



# Survei Layanan PPID Tahun 2023

PPID Tingkat I DJPb





## Profil PPID Tingkat I DJPb

Pemerintah telah menerbitkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik sebagai bentuk komitmen dalam mewujudkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan negara dan komitmen dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tersebut mengamanatkan agar setiap informasi publik pada Badan Publik bersifat terbuka dan dapat diakses oleh setiap Pengguna Informasi Publik.

Direktorat Jenderal Perbendaharaan (DJPb) sebagai salah satu unit Eselon I lingkup Kementerian Keuangan, bertugas menyediakan, memberikan dan/atau menerbitkan Informasi Publik yang berada di bawah kewenangannya kepada Pemohon Informasi Publik, selain informasi yang dikecualikan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam pelaksanaannya, DJPb merupakan perangkat Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Tingkat I yang juga memiliki kantor vertikal di seluruh Indonesia, sehingga bertanggungjawab atas pengelolaan layanan informasi publik pada perangkat PPID di lingkungan DJPb. Sebagai bagian penting dari pelaksanaan keterbukaan informasi publik, PPID DJPb menyediakan akses yang mudah, cepat, dan transparan kepada masyarakat untuk informasi yang berkaitan dengan pengelolaan keuangan negara.



## Profil PPID Tingkat I DJPb

PPID DJPb berkomitmen untuk menyajikan informasi yang akurat dan relevan dalam mendukung akuntabilitas dan transparansi pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), termasuk realisasi anggaran, laporan keuangan, data statistik, kebijakan, serta program-program pemerintah di bidang perbendaharaan. Selain itu, PPID DJPb aktif mengelola permintaan informasi dan dokumentasi dari berbagai pihak, baik masyarakat umum, akademisi, maupun institusi lainnya yang memerlukan data dan informasi mengenai pengelolaan keuangan negara.

Dalam perannya, PPID DJPb juga berkolaborasi dengan instansi lain, baik internal Kementerian Keuangan maupun eksternal, untuk memastikan bahwa penyebaran informasi publik dilakukan secara efektif dan bertanggung jawab sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Melalui penyelenggaraan layanan informasi yang transparan dan responsif, PPID DJPb berperan penting dalam meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah dalam hal pengelolaan keuangan negara.



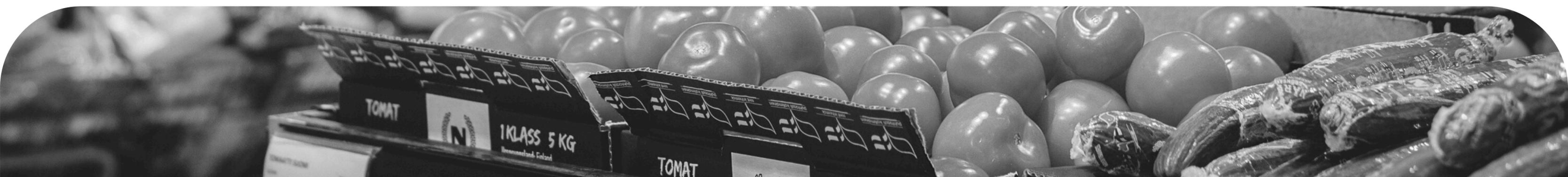


## Profil PPID Tingkat I DJPb

Pemohon informasi dapat mengakses informasi terkait pelaksanaan tugas dan fungsi PPID DJPb melalui beberapa saluran layanan informasi berupa.

1. datang langsung ke Pusat Layanan Informasi pada Kantor Pusat Direktorat Jenderal Perbendaharaan atau melalui kantor layanan di unit vertikal DJPb;
2. melalui surat, telepon, email, atau
3. melalui website e-ppid Kemenkeu dan aplikasi mobile PPID Kemenkeu.

Dalam rangka mewujudkan transparansi dan keterbukaan informasi publik di lingkungan Direktorat Jenderal Perbendaharaan, maka dari itu PPID Tk. I DJPb telah melaksanakan survey layanan informasi untuk periode permintaan tahun 2023.



