



KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan

# LAPORAN SURVEI

## Kepuasan Layanan Informasi Publik

Triwulan 1/2026



[ppid.kemendag.go.id](http://ppid.kemendag.go.id)



@ppidkemendag



PPID Kemendag

# KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan karena kami dapat menyelesaikan Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perdagangan.

Laporan ini merupakan gambaran persepsi masyarakat dan dapat menjadi referensi perbaikan kinerja Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perdagangan. Pelayanan informasi publik dilaksanakan dengan mengoptimalkan saluran daring.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam penyusunan dan penyelesaian laporan kegiatan, semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua

**N. M. Kusuma Dewi**

Kepala Biro Hubungan Masyarakat Selaku  
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Kementerian Perdagangan

# RINGKASAN EKSEKUTIF

Tingkat kepuasan masyarakat merupakan indikator kunci dalam menilai keberhasilan pelayanan informasi publik. Kepuasan tersebut mencerminkan sejauh mana layanan informasi telah diselenggarakan secara transparan, cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan informasi publik yang mudah diakses, memiliki prosedur yang jelas, serta didukung oleh sikap profesional dan kompeten dari petugas layanan akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Terdapat keterkaitan langsung antara kualitas pelayanan informasi publik dengan tingkat kepuasan masyarakat. Semakin baik kualitas layanan—baik dari aspek ketepatan waktu, kejelasan informasi, maupun efektivitas komunikasi—semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat. Oleh karena itu, hasil pengukuran kepuasan masyarakat menjadi dasar penting bagi PPID untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan guna meningkatkan mutu layanan serta memperkuat akuntabilitas dan keterbukaan informasi publik.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas layanan Informasi Publik, Biro Humas Kementerian Perdagangan melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Untuk Survei IKM Triwulan ke-1, penyebaran kuesioner disampaikan secara daring mulai 1 Januari - 31 Maret 2026. Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik melalui Hero Kontak Kami, e-mail [contact.us@kemendag.go.id](mailto:contact.us@kemendag.go.id), Aplikasi PPID Kemendag dan media sosial @PPIDKemendag sejumlah 72 responden.

# RINGKASAN EKSEKUTIF

Pelaksanaan survei IKM merupakan wujud kepatuhan Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan demikian survei dilaksanakan menggunakan berbagai indikator yang telah ditentukan pada PermenPANRB tersebut.

Survei IKM Triwulan 1 Tahun 2026 dilakukan secara daring dengan menggunakan metode kuantitatif. Penggunaan survei daring didasari atas efisiensi biaya dan efektivitas pelaksanaan survei yang dapat dilakukan secara luas, menjangkau banyak responden di berbagai wilayah Indonesia dengan waktu singkat dan mampu dilaksanakan dengan sumber daya yang terbatas.

Dengan menggunakan survei daring, pertanyaan dapat diunggah secara daring, kemudian tautan survei disebarkan kepada calon responden. Jawaban dari responden kemudian dianalisis dalam bentuk data dan grafik, serta disusun narasi pada laporan untuk memudahkan pembaca untuk memahami hasil survei.

Hasil Survei IKM Triwulan 1 Tahun 2026 menunjukkan nilai indeks 84,59 Dengan demikian, mutu Layanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan mendapatkan nilai akhir B (Baik).

Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai IKM tertinggi, yaitu pada unsur "Waktu Memperoleh Informasi yang Dibutuhkan" (9,06), "Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan" (8,72), dan "Keadilan Mendapatkan Informasi" (8,54).

Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai IKM terendah, yaitu pada unsur "Kemudahan Persyaratan Informasi Publik" (8,30) "Kemudahan Akses Pelayanan Informasi melalui Saluran yang Tersedia" (8,23), dan "Kemudahan Prosedur Pelayanan" (8,09).

# 84,59

**Indeks Kepuasan  
Masyarakat Layanan  
Informasi Publik  
Triwulan 1 Tahun 2026**

# DAFTAR ISI

02

Kata Pengantar

46

Penutup

03

Ringkasan Eksekutif

49

Lampiran

Kuesioner

06

Pendahuluan

Tabel Kategorisasi Saran & Masukan  
Pengolahan Data Survei

Daftar Responden Survei Triwulan I  
Tahun 2026

11

Pembahasan

Daftar Responden Saran Terbaik  
Survei Triwulan I Tahun 2026

Jenis Informasi/Data Yang  
diharapkan ada di website  
Kementerian Perdagangan

Rekapitulasi Hasil Survei Tahun 2026

# PENDAHULUAN

## Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hal yang tidak terlepas dari peran aparatur sipil negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seringkali pelayanan publik yang dilakukan oleh Kementerian/ Lembaga (K/L) dirasakan masih kurang maksimal oleh masyarakat.

Berbagai kelemahan yang berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah menjadi permasalahan yang harus ditanggapi serius oleh K/L. Fungsi utama pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus dapat dirasakan langsung manfaatnya oleh masyarakat.

Pemerintah perlu berupaya untuk meningkatkan kualitas berbagai pelayanan publik, sehingga masyarakat dapat langsung merasakan kehadiran dan kepedulian pemerintah. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Badan Publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Hal ini dilaksanakan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Selain itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mewajibkan K/L menyelenggarakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik.

Data Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

Survei IKM Triwulan 1 Tahun 2026 menilai pelayanan informasi yang diberikan oleh Biro Humas, yang merupakan salah satu bagian dari pelayanan publik nonperizinan di Kementerian Perdagangan.

Pada tahun 2026, jumlah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan informasi publik dilaksanakan setiap triwulan, yaitu 4 (empat) kali, untuk mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi di Kementerian Perdagangan.

Survei IKM sangat penting dilaksanakan agar Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan informasi publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan.

## Tujuan dan Sasaran

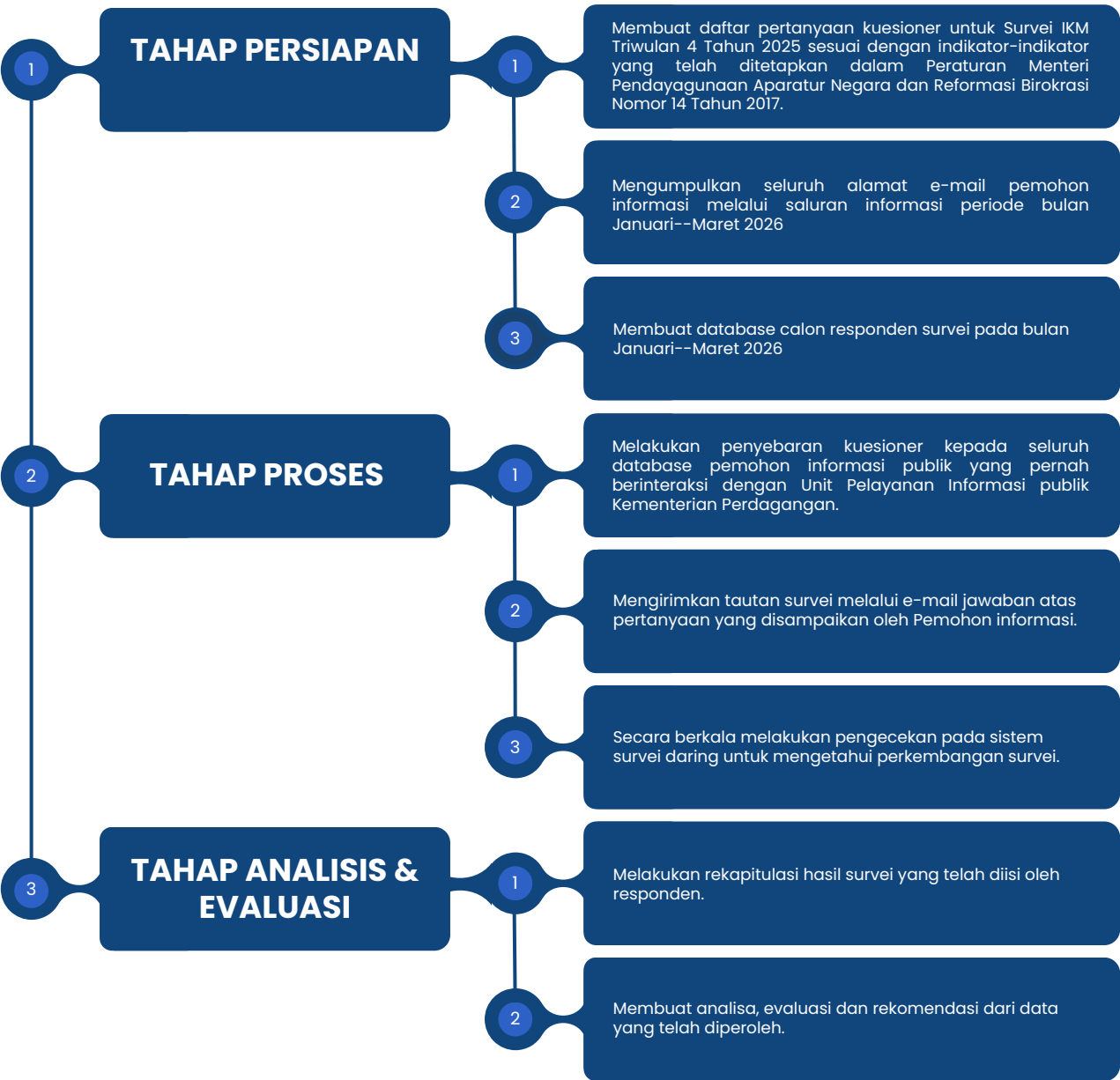
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat memiliki tujuan dan sasaran sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yaitu untuk melaksanakan Survei IKM Terhadap Unit Pelayanan Informasi Publik di Instansi Pemerintah;
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada saat melakukan permohonan informasi di Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan;
3. Mengetahui kinerja Unit Pelayanan Informasi Publik secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
4. Mengetahui kelebihan dan kekurangan dari Unit Pelayanan Informasi Publik Biro Humas Kementerian Perdagangan;
5. Bahan perbandingan dan evaluasi hasil tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil survei sebelumnya.

# Metode Survei

Survei merupakan kegiatan penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok. Dalam Survei IKM ini, kami menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada pemohon informasi publik. Tahapan survei terdiri dari Persiapan, Proses serta Analisis dan Evaluasi.

# Tahapan Survei



## PROFIL LOKASI SURVEI

Unit Pelayanan Informasi Publik berada di bawah Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan yang memberikan layanan informasi kepada masyarakat melalui beberapa saluran informasi, antara lain HERO Kontak Kami, e-mail Contact Us, aplikasi PPID Kemendag Mobile dan media sosial @PPIDKemendag. Berikut ini adalah profil dari Unit Pelayanan Informasi Publik:

### **Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan**

Jalan M.I. Ridwan Rais No. 5  
Jakarta Pusat 10110  
Gedung 1, Lantai 2  
Waktu Pelayanan:  
Senin- Jumat, pukul 09.00 - 15.00 WIB

## VISI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Menjadi pintu gerbang layanan informasi dalam upaya mewujudkan citra dan reputasi positif Kementerian Perdagangan.

## MISI PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

1. Memberikan pelayanan serta menyebarluaskan informasi mengenai kebijakan, program dan kinerja Kementerian Perdagangan;
2. Melaksanakan Keterbukaan Informasi Publik secara baik, benar dan bertanggungjawab, serta menjadi agen perubahan dalam pelayanan informasi publik yang terbuka, transparan dan akuntabel;
3. Melakukan fasilitasi atas pengaduan publik ke unit terkait di lingkungan Kementerian Perdagangan.

# MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

"Profesional, akurat, dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan informasi publik."

## MOTO PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

"Informasi yang cepat, terbuka dan akuntabel."



# PEMBAHASAN

## Prosedur Pelayanan Informasi

Survei IKM Triwulan 1 Tahun 2026 dilakukan secara daring dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi yang diberikan oleh Tim Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan. Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan memberikan kemudahan kepada para pemohon informasi, yaitu dengan menyediakan beberapa saluran informasi.

Pelayanan informasi publik dilaksanakan melalui optimalisasi layanan secara daring. Masyarakat dapat mengajukan permohonan melalui E-mail Contact Us, HERO Kontak Kami, Aplikasi PPID Kemendag dan Media Sosial @PPIDKemendag.

Data identitas masyarakat yang melakukan permohonan informasi melalui saluran tersebut akan tercatat dalam sistem database pemohon informasi publik. Database ini digunakan untuk menyebarkan kuesioner survei melalui e-mail. Responden diminta mengisi informasi mengenai identitas pribadi (pendidikan, pekerjaan, usia, jenis kelamin, domisili, nomor telepon dan alamat e-mail, dan jenis perizinan).

## Saluran Permohonan Informasi Kementerian Perdagangan



E-mail  
contact.us@kemendag.go.id



HERO  
Kontak Kami



Aplikasi  
PPID KEMENDAG



Media Sosial  
@PPIDKemendag



Surat

Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dari pemohon informasi, responden diharapkan dapat memberikan penilaian yang obyektif terhadap 10 unsur kepuasan masyarakat yang disurvei.

