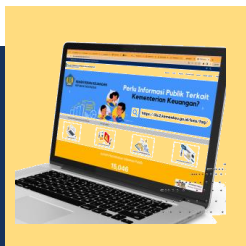
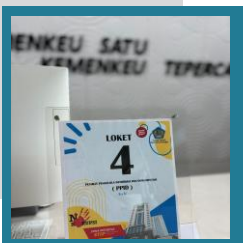


Laporan Survei Layanan Informasi PPID KEMENTERIAN KEUANGAN

Sebagai badan publik yang mengemban tugas strategis, Kementerian Keuangan percaya bahwa keterbukaan informasi merupakan kunci utama untuk meraih kepercayaan publik. Sejalan dengan semangat menjadi badan publik yang terpercaya, PPID Kementerian Keuangan berkomitmen terus melakukan perbaikan dalam pelayanan informasi publik.



Melalui survei, PPID Kementerian Keuangan tidak hanya mengukur kepuasan pemohon informasi, tetapi juga mengidentifikasi area perbaikan yang nantinya menjadi ruang untuk berinovasi dan mengoptimalkan kualitas informasi keuangan negara.

Prevalensi



9% pemohon menggunakan layanan PPID **lebih dari 5 kali**



39% Akurat
Mayoritas pemohon menilai layanan PPID akurat



84% aplikasi PPID
Aplikasi PPID merupakan media favorit pemohon informasi



27% permohonan diajukan kepada PPID Kementerian Keuangan

Mayoritas pemohon informasi di lingkungan Kementerian Keuangan merupakan pemohon baru yang mengajukan informasi sebanyak 1-2 kali (69%), disusul pemohon dengan frekuensi 3-5 kali (22%).

Selain informasi yang akurat, alasan pemohon informasi menggunakan layanan informasi PPID antara lain adanya kepastian bahwa permohonan pasti ditanggapi (28%), cepat mendapat informasi (8%) dan akses yang sederhana (7%).

Aplikasi PPID dapat diakses Pemohon melalui mobile PPID maupun website. Selain melalui aplikasi terdapat 14% pemohon yang menggunakan email dan 2% melalui surat/meja layanan.

PPID Tk. I DJPK: 24%

PPID Tk. I DJBC: 18%

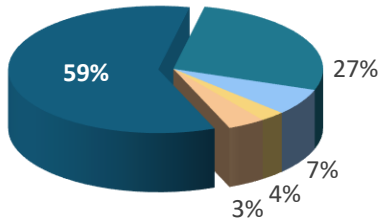
PPID Tk. I BPPK: 12%

19% tersebar di PPID Pelaksana (Tk. I, Tk. II, dan Tk. III) lainnya di lingkungan Kementerian Keuangan.

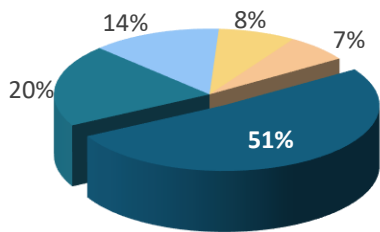


Kepuasan

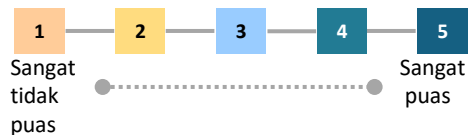
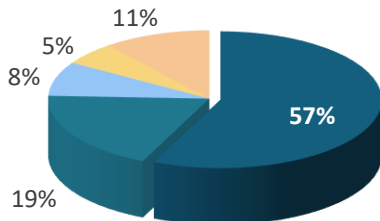
Media/saluran layanan PPID



Kecepatan menyampaikan Pemberitahuan Tertulis



Pemberitahuan Tertulis sesuai kebutuhan



Pada tahun 2024, Kementerian Keuangan menerima 1.407 permintaan informasi publik yang ditujukan kepada PPID Kementerian Keuangan dan PPID Pelaksana di lingkungan Kementerian Keuangan. Permintaan informasi tersebut, difasilitasi dengan beragam media/saluran, antara lain aplikasi PPID (web dan mobile), email, persuratan atau melalui meja layanan PPID. Hampir 60% pemohon informasi menilai bahwa media/saluran layanan PPID sudah memadai. Sementara terdapat lebih dari 50% pengguna layanan menilai kecepatan layanan PPID dan akurasi atas tanggapan yang menjadi bagian dari Pemberitahuan Tertulis sudah baik. Namun demikian, kedua unsur ini tetap layak mendapat perhatian karena masih terdapat ketidakpuasan yang relatif tinggi (>10%).



Net Promotor Score

Net Promotor Score (NPS) merupakan metrik riset berbentuk pertanyaan survei tunggal yang meminta responden menilai kemungkinan mereka akan merekomendasikan perusahaan, produk, atau layanan kepada teman atau kolega

0-6 Dectractors

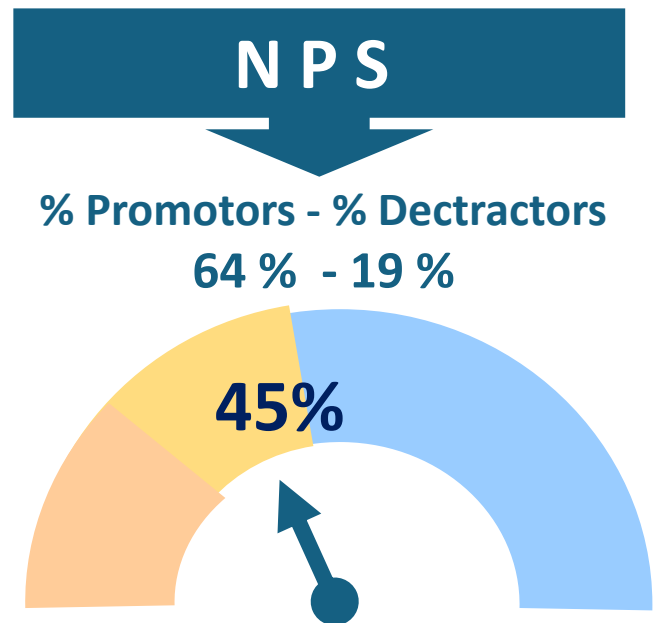
pengguna layanan yang kecewa dan tidak mau merekomendasikan suatu layanan kepada orang lain.

7-8 Passives

pengguna layanan yang puas namun kurang antusias terhadap pengalaman mereka.

9-10 Promotors

pengguna layanan yang puas, loyal dan mau merekomendasikan layanan.



Dengan metode NPS, tingkat loyalitas pemohon informasi pada layanan informasi PPID di lingkungan Kementerian Keuangan sebesar 45%. Berdasarkan pengkategorian dari Retenly.com, nilai NPS dengan range 30 – 70 persen, **menggambarkan kepuasan terhadap layanan PPID, namun belum mencapai tahap untuk merekomendasikannya kepada orang lain.**

Alasan pemohon informasi menyatakan layanan PPID Kementerian Keuangan layak direkomendasikan kepada pihak lain karena layanan PPID Kementerian Keuangan mudah diakses dan memberi tanggapan yang akurat.

Sedangkan alasan pemohon informasi tidak merekomendasikan layanan PPID dikarenakan tanggapan yang diterima tidak sesuai dengan harapan pemohon (tidak tepat/tidak diberikan). Sementara masukan dan rekomendasi agar kualitas layanan PPID sebagaimana harapan pemohon informasi yaitu agar pemberian tanggapan lebih dipercepat.