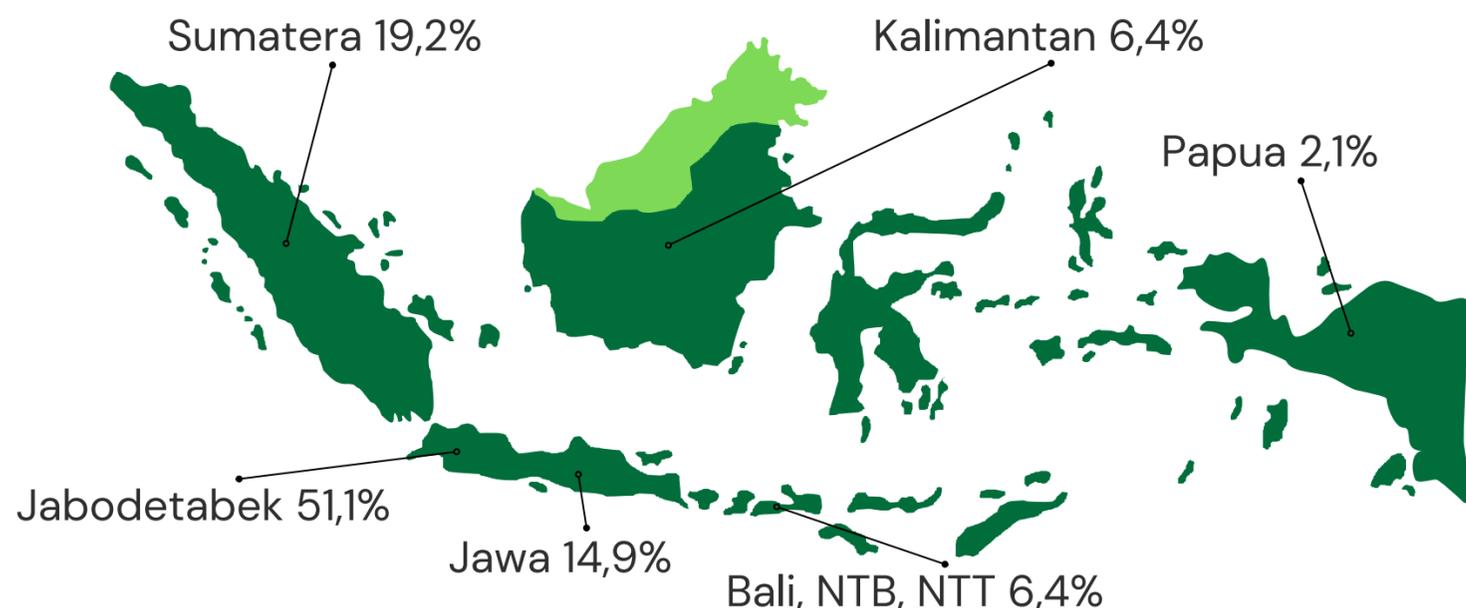


# Profil Responden

## Jenis Kelamin Responden



## Domisili Responden

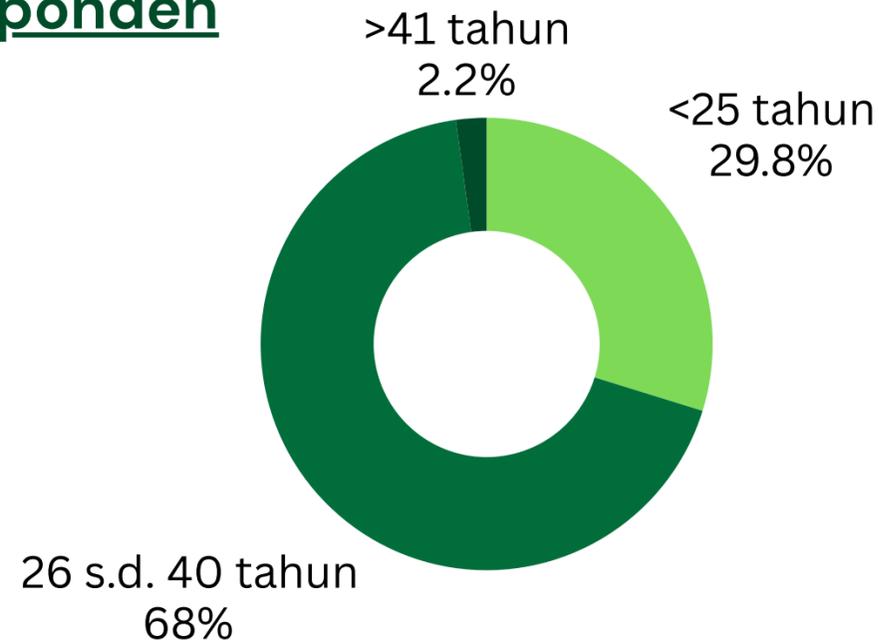


- Total responden sebanyak **47 Pemohon Informasi.**
- Pemohon informasi berdasarkan jenis kelamin yaitu pria sebanyak 27 pemohon dan wanita sebanyak 20 pemohon.
- Mayoritas domisili pemohon berada di Kota Jabodetabek sebanyak 24 pemohon (51,1%), kemudian di Sumatera sebanyak 9 pemohon (19,2%), diikuti Jawa (non-Jabodetabek) sebanyak 7 pemohon (14,9%), Kalimantan sebanyak 3 pemohon (6,4%), Bali, NTB, NTT sebanyak 3 pemohon (6,4%), dan Papua sebanyak 1 pemohon (2,1%)



