

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK

Periode
Juli 2024 – Juli 2025

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID)
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian
Republik Indonesia



KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga telah dapat diselesaikan Laporan Survei Kepuasan terhadap Layanan Informasi Publik PPID Periode Juli 2024 – Juli 2025, yang disusun oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia (selanjutnya ditulis dengan Kemenko Perekonomian RI). Pelaksanaan survei ini dimaksudkan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan pengguna terhadap layanan informasi publik yang telah diberikan oleh PPID Kemenko Perekonomian RI selama periode Juli 2024 hingga Juli 2025.

Laporan ini memuat hasil survei kepuasan pengguna terkait terhadap Layanan Informasi Publik PPID dalam lingkup Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia. Adapun tujuan survei ini yaitu untuk mengukur kualitas pelayanan informasi PPID sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan ke depannya. Hasil survei ini diharapkan dapat menggambarkan pencapaian kinerja layanan secara keseluruhan dan juga unsur layanan mana saja yang masih dapat ditingkatkan kinerjanya.

Kami menyadari bahwa dalam laporan ini masih terdapat kekurangan, sehingga sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada pengguna atas layanan yang diberikan, dalam posisi kami sebagai penyelenggara layanan publik, maka laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan/atau evaluasi dari masyarakat pengguna layanan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Jakarta, 1 September 2025


Haryo Limanseto
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama
Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian RI 

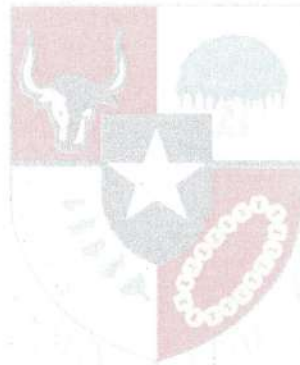
DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	3
D. Ruang Lingkup.....	4
E. Manfaat.....	4
BAB II GAMBARAN UMUM.....	5
A. Pengertian Umum.....	5
B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	6
BAB III METODE SURVEI.....	7
A. Tim Survei.....	7
B. Periode Survei.....	7
C. Metode Penelitian.....	7
D. Pelaksanaan.....	8
E. Teknik Survei.....	9
F. Teknik Analisis Data.....	9
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	11
A. Analisis Data.....	11
1. Profil Responden.....	11
2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan.....	13
B. Pembahasan.....	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	24
A. Kesimpulan.....	24
B. Saran.....	24
LAMPIRAN.....	25

DAFTAR TABEL

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. <i>Sampling Krejcie and Morgan</i>	8
Tabel 3.2. Konversi Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	9
Tabel 4.1. Kinerja Per Unsur Layanan	13
Tabel 4.2. Perhitungan IKM Pelayanan.....	22
Tabel 4.3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Tahun 2024	23



BIDANG PEREKONOMIAN

KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Gambar 4.2. Proporsi Responden Berdasarkan Usia.....	12
Gambar 4.3. Proporsi Responden Berdasarkan Profesi.....	12
Gambar 4.4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	13
Gambar 4.5. Diagram Lingkaran Kesesuaian Persyaratan	14
Gambar 4.6. Diagram Lingkaran Kemudahan Prosedur	15
Gambar 4.7. Diagram Lingkaran Kecepatan Waktu	16
Gambar 4.8. Diagram Lingkaran Kewajaran Biaya/Tarif	16
Gambar 4.9. Diagram Lingkaran Kesesuaian Produk	17
Gambar 4.10. Diagram Lingkaran Kompetensi Petugas	18
Gambar 4.11. Diagram Lingkaran Perilaku Petugas	18
Gambar 4.12. Diagram Lingkaran Kualitas Sarana dan Prasarana	19
Gambar 4.13. Diagram Lingkaran Penanganan Pengaduan.....	20
Gambar 4.14. Diagram Lingkaran Kemudahan Akses.....	21

KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP) menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik sebagai bagian dari hak asasi manusia. Dalam konteks ini, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam menyediakan, mengelola, dan menyampaikan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 juga mengatur kewajiban badan publik untuk membuka akses informasi secara transparan, kecuali informasi yang dikecualikan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini menuntut PPID untuk memiliki sistem pengelolaan informasi yang efektif, prosedur pelayanan yang jelas, serta sumber daya manusia yang kompeten. Dengan demikian, keberadaan PPID bukan hanya sebagai pelaksana teknis, tetapi juga sebagai penghubung antara Pemerintah dan masyarakat dalam membangun kepercayaan publik.

Sejalan dengan amanat UU KIP, peningkatan kualitas pelayanan informasi publik juga diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan ini menekankan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam konteks PPID, hal ini berarti layanan informasi publik harus memenuhi standar pelayanan yang telah ditetapkan, baik dari segi prosedur, waktu penyelesaian, maupun kepuasan pengguna layanan.

Pelaksanaan survei layanan masyarakat PPID menjadi instrumen penting untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan informasi publik telah memenuhi harapan masyarakat. Survei ini tidak hanya berfungsi sebagai evaluasi kinerja, tetapi juga sebagai sarana untuk mengidentifikasi kendala, peluang perbaikan, dan inovasi layanan. Dengan adanya survei, PPID dapat memperoleh gambaran obyektif mengenai persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas, kecepatan, kejelasan, dan akurasi informasi yang diberikan.

Hasil survei layanan masyarakat PPID diharapkan dapat menjadi dasar penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan. Temuan-temuan dari survei dapat digunakan untuk memperbaiki SOP pelayanan, memperkuat kapasitas SDM, mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi, serta memperluas jangkauan layanan melalui berbagai media. Dengan demikian, PPID dapat lebih responsif terhadap dinamika kebutuhan informasi publik yang terus berkembang.

Selain itu, pelaksanaan survei ini juga merupakan bentuk akuntabilitas PPID kepada publik. Dengan mempublikasikan hasil survei, PPID menunjukkan komitmen terhadap prinsip transparansi dan keterbukaan, sekaligus mengundang partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan konstruktif. Hal ini sejalan dengan semangat UU Nomor 14 Tahun 2008 dan UU Nomor 25 Tahun 2009 yang menempatkan masyarakat sebagai subyek sekaligus mitra dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Melalui laporan survei layanan masyarakat ini, diharapkan seluruh pihak yang terlibat dalam pengelolaan informasi publik dapat menjadikannya sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan. Selain itu, PPID diharapkan mampu bertransformasi menjadi pusat layanan informasi publik yang proaktif, inklusif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, tujuan utama keterbukaan informasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat tercapai, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi Pemerintah.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Nomor 9 Tahun 2025 tentang Pengelolaan Layanan dan Dokumentasi Informasi Publik di Lingkungan Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian;
8. Peraturan Komisi Informasi Pusat Nomor 1 Tahun 2021 tentang Standar Layanan Informasi Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dari dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Periode Juli 2024 – Juli 2025 ini antara lain:

1. Meningkatkan pelayanan informasi publik PPID di lingkungan Kemenko Perekonomian RI untuk menghasilkan layanan yang berkualitas, akuntabel, serta bermanfaat bagi masyarakat luas; dan
2. Memperoleh penilaian pengguna layanan informasi publik sebagai bentuk partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan dari PPID Kemenko Perekonomian RI.