## 10 UNSUR PELAYANAN PADA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



1 Kemudahan  
Prosedur  
Pelayanan



2 Kemudahan  
Persyaratan  
Permohonan  
Informasi  
Publik



3 Kesesuaian  
Pelaksanaan  
Waktu  
Pelayanan



4 Kesesuaian  
Jangka Waktu  
Penyelesaian  
Pelayanan



5 Kejelasan  
Informasi yang  
Diberikan  
Petugas  
Pelayanan



6 Kesopanan  
& Keramahan  
Petugas  
Pelayanan



7 Keadilan untuk  
Mendapatkan  
Informasi



8 Kemudahan  
Akses  
Pelayanan  
Informasi  
melalui  
Saluran yang  
Tersedia



9 Kesesuaian  
Maklumat  
Pelayanan  
Informasi



10 Penanganan  
Pengaduan  
pada Unit  
Pelayanan  
Informasi

# DATA SURVEI IDENTITAS RESPONDEN



Pada Survei Kepuasan Pengguna Layanan Informasi Publik Triwulan 1 Tahun 2026 terdapat 72 responden yang mengisi kuesioner dengan lengkap. Jumlah responden wanita sebanyak 43 responden (59,72%) lebih banyak dibandingkan dengan responden pria, yaitu 29 responden (40,28%)

# IDENTITAS RESPONDEN

Q2 72 responses

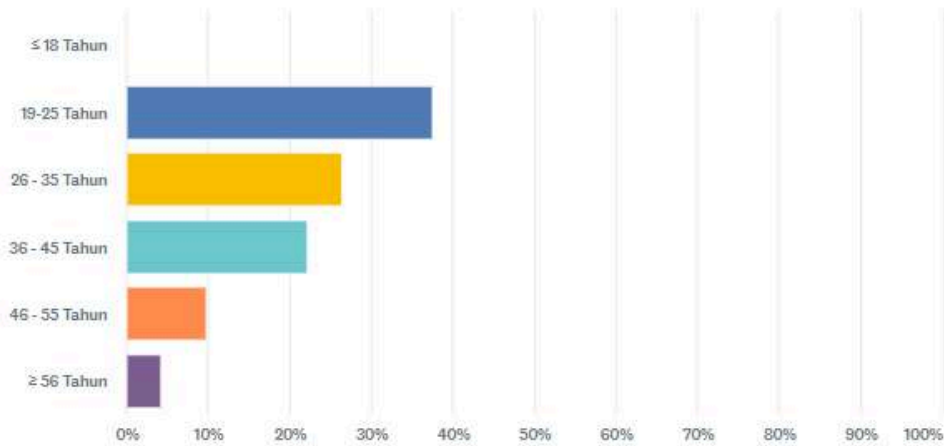


Export ▼



Horizontal bar ▼

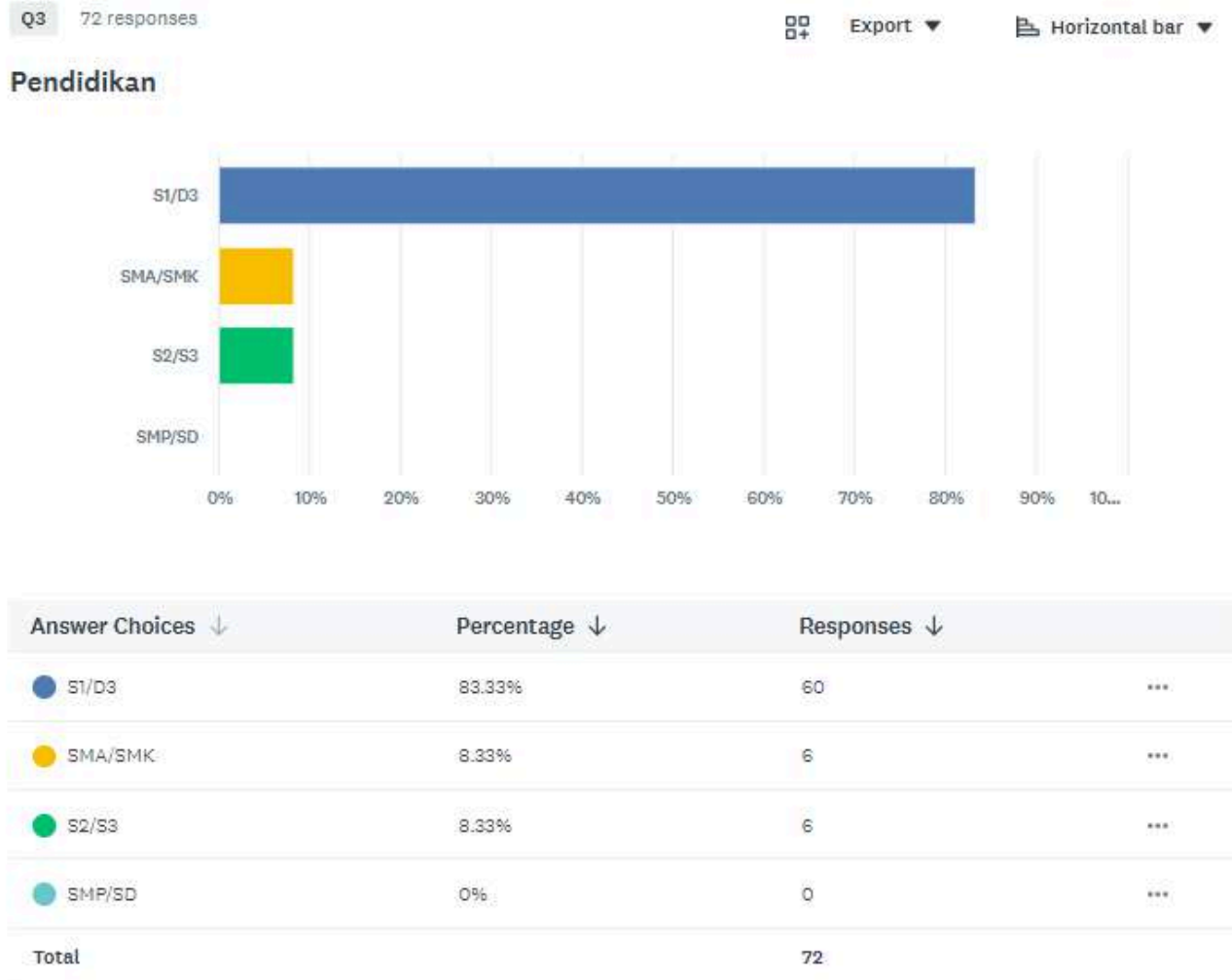
## Usia



Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
● ≤ 18 Tahun	0%	0
● 19-25 Tahun	37.50%	27
● 26-35 Tahun	26.39%	19
● 36-45 Tahun	22.22%	16
● 46-55 Tahun	9.72%	7
● ≥ 56 Tahun	4.17%	3
<b>Total</b>		<b>72</b>

Pada survei ini, responden dengan rentang usia 19-25 tahun merupakan responden terbanyak yang berpartisipasi sebanyak 37,50% (27 orang), usia 26-35 tahun sebanyak 26,39% (19 orang), usia 36-45 tahun sebanyak 22,22% (16 orang), usia 46-55 tahun sebanyak 9,72% (7 orang), dan usia ≥ 56 tahun berjumlah 3 orang.

# IDENTITAS RESPONDEN



Pada survei ini, responden dengan pendidikan S1/D3 merupakan responden terbanyak yang berpartisipasi sebanyak 83,33% (60 orang), pendidikan S2/S3 sebanyak 8,33% (6 orang), SMA/SMK sebanyak 8,33% (6 orang), dan tidak ada responden yang berpendidikan SMP/SD

# IDENTITAS RESPONDEN

Q4 72 responses

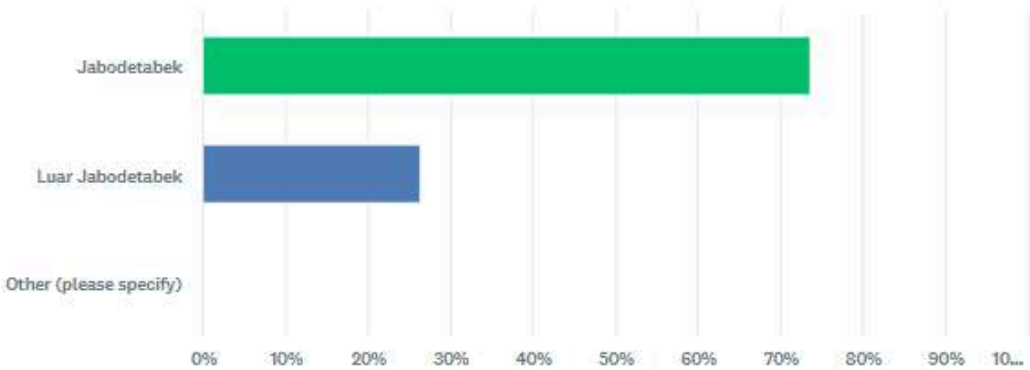


Export



Horizontal bar

## Domisili Saat Ini



Answer Choices	Percentage	Responses
Jabodetabek	73.61%	53
Luar Jabodetabek	26.39%	19
Other (please specify) <a href="#">Show responses</a>	0%	0
<b>Total</b>		<b>72</b>

Demografi responden pada Survei IKM Triwulan I Tahun 2026 sebesar 73,61% (53 orang) yang berdomisili di Jabodetabek dan 26,39% (19 orang) di luar Jabodetabek. Untuk itu, peningkatan kualitas layanan media daring perlu dioptimalkan untuk memberikan kemudahan akses bagi pemohon informasi dari berbagai daerah.

# IDENTITAS RESPONDEN

Q7 72 responses

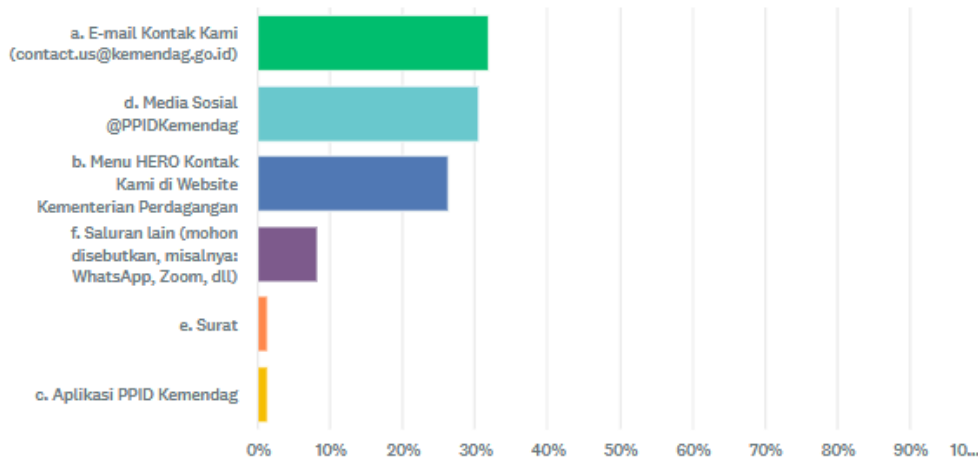


Export



Horizontal bar

Saluran yang digunakan untuk menyampaikan permohonan informasi publik?



Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
<span style="color: green;">●</span> a. E-mail Kontak Kami (contact.us@kemendag.go.id)	31.94%	23
<span style="color: teal;">●</span> d. Media Sosial @PPIDKemendag	30.56%	22
<span style="color: blue;">●</span> b. Menu HERO Kontak Kami di Website Kementerian Perdagangan	26.39%	19
<span style="color: purple;">●</span> f. Saluran lain (mohon disebutkan, misalnya: WhatsApp, Zoom, dll) <a href="#">Show responses</a>	8.33%	6
<span style="color: orange;">●</span> e. Surat	1.39%	1
<span style="color: yellow;">●</span> c. Aplikasi PPID Kemendag	1.39%	1
<b>Total</b>		<b>72</b>

Berdasarkan hasil survei, responden memanfaatkan berbagai saluran informasi dari Kementerian Perdagangan. 31,94% (23 orang) menggunakan email contact.us@kemendag.go.id untuk memperoleh informasi. Sebanyak 30,56% (22 orang) menggunakan Media Sosial Media sosial @PPIDKemendag, Sebanyak 26,39% (19 orang) lainnya memanfaatkan Menu HERO "Kontak Kami" di website resmi Kementerian Perdagangan, sementara 8,33% (6 orang) mengandalkan konsultasi melalui Zoom atau WhatsApp. Sedangkan Aplikasi PPID Kemendag Mobile (1 orang) dan Surat digunakan (1 orang). Berdasarkan preferensi responden, maka dapat disimpulkan bahwa pemohon informasi telah memanfaatkan saluran daring untuk memperoleh informasi.

# IDENTITAS RESPONDEN

Q8 72 responses

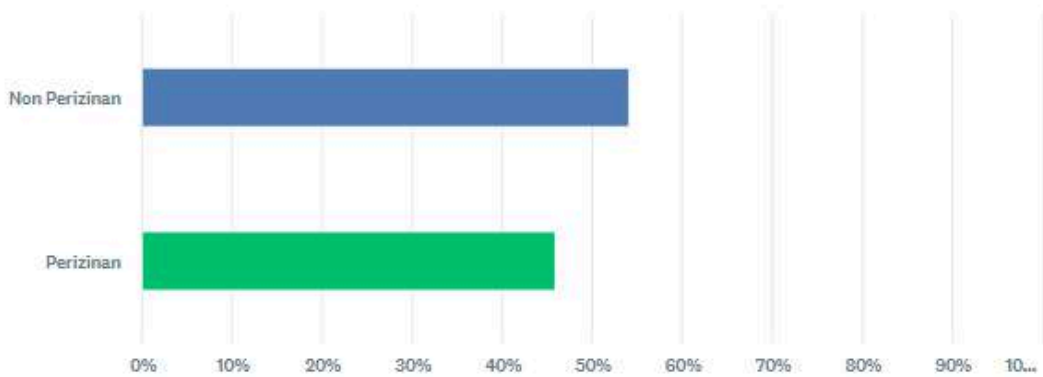


Export ▼



Horizontal bar ▼

## Jenis Permohonan Informasi Yang Diminta



Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
● Non Perizinan	54,17%	39
● Perizinan	45,83%	33
Total		72

Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat disimpulkan bahwa:

Jenis Permohonan

Perizinan: 33 responden (45,83%) menyampaikan permohonan jenis perizinan.

Nonperizinan: 39 responden (54,17%) menyampaikan permohonan jenis nonperizinan, yang berarti lebih dari setengah responden memiliki kebutuhan yang tidak terkait dengan perizinan.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (54,17%) memiliki kebutuhan yang tidak terkait dengan perizinan. Ini dapat membantu dalam memahami kebutuhan dan prioritas responden.