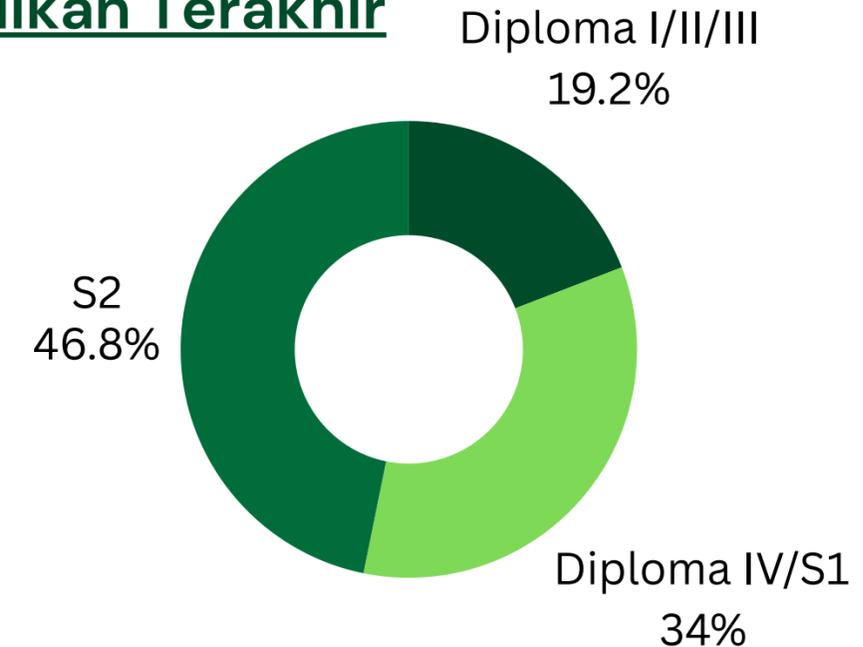
# Profil Responden

## Usia Responden



Secara umum Responden pemohon informasi melalui PPID lingkup DJPb berusia antara **26 s.d. 40 tahun sebanyak 32 pemohon (68%)**. Pada urutan kedua adalah pemohon berusia **di bawah 25 tahun sebanyak 14 pemohon (29,8%)**. Pada urutan ketiga adalah pemohon berusia **di atas 41 tahun sebanyak 1 pemohon (2,2%)**.

## Pendidikan Terakhir

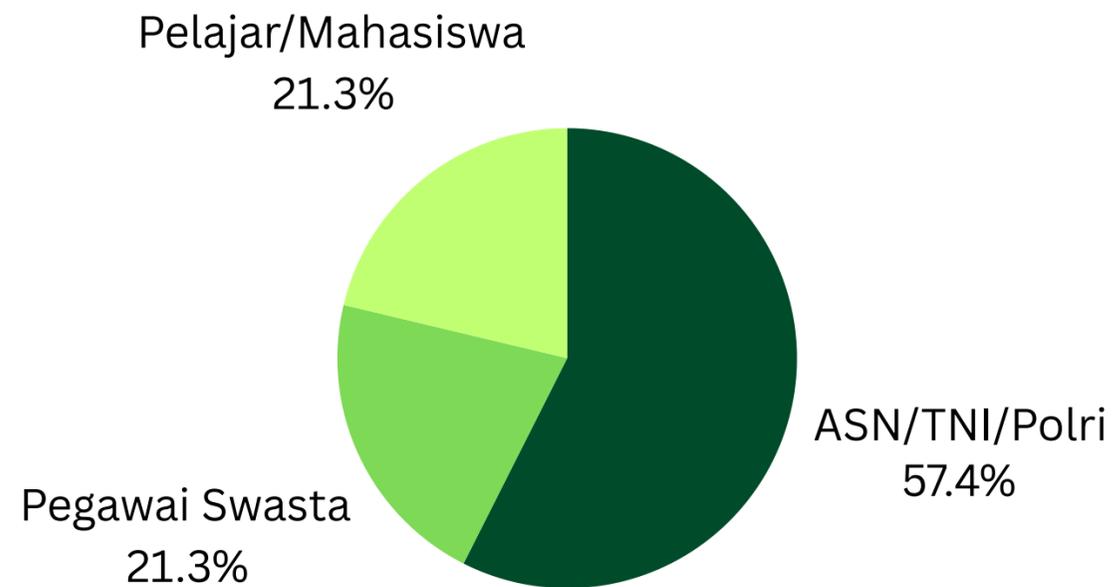


Pemohon informasi didominasi pemohon yang memiliki background pendidikan terakhir setingkat **Diploma IV/S1 sebanyak 22 pemohon (46,8%)**, diikuti **Diploma I/II/III sebanyak 16 pemohon (34%)**, dan **S2 sebanyak 9 pemohon (19,2%)**.



