



KOMISI INFORMASI PUSAT
REPUBLIK INDONESIA

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2025
KOMISI INFORMASI PUSAT



Catatan :

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1

- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."

- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN LAYANAN DAN PERSEPSI ANTI KORUPSI

DI LINGKUNGAN KESETJENAN

SEKRETARIAT KOMISI INFORMASI PUSAT

KEMENTERIAN KOMUNIKASI DAN DIGITAL

TAHUN 2025

berdasarkan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Disahkan di Jakarta, Pada hari,

16 Desember 2025

Sekretaris Komisi Informasi Pusat,

Ketua Tim Umum

Nunik Purwanti S.Kom., M.Pd
NIP. 198011212006042001

Indah Puji Rahayu S.Pd
NIP. 198103172009012002

KATA PENGANTAR

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana pelayanan publik. Salah satu bentuk evaluasi ini diwujudkan melalui penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Komisi Informasi Pusat sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang menyediakan Layanan Sengketa Informasi dan layanan PPID, senantiasa berusaha memberikan pelayanan prima kepada konsumen. Komisi Informasi Pusat baru tahun ini menyelenggarakan SKM. Survei ini selain bertujuan untuk mendapatkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan Komisi Informasi Pusat, juga bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas layanan yang dihasilkan oleh Komisi Informasi Pusat.

Laporan hasil pelaksanaan SKM 2025 memberikan gambaran mengenai tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap layanan Sengketa Informasi dan Layanan PPID yang diselenggarakan oleh Komisi Informasi Pusat. Indikator yang disajikan dalam laporan Tahun 2025 mencakup Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).

Laporan ini terwujud berkat kerja sama yang baik antar unit kerja terkait. Kami berharap laporan ini dapat bermanfaat untuk memperbaiki kualitas dan kinerja pelayanan Komisi Informasi Pusat. Saran dan masukan yang membangun sangat kami harapkan untuk perbaikan ke depan.

Jakarta, 16 Desember 2025

Sekretaris Komisi Informasi Pusat

Nunik Purwanti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	3
1. BAB I PENDAHULUAN	4
1.1. Umum.....	5
1.2. Tujuan	6
1.3. Penanggung Jawab dan Pelaksana.....	6
2. BAB 2 METODOLOGI	7
2.1. Metode Pengambilan Sampel.....	8
2.2. Metode Pengumpulan Data	8
2.3. Cakupan Responden	9
2.4. Variabel yang Dikumpulkan	9
3. BAB 3 PENGOLAHAN DATA	10
3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	11
3.2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	13
4. BAB 4 ANALISIS DATA.....	15
4.1. Realisasi Pengumpulan Data.....	16
4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	16
4.3. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK).....	18
5. BAB 5 PENUTUP	22
5.1. Kesimpulan.....	23
5.2. Rekomendasi Perbaikan.....	24

LAMPIRAN

BAB 1

PENDAHULUAN

PENDAHULUAN

1.1. UMUM

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 ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 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. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Komisi Informasi Pusat sebagai salah satu lembaga penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Komisi Informasi Pusat (KIP) adalah lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. KIP memiliki tugas utama mengawasi implementasi keterbukaan informasi di

badan publik di Indonesia, memastikan masyarakat mendapatkan hak atas informasi yang terbuka dan transparan. Dalam menjalankan tugasnya, berdasarkan ketentuan Undang Undang No 14 tahun 2008 beserta aturan turunannya dalam pasal 29 ayat 1, dukungan administratif, keuangan, dan tata kelola Komisi Informasi dilaksanakan oleh sekretariat.

Fungsi penyelesaian sengketa di Komisi Informasi (KI) adalah salah satu fungsi utama yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP). Fungsi ini bertujuan untuk memberikan solusi atas perselisihan yang timbul antara Pemohon Informasi Publik (masyarakat atau lembaga) dan Badan Publik terkait hak atas akses informasi.

Sealin itu, juga terdapat pelayanan PPID yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat. Pelayanan Publik PPID (Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi) adalah mekanisme yang disediakan oleh badan publik untuk memastikan masyarakat dapat mengakses informasi publik dengan mudah dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. PPID bertugas mengelola, menyimpan, dan memberikan informasi yang dimiliki oleh badan publik kepada masyarakat, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU KIP).

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. TUJUAN

Secara umum, tujuan SKM 2025 adalah mendapatkan persepsi konsumen tentang kualitas pelayanan Komisi Informasi Pusat serta melakukan identifikasi kebutuhan data konsumen. Hasil SKM 2025 digunakan sebagai bahan evaluasi untuk peningkatan pelayanan Komisi Informasi Pusat.