## UNSUR 1: KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN

Q9 72 responses

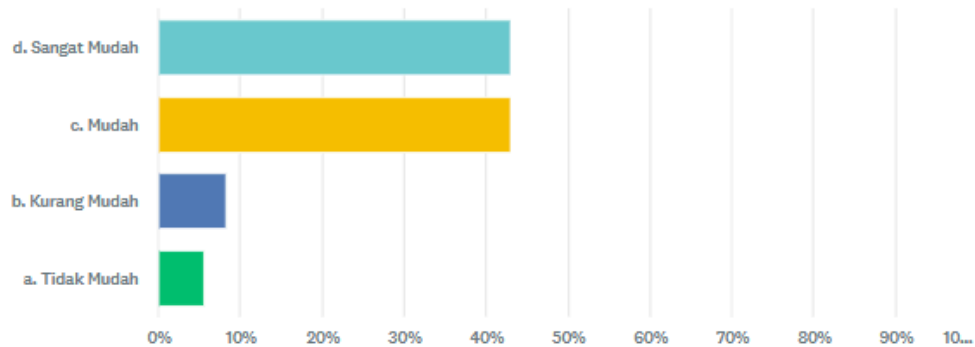


Export ▼



Horizontal bar ▼

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan informasi publik?\*) Keterangan: Prosedur/Alur Pelayanan Informasi dilakukan Pemohon dengan menyampaikan identitas dan jenis informasi yang dibutuhkan melalui saluran informasi yang tersedia (e-mail, media sosial, aplikasi PPID Kemendag).

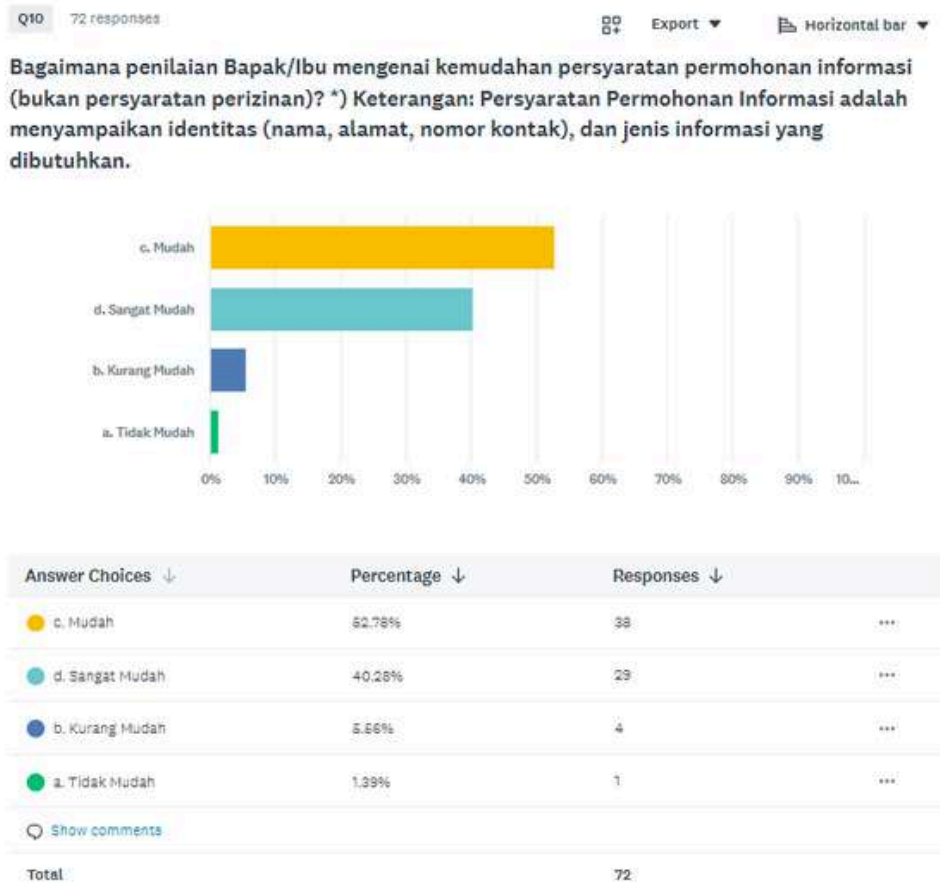


Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
<span style="color: #00A0A0;">●</span> d. Sangat Mudah	43.06%	31
<span style="color: #FFC000;">●</span> c. Mudah	43.06%	31
<span style="color: #000080;">●</span> b. Kurang Mudah	8.33%	6
<span style="color: #008000;">●</span> a. Tidak Mudah	5.56%	4
<a href="#">Show comments</a>		
<b>Total</b>		<b>72</b>

Hasil survei ini menunjukkan bahwa mayoritas responden (94,52%) menilai bahwa prosedur/alur pelayanan informasi publik mudah atau sangat mudah. Ini menunjukkan bahwa prosedur/alur pelayanan informasi publik yang dilakukan oleh Pemohon dengan menyampaikan identitas dan jenis informasi yang dibutuhkan melalui saluran informasi yang tersedia (e-mail, media sosial, aplikasi PPID Kemendag) telah efektif dan mudah digunakan.

Namun, masih ada sebagian kecil responden (8,33%) yang menilai bahwa prosedur/alur pelayanan informasi publik kurang mudah. Ini menunjukkan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan dalam prosedur/alur pelayanan informasi publik.

## UNSUR 2: KEMUDAHAN PERSYARATAN PERMOHONAN PELAYANAN PUBLIK



Penilaian responden terhadap kemudahan persyaratan permohonan informasi menunjukkan hasil yang sangat positif. Mayoritas responden, yaitu sebesar 93,06%, menilai bahwa persyaratan permohonan informasi mudah atau sangat mudah untuk dipenuhi. Ini menunjukkan bahwa proses permohonan informasi yang diterapkan saat ini telah efektif dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat.

Hanya sebagian kecil responden, yaitu sebesar 5,56%, yang menilai bahwa persyaratan permohonan informasi kurang mudah. Ini menunjukkan bahwa masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

Dalam konteks ini, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi proses permohonan informasi untuk memastikan bahwa prosesnya tetap sederhana, efektif, dan efisien. Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi yang mereka butuhkan, dan kualitas layanan informasi publik dapat terus ditingkatkan.

Secara keseluruhan, hasil survei ini menunjukkan bahwa persyaratan permohonan informasi yang diterapkan saat ini telah berhasil memenuhi kebutuhan masyarakat. Namun, perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan terus-menerus untuk memastikan bahwa layanan informasi publik tetap relevan dan efektif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.

## UNSUR 3: KESESUAIAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN

Q11 72 responses

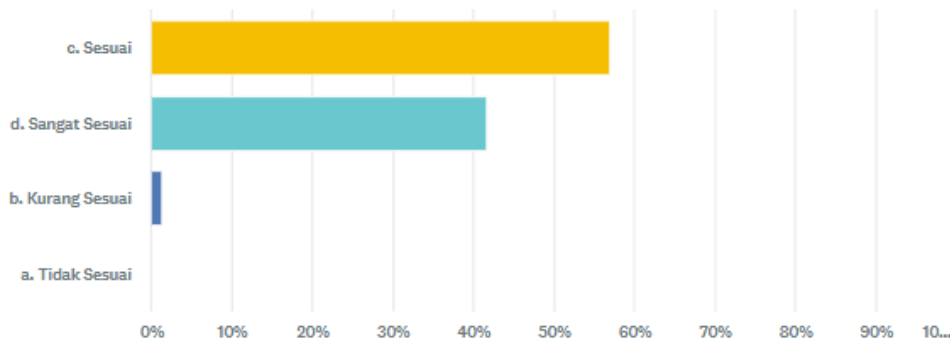


Export ▼



Horizontal bar ▼

Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?\*) Keterangan: Waktu Pelayanan Informasi: Senin s.d. Jumat (hari kerja) Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB. Permohonan Informasi yang masuk di luar jam layanan akan dibalas di hari kerja berikutnya.



Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
<span style="color: yellow;">●</span> c. Sesuai	56.94%	41
<span style="color: teal;">●</span> d. Sangat Sesuai	41.67%	30
<span style="color: blue;">●</span> b. Kurang Sesuai	1.39%	1
<span style="color: green;">●</span> a. Tidak Sesuai	0%	0
<a href="#">Show comments</a>		
<b>Total</b>		<b>72</b>

Penilaian responden terhadap kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan menunjukkan hasil yang positif. Sebagian besar responden, yaitu sebesar 98,61%, menilai bahwa pelaksanaan waktu/jam pelayanan sesuai atau sangat sesuai dengan yang diinformasikan. Ini menunjukkan bahwa informasi tentang waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah akurat dan dapat diandalkan.

Namun, masih ada sebagian kecil responden yang menilai bahwa pelaksanaan waktu/jam pelayanan kurang sesuai atau tidak sesuai. Sebesar 1,39% responden menilai bahwa pelaksanaan waktu/jam pelayanan kurang sesuai.

Dalam konteks ini, penting untuk terus memantau dan mengevaluasi pelaksanaan waktu/jam pelayanan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada masyarakat akurat dan dapat diandalkan.

## UNSUR 4: WAKTU MEMPEROLEH INFORMASI YANG DIBUTUHKAN

Q12 72 responses

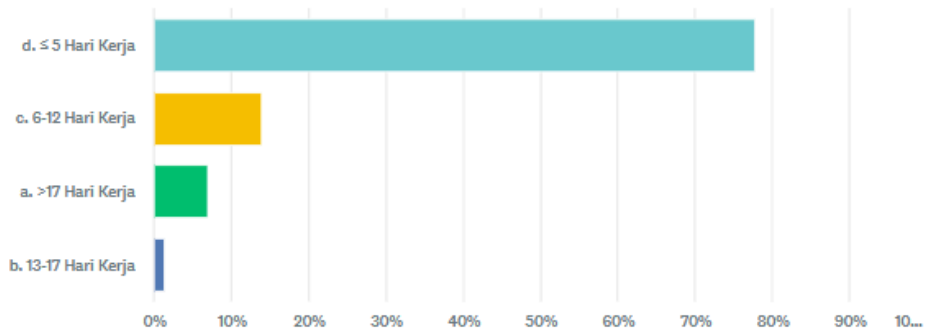


Export ▼



Horizontal bar ▼

Berapa lama waktu untuk mendapatkan jawaban atas permohonan informasi yang disampaikan?



Answer Choices ↓	Percentage ↓	Responses ↓
<span style="color: #00A69F;">●</span> d. ≤ 5 Hari Kerja	77.78%	56
<span style="color: #FFC000;">●</span> c. 6-12 Hari Kerja	13.89%	10
<span style="color: #008000;">●</span> a. >17 Hari Kerja	6.94%	5
<span style="color: #000080;">●</span> b. 13-17 Hari Kerja	1.39%	1
<b>Total</b>		<b>72</b>

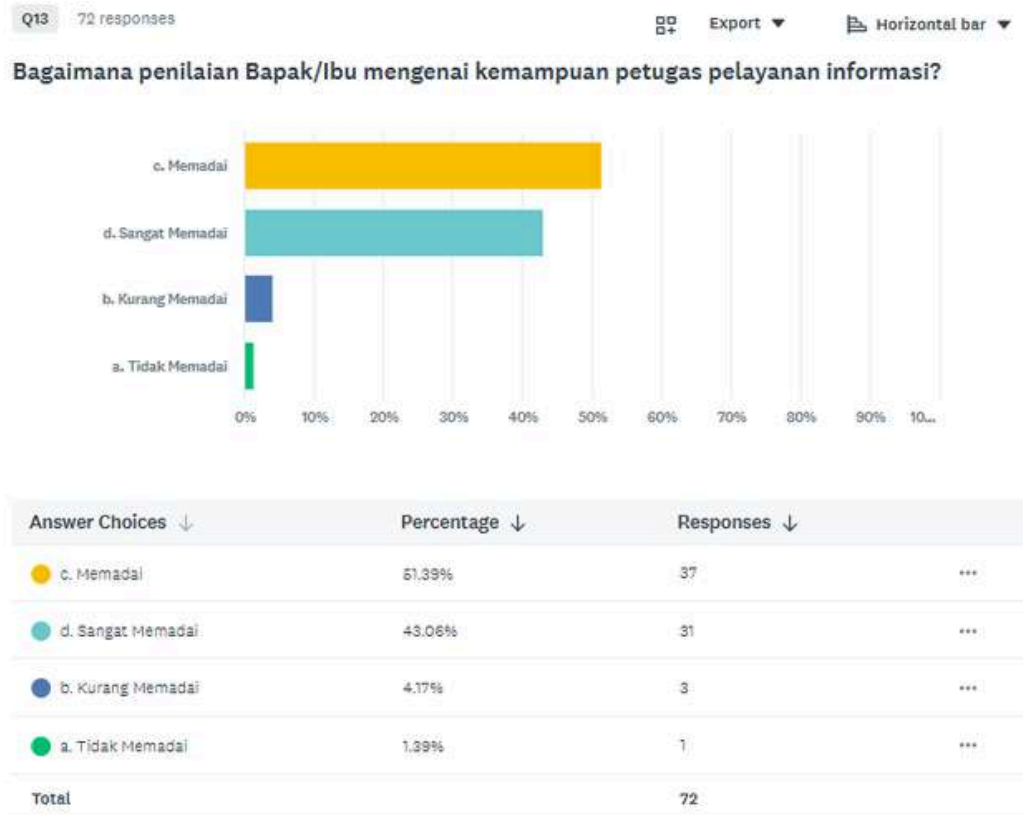
Layanan informasi publik menunjukkan kinerja yang sangat baik dalam menanggapi permohonan informasi. Mayoritas responden, yaitu sebesar 77,78%, menerima jawaban atas permohonan informasi dalam waktu ≤ 5 hari kerja, menunjukkan bahwa layanan informasi publik sangat responsif dan efektif.

Selain itu, sebesar 13,89% responden menerima jawaban dalam waktu 6-12 hari kerja, yang juga menunjukkan kinerja yang baik. Namun, ada beberapa kasus yang memerlukan waktu lebih lama, yaitu sebesar 6,94%.

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik, perlu dilakukan upaya untuk mempercepat waktu respons dan meningkatkan efisiensi proses penanganan permohonan informasi. Beberapa strategi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kompetensi petugas, memperbaiki proses kerja, dan meningkatkan kualitas komunikasi dengan pemohon informasi.

Dengan melakukan perbaikan dan peningkatan layanan, maka kualitas layanan informasi publik dapat ditingkatkan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Layanan informasi publik yang responsif dan efektif dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendukung transparansi dan akuntabilitas pemerintahan.