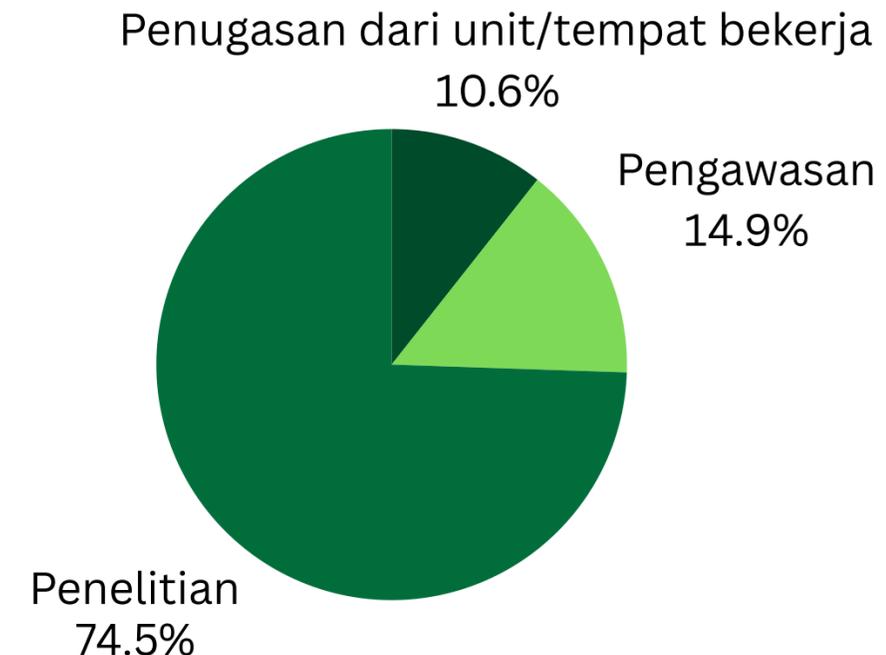
# Profil Responden

## Pekerjaan



Mayoritas pemohon informasi bekerja sebagai **ASN/TNI/Polri sebanyak 27 pemohon (57,4%)**, diikuti dengan **Pegawai Swasta sebanyak 10 pemohon (21,3%)** dan **Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 pemohon (21,3%)**.

## Tujuan Permintaan

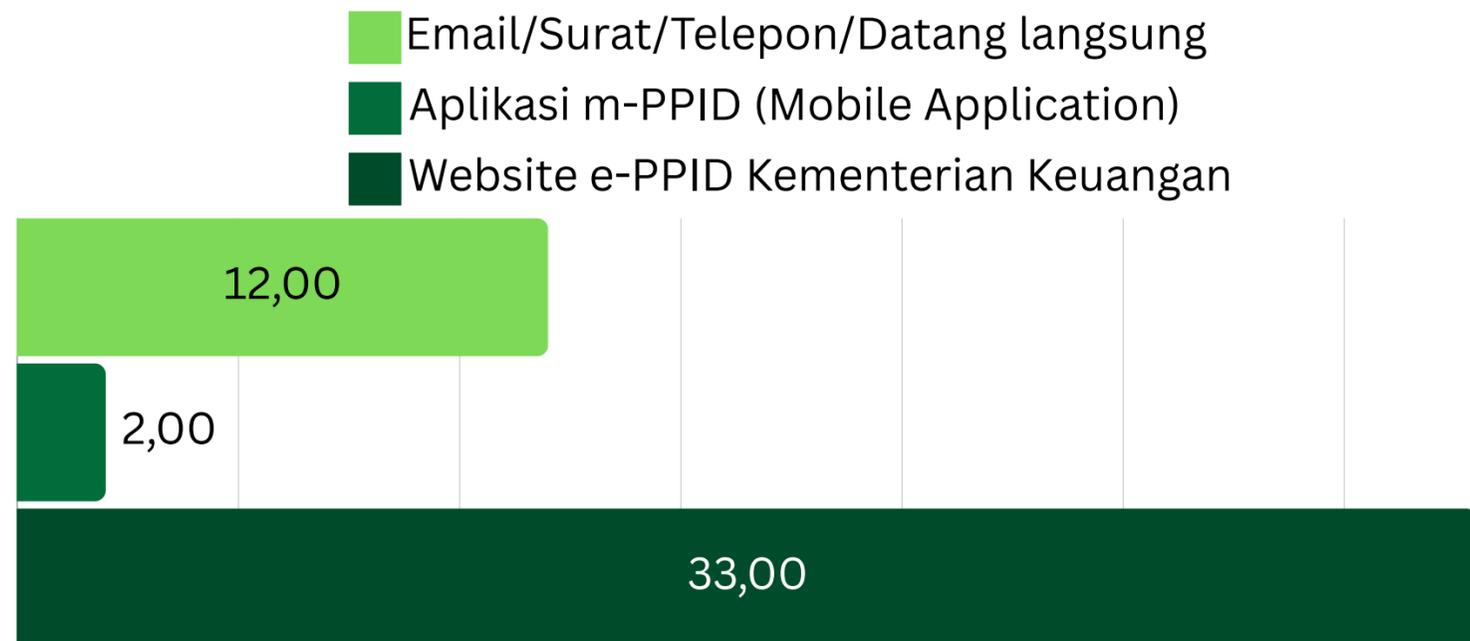


Adapun secara keseluruhan, tujuan permintaan data digunakan untuk **penelitian/riset/kajian akademik sebanyak 35 pemohon (74,5%)**, diikuti dengan **Penugasan dari unit/tempat bekerja sebanyak 7 pemohon (14,9%)**, dan **Pengawasan sebanyak 4 pemohon (10,6%)**.