1.3. PENANGGUNG JAWAB DAN PELAKSANA

Penanggung jawab SKM 2025 pada Komisi Informasi Pusat adalah Sekretariat Komisi Informasi Pusat. Tim Survey SKM ini berada dibawah koordinasi Tim Kerja Pembangunan Zona Integritas di lingkungan Komisi Informasi Pusat.

BAB 2

METODOLOGI

METODOLOGI

2.1. METODE PENGAMBILAN SAMPEL

SKM 2025 dilaksanakan dengan metode *non probability sampling*, yaitu teknik yang tidak memberi peluang/kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Unit sampel SKM 2025 adalah konsumen yang menerima layanan di Komisi Informasi Pusat. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu sampling dipilih berdasarkan pertimbangan tertentu untuk memperoleh satuan sampling yang dikehendaki.

Mekanisme pengambilan sampel dilakukan pada konsumen yang menerima layanan mulai 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (31 Desember 2025). Daftar konsumen dapat diperoleh dari beberapa sumber, seperti:

1. Database pemohon dan termohon penyelesaian sengketa informasi
2. Database pemohon informasi (PPID)

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data di Komisi Informasi Pusat dilakukan dengan cara, yaitu wawancara langsung kepada responden dan pendataan mandiri (*self-enumeration*) atau swacacah oleh responden. Pengumpulan data dengan metode pendataan mandiri langsung disarankan dilakukan pada pertanyaan Blok I. Pendataan mandiri juga dilakukan untuk pertanyaan persepsi kepentingan dan kepuasan responden terhadap pelayanan yang ada pada Blok II.

Pengumpulan data dengan metode wawancara kepada responden dilakukan menggunakan kuesioner dalam bentuk *hardcopy*. Wawancara dilakukan setelah responden selesai mendapatkan pelayanan. Selanjutnya, responden diminta mengisi kuesioner secara mandiri untuk pertanyaan yang berhubungan dengan persepsi, yaitu pada Blok II dan Blok III. Pencacahan elektronik (*online*) merupakan pencacahan yang dilakukan terhadap responden melalui:

1. *Online-Email*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui tautan (*link*) yang diberikan via *e-mail* responden. *Link* ini bersifat unik untuk setiap responden.
2. *Online-Link*, yaitu akses masuk pengisian kuesioner VKD25 melalui *link* yang

dishare ke responden.

2.3. CAKUPAN RESPONDEN

Responden SKD 2025 adalah konsumen yang menerima pelayanan dari Bagian Penyelesaian Sengketa Informasi KI Pusat dan pelayanan PPID sejak 1 Januari 2025 sampai dengan akhir periode pengumpulan data (30 November 2025). Pelayanan yang diberikan dari Bagian Penyelesaian Sengketa Informasi KI Pusat dan pelayanan PPID dapat melalui tatap muka yaitu konsumen datang langsung ke Kantor; tanpa tatap muka melalui media telepon, *faksimile*, dan surat; atau melalui media daring (*online*) seperti website Komisi Informasi Pusat, e-mail, atau media layanan lainnya.

2.4. VARIABEL YANG DIKUMPULKAN

Variabel yang dikumpulkan pada SKD 2025 meliputi:

- **Blok I. Keterangan Responden**, meliputi nama, *e-mail*, nomor *handphone*, jenis kelamin, pendidikan tertinggi yang ditamatkan, pekerjaan utama, kategori instansi/institusi, nama instansi/institusi, pemanfaatan utama hasil kunjungan dan/atau akses layanan, jenis layanan yang digunakan, dan sarana yang digunakan untuk memperoleh layanan.
- **Blok II. Kepuasan terhadap Layanan PPID dan Layanan Sengketa Informasi**, mencakup 14 rincian kondisi pelayanan Komisi Informasi Pusat, yaitu penilaian terhadap pelayanan Komisi Informasi Pusat terkait kesesuaian antara standar pelayanan dan yang diberikan kepada konsumen; dan penilaian terkait aspek zona integritas.
- **Blok III. Catatan**, berisi informasi tentang catatan, saran, atau kritik demi peningkatan kualitas layanan data, baik dari sisi petugas, ketersediaan data/informasi, maupun sarana dan prasarana layanan.

BAB 3

PENGOLAHAN

DATA

PENGOLAHAN DATA

3.1. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan ukuran kualitas pelayanan yang diberikan oleh Komisi Informasi Pusat sebagai unit penyelenggara pelayanan publik. Penghitungan IKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. IKM diperoleh dengan menghitung rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 9 atribut pertanyaan (variabel) sebagaimana diatur dalam peraturan tersebut yang terdapat dalam Blok II kuesioner.

