

# LAPORAN PELAKSANAAN SKM BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK TRIWULAN II TAHUN 2026



## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Biro Komunikasi dan Informasi Publik menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

### **1.2. Tujuan dan Manfaat**

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

### **1.3. Metode Pengumpulan Data**

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Biro Komunikasi dan Informasi Publik. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun

2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Biro Komunikasi Dan Informasi Publik yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
3. **Waktu penyelesaian** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** 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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** 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** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

#### **1.4. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) triwulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 bulan, dalam hal ini periode yang dilakukan mulai 1 April s.d. 12 Juni 2026.

#### **1.5. Penentuan Jumlah Responden**

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017.

## BAB II. ANALISIS DATA SKM

### 2.1. Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | Karakteristik | Indikator                   | Jumlah | Persentase |
|----|---------------|-----------------------------|--------|------------|
| 1. | Jenis Kelamin | Laki-laki                   | 18     | 60.0%      |
|    |               | Perempuan                   | 12     | 40.0%      |
|    |               | Tidak Diketahui             | 0      | 100.0%     |
| 2. | Pendidikan    | Tidak Sekolah               | 0      | 0.0%       |
|    |               | SD/Sederajat                | 0      | 0.0%       |
|    |               | SMP/Sederajat               | 0      | 0.0%       |
|    |               | SMA/Sederajat               | 0      | 0.0%       |
|    |               | D1/D2/D3                    | 2      | 6.67%      |
|    |               | D4/S1                       | 24     | 80.0%      |
|    |               | S2                          | 4      | 13.33%     |
|    |               | S3                          | 0      | 0.0%       |
|    |               | Tidak Diketahui             | 0      | 0.0%       |
| 3. | Pekerjaan     | TNI/POLRI                   | 0      | 0.0%       |
|    |               | SWASTA                      | 2      | 6.67%      |
|    |               | WIRASWASTA                  | 0      | 0.0%       |
|    |               | Ibu Rumah Tangga            | 0      | 0.0%       |
|    |               | Pelajar/Mahasiswa           | 3      | 10.0%      |
|    |               | Petani/Nelayan              | 0      | 0.0%       |
|    |               | Pekerja Lepas/<br>Freelance | 2      | 6.67%      |
|    |               | Pensiunan                   | 0      | 0.0%       |

|    |                                |                         |    |        |
|----|--------------------------------|-------------------------|----|--------|
|    |                                | Tidak Bekerja           | 0  | 0.0%   |
|    |                                | Lain-lain               | 0  | 0.0%   |
|    |                                | ASN (PNS/PPPK)          | 23 | 76.67% |
|    |                                | Tidak Diketahui         | 0  | 0.0%   |
| 4. | Kategorisasi Pengguna Layanan  | Non Disabilitas         | 30 | 100.0% |
|    |                                | Disabilitas             | 0  | 0.0%   |
| 5. | Kategorisasi Jenis Disabilitas | Disabilitas Fisik       | 0  | 0.0%   |
|    |                                | Disabilitas Intelektual | 0  | 0.0%   |
|    |                                | Disabilitas Mentalan    | 0  | 0.0%   |
|    |                                | Disabilitas Sensory     | 0  | 0.0%   |

## 2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

Keterangan kode unsur pelayanan yang digunakan dalam tabel berikut adalah sebagai berikut:

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• U1 : Persyaratan</li><li>• U2 : Sistem, Mekanisme, dan Prosedur</li><li>• U3 : Waktu Penyelesaian</li><li>• U4 : Biaya/Tarif</li><li>• U5 : Produk Spesifikasi jenis pelayanan</li><li>• U6 : Kompetensi pelaksana</li><li>• U7 : Perilaku pelaksana</li><li>• U8 : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li><li>• U9 : Sarana dan Prasarana</li></ul> | IPKP |
| <ul style="list-style-type: none"><li>• U10 : Percaloan</li><li>• U11 : Pungutan Liar</li><li>• U12 : Penerimaan Di Luar Ketentuan</li><li>• U13 : Kecurangan Pelayanan</li><li>• U14 : Diskriminasi Pelayanan</li></ul>                                                                                                                                                                          | IPAK |

| No                                     | Jenis Layanan                                   | Jumlah Responden | U1           | U2           | U3           | U4           | U5           | U6          | U7           | U8           | U9           | U10             | U11   | U12   | U13   | U14   |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|--------------|-----------------|-------|-------|-------|-------|
| 1                                      | Peminjaman Arsip -                              | 1                | 100          | 100          | 100          | 100          | 100          | 100         | 100          | 100          | 100          | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   |
| 2                                      | Penanganan Pengaduan -                          | 6                | 81.25        | 83.3         | 83.3         | 87.5         | 87.5         | 91.67       | 91.67        | 87.5         | 83.33        | 87.5            | 91.75 | 91.75 | 87.5  | 91.75 |
| 3                                      | Permintaan Peliputan Kegiatan dan Rilis Media - | 7                | 82.14        | 82.14        | 85.71        | 78.57        | 89.29        | 82.14       | 85.71        | 89.29        | 80.36        | 92.75           | 96.5  | 89.25 | 89.25 | 85.75 |
| 4                                      | Sirkulasi Koleksi Perpustakaan -                | 3                | 83.33        | 91.67        | 91.67        | 83.33        | 91.67        | 91.67       | 83.33        | 91.67        | 83.33        | 91.75           | 91.75 | 83.25 | 75    | 91.75 |
| 5                                      | Permintaan Data dan Informasi -                 | 5                | 70.0         | 92.5         | 85.0         | 80.0         | 90.0         | 80.0        | 90.0         | 80.0         | 85.0         | 100             | 90    | 95    | 85    | 95    |
| 6                                      | Pendampingan Teknis Bidang Kearsipan            | 5                | 75.0         | 77.5         | 70.0         | 75.0         | 80.0         | 77.5        | 80.0         | 90.0         | 85.0         | 80              | 80    | 80    | 80    | 80    |
| 7                                      | Pelatihan Kearsipan -                           | 3                | 91.67        | 95.83        | 83.33        | 83.33        | 66.67        | 87.5        | 83.33        | 91.67        | 91.67        | 100             | 100   | 100   | 100   | 100   |
| <b>Rerata IKM Per Unsur (konversi)</b> |                                                 |                  | <b>80.42</b> | <b>86.25</b> | <b>83.33</b> | <b>81.67</b> | <b>85.83</b> | <b>85.0</b> | <b>86,67</b> | <b>88.33</b> | <b>84.58</b> | <b>NRR 3,47</b> |       |       |       |       |
| <b>IKM Unit Layanan</b>                |                                                 |                  | <b>86,69</b> |              |              |              |              |             |              |              |              |                 |       |       |       |       |
| <b>Kategori</b>                        |                                                 |                  | <b>BAIK</b>  |              |              |              |              |             |              |              |              |                 |       |       |       |       |