## UNSUR 5: KEJELASAN INFORMASI YANG DIBERIKAN PETUGAS PELAYANAN



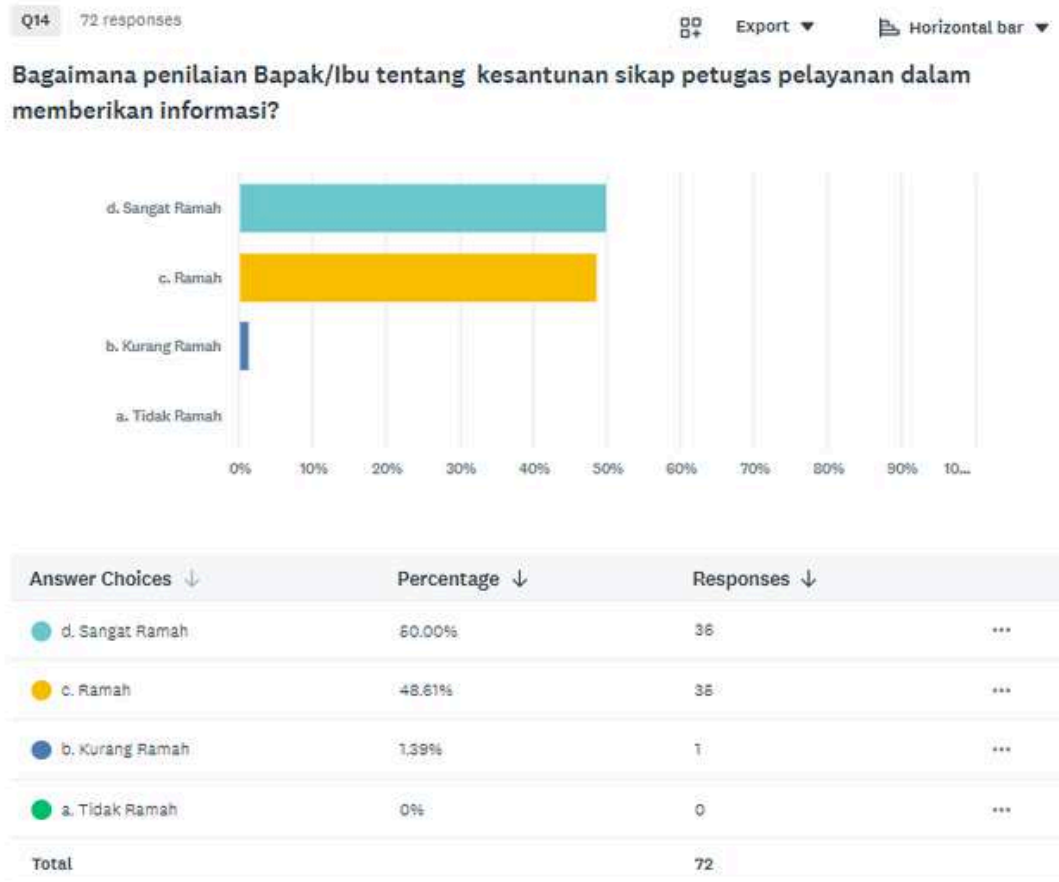
Kemampuan petugas pelayanan informasi dalam memberikan informasi yang jelas dan akurat sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Berdasarkan hasil survei, mayoritas responden menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan informasi memadai atau sangat memadai, dengan persentase sebesar 94,45%.

Hal ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan informasi telah berhasil memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat dengan baik. Namun, masih ada sebagian kecil responden yang menilai bahwa kemampuan petugas pelayanan informasi kurang memadai, yaitu sebesar 4,17%.

Untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan petugas pelayanan informasi melalui pelatihan dan pengembangan kemampuan. Selain itu, perlu juga dilakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa petugas pelayanan informasi memiliki pengetahuan yang cukup tentang informasi yang disediakan dan dapat memberikan informasi yang akurat dan jelas kepada masyarakat.

Dengan demikian, layanan informasi publik dapat menjadi lebih efektif dan efisien dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

## UNSUR 6: KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN



Berdasarkan hasil survei, dapat dilihat bahwa mayoritas responden menilai bahwa sikap petugas pelayanan dalam memberikan informasi ramah atau sangat ramah. Sebesar 50,00% responden menilai bahwa sikap petugas pelayanan sangat ramah, sedangkan 48,61% responden menilai bahwa sikap petugas pelayanan ramah.

Namun ada responden yang menilai bahwa sikap petugas pelayanan kurang ramah sebesar 1,39%. Hasil ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan telah berhasil memberikan pelayanan yang baik dan santun kepada masyarakat.

Dalam analisis ini, dapat disimpulkan bahwa sikap petugas pelayanan yang ramah dan santun telah meningkatkan kualitas layanan informasi publik. Petugas pelayanan yang ramah dan santun dapat membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Dengan demikian, perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap ramah dan santun petugas pelayanan, sehingga layanan informasi publik dapat terus meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## UNSUR 7: KEADILAN UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI



Hasil survei menunjukkan bahwa mayoritas responden percaya bahwa petugas pada unit pelayanan informasi publik bersikap adil dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan. Dengan persentase sebesar 98,61% responden yang menyatakan setuju atau sangat setuju, dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan informasi publik telah berhasil menciptakan lingkungan yang inklusif dan tidak membeda-bedakan.

Sikap adil dan tidak diskriminatif ini sangat penting dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan dan memastikan bahwa semua orang memiliki akses yang sama terhadap informasi yang dibutuhkan.

Dengan demikian, perlu dilakukan upaya untuk mempertahankan dan meningkatkan sikap adil dan tidak diskriminatif dari petugas pelayanan informasi publik, sehingga layanan informasi publik dapat terus meningkat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## UNSUR 8: KEMUDAHAN AKSES PELAYANAN INFORMASI MELALUI SALURAN YANG TERSEDIA

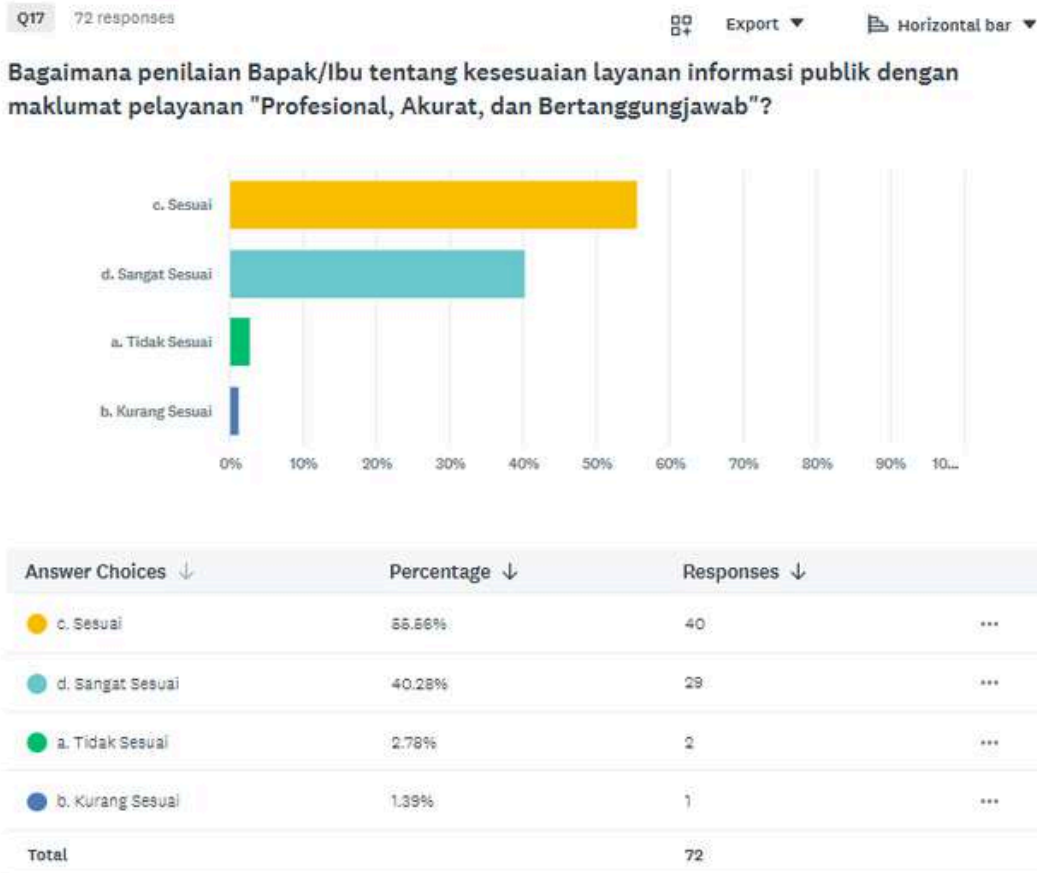


Hasil survei Triwulan 1 Tahun 2026 menunjukkan bahwa Kementerian Perdagangan telah berhasil menyediakan saluran yang efektif dan mudah digunakan untuk masyarakat mengakses informasi. Mayoritas responden, yaitu sebesar 90,28%, menilai bahwa akses pelayanan informasi melalui saluran yang tersedia mudah atau sangat mudah diakses.

Saluran yang tersedia, seperti Kontak Kami, e-mail, media sosial, dan Portal/Aplikasi PPID Kemendag, telah membantu meningkatkan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Namun, perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kemudahan akses informasi dan bagaimana meningkatkan kualitas layanan informasi publik.

Dalam konteks ini, Kementerian Perdagangan dapat melakukan evaluasi dan perbaikan secara berkala untuk memastikan bahwa saluran yang tersedia tetap efektif dan mudah digunakan. Selain itu, Kementerian Perdagangan juga dapat meningkatkan kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menggunakan saluran yang tersedia untuk mengakses informasi.

## UNSUR 9: KESESUAIAN MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI

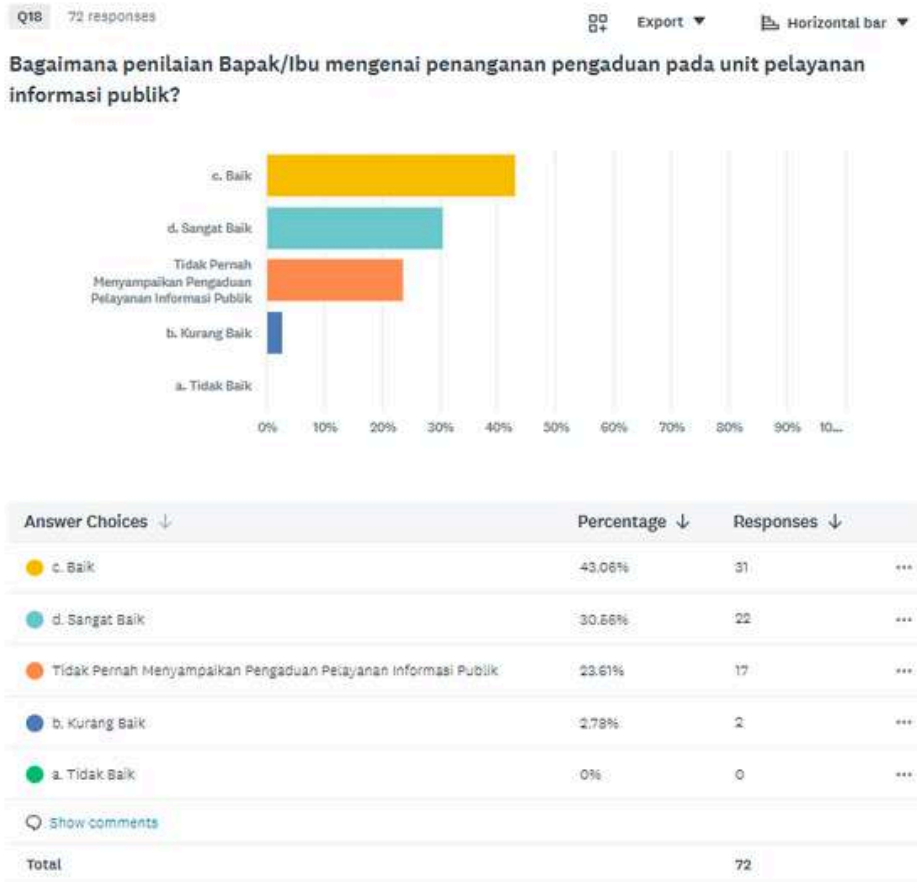


Mayoritas responden, yaitu sebesar 55,56%, menilai bahwa layanan informasi publik sesuai dengan maklumat pelayanan. Sebesar 40,28% responden menilai bahwa layanan informasi publik sesuai dengan maklumat pelayanan. Dan sebesar 2,78% responden yang menilai bahwa layanan informasi publik Tidak sesuai dengan maklumat pelayanan, 1,39%.menilai bahwa layanan informasi publik kurang sesuai dengan maklumat pelayanan.

Dalam analisis ini, dapat disimpulkan bahwa layanan informasi publik di Kementerian Perdagangan telah berhasil memenuhi maklumat pelayanan "Profesional, Akurat, dan Bertanggungjawab" dengan baik. Mayoritas responden menilai bahwa layanan informasi publik sesuai atau sangat sesuai dengan maklumat pelayanan, sehingga menunjukkan bahwa Kementerian Perdagangan telah berkomitmen untuk memberikan layanan informasi publik yang berkualitas.

Namun, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan memastikan bahwa semua responden dapat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Dengan demikian, Kementerian Perdagangan dapat terus meningkatkan kepercayaan masyarakat dan memenuhi kebutuhan informasi publik.

## UNSUR 10: PENANGANAN PENGADUAN PADA UNIT PELAYANAN INFORMASI



Dari responden yang pernah menyampaikan pengaduan, mayoritas menilai bahwa penanganan pengaduan pada unit pelayanan informasi publik baik atau sangat baik, yaitu sebesar 43,06% dan 30,56% secara berturut-turut. Dan sebesar 23,61% responden tidak pernah menyampaikan pengaduan pelayanan informasi publik, sehingga tidak dapat menilai penanganan pengaduan.

Hanya sebesar 2,78% responden yang menilai bahwa penanganan pengaduan kurang baik, dan tidak ada responden yang menilai bahwa penanganan pengaduan tidak baik.

Hasil survei ini menunjukkan bahwa unit pelayanan informasi publik telah berhasil menangani pengaduan dengan baik. Mayoritas responden yang pernah menyampaikan pengaduan menilai bahwa penanganan pengaduan baik atau sangat baik, sehingga menunjukkan bahwa unit pelayanan informasi publik telah responsif dan efektif dalam menangani pengaduan.