Atribut Pelayanan			
Kode	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat [SKM] Kementerian PANRB	Kode	Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat
U1	Kesesuaian Persyaratan	R1	Persyaratan Layanan yang ditetapkan dapat dipenuhi dengan mudah?
U2	Prosedur Pelayanan	R2	Prosedur atau Alur Pelayanan yang diterapkan mudah dilaksanakan?
U3	Kecepatan Pelayanan	R3	Layanan yang diberikan kepada pengguna layanan dilaksanakan dengan tepat waktu?
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	R4	Biaya untuk mengakses layanan sesuai dengan standar biaya yang ditetapkan?
U5	Kesesuaian Pelayanan	R5	Pengguna mendapatkan produk/layanan yang diharapkan?
U6	Kompetensi Petugas	R6	Petugas melayani layanan anda dengan baik?
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	R7	Petugas melayani anda dengan sopan dan ramah?
U8	Penanganan Pengaduan	R8	Masalah atau Pengaduan yang disampaikan pengguna layanan ditangani dengan baik oleh petugas?
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	R9	Tersedia sarana prasarana yang memadai (meja layanan informasi dan fasilitas lain toilet/kebersihan/lainnya)?

Nilai IKM digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada Komisi Informasi Pusat dalam mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.

Langkah-langkah penghitungan IKM sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing atribut pelayanan. Dalam penghitungan penimbang, setiap atribut pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{X} = N$$

dengan N = Bobot nilai per unsur. Sehingga nilai penimbang sebagai berikut:

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

2. Menghitung IKM

Penghitungan IKM menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM' = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Atribut Pelayanan}}{\text{Total Atribut Pelayanan yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbana}$$

Untuk pelaporan IKM kepada Kementerian PANRB, nilai IKM dikonversi ke skala maksimum 100, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{IKM'}{\text{Skala maksimum penilaian}} \times 100 = \frac{IKM'}{10} \times 100$$

Tabel 1.3 Nilai Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

3.2. INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) adalah indeks yang digunakan untuk memperoleh gambaran persepsi atau penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada Komisi Informasi Pusat sebagai unit penyelenggara pelayanan publik. Penghitungan IPAK berpedoman pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023 dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Nilai IPAK digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja Komisi Informasi Pusat dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021.

Aspek penghitungan adalah terkait penerapan perilaku anti korupsi dalam memberikan pelayanan yang meliputi tidak ada diskriminasi, tidak ada praktik suap, tidak ada pungutan liar (pungli), serta tidak ada praktik percaloan. Nilai IPAK diperoleh dengan melakukan penghitungan rata-rata tertimbang skor tingkat kepuasan berdasarkan 5 atribut anti korupsi (variabel) yang ada di Blok II.

Langkah-langkah penghitungan IPAK sebagai berikut:

1. Menghitung Penimbang

Penimbang diperoleh dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing atribut pelayanan. Dalam penghitungan penimbang, setiap atribut pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{X} = N$$

dengan N = Bobot nilai per unsur. Sehingga nilai penimbang sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Atribut}} = \frac{1}{5} = 0,20$$

2. Menghitung IPAK

Penghitungan IPAK menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IPAK' = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Atribut Perilaku}}{\text{Total Atribut Perilaku yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbana}$$

Penghitungan IPAK' menghasilkan nilai berkisar antara 1 sampai 10 sesuai dengan skala penilaian konsumen terhadap perilaku anti korupsi dalam kuesioner. Nilai IPAK dalam pelaksanaan evaluasi Zona Integritas menggunakan skala 4, sehingga nilai IPAK' dikonversi ke skala maksimum 4, dengan rumus sebagai berikut:

$$IPAK = \frac{IPAK'}{10} \times \text{Skala maksimum penilaian} = \frac{IPAK'}{10} \times 4$$

BAB 4

ANALISIS DATA

ANALISIS DATA

4.1. REALISASI PENGUMPULAN DATA

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 67 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	45	67,16%
		PEREMPUAN	22	32,84%
2	PENDIDIKAN	DIII kebawah	8	11,94%
		SI	32	47,76%
		S2	23	34,33%
		S3	4	5,97%
3	PEKERJAAN	Badan Publik	56	83,58%
		Masyarakat	11	16,42%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PPID	19	28,36%
		LAYANAN PSI	48	71,64%

4.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh oleh Komisi Informasi Pusat ialah 3,60 (dalam skala 4) atau 90 (dalam skala 100). Nilai tersebut masuk ke dalam kategori sangat baik. Artinya pelayanan publik pada Komisi Infomasi Pusat masuk dalam kategori Sangat Baik.

