



panrb

KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK
TRIWULAN I TAHUN 2026



Kementerian PANRB

@2026

TUJUAN SURVEI

Memberikan hasil penilaian secara komprehensif berdasarkan pengalaman tamu yang menghasilkan evaluasi untuk peningkatan kualitas pelayanan.

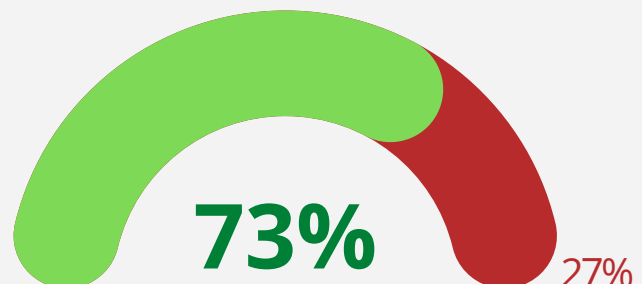


Google Forms



QR Code Scanner

- Sejak 1 Januari hingga 30 Maret 2026 terdapat 259 responden yang mengisi survei melalui aplikasi google form (akses dapat melalui link dan barcode), namun terdapat data tidak valid sebanyak 248 responden
- Dari 11 responden yang merupakan data valid, 3 responden menyatakan kurang puas terhadap layanan Biro Komunikasi dan Informasi Publik KemenPANRB,
- Sementara sisanya 8 responden, mayoritas menyatakan puas/baik



SECARA KESELURUHAN 73% RESPONDEN PUAS DAN 27% RESPONDEN KURANG PUAS TERHADAP PELAYANAN DI BIRO KOMUNIKASI DAN INFORMASI PUBLIK KEMENTERIAN PANRB

PERTANYAAN SURVEI

1

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

- | | |
|----------------|----------------|
| 1.Tidak Mudah | 3.Mudah |
| 2.Kurang Mudah | 4.Sangat Mudah |

2

Bagaimana kemudahan prosedur untuk memperoleh pelayanan?

- | | |
|----------------|----------------|
| 1.Tidak Mudah | 3.Mudah |
| 2.Kurang Mudah | 4.Sangat Mudah |

3

Bagaimana kecepatan/waktu yang dibutuhkan hingga Saudara memperoleh pelayanan?

- | | |
|----------------|----------------|
| 1.Tidak Cepat | 3.Cepat |
| 2.Kurang Cepat | 4.Sangat Cepat |

4

Apakah Saudara pernah dimintakan biaya/tarif lain diluar ketentuan persyaratan untuk memperoleh pelayanan?

- | | |
|--|-----------------------------------|
| 1.Sangat Sering (setiap kunjungan) | 3.Sesekali (3 sd 4 kunjungan) |
| 2.Sering (lebih dari 5 kali kunjungan) | 4.Tidak Pernah (1 sd 2 kunjungan) |

5

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas produk/jasa/tindakan administratif yang diberikan oleh unit pelayanan?

- | | |
|----------------------|----------------------|
| 1.Tidak Berkualitas | 3.Berkualitas |
| 2.Kurang Berkualitas | 4.Sangat Berkualitas |

6

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas yang memberikan pelayanan?

- | | |
|-------------------|-------------------|
| 1.Tidak Kompeten | 3.Kompeten |
| 2.Kurang Kompeten | 4.Sangat Kompeten |

PERTANYAAN SURVEI

7

Bagaimana pendapat Saudara terhadap perilaku petugas yang memberikan pelayanan?

1. Tidak Sopan dan Ramah

3. Sopan dan Ramah

2. Kurang Sopan dan Ramah

4. Sangat Sopan dan Ramah

8

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang ada di ruang pelayanan?

1. Tidak Nyaman

3. Nyaman

2. Cukup Nyaman

4. Sangat Nyaman

9

Bagaimana pendapat Saudara tentang kelengkapan media penanganan pengaduan atau saran/masukan yang ada dalam unit pelayanan?

