

Survei Kepuasan



Layanan Informasi PPID 2017

Biro Komunikasi dan Layanan Informasi

Salah satu tugas Biro Komunikasi dan Layanan Informasi adalah menyediakan informasi yang dibutuhkan publik. Selain amanat Undang-Undang, tugas ini merupakan bentuk transparansi kinerja pemerintahan, sekaligus mengoptimalkan pengawasan publik. Untuk meningkatkan kinerja penyediaan informasi ini, diadakan survei kepuasan layanan informasi PPID. Survei ini menasar pengguna layanan informasi PPID Kemenkeu selama tahun 2017



1017 alamat surat elektronik (email)



770 email dibaca



455 membuka link survei



414 mengisi link survei (TOTAL RESPONDEN)



Profil Responden

Jenis Kelamin

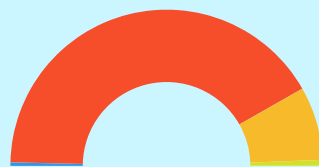


49%



51%

Usia



● <20 tahun ● 20-30 tahun
● 31-40 tahun ● 41-50 tahun

Pekerjaan



Mahasiswa
31%



PNS/TNI/Polri
18%



Swasta
28%

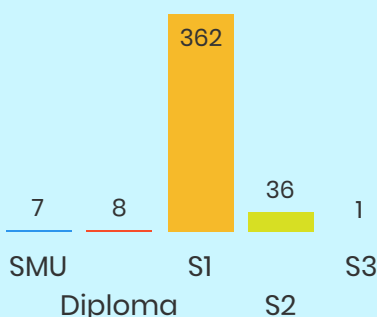


Wirausaha,
4%

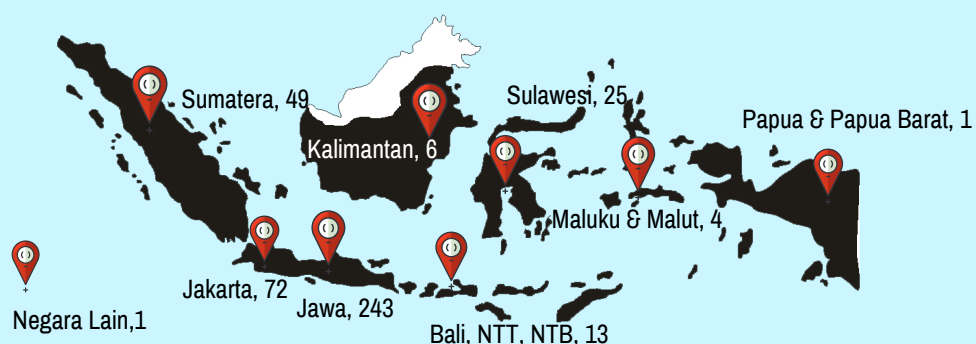


Lain-lain,
19%

Pendidikan



Domisili

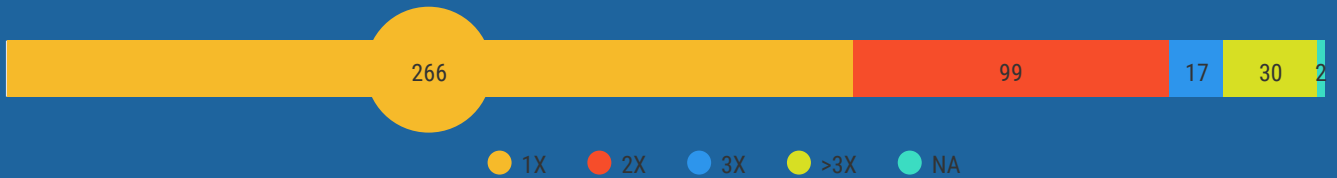


1

Prevalensi (Kebiasaan)

Pada tahap ini akan digali latar belakang dan alasan responden menggunakan layanan informasi PPID. Pemanfaatan teknologi informasi berupa website, aplikasi dan media sosial tampaknya lebih diminati responden

Lebih dari setengah total responden menjawab hanya sekali menggunakan layanan informasi PPID



Keluarga / Teman, 189



Website, 150



Media Sosial, 61



Lainnya, 10



Brasur, 1



NA, 3

Keluarga dan teman adalah sumber informasi pertama kali responden mengenal layanan informasi PPID

Yang menjadi alasan responden menggunakan layanan informasi PPID

- 35.7** Informasi akurat
- 30.4** Permohonan selalu ditanggapi
- 18.6** Mudah diakses
- 8.2** Cepat memproleh jawaban
- 6.5** Mencari informasi LPDP
- 5** NA

Mayoritas responden memilih aplikasi PPID jika akan kembali mengakses layanan informasi PPID