Namun, perlu diperhatikan bahwa hampir setengah dari responden tidak pernah menyampaikan pengaduan, sehingga perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan jika memiliki keluhan atau masalah dengan layanan informasi publik. Dengan demikian, unit pelayanan informasi publik dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

# PENGOLAHAN DATA

## Kuesioner

Survei ini menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei. Bagian kedua berisikan identitas responden, antara lain jenis kelamin, usia, pendidikan, dan pekerjaan. Pada bagian kedua, disiapkan pertanyaan terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda dan pertanyaan tidak terstruktur, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran dan kritik.

Untuk bentuk pertanyaan dengan jawaban pilihan berganda bersifat kuantitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3;
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Pengolahan data dilakukan dengan pengukuran Skala Likert, dimana setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Berdasarkan rumus, maka Nilai Penimbang ditetapkan sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{N}{N + 1}$$

Untuk memperoleh nilai survei, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

# PENGOLAHAN DATA

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei, yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pada survei ini, terdapat pertanyaan dengan 10 unsur pelayanan dengan bobot yang berbeda, sebagai berikut:

## Bobot Unsur Pelayanan (total: 1)

U1: Kemudahan Prosedur Pelayanan (bobot 0,1)

U2: Kemudahan Persyaratan Permohonan Informasi Publik (bobot 0,1)

U3: Kesesuaian Pelaksanaan Waktu Pelayanan (bobot 0,1)

U4: Waktu memperoleh informasi yang dibutuhkan (bobot 0,1)

U5: Kejelasan Informasi yang diberikan Petugas Pelayanan (bobot 0,1)

U6: Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan (bobot 0,1)

U7: Keadilan untuk Mendapatkan Informasi (bobot 0,1)

U8: Kemudahan Akses Pelayanan Informasi melalui Saluran yang Tersedia (bobot 0,1)

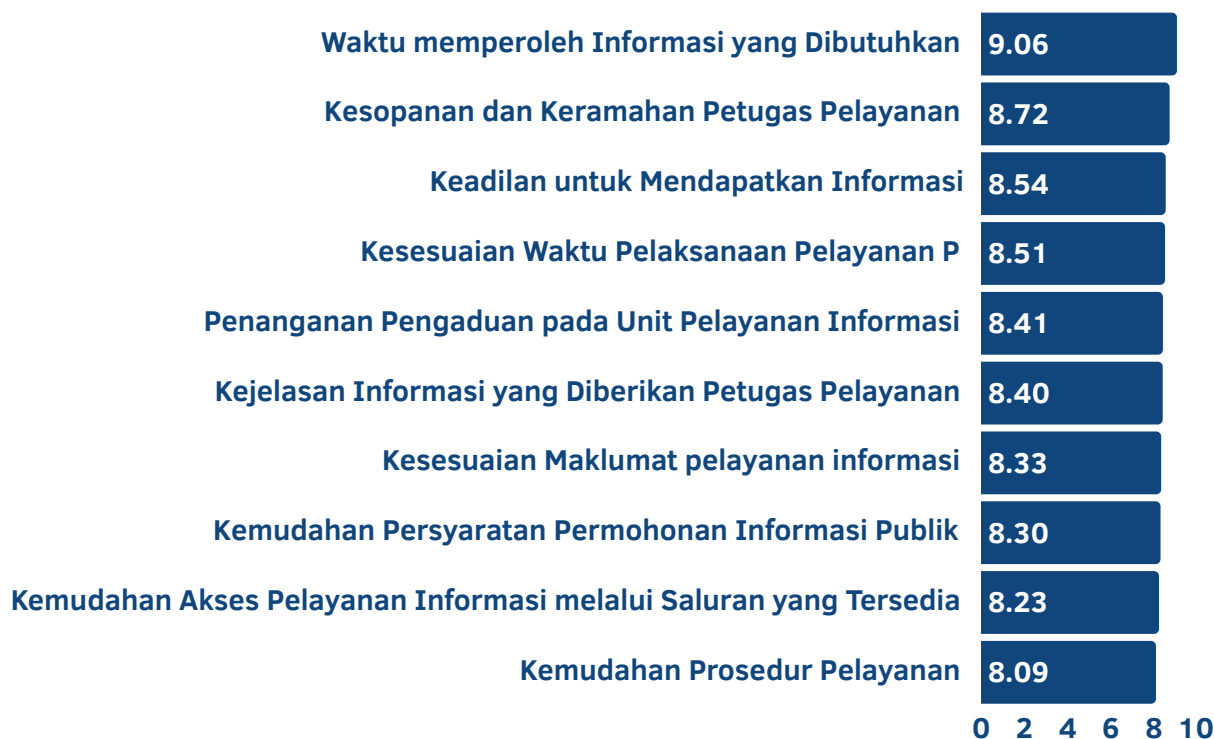
U9: Kesesuaian Maklumat Pelayanan Informasi (bobot 0,1)

U10: Penanganan Pengaduan pada unit Pelayanan Informasi (bobot 0,1)

## NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN 1 TAHUN 2026



Nilai indeks kepuasan per unsur  
\*diurutkan dari nilai tertinggi



# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 1: KEMUDAHAN PROSEDUR PELAYANAN

Nilai Unsur  
Kemudahan Prosedur Pelayanan

8,09

Prosedur layanan adalah serangkaian langkah atau proses yang harus diikuti untuk memberikan layanan kepada masyarakat. Prosedur layanan telah ditetapkan dan distandarisasi untuk memastikan bahwa layanan diberikan dengan konsisten, efektif, dan efisien.

Prosedur layanan informasi di Kementerian Perdagangan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Perdagangan Nomor 52 Tahun 2022 tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi di Lingkungan Kementerian Perdagangan. Hal ini dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kemudahan dalam mengakses informasi publik. Prosedur layanan yang efektif juga dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun kepercayaan terhadap lembaga atau instansi yang menyediakan layanan.

Penilaian unsur kemudahan prosedur pelayanan atas layanan informasi publik di Kementerian Perdagangan dengan nilai 8,09 menunjukkan bahwa masyarakat memiliki persepsi positif terhadap kemudahan akses informasi publik. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, nilai ini dapat dikategorikan sebagai "Baik".

Kementerian Perdagangan telah menunjukkan komitmen untuk menyediakan prosedur pelayanan yang sederhana dan mudah diikuti, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi publik yang dibutuhkan. Namun, masih ada peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperbaiki prosedur yang ada.

Dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat, Kementerian Perdagangan dapat mempertimbangkan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan prosedur pelayanan informasi publik secara berkala. Dengan demikian, Kementerian Perdagangan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan informasi publik yang lebih baik.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 2: KEMUDAHAN PERSYARATAN PERMOHONAN PELAYANAN PUBLIK

Nilai Unsur  
Kemudahan Persyaratan Permohonan  
Pelayanan Publik

8,30

Salah satu unsur yang menjadi fokus penilaian dalam survei adalah unsur Kemudahan Persyaratan Permohonan Pelayanan Publik, yang merupakan bagian penting dalam menjamin keterbukaan dan aksesibilitas informasi kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil survei, nilai indeks untuk unsur ini berada pada angka 8,30 dari skala maksimum 10. Capaian tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai persyaratan permohonan layanan informasi sudah cukup mudah untuk dipenuhi. Meskipun tergolong cukup baik, nilai ini merupakan yang paling rendah kedua dibanding unsur lainnya, sehingga perlu menjadi perhatian untuk ditingkatkan, khususnya dalam hal penyederhanaan dan penyampaian persyaratan yang lebih informatif dan mudah diakses.

Adapun persyaratan permohonan informasi yang saat ini diberlakukan mencakup penyampaian identitas pemohon seperti nama, alamat, dan nomor kontak, serta penjelasan mengenai jenis informasi yang dibutuhkan. Persyaratan ini pada dasarnya bersifat standar dan diperlukan untuk keperluan pencatatan serta tindak lanjut permohonan informasi.

Sebagai tindak lanjut dari hasil tersebut, beberapa rekomendasi pengembangan layanan disampaikan, di antaranya: (1) Penyederhanaan dan standarisasi format permohonan yang lebih ringkas dan mudah diisi. (2) Digitalisasi layanan permohonan informasi, dengan menghadirkan formulir daring yang dilengkapi panduan interaktif, dan (3) Peningkatan sosialisasi terkait persyaratan dan prosedur melalui media yang lebih luas dan inklusif, seperti media sosial, brosur, dan video panduan.

Diharapkan dengan pelaksanaan rekomendasi tersebut, unsur kemudahan persyaratan permohonan informasi publik dapat meningkat pada periode berikutnya, sejalan dengan semangat transparansi, efisiensi, dan pelayanan prima kepada masyarakat.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 3: KESESUAIAN PELAKSANAAN WAKTU PELAYANAN

Nilai Unsur  
Kemudahan Pelaksanaan Waktu  
Pelayanan

8,51

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, unsur Kesesuaian Pelaksanaan Waktu Pelayanan memperoleh nilai 8,51 dari skala 10. Nilai ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat cukup puas dengan waktu pelayanan yang diberikan, namun masih ada beberapa hal yang perlu diperbaiki.

Pelayanan permintaan informasi publik di Kementerian Perdagangan dilaksanakan pada hari kerja (Senin s.d. Jumat) pada pukul 09.00 - 15.00 Wib. Informasi yang diterima di luar waktu operasional akan dibalas pada hari kerja berikutnya.

Pelayanan informasi di Kementerian Perdagangan dilaksanakan dengan mengoptimalkan saluran daring yang dikelola oleh Biro Hubungan Masyarakat, antara lain e-mail [contact.us@kemendag.go.id](mailto:contact.us@kemendag.go.id), HERO Kontak Kami Kementerian Perdagangan, Portal PPID Kementerian Perdagangan yang dapat diakses melalui <https://ppid.kemendag.go.id>, atau surat.

Beberapa responden kemungkinan merasa bahwa waktu penyelesaian pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan yang dijanjikan. Ada kemungkinan keterlambatan dalam proses permohonan informasi, kurangnya kejelasan estimasi waktu, atau belum tersedianya sistem yang memudahkan pemohon untuk memantau progres layanan.

Agar pelayanan bisa lebih tepat waktu dan sesuai harapan masyarakat, beberapa langkah yang bisa dilakukan antara lain: (1) Menyampaikan dengan jelas estimasi waktu pelayanan sejak awal, (2) Menyediakan sistem pelacakan permohonan informasi, (3) Menjaga konsistensi waktu penyelesaian permohonan sesuai standar yang berlaku, dan (4) Mengoptimalkan proses digital agar pelayanan bisa lebih cepat dan efisien.

Dengan perbaikan di aspek waktu pelayanan ini, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat di survei periode berikutnya.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 4: WAKTU MEMPEROLEH INFORMASI YANG DIBUTUHKAN

Nilai Unsur  
Waktu Memperoleh Informasi yang  
Dibutuhkan

9,06

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2026, unsur Waktu Memperoleh Informasi yang Dibutuhkan memperoleh nilai sebesar 9,06 dari skala 10. Nilai ini merupakan yang tertinggi dibandingkan unsur-unsur lainnya, dan mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat yang sangat baik terhadap kecepatan instansi dalam memberikan informasi yang dimohonkan.

Capaian ini menunjukkan bahwa proses pelayanan informasi telah berjalan dengan efisien dan responsif, serta mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal ketepatan waktu. Pemohon informasi merasakan bahwa informasi yang mereka butuhkan dapat diperoleh dalam waktu yang cepat dan sesuai dengan harapan.

Lebih dari itu, hasil ini juga mencerminkan bahwa instansi telah menjalankan kewajiban pelayanan informasi sesuai amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (KIP). Dalam Bab VI Pasal 22 ayat (7) disebutkan bahwa: "Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak diterimanya permintaan, Badan Publik yang bersangkutan wajib menyampaikan pemberitahuan tertulis yang berisi informasi yang diminta atau penolakan disertai alasan."

Dengan tercapainya nilai 9,06, dapat dikatakan bahwa pelayanan informasi sudah sejalan dengan ketentuan hukum tersebut, bahkan dalam banyak kasus kemungkinan besar telah dilakukan dalam waktu yang lebih cepat dari batas maksimal 10 hari kerja. Nilai tinggi ini patut dipertahankan, bahkan ditingkatkan. Untuk menjaga kualitas ini ke depan, beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain: (1) Terus meningkatkan sistem digital yang mendukung permohonan dan distribusi informasi secara cepat, (2) Menyediakan notifikasi otomatis kepada pemohon saat informasi telah tersedia, (3) Menjaga konsistensi kinerja petugas layanan informasi, serta melakukan pelatihan berkala, dan (4) Melakukan pemantauan dan evaluasi internal agar tidak terjadi keterlambatan, khususnya pada masa permintaan tinggi.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 5: KEJELASAN INFORMASI YANG DIBERIKAN PETUGAS PELAYANAN

Nilai Unsur  
Kejelasan Informasi yang Diberikan  
Petugas Pelayanan

8,40

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026, unsur Kejelasan Informasi yang Diberikan oleh Petugas Pelayanan memperoleh nilai 8,40 dari skala 10. Nilai ini menunjukkan bahwa masyarakat relatif puas dengan penjelasan yang diberikan oleh petugas, namun masih terdapat ruang untuk peningkatan, khususnya dalam hal penyampaian informasi yang lebih mudah dipahami dan tepat sasaran.

Petugas pelayanan informasi memiliki peran penting sebagai penghubung antara badan publik dan masyarakat. Mereka tidak hanya menyampaikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut jelas, tidak menimbulkan kebingungan, dan sesuai dengan kebutuhan pemohon. Nilai 8,40 mencerminkan bahwa sebagian masyarakat mungkin masih mengalami kendala, seperti: penjelasan yang terlalu teknis atau kurang rinci, Informasi yang tidak konsisten antar-petugas, dan kurangnya kemampuan komunikasi dalam menjawab pertanyaan dengan bahasa yang sederhana.

Untuk meningkatkan kejelasan informasi yang disampaikan oleh petugas, beberapa langkah berikut dapat dilakukan: (1) Pelatihan Berkala bagi Petugas, salah satunya mengenai keterampilan komunikasi publik, penggunaan bahasa yang sederhana, dan kemampuan menjelaskan informasi teknis dengan cara yang mudah dipahami, (2) Penyusunan FAQ atau Panduan Cepat, (3) Penerapan Standar Layanan agar setiap petugas memberikan penjelasan yang konsisten, baik dari segi isi maupun cara penyampaian, dan (4) Peningkatan Media Penunjang, misalnya media visual, seperti infografik atau brosur singkat, untuk membantu masyarakat memahami informasi penting dengan lebih cepat.