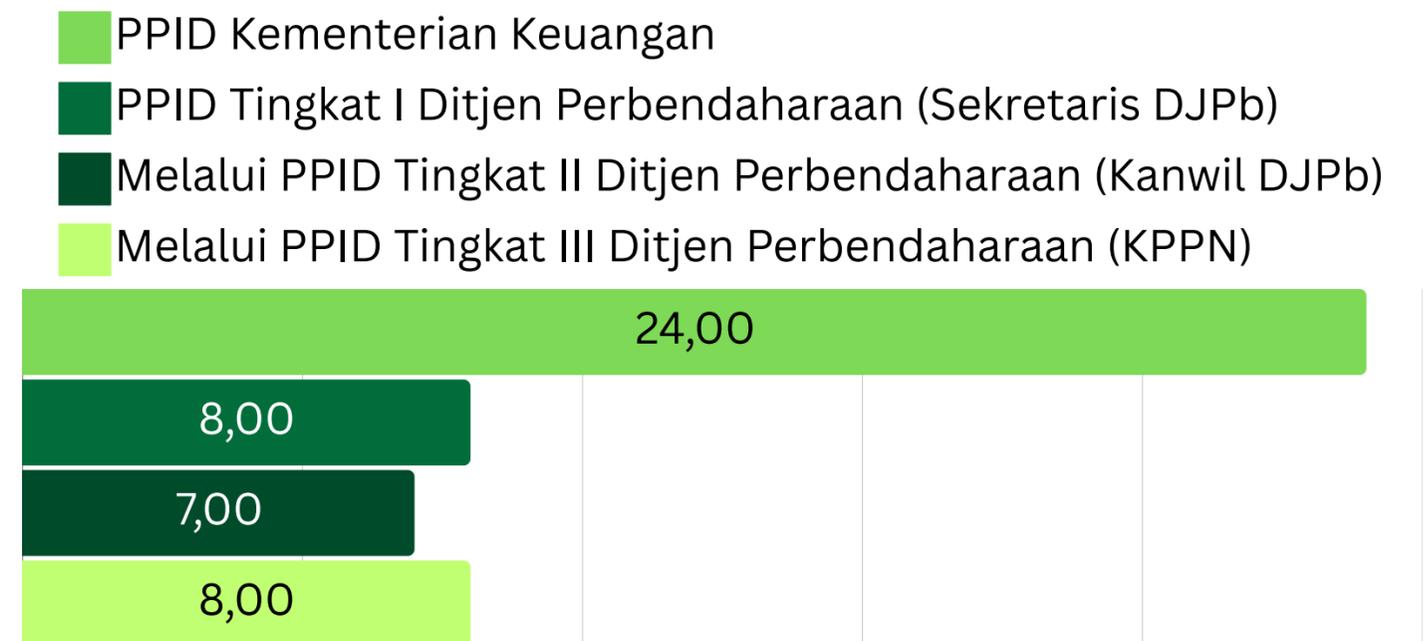
# Layanan Informasi PPID Tingkat I DJPb

## Kanal Permintaan yang Disukai



Sebanyak **33 pemohon (70,2%)** menyukai menggunakan jalur website e-ppid kemenkeu dibanding menggunakan aplikasi mobile PPID sebanyak **2 pemohon (4,3%)** atau memilih datang langsung atau mengirimkan permohonan melalui surat, email, dan telepon sebanyak **12 pemohon (25,5%)**.