Aplikasi, 282



Email, 119



Datang langsung, 6



Telepon, 5



NA, 3

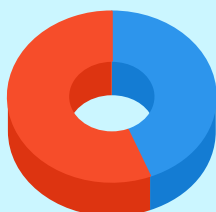
2 Pemahaman

Tidak hanya kebiasaan dalam menggunakan layanan informasi, responden juga dihadapkan perihal pengetahuan seputar layanan informasi PPID. Hal ini dapat melihat kesenjangan atau kesamaan antara pemahaman dan tingkat kepuasan responden



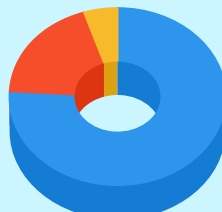
Persyaratan

Hanya 44% responden yang mengetahui UU Nomor 14 Tahun 2008 tentang KIP



● Ya ● Tidak

Namun 76% responden mengetahui syarat-syarat untuk mengajukan permohonan informasi



● Ya ● Tidak ● Ragu2

Dan mayoritas responden menilai syarat mengajukan permohonan informasi tersebut mudah

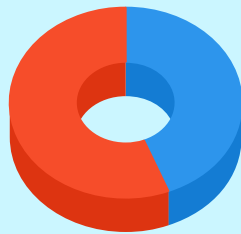


● Sangat Mudah ● Mudah ● Agak Sulit ● Sulit ● Tidak Menjawab



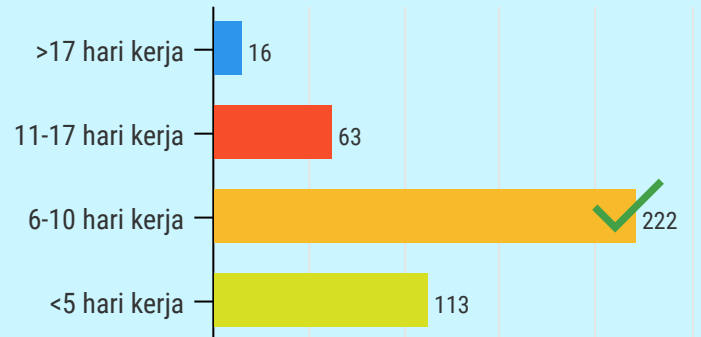
Jangka Waktu

68% responden yang mengetahui bahwa jangka waktu penyelesaian permohonan informasi publik yaitu 10 hari kerja dan dapat diperpanjang hingga 7 hari kerja



● Ya ● Tidak

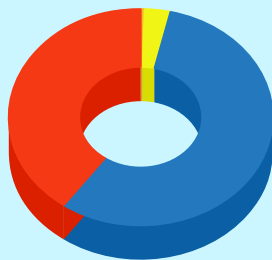
Meski demikian lebih dari 80% responden mendapat layanan informasi dibawah 10 hari kerja.



Informasi yang Dikecualikan

Selain itu, hanya 60% responden yang mengetahui perihal Informasi yang Dikecualikan

Dari 60% (233) responden yang mengetahui perihal Informasi yang Dikecualikan, lebih dari 55% diantaranya mengetahui dari Website



● Tidak Menjawab ● Ragu-ragu ● Ya ● Tidak



Website, 137



Petugas Layanan Informasi, 31



Keluarga/Teman/Relasi, 30



Media Sosial, 10



Media Massa, 7



Lain-lain, 14



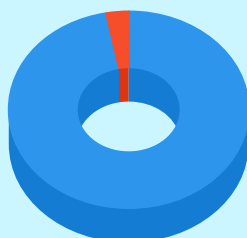
NA, 4



Biaya

Sementara perihal biaya, 97% responden paham layanan informasi PPID Kemenkeu tidak dikenakan biaya

Saat ditanya kepada responden apakah pernah dikenakan biaya untuk mendapatkan layanan informasi publik PPID Kementerian Keuangan?



● Ya ● Tidak

100% Tidak Pernah

Tahap terakhir dari survei ini adalah menanyakan tingkat kepuasan responden terhadap layanan informasi PPID Kemenkeu. Mayoritas responden menilai layanan informasi PPID Kemenkeu sudah baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai kepuasan yang mencapai angka 3.24 dari skala 4.

