



**KOMISI INFORMASI PUSAT
REPUBLIK INDONESIA**



**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEKRETARIAT KOMISI INFORMASI PUSAT
TAHUN 2026**

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 iOTENTIK/BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya, Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Komisi Informasi Pusat Tahun 2026 ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan laporan ini merupakan wujud nyata komitmen institusi dalam memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Melalui survei berkala ini, kami berupaya mengukur secara objektif tingkat kinerja pelayanan yang diberikan, mencakup layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI) dan layanan Permohonan Informasi Publik (PPID).

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM Tahun 2026 yang melibatkan 39 responden dari unsur masyarakat, badan publik, serta lembaga non-pemerintah, Sekretariat Komisi Informasi Pusat memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,872 dengan kategori mutu layanan "A" (Sangat Baik). Capaian ini merefleksikan kualitas penyelenggaraan pelayanan yang prima, sekaligus menjadi instrumen reflektif untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih memerlukan peningkatan khususnya pada unsur penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana.

Laporan ini memuat analisis komprehensif terkait responden, penilaian per unsur pelayanan, evaluasi tindak lanjut periode sebelumnya, serta rumusan rencana tindak lanjut strategis guna menjawab kebutuhan nyata pengguna layanan. Kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan yang telah berpartisipasi memberikan penilaian serta masukan konstruktif, serta kepada tim penyusun yang telah mendedikasikan waktu dan tenaganya. Semoga hasil evaluasi ini dapat menjadi landasan yang akurat dalam perumusan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Komisi Informasi Pusat secara berkelanjutan.

Jakarta, 21 September 2026

Sekretaris Komisi Informasi Pusat



M. Zamzani B. Tjenreng

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	13
2. Hasil Olah Data SKM Periode 2026	14
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	14
	14

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.

Sekretariat Komisi Informasi Pusat 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 Sekretariat Komisi Informasi Pusat. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner digital 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 Sekretariat Komisi Informasi Pusat 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) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat juga memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun.

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

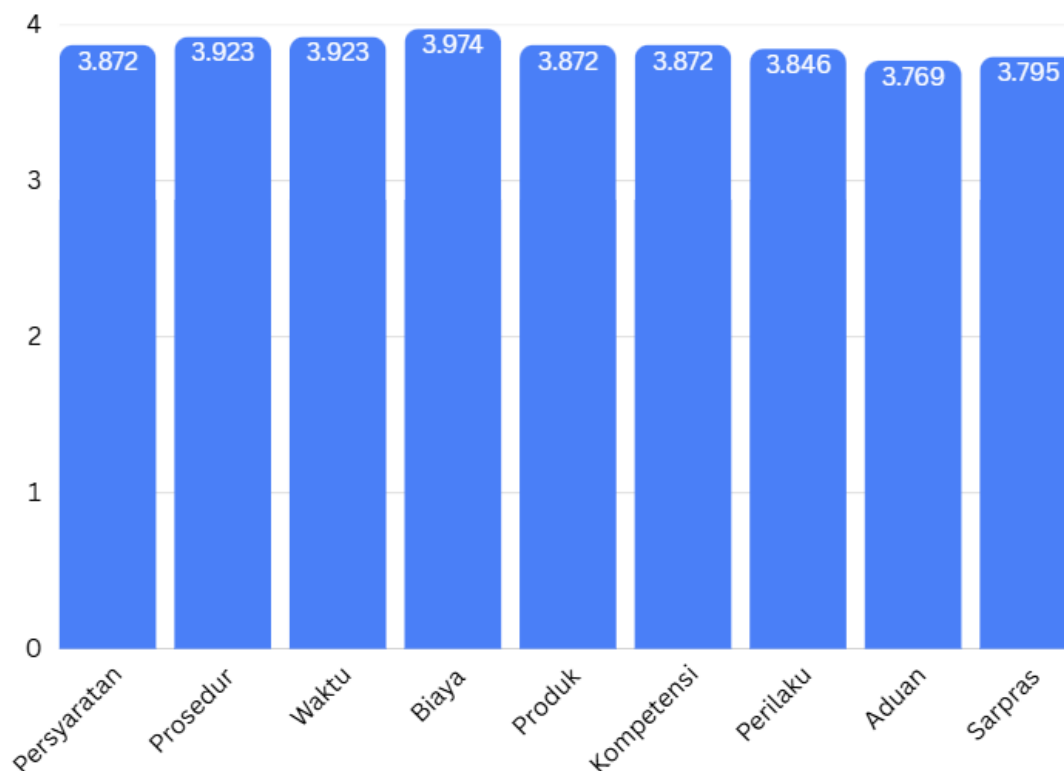
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 39 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	26	33.33%
		Perempuan	13	66.67%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	0	0%
		SMP/Sederajat	0	0%
		SMA/Sederajat	7	17.95%
		D1/D2/D3	1	2.56%
		D4/S1	18	46.15%
		S2	11	28.21%
		S3	2	5.13%
3	Kategori Responden	Badan Publik	15	38.46%
		Masyarakat/Individu	18	46.15%
		LSM, Badan Hukum atau Kelompok Orang Lainnya	6	15.38%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Responden	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	PSI	19	3.895	4.000	4.000	4.000	3.895	3.947	3.842	3.737	3.842	3.906
2.	PPID	20	3.850	3.850	3.850	3.950	3.850	3.800	3.850	3.800	3.750	3.839
Rerata IKM Per Unsur			3.872	3.923	3.923	3.974	3.872	3.872	3.846	3.769	3.795	3.872
IKM Unit Layanan			3.872									
Mutu Unit Layanan			A									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek penanganan pengaduan serta sarana dan prasarana merupakan dua unsur yang memperoleh sorotan paling rendah dari masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan dibandingkan unsur lainnya. **Penanganan Pengaduan** mendapatkan nilai terendah yaitu **3,769**. Selanjutnya, **Sarana dan Prasarana** yang mendapatkan nilai **3,795** merupakan nilai terendah kedua. Meskipun begitu kedua indikator tersebut masih dalam klasifikasi mutu layanan A (Sangat Baik).