1. Tidak Ada

3. Lengkap

2. Kurang Lengkap

4. Sangat Lengkap

Keterangan

- Pertanyaan 9 indikator diatas merupakan inti survei diluar pertanyaan yang terdapat pada "Profil Responden" sebanyak 4 pertanyaan
- Responden memilih salah satu dari 4 pilihan jawaban yang sudah tersedia



Referensi

Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran;

- Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

PROFIL RESPONDEN

Dari total 11 responden yang mengisi survei, diperoleh informasi;

- Jenis kelamin responden 7 orang pria dan 4 orang wanita,
- Usia yang mendominasi rentang 25 - 39 tahun,
- Profesi mayoritas ASN, serta
- Pendidikan didominasi oleh kalangan Sarjana

Jenis Kelamin



64%
PRIA



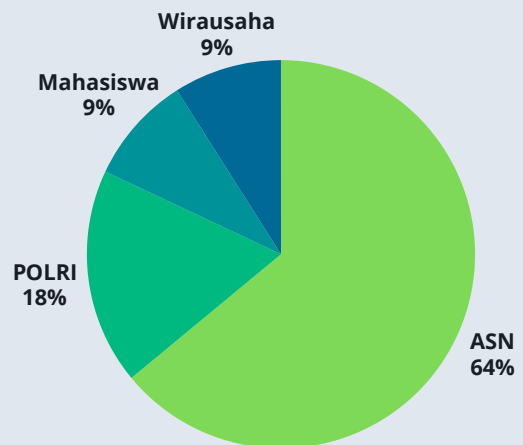
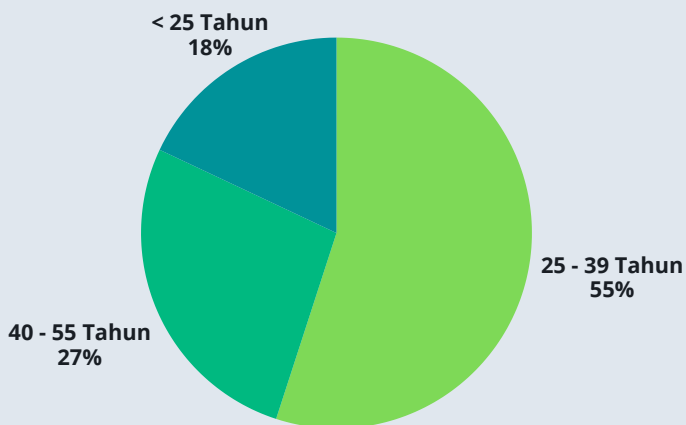
36%
WANITA



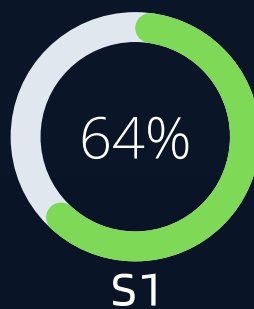
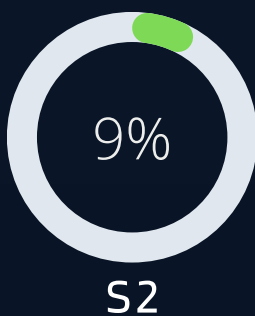
Usia



