rata kepuasan kinerja layanan PPID Tk. I DJPb dari seluruh responden sebesar 8,9 menunjukkan hasil cukup bagus dengan indeks kecepatan layanan, kualitas tanggapan, dan kompetensi petugas layanan menunjukkan angka yang sama sebesar 4,5 (skala 5).

Selain mengukur kinerja layanan, survey ini juga mengukur tingkat pemahaman responden dengan hasil sebesar 93,5% telah mengetahui persyaratan layanan pada PPID Tk. I DJPb. Di samping itu, hanya 58,1% responden yang mengetahui bahwa permohonan dapat diajukan langsung ke perangkat PPID di bawah PPID DJPb.



DIREKTORAT JENDERAL  
PERBENDAHARAAN  
KEMENTERIAN KEUANGAN  
REPUBLIK INDONESIA



PENCEGAHAN PENYEBARAN

COVID-19

DAPAT DILAKUKAN DENGAN:

elakukan  
emasuki  
Perbendaharaan

Pemeriksaan  
Gedung/Area  
Perbendaharaan

Suhu  
Kantor

Sebelum  
Direktorat

Sesudah Di

## REKOMENDASI

Berdasarkan hasil survey, diharapkan pada tahun mendatang untuk dapat meningkatkan kualitas layanan mengingat terdapat 1 pemohon yang merasa tanggapan tidak sesuai dengan yang dibutuhkan dan menganggap petugas tidak kompeten. Hal ini diperlukan sosialisasi dan komunikasi lebih lanjut mengenai informasi/data yang diberikan serta mekanisme keberatan atas informasi yang diberikan jika tidak sesuai.

Selanjutnya, untuk meningkatkan pemahaman kepada masyarakat dapat diberikan sosialisasi/media campaign mengenai portal layanan pada PPID Tk. I DJPb serta kemudahan akses yang menjangkau hingga PPID Tk. II dan PPID Tk. III lingkup Direktorat Jenderal Perbendaharaan.



**DJPb**  
Indonesian Treasury

**2021**

**SEKRETARIAT DIREKTORAT  
JENDERAL PERBENDAHARAAN**