Adapun tujuan dari dilaksanakannya kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Periode Juli 2024 – Juli 2025 yakni antara lain:

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap Layanan Informasi Publik yang diberikan oleh PPID Kemenko Perekonomian RI;
2. Terukurnya kinerja PPID Kemenko Perekonomian RI dalam memberikan Layanan Informasi Publik kepada masyarakat;
3. Didapatkan saran dan kritik dari pengguna layanan yang dapat digunakan sebagai acuan prioritas dalam melakukan perbaikan; dan
4. Tersusunnya rekomendasi upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia Periode Juli 2024 – Juli 2025 adalah pengguna Layanan Informasi Publik dari PPID Kemenko Perekonomian RI yang berasal dari masyarakat secara individual maupun perwakilan badan/instansi.

E. Manfaat

Dengan tersedianya data survei kepuasan pengguna layanan secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan informasi publik yang dilakukan PPID Kemenko Perekonomian RI.
2. Pemangku kepentingan internal maupun eksternal dapat mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh PPID Kemenko Perekonomian RI secara periodik.
3. Sebagai dasar penetapan rencana tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan pengguna layanan tersebut.
4. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan informasi publik yang dijalankan PPID Kemenko Perekonomian RI.

KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB II GAMBARAN UMUM

A. Pengertian Umum

Beberapa pengertian yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
6. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan hasil survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
8. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. yang menetapkan unsur survei kepuasan masyarakat sesuai dengan peraturan tersebut meliputi:

1. **Persyaratan**, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu pelayanan**, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif**, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan**, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana**, adalah kemampuan yang harus dimiliki pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana**, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana**, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
10. **Kemudahan akses**, adalah mudah atau tidaknya penerima pelayanan publik dalam mengakses informasi publik atau informasi lainnya yang dibutuhkan dalam menerima layanan dari penyelenggara pelayanan.

BAB III METODE SURVEI

A. Tim Survei

Tim survei kepuasan masyarakat untuk Layanan Informasi Publik PPID adalah sebagai berikut:

- 1) Penanggung Jawab: Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama
- 2) Pengarah: Sekretaris Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi Utama
- 3) Pelaksana: Petugas Pelayanan Informasi

B. Periode Survei

Merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, survei periodik adalah yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei yang dilakukan oleh PPID Kemenko Perekonomian RI ini merupakan pengukuran kepuasan pengguna terhadap layanan informasi publik pada periode Juli 2024 hingga Juli 2025. Survei yang dilaksanakan mulai awal Mei hingga akhir Juli 2025 ini menggunakan formulir *online* yang bersifat komprehensif, dan hasilnya dianalisis sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan layanan informasi publik yang diselenggarakan PPID Kemenko Perekonomian RI.

C. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam survei kepuasan terhadap layanan informasi publik dari PPID Kemenko Perekonomian RI adalah penelitian kuantitatif dengan pengukuran menggunakan skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala ini dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan informasi publik yang diadakan PPID Kemenko Perekonomian RI. Pengambilan sampel responden ditentukan berdasarkan tabel sampel Krejcie dan Morgan (tabel 3.1), yakni dengan jumlah populasi sekitar 100 sampai 110 pengguna layanan (yang sebagian besar adalah wartawan media massa yang secara rutin menerima layanan siaran pers), maka jumlah sampel yang harus dipenuhi sekitar 80 sampai 86 orang responden.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	354
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	191	1200	291	6000	361
45	40	170	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	180	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	190	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	200	132	460	210	1600	310	10000	370
65	56	210	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	220	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	230	144	550	226	1900	320	30000	379
80	66	240	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	250	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	260	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	254	2600	335	100000	384

Tabel 3.1. Sampling Krejcie and Morgan

D. Pelaksanaan

1. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dilaksanakan pada awal Mei sampai akhir Juli 2025 sampai terkumpul 80 responden yang mengisi instrumen survei. Kuesioner yang telah diisi secara *online* sudah diperiksa oleh tim survei. Apabila terdapat kuesioner yang tidak terisi lengkap, maka kuesioner itu tidak disertakan dalam proses analisis data, kemudian tim survei menganalisis data dan menyajikan hasil analisis ke dalam bentuk statistik deskriptif.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan survei terhadap penyelenggaraan Layanan Informasi Publik ini dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei; dan
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan survei kepuasan terhadap penyelenggaraan Layanan Informasi Publik didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

E. Teknik Survei

Survei kepuasan masyarakat atau pengguna layanan yang dilaksanakan PPID Kemenko Perekonomian RI ini menggunakan teknik survei kuesioner elektronik (*e-survey*). Teknik survei ini dipilih menjadi salah satu teknik yang efektif dan efisien pada era transformasi digital saat ini. Instrumen yang dibuat dalam bentuk formulir *online* yakni Google Form.

F. Teknik Analisis Data

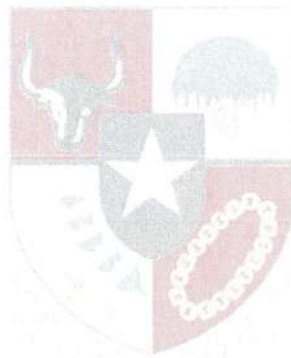
Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah teknik statistik deskriptif. Pada teknik ini, data kepuasan diukur menggunakan skala penilaian antara 1 s.d. 4, di mana nilai 1 adalah skor kepuasan paling rendah dan nilai 4 adalah skor kepuasan paling tinggi dan mencerminkan kualitas pelayanan yang prima. Analisis selanjutnya mengonversi ke dalam skala 100 dan klasifikasi mutu pelayanan PPID Kemenko Perekonomian RI ditentukan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik

3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 3.2. Konversi Nilai Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Selanjutnya, data-data yang diperoleh dari hasil survei kemudian di-*entry* pada kertas kerja yang kemudian dilakukan rekapitulasi atau penghitungan data, sehingga mendapatkan hasil analisis yang berupa deskripsi kepuasan maupun ketidakpuasan. Setelah mendapatkan deskripsi tersebut, maka segera dilaksanakan penyusunan laporan yang dilengkapi dengan diagram dan tabel hasil survei yang telah diolah.



KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

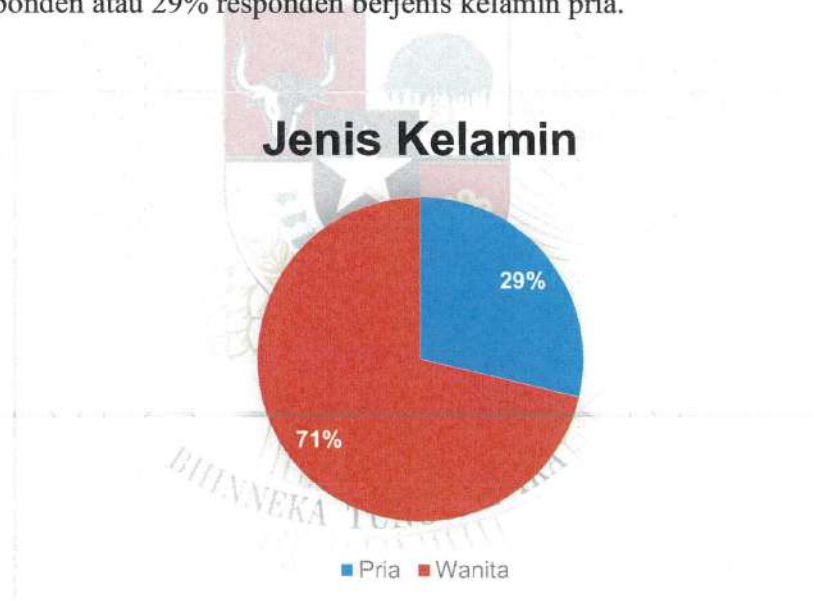
A. Analisis Data

1. Profil Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap responden dengan profil berdasarkan usia yaitu paling muda berusia 18 tahun dan tertua adalah 25 tahun, kemudian jenis kelamin yang terbagi menjadi pria dan wanita, serta berdasarkan profesi dan jenjang pendidikan.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Dari total 80 responden, sebanyak 57 responden atau 71% responden berjenis kelamin wanita dan 23 responden atau 29% responden berjenis kelamin pria.

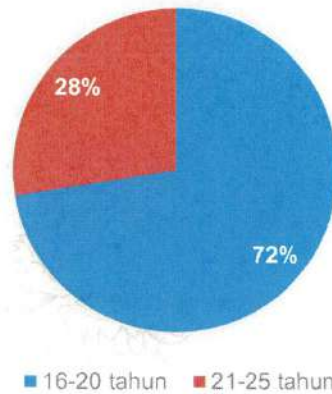


Gambar 4.1. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

b. Berdasarkan Usia

Dari total 80 responden, terbanyak adalah responden berusia 16-20 tahun (58 responden atau 72%), dan disusul oleh rentang usia 21-25 tahun (22 responden atau 28%).

Usia

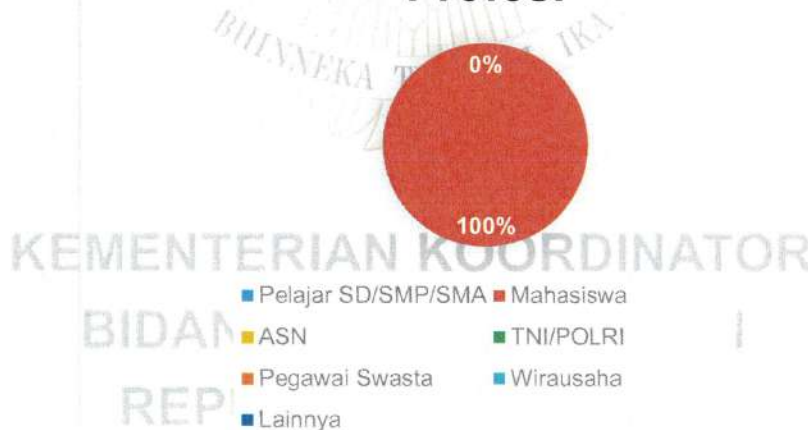


Gambar 4.2. Proporsi Responden Berdasarkan Usia

c. Berdasarkan Profesi

Semua responden yaitu sebanyak 80 responden atau 100% merupakan mahasiswa, karena pengisi survei ini mayoritas adalah para mahasiswa yang melakukan kunjungan studi ke Kemenko Perekonomian RI.

Profesi

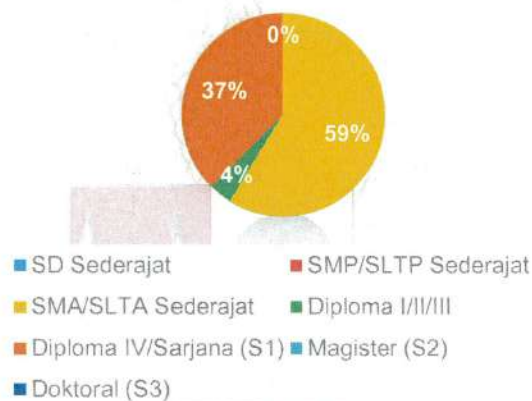


Gambar 4.3. Proporsi Responden Berdasarkan Profesi

d. Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Dari total 80 responden, sebanyak 47 responden atau 59% berpendidikan SMA/Sederajat, dilanjutkan sejumlah 30 responden atau 37% berpendidikan Sarjana (S1)/Diploma IV, dan sebanyak 3 responden atau 4% berpendidikan Diploma I/II/III.

Jenjang Pendidikan



Gambar 4.4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan

Setelah dilakukan analisis dari data jawaban kuesioner dari 80 responden, didapatkan hasil seperti yang terlihat pada tabel di bawah ini.

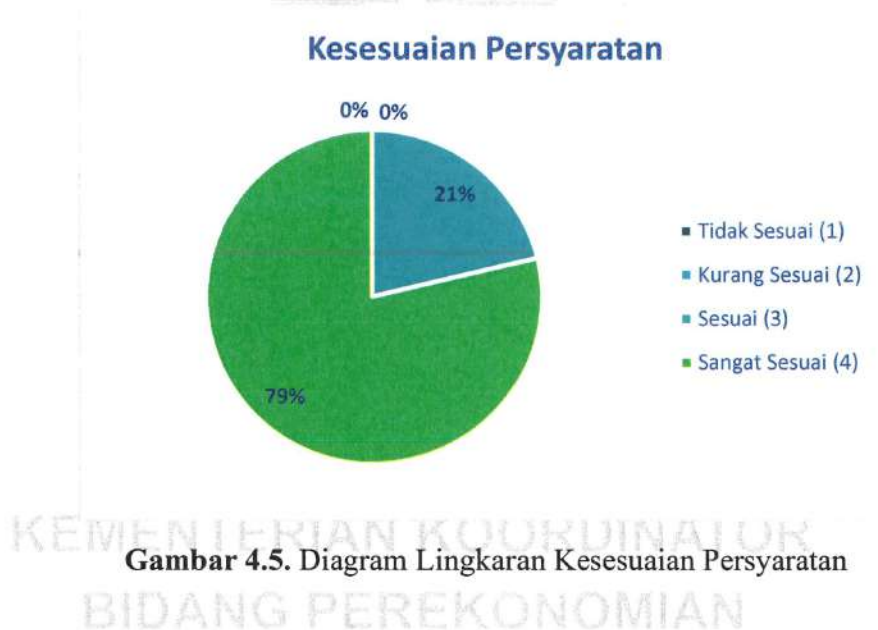
No.	Unsur	Nilai Rata-Rata	Mutu Pelayanan	Kinerja Tiap Unsur Layanan
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,79	A	Sangat Baik
2.	Kemudahan Prosedur	3,80	A	Sangat Baik
3.	Kecepatan Waktu	3,75	A	Sangat Baik
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	3,79	A	Sangat Baik
5.	Kesesuaian Produk	3,73	A	Sangat Baik
6.	Kompetensi Petugas	3,83	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Petugas	3,85	A	Sangat Baik