Pekerjaan

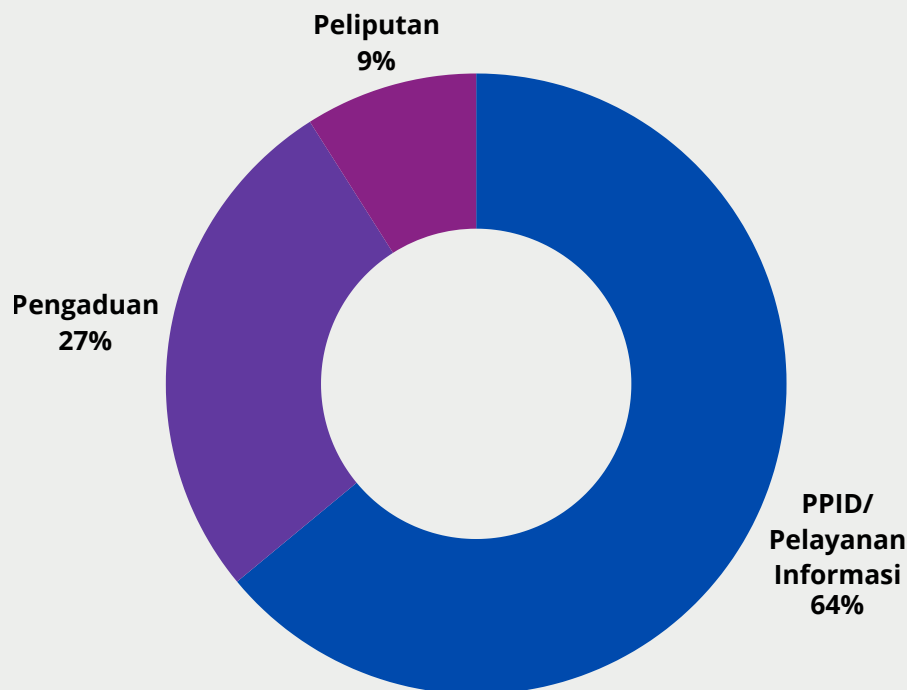


Pendidikan



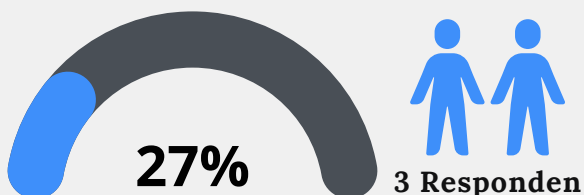
LAYANAN YANG DINILAI

Berdasarkan hasil pengisian survei terdapat beberapa Layanan yang menjadi subjek penilaian, Pada tabel grafik subjek penilaian dibawah ini dilakukan pada 4 jenis layanan. 3 layanan dengan penilaian paling banyak yakni; PPID/Pelayanan Informasi 7 penilaian, Pengaduan 3 penilaian, dan Peliputan dengan 1 penilaian.



Unsur Keluhan Masyarakat

Berdasarkan pengisian survei, masih terdapat kekurangan yang disampaikan oleh responden, 3 dari keseluruhan 11 responden menyatakan keluhannya terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei.



Unsur Utama Perbaikan



2 Responden

- Prosedur
- Produk/jasa/tindakan administratif
- Kualitas Sarana dan Prasarana



1 Responden

- Kualitas Sarana dan Prasarana

Instrumen Pengolahan Data

Important!

Metode pengolahan data sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Hal-hal yang digunakan sesuai peraturan yaitu:

1. Jumlah dan materi parameter/pertanyaan

Metode yang digunakan menggunakan 9 (sembilan) parameter berikut:

a. Persyaratan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

c. Waktu Penyelesaian

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan

d. Biaya/ Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi pelayanan

f. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman

g. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h. Pengaduan

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

i. Sarana dan Prasarana

Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer dan mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)

2. Masing-masing unsur penilaian mempunyai rentang nilai dari 1 sampai 4, dengan kategori berturut-turut adalah Tidak Baik, Kurang Baik, Baik dan Sangat Baik. Dari ke-empat kategori tersebut dapat disesuaikan dengan kebutuhan terkait pertanyaan yang diajukan..

Pengolahan Data dan Kriteria Penilaian

1. Cara Pengolahan

Hasil pengolahan data dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

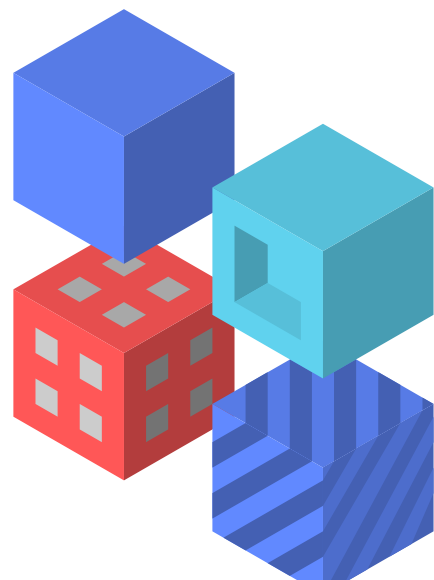
$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Kriteria Penilaian