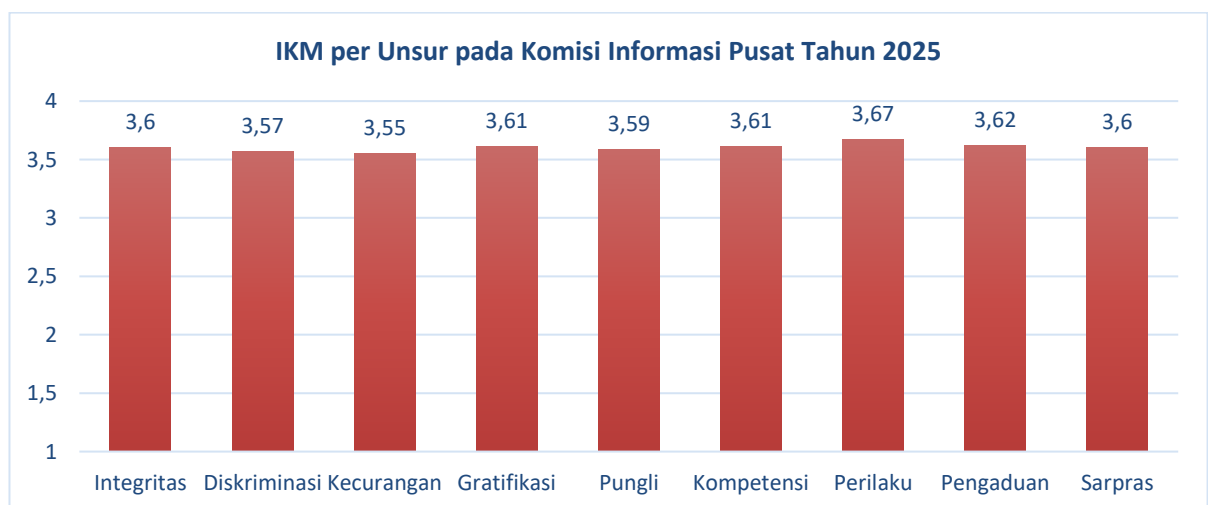
- Persyaratan layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,6 dan prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,57 terendah kedua. Selanjutnya pada prosedur atau alur pelayanan memperoleh nilai terendah ketiga yaitu 3,55.
- Sedangkan empat unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku mendapatkan nilai tertinggi 3,67 dan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,62 serta Produk dan Kompetensi dengan nilai 3,61.

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,6	3,57	3,55	3,61	3,59	3,61	3,67	3,62	3,60
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	3,60 (A atau Baik Sekali)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Kecepatan dan ketepatan respons petugas layanan masih perlu ditingkatkan pada seluruh kanal pelayanan (media sosial, website, dan kanal lainnya).
- Sarana dan prasarana layanan informasi publik memerlukan pengembangan agar lebih efektif, mudah diakses, dan mendukung kenyamanan pemohon.
- Pelayanan informasi publik perlu lebih ramah terhadap penyandang disabilitas melalui penyediaan akses laman berbasis teknologi bantu, format informasi alternatif (audio/braille), serta bantuan langsung sesuai kebutuhan.
- Survei kepuasan pemohon perlu dilakukan secara berkala dan saluran umpan balik masyarakat perlu dioptimalkan sebagai bahan evaluasi layanan.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan seperti Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.3. INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI (IPAK)