Pemberitahuan Tertulis

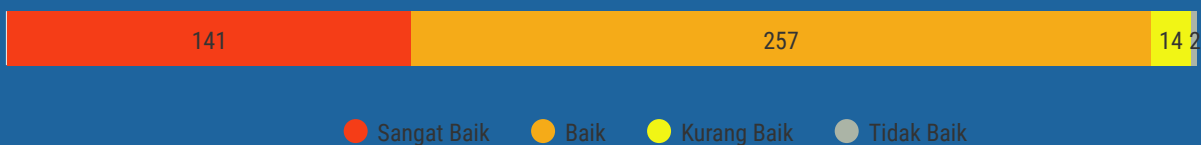
Kecepatan PPID Kemenkeu dalam memberikan tanggapan berupa Pemberitahuan Tertulis



Kejelasan tanggapan yang menjadi lampiran dari Pemberitahuan Tertulis yang ditandatangani PPID Kemenkeu

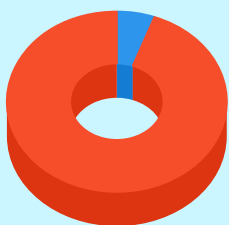


Kompetensi PPID Kemenkeu dalam menanggapi yang menjadi lampiran Pemberitahuan Tertulis



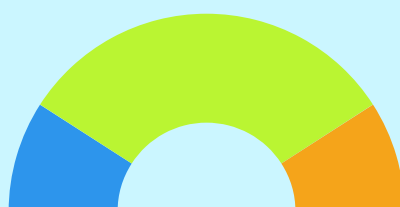
Atasan PPID

Sebanyak 94% responden tidak pernah mengajukan keberatan kepada Atasan PPID



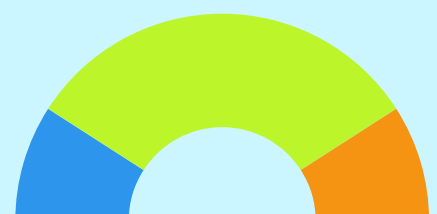
● Ya ● Tidak

Sementara dari 6% responden yang pernah mengajukan keberatan, 60% menilai kecepatan Atasan PPID memberikan tanggapan baik dan 20% menilai kurang baik



● Sangat Baik ● Baik ● Kurang Baik
● Tidak Baik

Hal yang sama perihal kompetensi Atasan PPID dalam memahami masalah/pertanyaan dari pemohon informasi publik?. 60% berpendapat baik dan 20% menilai kurang baik

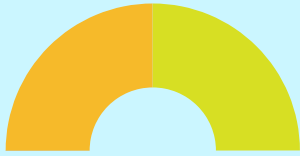


● Sangat Baik ● Baik ● Kurang Baik
● Tidak Baik



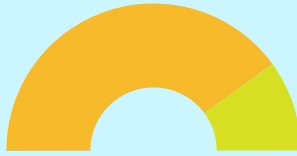
Ruang Layanan Informasi

50% responden menilai kemampuan petugas memberi layanan informasi sudah sangat baik



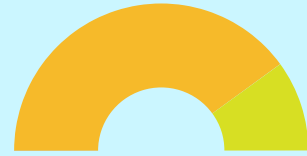
● Tidak Baik ● Kurang Baik
● Baik ● Sangat Baik

70% responden menilai kesopanan petugas memberi layanan informasi baik



● Tidak Baik ● Kurang Baik
● Baik ● Sangat Baik

70% responden juga menilai sarana dan prasarana ruang Layanan Informasi Publik baik



● Tidak Baik ● Kurang Baik
● Baik ● Sangat Baik



Kesimpulan & Saran

- ✓ Profil responden pengguna layanan informasi PPID Kemenkeu didominasi oleh generasi milenial, berpendidikan sarjana, status mahasiswa dan swasta, serta mayoritas tersebar di pulau Jawa
- ✓ Sesuai dengan profil responden, prevalensi pengguna lebih banyak memanfaatkan teknologi informasi (website, email, media sosial) untuk mendapatkan informasi. Mereka juga menilai kekuatan informasi dari PPID adalah dari segi keakuratannya. Oleh sebab itu, sebaiknya sarana teknologi informasi diperkuat
- ✓ Tingkat pemahaman responden terhadap layanan informasi PPID dalam kategori baik, khususnya soal pengenaan biaya. Sementara untuk aspek Jangka Waktu dan Informasi yang Dikecualikan ada baiknya lebih disosialisasikan agar responden paham seutuhnya. Senada dengan hal tersebut, sesuai masukan dari responden aspek kecepatan pemberian informasi perlu lebih diperhatikan
- ✓ Tingkat kepuasan responden terhadap layanan informasi PPID berada dalam kategori baik dan sangat baik. Penilaian kurang baik atau tidak baik kurang dari 7%, khususnya untuk kecepatan dan kompetensi. Di sisi lain, responden yang pernah mendatangi langsung ruang layanan informasi menilai petugas dan sarana prasarana di ruang layanan informasi sudah baik dan patut dipertahankan.