Dengan memperkuat kompetensi komunikasi petugas dan menyederhanakan cara penyampaian informasi, maka kualitas layanan dapat terus ditingkatkan dan kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pada periode selanjutnya.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 6: KESOPANAN DAN KERAMAHAN PETUGAS PELAYANAN

Nilai Unsur  
Kesopanan dan Keramahan Petugas  
Pelayanan

8,72

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2026, unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan memperoleh nilai 8,72 dari skala 10. Nilai ini (8,72) menunjukkan bahwa aspek perilaku petugas pelayanan diapresiasi oleh masyarakat.

Nilai ini mengindikasikan bahwa sebagian besar masyarakat merasa nyaman, dihargai, dan diperlakukan dengan baik selama berinteraksi dengan petugas pelayanan. Kesopanan dan keramahan merupakan elemen penting dalam membentuk pengalaman pelayanan yang positif, sekaligus memperkuat kepercayaan publik terhadap Kementerian Perdagangan.

Beberapa hal yang kemungkinan besar menjadi penyumbang capaian positif ini antara lain: sikap petugas dalam membantu pemohon informasi, dan penggunaan bahasa yang sopan dan ramah dalam komunikasi langsung maupun melalui media daring.

Agar nilai ini dapat dipertahankan atau bahkan ditingkatkan, berikut beberapa saran yang bisa diterapkan: (1) Pemberian Apresiasi kepada Petugas, (2) Pelatihan Soft Skills Berkelanjutan dengan fokus pada etika pelayanan, empati, dan komunikasi efektif, (3) Monitoring dan Umpan Balik Langsung dari Pengguna dengan memberikan ruang bagi masyarakat untuk memberikan testimoni atau penilaian terhadap keramahan petugas agar evaluasi bersifat dua arah, dan (4) Standar Sikap Pelayanan agar menjadi budaya kerja bersama.

Capaian nilai 8,72 pada unsur kesopanan dan keramahan petugas mencerminkan tingginya kepuasan masyarakat terhadap interaksi pelayanan. Hal ini menjadi kekuatan yang perlu terus dijaga dan ditingkatkan, karena perilaku petugas merupakan wajah utama pelayanan publik yang secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepercayaan masyarakat.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 7: KEADILAN UNTUK MENDAPATKAN INFORMASI

Nilai Unsur  
Keadilan untuk Mendapatkan Informasi

8,54

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2026, unsur Keadilan untuk Mendapatkan Informasi memperoleh nilai 8,54 dari skala 10. Nilai ini merupakan unsur tertinggi ketiga, setelah Unsur Waktu Memperoleh Informasi yang Dibutuhkan dan unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan yang menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas terhadap akses yang adil dan setara dalam memperoleh informasi publik, tanpa diskriminasi atau perlakuan berbeda.

Keadilan dalam layanan informasi merupakan prinsip penting yang dijamin dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Informasi publik seharusnya dapat diakses oleh siapa saja, tanpa membedakan latar belakang, status sosial, atau kepentingan pribadi. Nilai 8,54 mencerminkan bahwa badan publik telah cukup berhasil dalam mewujudkan prinsip ini.

Beberapa hal yang mungkin mendorong capaian nilai ini antara lain:

- Prosedur pelayanan yang terbuka dan tidak memihak
- Standar pelayanan yang berlaku sama untuk semua pemohon
- Tersedianya informasi tanpa perlu hubungan khusus dengan petugas atau instansi

Walaupun nilai ini sudah baik, masih terdapat ruang perbaikan agar prinsip keadilan ini benar-benar dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat. Beberapa hal yang dapat ditingkatkan:

- 1.Peningkatan Aksesibilitas. Pastikan pelayanan informasi dapat diakses oleh seluruh kalangan, termasuk kelompok rentan seperti penyandang disabilitas, masyarakat di daerah terpencil, dan kelompok berpendidikan rendah.
- 2.Sosialisasi dan Edukasi. Lakukan penyebaran informasi bahwa setiap warga negara memiliki hak yang sama dalam mengakses informasi publik, agar tidak terjadi anggapan bahwa hanya pihak tertentu yang bisa mendapatkan informasi.
- 3.Monitoring Perlakuan Setara oleh Petugas. Pantau dan evaluasi secara berkala untuk memastikan petugas memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan pemohon.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 8: KEMUDAHAN AKSES PELAYANAN INFORMASI MELALUI SALURAN YANG TERSEDIA

Nilai Unsur  
Kemudahan Akses Pelayanan Informasi  
melalui Saluran yang Tersedia

8,23

Unsur Kemudahan Akses Pelayanan Informasi melalui Saluran yang Tersedia memperoleh nilai 8,23 pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa cukup terbantu dalam mengakses layanan informasi melalui saluran yang disediakan, baik secara langsung maupun melalui media daring.

Meskipun termasuk unsur yang mendapat nilai tinggi, masih terdapat ruang untuk meningkatkan kemudahan akses, beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain:

- Meningkatkan kualitas dan keandalan saluran digital, seperti website atau aplikasi layanan informasi.
- Menambahkan alternatif saluran, seperti chatbot, hotline, atau layanan pesan instan untuk menjangkau masyarakat yang lebih luas.
- Menambahkan fitur yang memungkinkan terjadinya komunikasi dua arah (interaktif) antara petugas dan pemohon informasi.
- Melakukan sosialisasi lebih luas agar masyarakat mengetahui berbagai saluran yang dapat digunakan.
- Memastikan akses yang ramah bagi semua kalangan, termasuk penyandang disabilitas dan masyarakat di wilayah dengan keterbatasan internet.

Nilai 8,23 menandakan bahwa kemudahan akses pelayanan informasi sudah baik, namun masih bisa ditingkatkan. Perbaikan pada sisi teknologi, komunikasi, dan aksesibilitas akan sangat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat ke depannya.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 9: KESESUAIAN MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI

Nilai Unsur  
Kesesuaian Maklumat Pelayanan  
Informasi

8,33

Pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2026, unsur Kesesuaian Maklumat Pelayanan Informasi memperoleh nilai 8,33, yang merupakan nilai terendah di antara seluruh unsur yang diukur. Nilai ini menunjukkan bahwa sebagian masyarakat merasa bahwa pelaksanaan pelayanan informasi publik belum sepenuhnya mencerminkan maklumat pelayanan yang telah ditetapkan oleh instansi.

Maklumat pelayanan instansi menyatakan komitmen untuk memberikan layanan informasi yang Profesional, Akurat, dan Bertanggung Jawab. Nilai ini mengindikasikan adanya persepsi publik bahwa layanan yang diberikan belum sepenuhnya memenuhi standar yang telah dijanjikan, baik dari sisi kejelasan informasi, ketepatan prosedur, ataupun konsistensi sikap petugas.

Beberapa faktor yang dapat memengaruhi penilaian ini antara lain: kurangnya pemahaman petugas terhadap isi maklumat pelayanan dan penerapannya secara nyata, ketidaksesuaian antara harapan masyarakat yang tinggi terhadap standar pelayanan dan pengalaman layanan yang diterima, dan maklumat pelayanan belum tersosialisasikan secara baik, sehingga masyarakat tidak memiliki acuan untuk menilai kesesuaiannya.

Agar pelaksanaan pelayanan semakin selaras dengan maklumat yang telah ditetapkan, langkah-langkah berikut dapat dilakukan:

- 1.Sosialisasi Ulang Maklumat Pelayanan. Pastikan maklumat pelayanan dipublikasikan secara jelas dan mudah diakses oleh masyarakat, baik secara daring maupun luring.
- 2.Internalisasi Nilai-nilai Pelayanan kepada Petugas. Lakukan pelatihan internal secara rutin agar seluruh petugas memahami dan menerapkan prinsip profesionalisme, akurasi, dan tanggung jawab dalam setiap proses pelayanan informasi.
- 3.Peningkatan Kualitas Layanan Berbasis Umpan Balik. Gunakan hasil survei ini sebagai acuan konkret untuk mengidentifikasi area yang belum sesuai maklumat, dan susun rencana aksi perbaikan.

# ANALISIS HASIL SURVEI

## UNSUR 10: PENANGANAN PENGADUAN PADA UNIT PELAYANAN INFORMASI

Nilai Unsur  
Penanganan Pengaduan pada Unit  
Pelayanan Informasi

8,41

Unsur Penanganan Pengaduan pada Unit Pelayanan Informasi memperoleh nilai 8,41 pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan 1 Tahun 2026. Nilai ini merupakan nilai tertinggi kelima dari seluruh unsur yang diukur, dan mencerminkan bahwa masyarakat merasa cukup puas dengan mekanisme dan respons atas pengaduan yang mereka sampaikan.

Nilai ini menandakan bahwa prosedur penanganan pengaduan sudah berjalan cukup baik, baik dari segi ketersediaan saluran, kecepatan tanggapan, maupun solusi yang diberikan oleh petugas. Hal ini penting untuk menjaga kepercayaan publik dan menunjukkan bahwa instansi terbuka terhadap kritik serta berkomitmen terhadap perbaikan layanan.

Beberapa faktor yang kemungkinan mendukung capaian baik ini meliputi:

- Tersedianya saluran pengaduan yang mudah dijangkau, seperti kotak saran, e-mail, formulir daring, atau layanan langsung.
- Respons cepat dan tepat waktu terhadap pengaduan yang masuk.
- Sikap petugas yang responsif dan solutif dalam menangani keluhan masyarakat.

Meskipun nilainya sudah cukup tinggi, layanan penanganan pengaduan tetap perlu terus diperkuat agar ke depannya dapat memberikan kepuasan yang lebih luas. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain:

1. Meningkatkan transparansi proses pengaduan, misalnya dengan memberikan nomor tiket atau status progres kepada pengadu.
2. Memperluas sosialisasi kanal pengaduan, agar masyarakat tahu ke mana harus menyampaikan keluhan.
3. Melakukan analisis rutin terhadap tren pengaduan, untuk menemukan akar masalah dan mencegah pengaduan serupa berulang.
4. Meningkatkan dokumentasi dan publikasi tindak lanjut pengaduan, sebagai bentuk akuntabilitas dan pembelajaran.

## SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

Laporan ini menyajikan analisis terhadap saran dan masukan yang disampaikan oleh responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) atas Layanan Informasi Publik yang dilaksanakan pada Triwulan 1 Tahun 2026. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk mengidentifikasi area-area dalam layanan informasi publik yang memerlukan perbaikan dan merumuskan rekomendasi yang konstruktif guna meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Saran dan masukan dari responden merupakan aset berharga dalam upaya berkelanjutan untuk mewujudkan layanan informasi publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Pada Survei IKM Triwulan 1 Tahun 2026, terdapat bagian saran dan masukan yang dapat diisi oleh responden dan merupakan bagian yang penting dari survei karena menggambarkan secara jelas ekspektasi masyarakat yang mengajukan permohonan informasi melalui berbagai saluran informasi yang disediakan serta tingkat pemahaman responden terhadap layanan Unit Pelayanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan.

Berdasarkan hasil analisis, masih ada responden belum memahami perbedaan tugas dan fungsi pelayanan informasi publik dan pengaduan (PIPP) secara utuh, sehingga masih menyamakan pelayanan PIPP dengan pelayanan perizinan di Unit Pelayanan Terpadu Perdagangan (UPTP) Kementerian Perdagangan.

Persepsi responden mengenai Pelayanan Informasi Publik sering disamakan dengan Pelayanan Perizinan, sehingga saran mengenai pelayanan perizinan sering juga disampaikan melalui survei pelayanan informasi publik.

Untuk itu, perlu dilakukan kategorisasi untuk membedakan antara masukan/saran terkait dengan pelayanan informasi dan terkait lainnya. Kategorisasi ini memberikan kemudahan dalam menganalisis masukan/saran yang disampaikan oleh responden

## SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

Pada survei Triwulan I ini, kami meminta responden untuk memfokuskan saran pada aspek Pelayanan Informasi Publik. Namun, terdapat beberapa saran yang berada di luar kategori tersebut. Oleh karena itu, kami membagi masukan responden menjadi dua kategori utama, yaitu: (1) Kategori Terkait Pelayanan Informasi Publik dan (2) Kategori Terkait Lainnya.

Kategori Terkait Pelayanan Informasi Publik terbagi menjadi 2 unsur, yaitu (1) Kemudahan Akses Informasi dan (2) Mekanisme Pelayanan.

Sedangkan Kategori Terkait Lainnya terbagi menjadi 2 unsur, yaitu (1) UPTP dan (2) Lain-lain.

Berdasarkan saran dan masukan yang disampaikan oleh responden, berikut ini merupakan diagram yang menggambarkan persentase kategorisasi saran dan masukan pada survei indeks kepuasan masyarakat Triwulan I Tahun 2026.

### Kategorisasi Saran dan Masukan Responden Survei Kepuasan Layanan Informasi Publik Triwulan I Tahun 2026



## SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

Data saran dan masukan yang dianalisis dalam laporan ini diperoleh melalui jawaban terbuka pada kuesioner SKM Triwulan 1 Tahun 2026. Metode analisis yang digunakan adalah analisis tematik, di mana jawaban responden dikelompokkan berdasarkan kesamaan isu atau topik yang diangkat. Proses analisis meliputi pembacaan menyeluruh terhadap seluruh masukan, identifikasi tema-tema utama yang muncul, dan kategorisasi masukan ke dalam kelompok-kelompok yang relevan dengan aspek-aspek layanan informasi publik.