## Jalur Permintaan Informasi

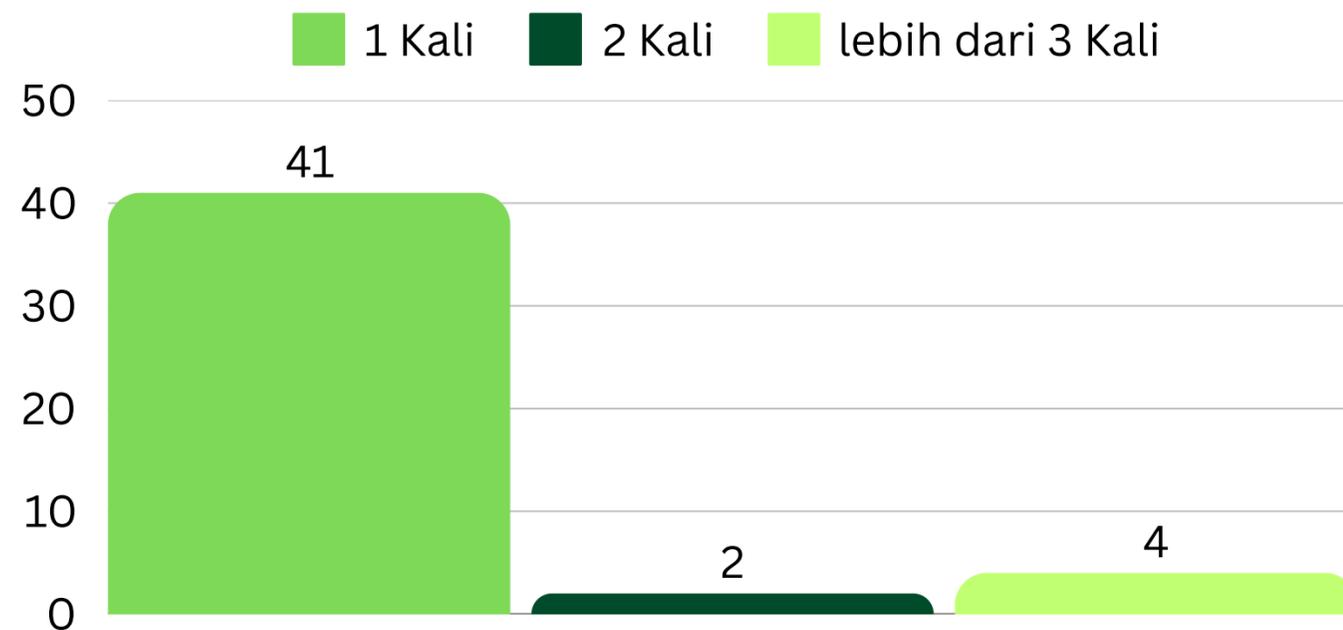


Pemohon Informasi berdasar jalur permintaannya melalui PPID Kementerian Keuangan sebanyak **24 pemohon (51,1%)**, langsung PPID Tk. I DJPb sebanyak **8 pemohon (17%)**, langsung PPID Tk. II DJPb sebanyak **7 pemohon (14,9%)**, dan langsung PPID Tk. III DJPb sebanyak **8 pemohon (17%)**.



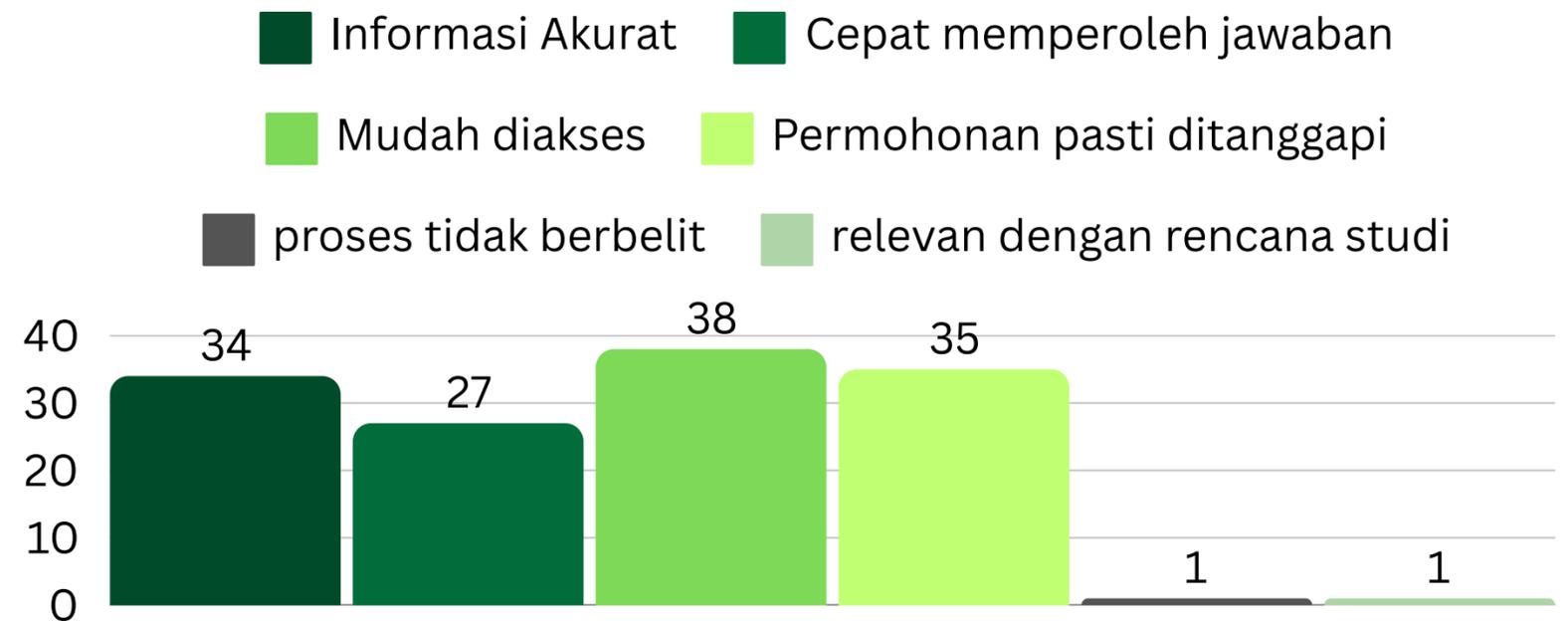
# Layanan Informasi PPID Tingkat I DJPb

## Frekuensi Permintaan Informasi



Mayoritas 41 pemohon dalam setahun hanya mengajukan satu kali permohonan informasi kepada PPID lingkup DJPb (87,2%) sedangkan sisanya bervariasi dari dua kali dalam setahun sebanyak 2 pemohon (4,3%), dan tiga, atau lebih dari tiga permohonan sebanyak 4 pemohon (8,5%).