8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,79	A	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan	3,84	A	Sangat Baik
10.	Kemudahan Akses	3,74	A	Sangat Baik

Tabel 4.1. Kinerja Per Unsur Layanan

a. Kesesuaian Persyaratan

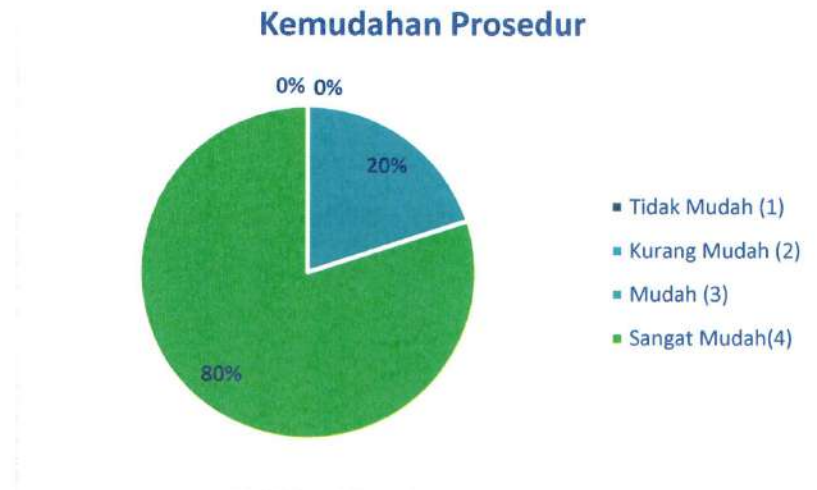
Hasil survei memperlihatkan bahwa persyaratan pelayanan sudah **sangat sesuai** dengan jenis pelayanan yang ditawarkan kepada pengguna layanan. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,79. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 63 orang (79%) memilih sangat sesuai antara persyaratan dengan jenis pelayanan yang diberikan, dan 17 orang (21%) memilih sesuai.



b. Kemudahan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Hasil survei memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan **sangat mudah** dan dapat diterima dengan baik oleh pengguna layanan. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,80. Jika dilihat pada

gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 64 orang (80%) memilih prosedur pelayanan yang diterapkan sangat mudah, dan sejumlah 16 orang (20%) memilih prosedurnya mudah.



Gambar 4.6. Diagram Lingkaran Kemudahan Prosedur

c. Kecepatan Waktu

Waktu pelayanan mengacu pada waktu petugas menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil survei memperlihatkan bahwa kecepatan pelayanan yang diberikan sudah **sangat cepat**. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,75. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 60 orang (75%) memilih pelayanan yang diberikan sangat cepat, sementara itu 20 orang (25%) memilih pelayanan yang diberikan itu cepat.

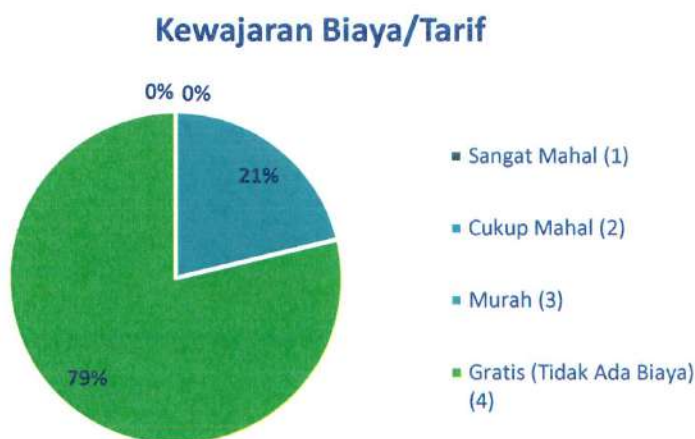
KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA



Gambar 4.7. Diagram Lingkaran Kecepatan Waktu

d. Kewajaran Biaya/Tarif

Pada unsur biaya atau tarif pelayanan, terlihat bahwa pelayanan yang diberikan **tidak memungut biaya** atau **gratis**. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,79. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sejumlah 63 orang (79%) memilih pelayanan yang berikan itu gratis atau tidak ada biaya apapun, sementara sebanyak 17 orang (21%) memilih biaya murah untuk pelayanan tersebut.



Gambar 4.8. Diagram Lingkaran Kewajaran Biaya/Tarif

e. Kesesuaian Produk

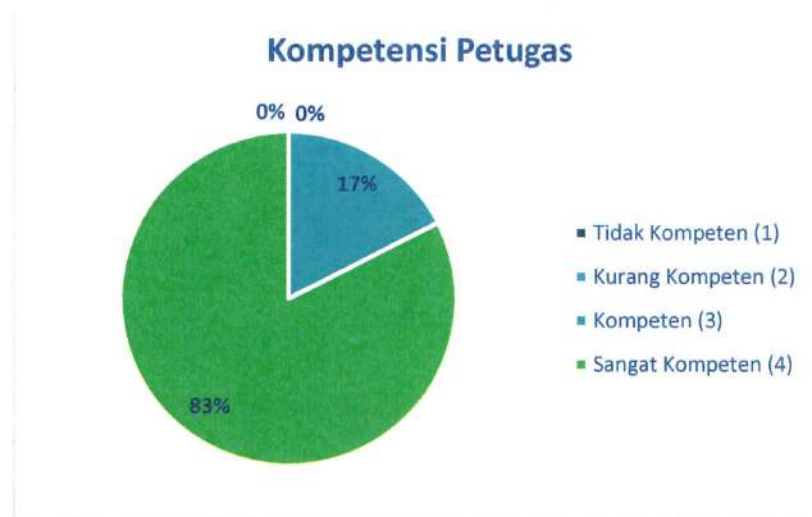
Hasil survei memperlihatkan bahwa produk pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dicantumkan dalam standar layanan. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,73. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 58 orang (73%) memilih sudah sangat sesuai antara produk yang diberikan dengan standar pelayanan, dan sejumlah 22 orang (27%) memilih sudah sesuai produk yang diberikan dalam layanan tersebut.