Berdasarkan analisis terhadap saran dan masukan responden, beberapa kategori utama dan temuan signifikan dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Efisiensi dan Waktu Pelayanan: Sebagian responden menyoroti perlunya peningkatan kecepatan dan ketepatan waktu dalam proses pelayanan informasi. Permintaan untuk memperpendek waktu tanggapan dan mempercepat proses pemberian data menunjukkan adanya harapan agar layanan publik lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.
- Interaktivitas dan Komunikasi Dua Arah: Masukan terkait “permintaan untuk dua arah” mencerminkan kebutuhan masyarakat akan komunikasi yang lebih interaktif antara pengguna layanan dan penyedia informasi. Hal ini menunjukkan pentingnya membuka ruang dialog, melalui pengembangan kanal digital yang lebih interaktif misalnya melalui forum tanya jawab, fitur live chat, atau mekanisme umpan balik yang lebih aktif agar layanan tidak bersifat satu arah semata.
- Pembaruan dan Akurasi Informasi di Website: Masukan yang menyoroti pentingnya pembaruan informasi di website menunjukkan perlunya manajemen konten yang lebih terstruktur dan berkelanjutan. Informasi yang tidak diperbarui secara rutin dapat menimbulkan kebingungan atau menurunkan kepercayaan publik, sehingga perlu dijadwalkan mekanisme update berkala dengan tanggung jawab yang jelas.

## SARAN DAN MASUKAN RESPONDEN

- **Sosialisasi Layanan dan Edukasi Publik:** Beberapa responden menyampaikan perlunya sosialisasi yang lebih luas mengenai jenis dan cakupan layanan yang disediakan. Hal ini menunjukkan masih terbatasnya pemahaman publik terhadap fungsi dan manfaat layanan informasi, sehingga dibutuhkan strategi komunikasi publik yang lebih aktif dan terarah.
- **Panduan dan Dokumentasi Fitur Layanan:** Beberapa responden meminta agar tersedia panduan yang menjelaskan seluruh fitur layanan. Hal ini menunjukkan kebutuhan akan dokumentasi pengguna yang lengkap, praktis, dan mudah diakses agar publik dapat memanfaatkan semua fasilitas yang ada secara optimal.

Berdasarkan frekuensi penyebutan dan potensi dampak terhadap kepuasan masyarakat, masalah-masalah berikut diidentifikasi sebagai prioritas untuk ditindaklanjuti:

1. Peningkatan Efisiensi dan Waktu Pelayanan
2. Interaktivitas dan Komunikasi Dua Arah
3. Pembaruan dan Akurasi Informasi di Website

# PENUTUP

## Simpulan

Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 telah dilaksanakan pada Januari--Maret 2026. Responden pada survei IKM ini merupakan para pemohon informasi publik melalui Hero Kontak Kami, e-mail [contact.us@kemendag.go.id](mailto:contact.us@kemendag.go.id), Aplikasi PPID Kemendag dan media sosial @PPIDKemendag. Adapun hasil survei adalah sebagai berikut:

- Jumlah responden pada Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2026 adalah 72 responden;
- Hasil Survei IKM Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan nilai indeks 84,59. Dengan demikian, mutu Layanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan mendapatkan nilai akhir B (Baik).
- Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai IKM tertinggi, yaitu pada unsur "Waktu Memperoleh Informasi yang Dibutuhkan" (9,06), "Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan" (8,72), dan "Keadilan Mendapatkan Informasi" (8,54).
- Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai IKM terendah, yaitu pada unsur "Kemudahan Persyaratan Informasi Publik" (8,30) "Kemudahan Akses Pelayanan Informasi melalui Saluran yang Tersedia" (8,23), dan "Kemudahan Prosedur Pelayanan" (8,09).

## REKOMENDASI DAN TINDAK LANJUT

Adapun beberapa rekomendasi dan tindak lanjut hasil survei pelayanan informasi publik Triwulan I Tahun 2026 adalah sebagai berikut:

### 1. **Percepatan dan Kepastian Waktu Layanan Informasi Publik**

Mendorong peningkatan efisiensi proses pelayanan informasi publik melalui penyederhanaan alur layanan, penguatan standar waktu pelayanan, serta pengawasan konsistensi pelaksanaannya agar masyarakat memperoleh layanan yang cepat, tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 2. **Penguatan Komunikasi Dua Arah dan Responsivitas Layanan**

Mengoptimalkan pemanfaatan kanal komunikasi digital secara terpadu untuk membangun layanan informasi publik yang interaktif, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat, sehingga komunikasi tidak bersifat satu arah dan partisipasi publik dapat meningkat.

### 3. **Penyediaan Informasi Publik yang Akurat, Mutakhir, dan Proaktif**

Memastikan ketersediaan informasi publik yang akurat dan selalu diperbarui melalui pengelolaan konten yang terstruktur serta publikasi informasi secara proaktif tanpa menunggu permohonan, guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

### 4. **Penguatan Kapasitas dan Profesionalisme Petugas Layanan Informasi**

Meningkatkan kompetensi petugas layanan informasi publik secara berkelanjutan melalui pelatihan, bimbingan teknis, dan penguatan soft skill pelayanan, guna mendukung kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

### 5. **Peningkatan Inklusivitas dan Aksesibilitas Layanan Informasi Publik**

Mengembangkan layanan informasi publik yang inklusif dan ramah bagi seluruh lapisan masyarakat, termasuk kelompok rentan dan penyandang disabilitas, agar akses terhadap informasi publik dapat terpenuhi secara setara dan berkeadilan.

## TIM PENYUSUN LAPORAN

Pengarah : Ni Made Kusuma Dewi  
Penyusun Laporan : Fany Oktapiani Saraswati

## TIM PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

Tim Pelayanan  
Informasi Publik : Annisa F. Wulandari  
Wieke Veronica Lamria  
Nur Aprillia  
Gita Hayu Padma Juwita  
Fany Oktapiani  
Eka Putri Pitasari  
Tasya Egalita  
Pongki Nangolngolan



# LAMPIRAN



# LAMPIRAN 1

## KUESIONER

### KUESIONER SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK TRIWULAN I TAHUN 2026 KEMENTERIAN PERDAGANGAN

#### Latar Belakang dan Tujuan Kuesioner

Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Publik di Kementerian Perdagangan. Responden dimohon bantuannya untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X). Atas kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

1. Jenis Kelamin (L/P):
  2. Usia:
  3. Pendidikan:
  4. Domisili Saat Ini:
  5. Nomor Telepon:
  6. E-mail:
  7. Saluran yang digunakan untuk menyampaikan permohonan informasi publik:
    - a. E-mail Kontak Kami (contact.us@kemendag.go.id)
    - b. Menu Kontak Kami di Website Kementerian Perdagangan
    - c. Aplikasi PPID Kemendag Mobile
    - d. Telepon
    - e. Lain-lain (WhatsApp/Zoom/saluran lain)
  8. Jenis Permohonan Informasi Yang Diminta:
    - a. Perizinan
    - b. Nonperizinan
- 
- U1. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur pelayanan informasi publik?\*) Keterangan: Prosedur/Alur Pelayanan Informasi dilakukan Pemohon dengan menyampaikan identitas dan jenis informasi yang dibutuhkan melalui saluran informasi yang tersedia (e-mail, media sosial, aplikasi PPID Kemendag).
- a. Tidak Mudah.   b. Kurang Mudah   c. Mudah.   d. Sangat Mudah

- U2 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan persyaratan permohonan informasi publik?\*) Keterangan: Persyaratan Permohonan Pelayanan Informasi dapat dipenuhi Pemohon dengan menyampaikan identitas (nama, alamat, nomor kontak), dan jenis informasi yang dibutuhkan.
- a. Tidak Mudah. b. Kurang Mudah c. Mudah. d. Sangat Mudah
- U3 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?\*) Keterangan: Waktu Pelayanan Informasi: Senin s.d. Jumat (hari kerja) Pukul 09.00 s.d. 15.00 WIB. Permohonan Informasi yang masuk di luar jam layanan akan dibalas di hari kerja berikutnya
- a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
- U4 Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan di unit Pelayanan Informasi Publik?
- a. > 17 hari kerja b. 13 - 17 hari kerja. c. 6 - 12 hari kerja d. < 5 hari kerja
- U5 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemampuan petugas pelayanan informasi?
- a. Tidak Memadai b. Kurang Memadai c. Memadai d. Sangat Memadai
- U6 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesantunan sikap petugas pelayanan dalam memberikan informasi?
- a. Tidak Ramah b. Kurang Ramah c. Ramah d. Sangat Ramah
- U7 Menurut penilaian Bapak/Ibu, Apakah petugas pada unit pelayanan informasi publik melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?
- a. Tidak Setuju b. Kurang Setuju c. Setuju d. Sangat Setuju
- U8 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan akses pelayanan informasi melalui saluran yang tersedia di Kementerian Perdagangan (Kontak Kami, e-mail [contact.us@kemendag.go.id](mailto:contact.us@kemendag.go.id), media sosial, Portal/Aplikasi PPID Kemendag)?
- a. Tidak Mudah Diakses b. Kurang Mudah Diakses c. Mudah Diakses. d. Sangat Mudah Diakses
- U9 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu tentang kesesuaian layanan informasi publik dengan maklumat pelayanan "Profesional, Akurat, dan Bertanggungjawab"?
- a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai
- U10 Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit pelayanan informasi publik?
- a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik e. Tidak Pernah Menyampaikan Pengaduan Pelayanan Informasi Publik

Saran dan masukan Bapak/Ibu untuk unit Pelayanan Informasi Publik

Jenis Informasi atau data apa yang Bapak/Ibu harapkan ada di website Kementerian Perdagangan

## LAMPIRAN 2

### Tabel Kategorisasi Saran & Masukan

No	Saran/Masukan	Tone		
		Positif	Negatif	Netral
<b>Terkait Pelayanan Informasi Publik</b>				
<b>1. Kemudahan Akses Informasi</b>				
1	mohon agar setiap tiket yang masuk ke HERO, agar dituntaskan			Netral
2	Batasi penggunaan platform digital yang kurang populer pada layanan narahubung dengan memasifkan aplikasi atau portal narahubung yang sudah populer dan tidak asing bagi masyarakat umum			Netral
3	disampaikan juga pada website Kemendag alamat email setiap Direktorat yang ada di Kemendag			Netral
4	tetap mempermudah masyarakat untuk mendapatkan sumber- sumber informasi terkait perdagangan di dalam maupun di luar negeri			Netral
5	Sebaiknya disampaikan informasi mana saja yang merupakan informasi publik yang dikecualikan dan apa dasar hukumnya sehingga masyarakat dapat memahami ternyata tidak semua informasi publik dapat disampaikan kepada masyarakat			Netral
6	perbanyak informasi di media sosial selain instagram			Netral
7	Informasi dan pelayanan sudah sangat baik, website juga berisi info yang sangat membantu. Sedikit saran, diagram jumlah peraturan tidak responsif di device handphone, tulisan bertumpuk, jadi sulit dibaca.	Positif		
8	Semoga tetap informatif dan lebih ditingkatkan lagi	Positif		
9	saya mengajukan permohonan data untuk skripsi saya, namun sudah 7 hari, saya belum mendapat respon.			Netral
10	bisa di permudah untuk meminta data skripsi melalui HERO dan mencari narsum birokrasinya semog mudah			Netral
11	1. Untuk HERO fitur upload file dapat ditambah lebih dari satu 2. perbaiki sistem email (contact.us@kemendag.go.id dan humas@kemendag.go.id) karena 2x mengirim email pengajuan dengan pengiriman file ternyata tidak masuk sehingga memperlambat proses ajuan	Positif		

## LAMPIRAN 2

### Tabel Kategorisasi Saran & Masukan

No	Saran/Masukan	Tone		
		Positif	Negatif	Netral
<b>Terkait Pelayanan Informasi Publik</b>				
<b>2. Mekanisme Pelayanan</b>				
1	Menurut saya pelayanan PPID Kemendag saat ini sudah sangat baik, terutama melalui website PPID dan akun media sosialnya (khususnya Instagram). Informasi yang disampaikan jelas dan sangat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi publik. Penyediaan FAQ di Instagram yang cukup detail juga sangat membantu sehingga permintaan pelayanan informasi publik menjadi lebih efektif dan terarah. Selain itu, admin Instagram PPID Kemendag juga sangat interaktif serta up to date dengan informasi dan kegiatan dari masing-masing unit di Kemendag, sehingga media sosial tidak hanya informatif tetapi juga komunikatif. Semoga kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi publik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih.	Positif		
2	Pelayanan sudah cukup baik	Positif		
3	Untuk saat ini udah bagus banget pelayanan nya	Positif		
4	Tetap dipertahankan pelayanan yg sudah baik ini..	Positif		
5	pertahankan pelayanan			Netral
6	mungkin bisa dipercepat lagi responnya, tapi sekarang juga sudah cukup baik			Netral
7	Pertahankan terus pelayanan yg sudah baik ini	Positif		
8	Tingkatkan pelayanannya			Netral
9	Untuk pelayanan informasi publik kemendag sudah baik mohon untuk dipertahankan, serta akses pengaduannya mudah, informatif dan cepat. Harapannya kedepannya bisa ditingkatkan lagi.	Positif		
10	Terus meningkatkan kinerja unit pelayanan informaaai publik			Netral
11	semakin baik dalam melayani dan tetap memegang prinsip profesional dan bertanggung jawab			Netral
12	Pelayanan informasi publik di Kementerian Perdagangan sudah cukup baik dan responsif. Ke depan, diharapkan dapat tersedia informasi atau kontak unit terkait yang lebih jelas untuk keperluan penelitian atau wawancara akademik, sehingga mahasiswa atau peneliti dapat lebih mudah melakukan tindak lanjut terhadap permohonan yang telah diajukan.	Positif		
13	Pelayanan informasi publik dari Kementerian Perdagangan sudah sangat baik dan responsif. Ke depan diharapkan informasi terkait data perdagangan, ekspor impor, dan peluang pasar internasional dapat diperbanyak serta diperbarui secara berkala sehingga pelaku usaha dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.	Positif		
14	Secara umum, pelayanan informasi publik sudah berjalan sangat baik, responsif, dan informatif. Ke depan, diharapkan kualitas ini dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan melalui inovasi layanan berbasis digital agar semakin memudahkan masyarakat.	Positif		