## Alasan Pemohon Mengajukan Permintaan



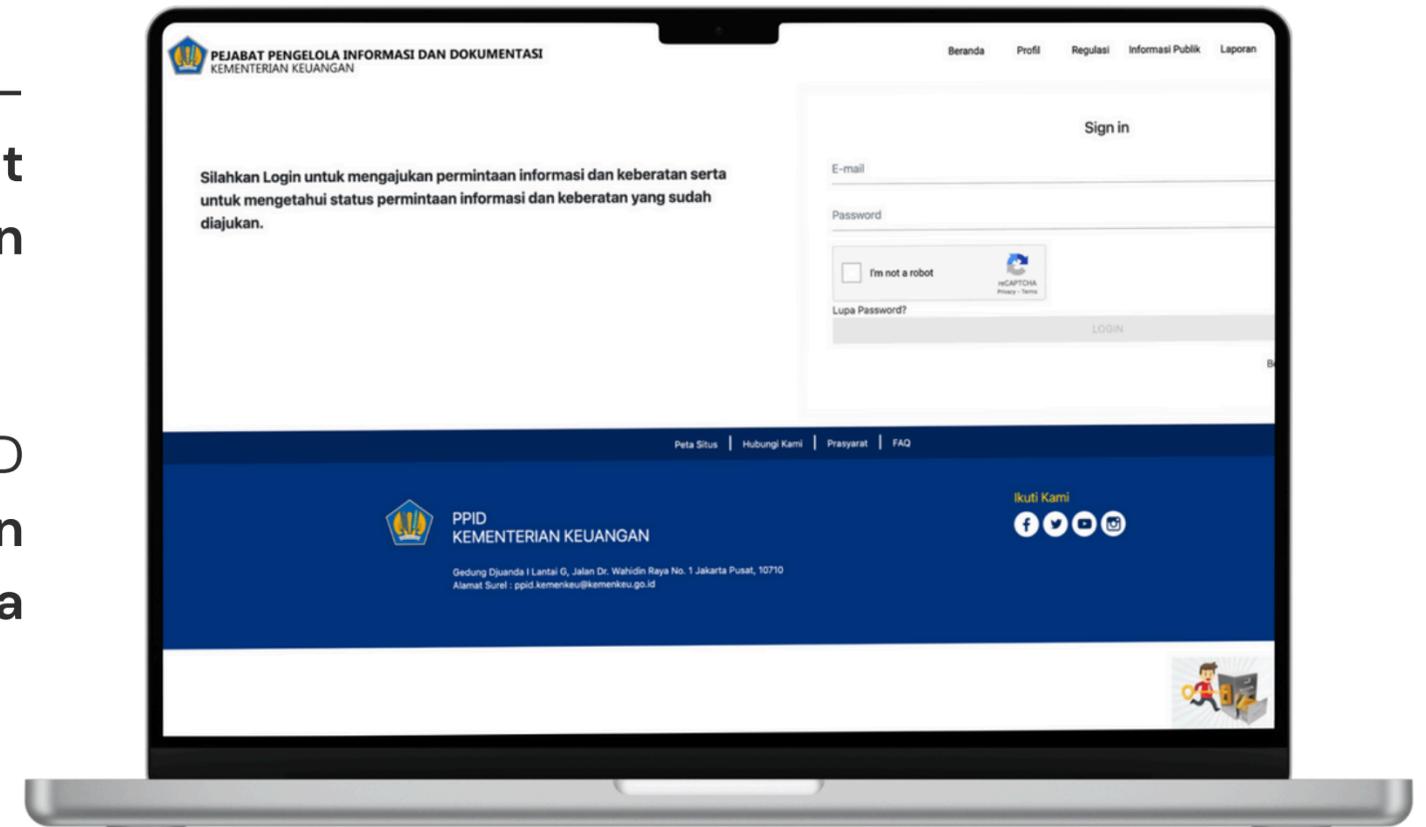
Alasan pemohon menggunakan layanan informasi pada PPID lingkup DJPb didominasi karena mudah diakses (27,9%), sedangkan alasan kedua karena permohonan pasti ditanggapi (25,7%), selanjutnya informasi akurat (25%), cepat memperoleh tanggapan (19,9%)., proses tidak berbelit (0,7%), dan relevan dengan rencana studi (0,7%)



# Penggunaan Website e-PPID Kementerian Keuangan

Dari 70,21% 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 website e-PPID Kementerian Keuangan karena **kemudahan akses dari desain aplikasi sebesar dan karena keunggulan fitur-fitur pada website sebanyak 32 pemohon (96,96%).**





# Penggunaan Aplikasi Mobile PPID Kementerian Keuangan

Di sisi lain Pemohon informasi yang menggunakan Aplikasi Mobile PPID hanya terdapat **4,25%** dengan tingkat kepuasan dari manfaat aplikasi serta **bersedia merekomendasikan kepada orang lain sebesar (100%)**.

Sementara seluruh pengguna pemohon yang menggunakan Aplikasi Mobile PPID menyukai aplikasi tersebut karena **kemudahan akses dari desain aplikasi serta karena keunggulan fitur-fitur pada website (100%)**.