Gambar 4.9. Diagram Lingkaran Kesesuaian Produk

f. Kompetensi Petugas

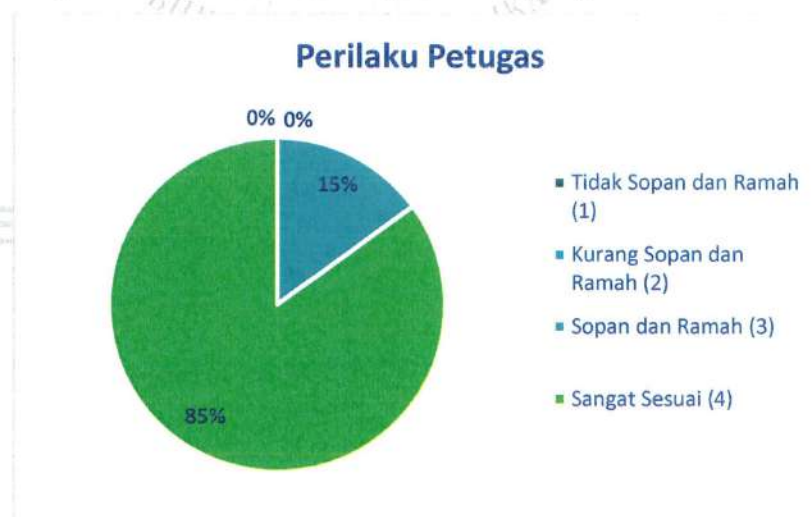
Kompetensi petugas pelayanan mengacu pada kemampuan yang dimiliki oleh petugas meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Hasil survei memperlihatkan bahwa kompetensi petugas pelayanan dianggap sudah **sangat kompeten** ketika memberikan layanan. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,83. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 66 orang (83%) memilih kompetensi petugas layanan sangat kompeten, dan sejumlah 14 orang (17%) memilih petugas layanan sudah kompeten dalam menjalankan tugasnya.



Gambar 4.10. Diagram Lingkaran Kompetensi Petugas

g. Perilaku Petugas

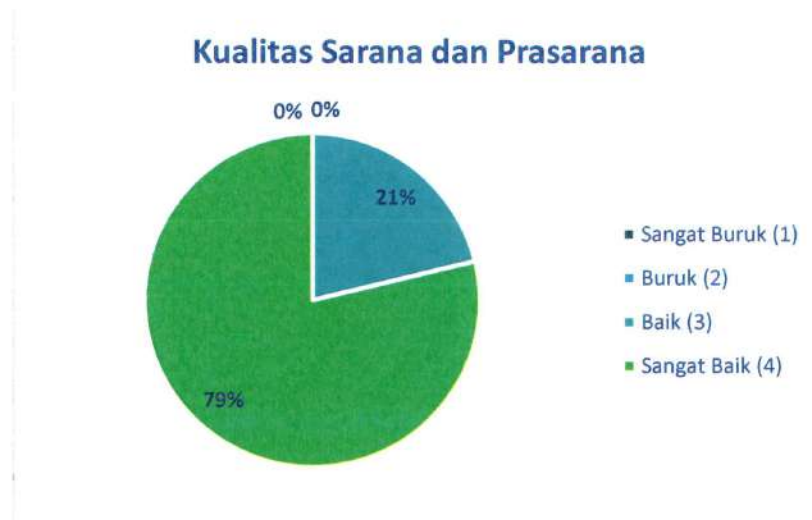
Hasil survei menunjukkan bahwa perilaku petugas pelayanan dianggap sudah **sangat sopan dan ramah** ketika memberikan layanan. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,85. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 68 orang (85%) memilih perilaku petugas layanan itu sangat sopan dan ramah, dan sejumlah 12 orang (15%) memilih perilaku petugas layanan sudah sopan dan ramah ketika menjalankan tugasnya.



Gambar 4.11. Diagram Lingkaran Perilaku Petugas

h. Kualitas Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana mengacu pada segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Hasil survei menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada layanan informasi publik **sangat baik**. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,79. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 63 orang (79%) memilih kualitas sarana dan prasarana untuk pelayanan sudah sangat baik, dan sejumlah 17 orang (21%) memilih kualitas sarana dan prasarana sudah baik.



Gambar 4.12. Diagram Lingkaran Kualitas Sarana dan Prasarana

i. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan maupun pemberian saran dan masukan dari pengguna layanan, termasuk mengenai proses tindak lanjutnya. Hasil survei menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan pada layanan informasi publik sudah **sangat baik**. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,84. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 67 orang (84%) memilih penangan pengaduan serta kritik dan saran sudah dikelola dengan baik,

sementara sejumlah 13 orang (16%) memilih penanganannya sudah berfungsi namun masih kurang maksimal.



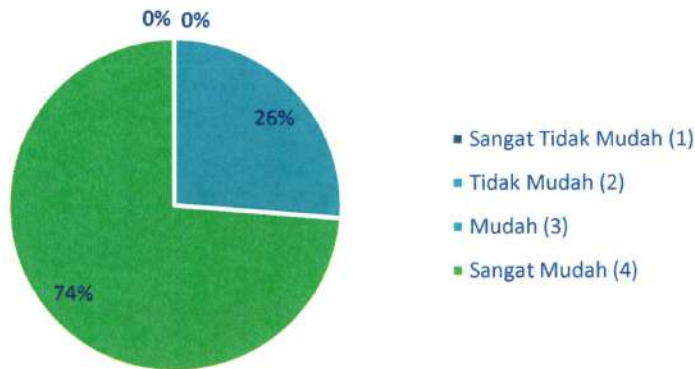
Gambar 4.13. Diagram Lingkaran Penanganan Pengaduan

j. Kemudahan Akses

Kemudahan akses mengacu pada akses dari seluruh rangkaian pelayanan yang diperlukan dengan mudah. Hasil survei menunjukkan bahwa akses kepada layanan informasi publik adalah **sangat mudah**. Terlihat dalam tabel 4.1 bahwa kinerja pelayanan pada unsur ini adalah A (Sangat Baik) dengan nilai rata-rata 3,74. Jika dilihat pada gambar di bawah ini bahwa dari 80 responden, sebanyak 59 orang (74%) memilih akses terhadap pelayanan sangat mudah, dan sejumlah 21 orang (26%) memilih akses tersebut mudah.

KEMENTERIAN KOORDINATOR
BIDANG PEREKONOMIAN
REPUBLIK INDONESIA

Kemudahan Akses



Gambar 4.14. Diagram Lingkaran Kemudahan Akses

B. Pembahasan

Kuesioner *online* telah disebarkan kepada para pengguna layanan dan sampai pada akhir periode pengisian kuesioner terkumpul sebanyak 80 responden, kemudian setelah diverifikasi terlihat bahwa seluruh kuesioner tersebut terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil survei kuantitatif menggunakan skala *likert* terhadap masyarakat yang menjadi pengguna layanan.