Hasil penilaian di atas dibandingkan dengan tabel berikut :

Tabel Kriteria/Kategori Penilaian sesuai Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25.00 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65.00 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100	A	Sangat Baik



Rekapitulasi Survei dan Nilai Unsur SKM Biro KIP Triwulan I Tahun 2026

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM		
		Nilai Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur Tertimbang	Kategori
U1	Persyaratan	3,45	0,38	Baik
U2	Prosedur	3,36	0,37	Baik
U3	Waktu	3,45	0,38	Baik
U4	Biaya/ Tarif	3,91	0,43	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk	3,36	0,37	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36	0,37	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,36	0,37	Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,45	0,38	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,27	0,36	Baik
Nilai Indeks		3,44		
Nilai Dasar		86,11		
Mutu Pelayanan		Baik		



- Dari tabel Rekapitulasi di atas diperoleh nilai indeks 3,44 dan nilai dasar 86,11 dengan mutu pelayanan B (BAIK);
- Tiga nilai terendah terdapat pada Sarana dan Prasarana (U9), Prosedur (U2), dan Kesesuaian Produk (U5), sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Biaya/Tarif (U4).

Evaluasi Unsur SKM

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan dengan interval sesuai dengan Tabel Kriteria/Kategori Penilaian diatas, 3,0644 – 3,5324 atau B (Baik) merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan dapat ditingkatkan yaitu:

1. Waktu
2. Kompetensi pelaksana
3. Prilaku pelaksana
4. Penanganan Pengaduan

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terkait terdapatnya unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dalam peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat yaitu:

No.	Unsur Pelayanan	Tindaklanjut
U8	Sarana dan Prasarana	Pemutakhiran Layanan Online PPID, agar masyarakat dapat mengakses layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan mudah.
U2	Prosedur	Update Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembaruan diagram alir (flowchart) yang disertai estimasi waktu dan biaya di ruang tunggu resepsionis dan website PPID
U5	Kesesuaian Produk	Meninjau kembali Standar Pelayanan agar relevan dengan ekspektasi atau kebutuhan masyarakat, sehingga produk pelayanan tidak kaku dan memberikan solusi yang tepat.

Terkait penjelasan pada Tabel diatas, perlu adanya evaluasi pelaksanaan pelayanan publik terhadap :

- Unsur pelayanan yang memiliki nilai kurang dan diperlukan peningkatan kualitas,
- Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik kepada Pemberi Pelayanan sehingga diperoleh masukan mengenai kualitas pelayanan.

Hasil Analisa dan Rekomendasi



A. Kesimpulan

Hasil analisa pada pengukuran terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Kementerian PANRB dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- Secara umum kualitas unsur pelayanan publik Biro Komunikasi dan Infomrasi Publik Kementerian PANRB dipersepsikan Baik;
- Nilai indeks rata-rata unsur pelayanan adalah 3,44, hal ini menunjukkan bahwa penerima pelayanan Biro Komunikasi dan Infomrasi Publik Kementerian PANRB mempersepsikan puas atas pelayanan yang diberikan.

B. Rekomendasi

Adanya beberapa unsur pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan kualitas pelayanannya, oleh sebab itu terdapat saran sebagai berikut:

- Meningkatkan mekanisme dan prosedur pelayanan keseluruhan melalui media elektronik atau aplikasi yang dikelola oleh Biro Komunikasi dan Informasi Publik Kementerian PANRB kepada stakeholder agar dapat memahami prosedur dalam pemberian pelayanan;
- Melaksanakan koordinasi dan evaluasi terhadap standar pelayanan dan SOP;
- Perlunya peningkatan kompetensi Pelaksana Pengelola Layanan khususnya terkait pelayanan kepada masyarakat serta substansi informasi terkait Kementerian PANRB.

Disusun oleh:

Tim PPID Kementerian PANRB

@2026