## LAMPIRAN 2

### Tabel Kategorisasi Saran & Masukan

No	Saran/Masukan	Tone		
		Positif	Negatif	Netral
<b>Terkait Lainnya</b>				
<b>1. UPTP</b>				
1	Perizinan saat ini masih tersebar di berbagai sistem sehingga menyulitkan pelaku usaha dan memperlambat proses. Kami menyarankan agar seluruh perizinan perdagangan diintegrasikan dalam satu portal terpadu dan simpel / ringkas, dengan sinkronisasi data otomatis antar instansi, standar persyaratan yang seragam, serta transparansi proses dan waktu penyelesaian. Integrasi ini akan sangat membantu meningkatkan efisiensi, kepastian usaha, dan daya saing nasional.			Netral
2	Dimohon untuk dapat memberikan informasi secara to the point saat menanyakan informasi publik melalui call center			Netral
3	tingkatkan kualitas pelayanan, perbanyak petugas agar waktu tunggu bisa berkurang			Netral
4	Semoga pelayanan yang ramah dan responsif dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.			Netral
5	Semoga bisa lebih cepat lagi			Netral
6	Saran saja, Kemerindag agar lebih memperhatikan biaya"/freight pengiriman antar pulau yang saat ini di dominasi pelayaran Nasional dengan harga tinggi. ini akan berdampak terhadap nilai jual kepada konsumen			Netral
7	Lebih ditingkatkan lagi dan lebih dipermudah lagi			Netral
8	mohon dipertahankan kualitasnya kedepan			Netral
9	Tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik, jika bisa tingkatkan agar lebih memudahkan masyarakat dalam pengaduan. Terima kasih	Positif		
10	Sudah bagus	Positif		
11	Sementara ini belum ada, saya rasa semua lini pelayanan publik sudah bagus. Sejauh ini saya urus perizinan tempat saya bekerja, dan kendalanya lebih karena perusahaan saya yang memang masih baru jadi dokumen banyak yang belum lengkap sehingga izin belum bisa terbit dan itu bukan dikarenakan pihak Kemendag-nya karena itu memang bagian dari tugas kami sebagai perusahaan.			
12	untuk waktu proses verifikasi dokumen dan penerbitan perijinan alangkah lebih baik lagi jika lebih cepat dari yang waktunya 7-14 hari, menjadi 3-7			Netral

## LAMPIRAN 2

### Tabel Kategorisasi Saran & Masukan

No	Saran/Masukan	Tone		
		Positif	Negatif	Netral
<b>Terkait Lainnya</b>				
<b>2. Lain-Lain</b>				
1	Sudah baik, pertahankan & utamakan kepentingan rakyat			Netral
2	Jika bisa, mohon tolong sampaikan kepada sekjen perundingan perdagangan internasional untuk menjawab email permohonan wawancara yang sudah saya kirim			Netral
3	sediakan contoh faq			Netral
4	Yg sdh baik dipertahankan, yg masih kurang lbh ditingkatkan lagi.			Netral
5	Pertahankan yg sudah baik			Netral
6	Perbanyak konten di sosial media			Netral
7	Semoga kedepannya lebih baik lagi.			Netral
8	Sudah baik, terus ditingkatkan			Netral
9	Lanjutkan			Netral
10	lebih baik			Netral
11	Memperbanyak edukasi dan penyuluhan perihal program perdagangan negeri khususnya pada masyarakat			Netral
12	Sudah cukup baik cuman lebih dirapikan lagi sistemnya			Netral
13	terima kasih			Netral
14	semoga semakin cepat melayani balasan emailnya			Netral
15	lebih optimal kan lagi			Netral
16	Sebaiknya ada tim khusus yang bisa menanggapi secara langsung untuk tawaran kerjasama yang diajukan bukan hanya balasan melalui landing page saja padahal belum ada proposal atau diskusi yang dilakukan sebelumnya			Netral
17	Informasi publik diberikan kepada yang meminta			Netral
18	Maju terus PPID Kemendag, jaya jaya jaya			Netral
19	Sudah sangat baik.			Netral

# LAMPIRAN 3

## PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR

Responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
5	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
6	2	2	3	3	2	3	3	2	3	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	2	2	4	4	3	3	3	2	3	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
16	3	3	4	4	3	4	4	3	4	0
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	4	4	4	4	4	0
20	4	4	4	4	3	3	3	4	3	0
21	4	3	3	4	3	3	4	3	3	0
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
24	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
26	2	3	3	1	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3
29	3	3	3	4	3	4	3	3	3	0
30	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
36	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
38	3	3	4	4	3	4	3	3	3	0

## LAMPIRAN 3

### PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR

39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	3	3	4	3	4	4	3	3	0
41	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	4	3	3	3	2	3	0
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
47	3	4	3	4	3	4	3	4	4	0
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
49	1	1	3	1	2	2	3	1	1	4
50	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	4	3	3	3	2	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
56	1	3	3	3	2	3	3	2	2	0
57	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
58	1	3	3	4	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
64	1	3	3	4	1	3	1	3	1	2
65	3	3	3	1	3	4	3	3	3	0
66	4	4	3	4	4	3	3	3	3	0
67	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
N	233	239	245	261	242	251	246	237	240	185
Total Responden	72	72	72	72	72	72	72	72	72	55
Jumlah	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1	0,1
NRR/Unsur	3,24	3,32	3,40	3,63	3,36	3,49	3,42	3,29	3,33	3,36
NRR Tertimbang	0,32	0,33	0,34	0,36	0,34	0,35	0,34	0,33	0,33	0,34
IKM	8,09	8,30	8,51	9,06	8,40	8,72	8,54	8,23	8,33	8,41
Total	84,59									

## LAMPIRAN 4

### DAFTAR RESPONDEN SURVEI TRIWULAN 1 TAHUN 2026

Daftar responden pada survei Triwulan 1 Tahun 2026 sebagai berikut:

- hasnataribah@gmail.com
- vemy\_en@yahoo.com
- rnovrina@gmail.com
- werdikaboel@gmail.com
- ratih.prihastuti@michelin.com
- padma.juwita@gmail.com
- rayhanimaria@gmail.com
- radenilhammuhamadradtya@gmail.com
- hermanbisnis@gmail.com
- lindaayuramawatii@gmail.com
- aauliarohim@gmail.com
- iqbal@hffaroma.com
- vegyshop7@gmail.com
- merlinasuhandi@gmail.com
- pitaasriri@yahoo.co.id
- agus.sembodo60@gmail.com
- vemy\_en@yahoo.com
- katarinus.nugrahadi@gmail.com
- afwull@gmail.com
- syivalitundzira204@gmail.com
- hardianmuhammadakbar@gmail.com
- ahmadalby90@gmail.com
- galihfajarnur@gmail.com
- natswa.natasyafira@gmail.com
- gataulupa@gmail.com
- Nurulsulistya03@gmail.com
- prasintadr23@gmail.com
- felisha.nismara@gmail.com
- usin3ldes@gmail.com
- riebyeol@gmail.com
- ngavriela@gmail.com
- fbrzrafly@gmail.com
- lrawanlufi@gmail.com
- azrilfsb08@gmail.com
- fadli.firmansyah.ff.22@gmail.com
- ldbayu2@gmail.com
- Rahm4dayanti@gmail.com
- dndarumsari@gmail.com
- khairunnisalilla@gmail.com
- randongsari@gmail.com
- egalitashifa@gmail.com
- tasya.egalital1@gmail.com
- ganeshajiw@gmail.com
- reshi.maharani@zttgroup.com
- purnomosigit.182@gmail.com
- munchenmania@yahoo.com
- suratman.masyhadi@michelin.com
- warungruko3@gmail.com
- Bimantoro.a@gmail.com
- purchasing-raw@guardian.co.id
- tora.garth@gmail.com
- vibe.spirits.indonesia@gmail.com
- kingco.indonesiajaya@gmail.com
- arvianraynrdhy@gmail.com
- nessafaridha@kasirpintar.co.id
- fitriaaramadani15@gmail.com
- perizinan@spektris.com
- ulhusnan738@gmail.com
- alifiazahrakinanti@gmail.com
- wirabektipranata@gmail.com
- nuraprillia19@gmail.com
- yoga.rbindo@gmail.com
- arrofisatrioalam@gmail.com
- indra@adityaaenergyresource.com
- naura.aisyah@gmail.com
- haryantisardita@gmail.com
- gendiszalfaayunda@gmail.com
- icharnsa09@gmail.com
- mizz.mpith@gmail.com
- fanyoktaviani17@gmail.com
- wieke.veronica@gmail.com

## LAMPIRAN 4

# DAFTAR RESPONDEN DENGAN SARAN TERBAIK

Daftar responden dengan saran terbaik pada survei Triwulan 1 Tahun 2026 sebagai berikut:

### **hasnataribah@gmail.com**

Menurut saya pelayanan PPID Kemendag saat ini sudah sangat baik, terutama melalui website PPID dan akun media sosialnya (khususnya Instagram). Informasi yang disampaikan jelas dan sangat membantu bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan informasi publik. Penyediaan FAQ di Instagram yang cukup detail juga sangat membantu sehingga permintaan pelayanan informasi publik menjadi lebih efektif dan terarah. Selain itu, admin Instagram PPID Kemendag juga sangat interaktif serta up to date dengan informasi dan kegiatan dari masing-masing unit di Kemendag, sehingga media sosial tidak hanya informatif tetapi juga komunikatif. Semoga kualitas pelayanan dan keterbukaan informasi publik ini dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan. Terima kasih.

### **fadli.firmansyah.ff.22@gmail.com**

Untuk pelayanan informasi publik kemendag sudah baik mohon untuk dipertahankan, serta akses pengaduannya mudah, informatif dan cepat. Harapannya kedepannya bisa ditingkatkan lagi.

### **khairunnisalilla@gmail.com**

semakin baik dalam melayani dan tetap memegang prinsip profesional dan bertanggung jawab.

### **ulhusnan738@gmail.com**

Pelayanan informasi publik di Kementerian Perdagangan sudah cukup baik dan responsif. Ke depan, diharapkan dapat tersedia informasi atau kontak unit terkait yang lebih jelas untuk keperluan penelitian atau wawancara akademik, sehingga mahasiswa atau peneliti dapat lebih mudah melakukan tindak lanjut terhadap permohonan yang telah diajukan.

## LAMPIRAN 4

# DAFTAR RESPONDEN DENGAN SARAN TERBAIK

### **naura.aisyah@gmail.com**

1. Untuk HERO fitur upload file dapat ditambah lebih dari satu 2. perbaiki sistem email (contact.us@kemendag.go.id dan humas@kemendag.go.id) karena 2x mengirim email pengajuan dengan pengiriman file ternyata tidak masuk sehingga memperlambat proses ajuan

### **mizz.mpith@gmail.com**

Secara umum, pelayanan informasi publik sudah berjalan sangat baik, responsif, dan informatif. Ke depan, diharapkan kualitas ini dapat terus dipertahankan serta ditingkatkan melalui inovasi layanan berbasis digital agar semakin memudahkan masyarakat.

### **riebyeol@gmail.com**

Informasi dan pelayanan sudah sangat baik, website juga berisi info yang sangat membantu. Sedikit saran, diagram jumlah peraturan tidak responsif di device handphone, tulisan bertumpuk, jadi sulit dibaca.

### **wirabektipranata@gmail.com**

Pelayanan informasi publik dari Kementerian Perdagangan sudah sangat baik dan responsif. Ke depan diharapkan informasi terkait data perdagangan, ekspor impor, dan peluang pasar internasional dapat diperbanyak serta diperbarui secara berkala sehingga pelaku usaha dapat lebih mudah mengakses informasi yang dibutuhkan.

### **kingco.indonesiajaya@gmail.com**

Tetap pertahankan pelayanan yang sudah baik, jika bisa tingkatkan agar lebih memudahkan masyarakat dalam pengaduan. Terima kasih

### **ldbayu2@gmail.com**

Semoga tetap informatif dan lebih ditingkatkan lagi

# LAMPIRAN 5

## JENIS INFORMASI ATAU DATA YANG DICARI DI KEMENTERIAN PERDAGANGAN

- Magang Mahasiswa
- Terkait kiriman barang import yang terkena lartas
- Informasi terkait Perlindungan Konsumen
- Terkait kebijakan dan prosedur ekspor impor
- Sektor Industri Halal
- Permohonan Narasumber
- Program Prioritas Kementerian Perdagangan
- Perlindungan Konsumen
- Data perdagangan ekspor tiap provinsi
- Kontak Perwakilan Perdagangan
- Informasi Alur Pengaduan
- Informasi Pengawas Perdagangan
- Uji Kompetensi
- Layanan Perpustakaan
- Layanan kepegawaian
- Layanan Teknologi dan Informasi
- Kebijakan perdagangan, data dan statistik perdagangan, peluang pasar
- Program UMKM
- Peraturan Menteri Perdagangan
- Regulasi dan perizinan perdagangan
- Permohonan data pelaku usaha

## LAMPIRAN 6

### REKAPITULASI HASIL SURVEI TRIWULAN 1 TAHUN 2026

No	Unsur	Tw 1
1	Kemudahan Prosedur Pelayanan	8,09
2	Kemudahan Persyaratan Permohonan Informasi Publik	8,30
3	Kesesuaian Pelaksanaan Waktu Pelayanan	8,51
4	Waktu memperoleh Informasi yang Dibutuhkan	9,06
5	Kejelasan Informasi yang Diberikan Petugas Pelayanan	8,40
6	Kesopanan dan Keramahan Petugas Pelayanan	8,72
7	Keadilan untuk Mendapatkan Informasi	8,54
8	Kemudahan Akses Pelayanan Informasi melalui Saluran yang Tersedia	8,23
9	Kesesuaian Maklumat pelayanan informasi	8,33
10	Penanganan Pengaduan pada Unit Pelayanan Informasi	8,41
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat atas Layanan Informasi Publik Kementerian Perdagangan Tahun 2026</b>		<b>84,59</b>



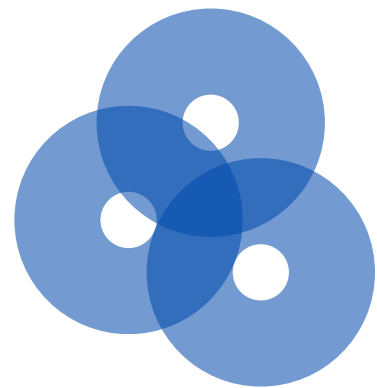
KEMENTERIAN  
PERDAGANGAN  
REPUBLIK INDONESIA

Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
Biro Hubungan Masyarakat Kementerian Perdagangan

# LAPORAN SURVEI

**Kepuasan layanan Informasi Publik  
Triwulan 1 Tahun 2026**

---



**Kementerian Perdagangan**

Pejabat Pengelola Informasi  
dan Dokumentasi (PPID)  
Biro Hubungan Masyarakat  
Tahun Anggaran 2026