## Kepuasan Layanan Informasi PPID Tk. I DJPb

Rata-rata kepuasan Layanan Informasi PPID Tingkat I DJPb dari seluruh responden adalah sebesar **9,16** dari skala 10. Sementara penghitungan per komponen dari responden antara lain:

9,11

Indeks Kinerja  
PPID Lingkup  
DJPb

9,25

Indeks  
kepercayaan  
bahwa  
permohonan  
pasti ditanggapi

9,38

Indeks  
keakuratan  
informasi yang  
diberikan

9,19

Indeks  
kemudahan  
akses untuk  
mendapatkan  
data

8,89

Indeks  
kecepatan  
memperoleh  
jawaban



## Pemahaman Responden

Sebanyak 76,69% memahami pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkup pemerintahan terutama pada PPID Tingkat I DJPb.

Sebanyak **85,10%** pemohon telah mengetahui **syarat-syarat yang dibutuhkan dalam mengajukan permohonan**

Sebanyak **74,46%** pemohon mengetahui bahwa **tanggapan informasi publik memiliki jangka waktu 10 hari kerja dan opsi perpanjangan 7 hari kerja**

Sebanyak **85,10%** pemohon telah mengetahui bahwa **terdapat informasi yang disajikan di website PPID**

Sebanyak **72,34%** pemohon mengetahui **terdapat informasi yang dikecualikan**

Sebanyak **61,70%** pemohon telah mengetahui **permohonan dapat diajukan langsung kepada PPID Tk. I DJPb, PPID Tk. II (lingkup Kanwil) dan PPID Tk. III (lingkup KPPN).**



## Kesimpulan

Survey kepuasan layanan PPID Tk. I DJPb tahun 2024 dilaksanakan untuk mengukur kepuasan layanan atas permintaan informasi yang diajukan pada tahun 2023. Sebanyak 47 jumlah responden memberikan respon yang cukup bagus terhadap layanan PPID lingkup DJPb. Periode pelaksanaan pengambilan sampel dilakukan pada bulan Januari s.d. Desember 2024 dengan target responden sebanyak 93 responden. Adapun tingkat pengisian sebesar 50,53% (47 responden) dan telah memenuhi syarat minimal responden (30 responden). Rata-rata kepuasan kinerja layanan PPID lingkup DJPb dari seluruh responden sebesar 9,11 menunjukkan hasil cukup bagus dengan indeks keakuratan informasi yang disediakan PPID lingkup DJPb memiliki skor tertinggi 9,38 dibanding dengan indeks yang lain. Indeks yang mendapatkan nilai terendah yaitu indeks kecepatan memperoleh jawaban 8,89. Berdasarkan hasil survey, diharapkan pada tahun mendatang untuk dapat meningkatkan kecepatan layanan mengingat indeks memperoleh jawaban mendapat skor 8,89. Secara keseluruhan rata-rata kepuasan Layanan Informasi PPID Tingkat I DJPb dari seluruh responden adalah sebesar 9,16 dari skala 10. Adapun sebanyak 76,69% memahami pelaksanaan keterbukaan informasi publik di lingkup pemerintahan terutama pada PPID Tingkat I DJPb. Tingkat pemahaman responden menunjukkan sebesar 85,10% telah mengetahui persyaratan layanan pada PPID Tk. I DJPb namun hanya sebanyak 74,46% yang mengetahui bahwa tanggapan informasi publik memiliki jangka waktu 10 hari kerja dan opsi perpanjangan 7 hari kerja. Hanya 61,70% responden yang mengetahui bahwa permohonan dapat diajukan langsung ke perangkat PPID di bawah PPID DJPb.



## Rekomendasi

Berkenaan dengan hasil survei tersebut, dirumuskan rekomendasi sebagai berikut.

1. Meningkatkan desain Website yang lebih ramah pengguna agar memudahkan akses informasi bagi masyarakat. Penambahan fitur aplikasi agar dapat berkomunikasi dua arah dan fitur edit permintaan serta penyederhanaan tampilan akan semakin mendukung kemudahan penggunaan;
2. Disarankan agar dilakukan sosialisasi dan kampanye media secara intensif mengenai portal layanan PPID Tingkat I DJPb dan akses yang menjangkau hingga PPID Tingkat II dan III. Sosialisasi kepada pegawai melalui saluran intranet dan media sosial Kemenkeu juga perlu ditingkatkan. Informasi yang tersedia di PPID Kemenkeu perlu disebarluaskan secara lebih efektif agar masyarakat tidak kesulitan dalam mencari data yang diperlukan;
3. Disarankan agar ke depannya PPID Kemenkeu memberikan informasi yang lebih terperinci terkait pengelolaan data pada setiap Direktorat Jenderal untuk memudahkan akses dan pemahaman masyarakat;
4. Peningkatan Kecepatan Layanan Informasi Berdasarkan hasil survei, disarankan agar kecepatan layanan PPID lingkup DJPb dapat ditingkatkan.



# Terima Kasih



(021) 386 5130



@ditjenperbendaharaan



[www.djpb.kemenkeu.go.id](http://www.djpb.kemenkeu.go.id)



DJPb.KemenkeuRI