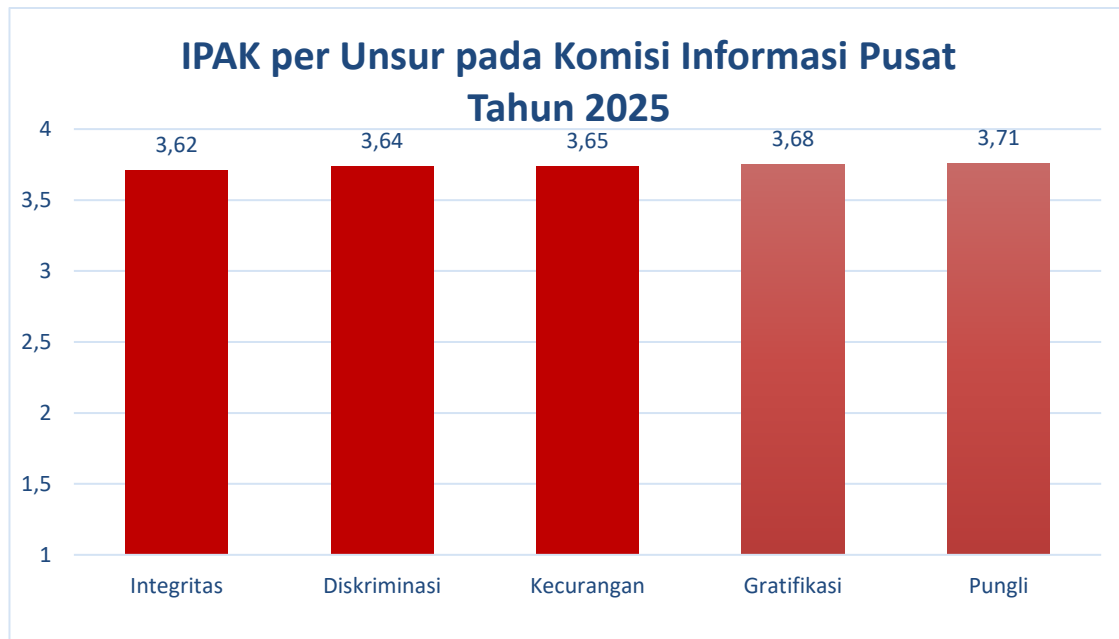
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2. Detail Nilai IPAK Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan				
	U1	U2	U3	U4	U5
IPAK per unsur	3,62	3,64	3,65	3,68	3,71

Kategori	A	A	A	A	A
IPAK Unit Layanan	3,66 (A atau Baik Sekali)				

Gambar 2. Grafik Nilai IPAK Per Unsur



Kuesioner ini menghasilkan indikator IPAK yang digunakan dalam pembangunan dan evaluasi Zona Integritas pada satuan kerja Komisi Informasi Pusat dalam mendukung program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 90 Tahun 2021. Indikator ini mengukur seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap perilaku anti korupsi pada pelayanan di Komisi Informasi Pusat. Nilai IPAK dihitung dari 5 atribut pelayanan dengan menggunakan skala 4. Berdasarkan hasil survey 2025, nilai IPAK terhadap pelayanan di Komisi Informasi Pusat sebesar 3,66 (dalam skala 4) atau 91,5 (dalam skala 100). Nilai IPAK yang semakin mendekati angka 100 menunjukkan bahwa perilaku anti korupsi semakin diterapkan pada pelayanan Komisi Informasi Pusat.

BAB 5

PENUTUP

PENUTUP

5.1. KESIMPULAN

Laporan Survei Keuasan Masyarakat Tahun 2025 pada Komisi Informasi Pusat menyajikan analisis hasil SKD 2025 periode Januari-November 2025 pada pelayanan publik di Komisi Informasi Pusat. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diambil kesimpulan:

1. Pelaksanaan SKD 2025 di Komisi Informasi Pusat secara keseluruhan berjalan dengan baik. Total realisasi responden yang mengikuti survei adalah 67 responden.
2. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada Komisi Informasi Pusat untuk mendukung program Reformasi Birokrasi di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri PANRB No. 3 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri PANRB No. 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2025, Komisi Informasi Pusat menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan di Komisi Informasi Pusat. Nilai IKM terhadap pelayanan Komisi Informasi Pusat adalah 90. Artinya, kualitas pelayanan Komisi Informasi Pusat masuk kategori sangat baik.
3. Dalam rangka pembangunan dan evaluasi Reformasi Birokrasi pada Komisi Informasi Pusat untuk program Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021, Komisi Informasi Pusat menghitung Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) terhadap pelayanan Komisi Informasi Pusat. Adapun Nilai IPAK Komisi Informasi Pusat adalah 3,66. Artinya, perilaku anti korupsi sangat diterapkan dalam pelayanan di Komisi Informasi Pusat.

5.2. REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka beberapa saran perbaikan untuk pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2026 adalah:

1. Pelaksanaan SKM Tahun 2026 akan diselenggarakan mulai dari Januari hingga Desember 2026 dengan periode diseminasi secara triwulanan secara (setiap 3 bulan sekali).
2. Metode pengumpulan data dapat juga dilakukan dengan menggunakan metode wawancara langsung saat responden selesai menerima pelayanan.
3. Upaya pemantauan dan evaluasi pencapaian target responden dapat dilaksanakan secara berkala dan berkelanjutan.
4. Variasi responden menurut karakteristik analisis data yang dibutuhkan lebih diperhatikan agar tindak lanjut perbaikan kualitas pelayanan dapat dilaksanakan secara tepat.