Indeks kepuasan masyarakat memiliki skala antara 1 yang artinya sangat tidak puas sampai dengan 4 yang artinya sangat puas. Indeks tersebut mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada sektor publik (khusus instansi Pemerintah) yang dalam hal ini adalah pelayanan informasi publik yang diselenggarakan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) Kemenko Perekonomian RI.

Dikarenakan jumlah unsur yang dinilai ada 10 unsur, maka nilai pembagiannya adalah $1/10 = 0,1$. Berikut ini nilai rata-rata (NRR) tertimbang per unsur layanan berdasarkan hasil perhitungan yang telah dikalikan 0,1 tersebut.

No.	Unsur	Nilai Rata-Rata (NRR)	Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR*0,1)	
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,79	0,38	
2.	Kemudahan Prosedur	3,80	0,38	
3.	Kecepatan Waktu	3,75	0,38	
4.	Kewajaran Biaya/Tarif	3,79	0,38	
5.	Kesesuaian Produk	3,73	0,37	
6.	Kompetensi Petugas	3,83	0,38	
7.	Perilaku Petugas	3,85	0,38	
8.	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,79	0,38	
9.	Penanganan Pengaduan	3,84	0,38	
10.	Kemudahan Akses	3,74	0,37	
Total NRR Tertimbang				3,79
IKM Pelayanan (Total NRR Pelayanan*25)				94,72

Tabel 4.2. Perhitungan IKM Pelayanan

Merujuk pada tabel 3.2 bahwa dengan nilai interval (NRR Tertimbang) yaitu 3,79 dan nilai konversi (Indeks Kepuasan Masyarakat/IKM Pelayanan) yakni 94,72, mutu pelayanan dari Layanan Informasi Publik dapat diberikan nilai A sehingga kinerja pelayanannya juga termasuk **Sangat Baik** (untuk rekap penghitungan lebih lengkap disampaikan pada Lampiran II).

Apabila kita lihat dari tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa 10 unsur layanan pada unit Layanan Informasi Publik mendapatkan nilai rata-rata antara 3,73 hingga 3,85 atau masuk dalam kategori **Sangat Baik**.

Untuk unsur Kecepatan Waktu, Kemudahan Akses, dan Kesesuaian Produk masih mempunyai nilai yang lebih rendah daripada unsur lainnya, sehingga masih diperlukan peningkatan kembali untuk mencapai nilai yang lebih baik. Guna mewujudkan nilai yang lebih baik tersebut diperlukan implementasi rencana tindak lanjut yang kami sampaikan pada tabel di bawah ini.

No.	Prioritas Unsur	Rencana Kegiatan	Waktu
1.	U3 (Kecepatan Waktu)	1. Meningkatkan koordinasi dengan unit kerja lain di internal Kemenko Perekonomian agar dapat memperoleh data atau informasi yang diminta pengguna layanan lebih cepat lagi. 2. Petugas pelayanan informasi harus lebih memahami lagi tentang tugas dan fungsi masing-masing kedeputian dan biro sesuai struktur organisasi terbaru. Hal ini diharapkan akan mempercepat proses permintaan informasi di internal Kemenko Perekonomian.	3-6 bulan sejak hasil SKM dipublikasikan.
2.	U10 (Kemudahan Akses)	1. Lebih mensosialisasikan lagi keberadaan situs ppid.ekon.go.id, serta email humas@ekon.go.id dan ppid@ekon.go.id kepada publik yang merupakan calon pengguna layanan. 2. Meningkatkan kualitas situs ppid.ekon.go.id sehingga akan semakin mempermudah akses bagi pengguna layanan.	3-12 bulan sejak hasil SKM dipublikasikan.
3.	U5 (Kesesuaian Produk)	1. Lebih mensosialisasikan lagi bahwa produk di PPID Kemenko Perekonomian bukanlah berbentuk barang/benda, melainkan jasa yang menyediakan data dan informasi terkait kebijakan dan program perekonomian nasional yang dapat bermanfaat bagi publik. 2. Memberikan pengetahuan yang lebih lagi kepada para petugas layanan agar lebih memahami produk yang diberikan kepada pengguna layanan.	3-6 bulan sejak hasil SKM dipublikasikan.

Tabel 4.3. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM Periode Juli 2024-Juli 2025

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik yang dilakukan PPID Kemenko Perekonomian RI dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