### 2.3. Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, untuk perhitungan IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi) menggunakan metode Rata-Rata Tertimbang. Setiap unsur atau setiap jenis layanan memiliki "bobot" yang sama rata jika dijumlahkan secara kolektif. Adapun untuk rata-rata IPAK (NRR) Layanan sudah ter-generate secara otomatis melalui sistem skm online.

Karena total bobot seluruh unsur/layanan harus berjumlah 1 (100%), maka rumus untuk mencari bobot per unsur atau per layanan adalah:

$$\text{Bobot Penimbang} = \frac{1}{\text{Jumlah Layanan}} = \frac{1}{7} = 0,143$$

Rumus Nilai Rata-Rata Tertimbang = NRR IPAK Layanan X Bobot, sedangkan untuk Nilai Akhir IPAK menggunakan rumus = Total NRR Tertimbang X 25

| No               | Layanan                                | NRR IPAK Layanan | Bobot | NRR Tertimbang |
|------------------|----------------------------------------|------------------|-------|----------------|
| 1                | Layanan Peliputan dan Rilis Media      | 3,63             | 0,143 | 0,52           |
| 2                | Layanan Permintaan Informasi/ PPID     | 3,72             | 0,143 | 0,53           |
| 3                | Layanan Pengaduan                      | 3,60             | 0,143 | 0,51           |
| 4                | Layanan Asistensi Kearsipan            | 4,00             | 0,143 | 0,57           |
| 5                | Layanan Konsultasi Kearsipan           | 3,20             | 0,143 | 0,46           |
| 6                | Layanan Peminjaman Arsip               | 4,00             | 0,143 | 0,57           |
| 7                | Layanan Sirkulasi Koleksi Perpustakaan | 3,47             | 0,143 | 0,50           |
| Total            |                                        |                  |       | 3,66           |
| Nilai Akhir IPAK |                                        |                  |       | 91,5           |

### Kategori Mutu IPAK Biro Komunikasi dan Informasi Publik

| Interval Nilai |                       |                             |
|----------------|-----------------------|-----------------------------|
| Konversi Mutu  | Persepsi Anti Korupsi | Kinerja Unit Pelayanan      |
| 25,00 – 64,99  | D                     | Tidak Bersih / Tidak Baik   |
| 65,00 – 76,60  | C                     | Kurang Bersih / Kurang Baik |
| 76,61 – 88,30  | B                     | Bersih / Baik               |
| 88,31 – 100,00 | A                     | Sangat Bersih / Sangat Baik |

Sedangkan untuk perhitungan IPKP atau Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan, dari analisis data SKM menggunakan formula standar dari Peraturan Menteri PANRB (dikalikan dengan konstanta 25 untuk mengonversi ke skala 0–100). Perhitungan Nilai Akhir:

Nilai Akhir = Nilai Rata-Rata Tertimbang X 25

Nilai Akhir = 3,47 X 25 = 86,75

Berdasarkan pedoman umum penyusunan survei kepuasan masyarakat (Permenpanrb No. 14 Tahun 2017), nilai 86,75 masuk ke dalam kategori berikut:

Mutu Pelayanan: B

Kinerja Unit Pelayanan: Baik

Interval Nilai Konversi: 76,61 – 88,30

Nilai IPKP sebesar 86,75 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah berada dalam kategori BAIK. Angka ini merefleksikan bahwa persepsi masyarakat/pengguna layanan terhadap kinerja unit pelayanan Biro Komunikasi dan Informasi Publik secara umum sangat positif, meskipun masih ada ruang kecil untuk peningkatan menuju mutu pelayanan prima (A Sangat Baik).

### **BAB III. KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari 2026 hingga Desember 2026, dengan periode tarikan data laporan April s.d. Juni 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 30 orang mengisi SKM pada Biro Komunikasi dan Informasi Publik di tahun 2026. Permintaan Peliputan Kegiatan dan Release Media menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah sampel yang mengisi survei yaitu 7 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Biro Komunikasi Dan Informasi Publik, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,69, nilai indeks IPKP 3,47, dan nilai IPAK 3,66
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Biro Komunikasi Dan Informasi Publik telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% dan sebanyak 80% telah direalisasikan.

Jakarta, 11 Juni 2026

**Kepala Biro Komunikasi dan Informasi Publik**



Mohammad Averroucce