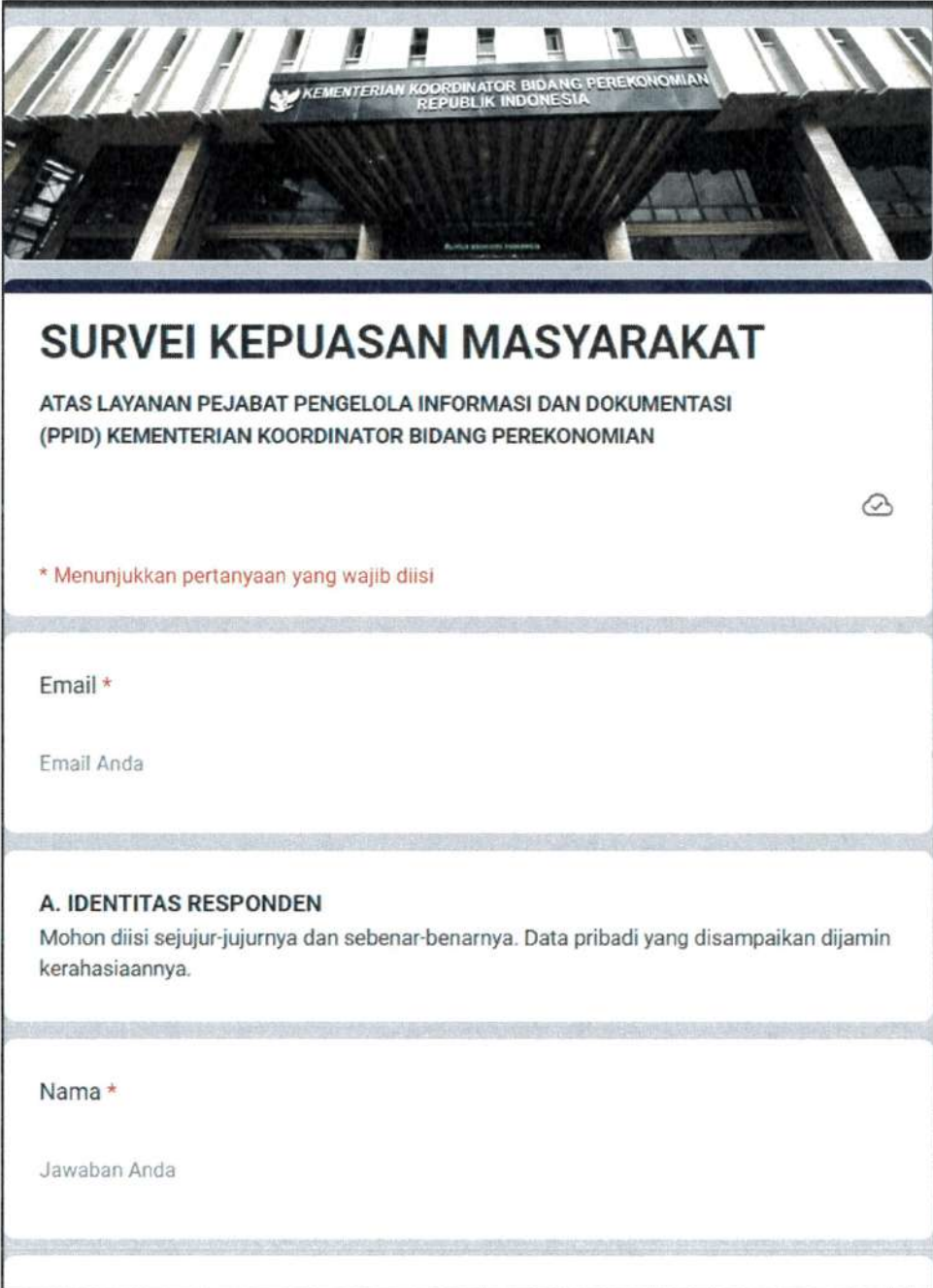
1. Jumlah responden dalam survei kepuasan ini adalah 80 orang dari berbagai kalangan di masyarakat yang pernah menerima pelayanan informasi publik dari PPID Kemenko Perekonomian RI, baik secara langsung maupun terhubung melalui media komunikasi daring. Mayoritas responden adalah mahasiswa yang melakukan kunjungan studi di Kemenko Perekonomian.
2. Masing-masing kinerja unsur layanan memperoleh nilai indeks kepuasan yang berada dalam kisaran terendah 3,73 dan tertinggi 3,85. Semua unsur layanan sudah masuk dalam kategori A atau Sangat Baik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Layanan Informasi Publik yang dijalankan oleh PPID Kemenko Perekonomian RI adalah 94,72 yang berarti berada pada kategori A atau **Sangat Baik**, dengan nilai interval adalah 3,79. Hal ini dapat diartikan bahwa mayoritas pengguna layanan merasa **Sangat Puas** terhadap pelayanan tersebut, sehingga dapat disimpulkan mutu kinerja pelayanan informasi publik oleh PPID Kemenko Perekonomian RI adalah **Sangat Baik**.

B. Saran

1. Untuk tiga kategori yakni Kecepatan Waktu, Kemudahan Akses, dan Kesesuaian Produk, masih perlu dilakukan tindak lanjut untuk meningkatkan nilainya dalam jangka waktu 3-12 bulan ke depan sejak hasil survei ini dipublikasikan.
2. Semoga Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Informasi Publik Kemenko Perekonomian dapat dilakukan dengan lebih baik dan komprehensif lagi ke depannya.

LAMPIRAN I

Formulir Elektronik (Google Form) SKM Layanan Informasi Publik



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

ATAS LAYANAN PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI
(PPID) KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Email *

Email Anda

A. IDENTITAS RESPONDEN

Mohon diisi sejujur-jujurnya dan sebenar-benarnya. Data pribadi yang disampaikan dijamin kerahasiaannya.

Nama *

Jawaban Anda

Usia *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

Jenis Pekerjaan *

- ☐ Pelajar (SD/SMP/SMA)
- ☐ Mahasiswa
- ☐ PNS
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ Pegawai Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Yang lain:

Instansi *

Jawaban Anda

REPUBLIK INDONESIA

Jawaban Anda

Pendidikan Terakhir *

- ☐ SD Sederajat
- ☐ SMP/SLTP Sederajat
- ☐ SMA/SLTA Sederajat
- ☐ Diploma I/II/III
- ☐ Diploma IV/Sarjana(S1)
- ☐ Magister (S2)
- ☐ Doctoral (S3)

Jenis Layanan yang Diterima *

- ☐ Permohonan Informasi Publik
- ☐ Kunjungan Studi
- ☐ Yang lain:

Berikutnya

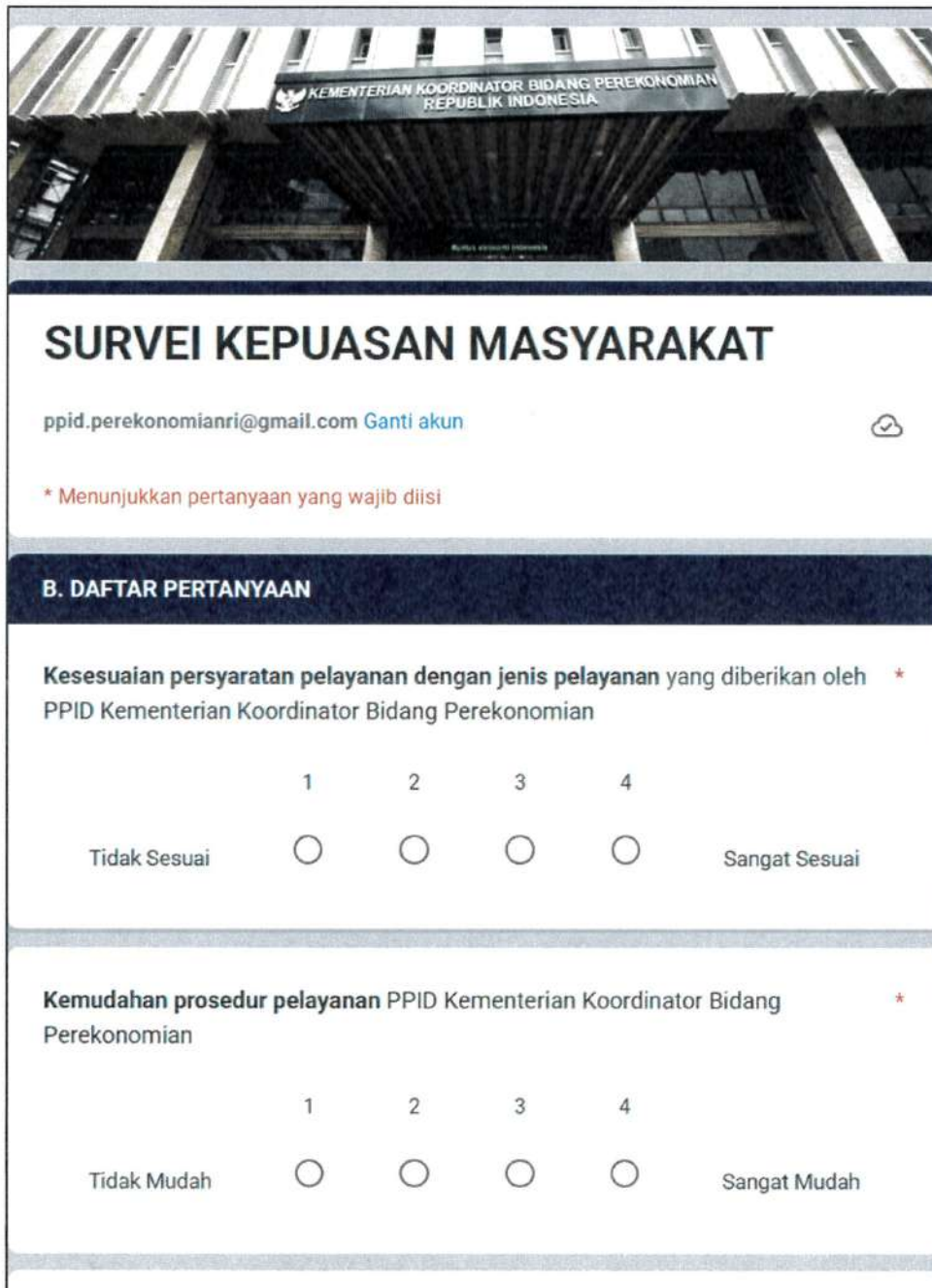
Kosongkan formulir

Jangan pernah mengirimkan sandi melalui Google Formulir.

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google. - [Hubungi pemilik formulir](#) - [Persyaratan Layanan](#) - [Kebijakan Privasi](#)

Google Formulir

REPUBLIK INDONESIA



The image shows a screenshot of a 'Survei Kepuasan Masyarakat' (Public Satisfaction Survey) form. At the top, there is a header image of the 'KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN REPUBLIK INDONESIA' building. Below the header, the title 'SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT' is displayed. A user email 'ppid.perekonomianri@gmail.com' and a 'Ganti akun' link are shown. A note indicates that red asterisks mark mandatory questions. The form contains two sections, both marked with red asterisks. The first section, 'B. DAFTAR PERTANYAAN', asks about the suitability of service requirements with the type of service provided by PPID. It features a 4-point scale from 'Tidak Sesuai' (1) to 'Sangat Sesuai' (4). The second section asks about the ease of the service procedure. It also features a 4-point scale from 'Tidak Mudah' (1) to 'Sangat Mudah' (4). Each scale point is represented by a radio button.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

ppid.perekonomianri@gmail.com [Ganti akun](#)

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

B. DAFTAR PERTANYAAN

Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian *

1 2 3 4

Tidak Sesuai ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sesuai

Kemudahan prosedur pelayanan PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian *

1 2 3 4

Tidak Mudah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Mudah

REPUBLIK INDONESIA

Kecepatan waktu PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dalam memberikan pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	☐	☐	☐	☐	Sangat Cepat

Kewajaran biaya/tarif dalam layanan PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian *

- ☐ Sangat Mahal
- ☐ Cukup Mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis (Tidak Ada Biaya)

Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sangat Sesuai

Kompetensi/kemampuan petugas PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dalam memberikan pelayanan *

1	2	3	4
---	---	---	---

**Kompetensi/kemampuan petugas PPID Kementerian Koordinator Bidang
Perekonomian dalam memberikan pelayanan** *

1 2 3 4
Tidak Kompeten ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Kompeten

**Perilaku petugas PPID Kementerian Koordinator Bidang Perekonomian dalam
memberikan pelayanan** *

1 2 3 4
Tidak Sopan dan Ramah ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Sopan dan Ramah

**Kualitas sarana dan prasarana pada layanan PPID Kementerian Koordinator
Bidang Perekonomian** *

1 2 3 4
Sangat Buruk ☐ ☐ ☐ ☐ Sangat Baik

**Penanganan pengaduan pengguna layanan PPID Kementerian Koordinator
Bidang Perekonomian** *

- ☐ Tidak ada
☐ Ada tetapi tidak berfungsi
☐ Berfungsi kurang maksimal

REPUBLIK INDONESIA

**Penanganan pengaduan pengguna layanan PPID Kementerian Koordinator
Bidang Perekonomian** *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

**Kemudahan akses terhadap informasi publik Kementerian Koordinator Bidang
Perekonomian** *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Sangat Mudah

**Tingkat kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh PPID Kementerian
Koordinator Bidang Perekonomian** *

	1	2	3	4	
Sangat Tidak Puas	☐	☐	☐	☐	Sangat Puas

Kritik dan saran Saudara atas pelayanan yang diberikan oleh PPID Kementerian
Koordinator Bidang Perekonomian *

Jawaban Anda

REPUBLIK INDONESIA

LAMPIRAN II

Rekap Penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No. Responden	Nilai Unsur Pelayanan											
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4		
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
9	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3		
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
15	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3		
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
19	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
21	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3		
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
24	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3		

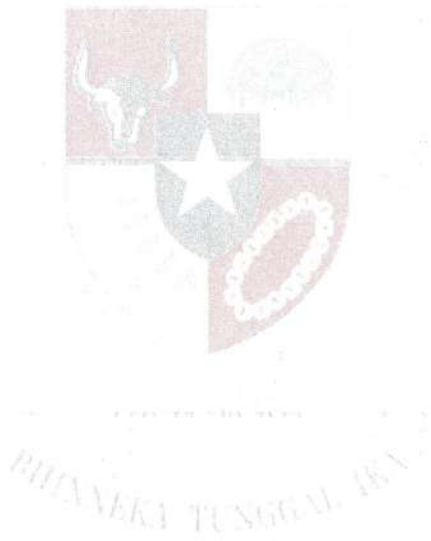
LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN RI
PERIODE JULI 2024 – JULI 2025

25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
30	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4		
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
32	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4		
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
34	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3		
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
39	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3		
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
42	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3		
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3		
46	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
48	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3		
49	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3		
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
51	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4		
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

LAPORAN SURVEI KEPUASAN LAYANAN INFORMASI PUBLIK
PPID KEMENTERIAN KOORDINATOR BIDANG PEREKONOMIAN RI
PERIODE JULI 2024 – JULI 2025

54	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
55	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4		
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3		
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
62	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4		
63	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3		
64	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4		
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		
66	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3		
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
74	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4		
75	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3		
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
77	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3		
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
80	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4		
Jumlah Per Unsur	303	304	300	303	298	306	308	303	307	299		

NRR Per Unsur	3,79	3,80	3,75	3,79	3,73	3,83	3,85	3,79	3,84	3,74		
NRR Tertimbang Per Unsur	0,38	0,38	0,38	0,38	0,37	0,38	0,39	0,38	0,38	0,37	3,79	Baik (B)
IKM Pelayanan											94,72	



KEMENTERIAN KOORDINATOR
 BIDANG PEREKONOMIAN
 REPUBLIK INDONESIA