Sementara itu, secara kualitatif dari kolom kritik dan saran, kami menerima banyak masukan konstruktif yang menyuarakan perlunya peningkatan digitalisasi informasi, kemudahan akses serta kejelasan tampilan website, dan penyediaan saluran komunikasi khusus (seperti nomor *WhatsApp center* yang responsif untuk pengaduan dan konsultasi). Selain itu, terdapat pula catatan dari masyarakat terkait efisiensi waktu dan percepatan jadwal sidang sengketa informasi publik, serta peningkatan bimbingan teknis bagi badan publik.

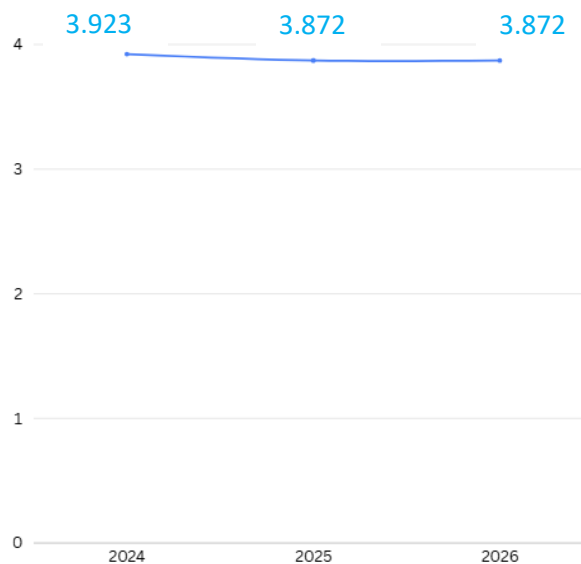
Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk mendongkrak nilai SKM secara angka, tetapi untuk dapat menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh pengguna layanan. Fokus utama kami ke depan adalah mengoptimalkan sistem penanganan pengaduan dan konsultasi, meningkatkan keandalan sarana digital serta website pelayanan, serta mempercepat alur pelayanan penyelesaian sengketa informasi publik agar lebih transparan dan efisien. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan ke depan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Penanganan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan nomor whatsapp sebagai saluran contact center untuk mempercepat alur dan respon terhadap pengaduan dan konsultasi 2. Menyusun SOP terkait layanan pengaduan dan konsultasi 3. Menyediakan fitur Frequently Ask Question (FAQ) pada website PPID untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang sifatnya umum 	Februari 2027	Tim PPID
2	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan keandalan infrastruktur digital dan menyempurnakan navigasi website agar lebih informatif dan mudah digunakan 2. Melengkapi sarana pendukung kenyamanan pelayanan di unit kerja 	Maret 2027	Tim Umum
2	Sistem, Mekanisme & Waktu	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengevaluasi dan mempercepat alur serta penjadwalan sidang sengketa informasi publik (PSI) 2. Mendorong percepatan pembahasan perubahan Perki PPSIP untuk meningkatkan efektifitas prosedur adjudikasi nonlitigasi sengketa informasi publik. 	Maret 2027	Bagian PSI dan Hukum

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
		3. Menyelenggarakan sosialisasi dan bimbingan teknis penyelesaian sengketa kepada para <i>Stakeholder</i> dalam hal ini masyarakat dan Badan Publik. 4. Upaya penyebaran informasi hukum secara masif terkait tata cara penyelesaian sengketa informasi melalui media sosial untuk memperluas jangkauan pemahaman publik.		

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Komisi Informasi Pusat dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Sekretariat Komisi Informasi Pusat telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Sekretariat Komisi Informasi Pusat periode 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.60
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.57
3	Waktu Penyelesaian	3.55
4	Biaya/Tarif	3.61
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.59
6	Kompetensi Pelaksana	3.61
7	Perilaku Pelaksana	3.67
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.62
9	Sarana dan Prasarana	3.60

Namun, berdasarkan hasil evaluasi internal tahun 2025, sebelum melakukan intervensi pada teknis operasional layanan, Sekretariat Komisi Informasi Pusat mengidentifikasi perlunya perbaikan mendasar pada metodologi dan tata kelola pelaksanaan SKM itu sendiri agar data yang dihasilkan lebih valid, reliabel, dan komprehensif. Oleh karena itu, tindak lanjut hasil SKM periode 2025 difokuskan pada optimalisasi pelaksanaan survei, penguatan metode pengumpulan data, serta perluasan variasi responden

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)
1	Optimalisasi Pelaksanaan SKM Berkelanjutan		
	1.1 Penyusunan Jadwal Pelaksanaan SKM	Sudah	Menyusun jadwal pelaksanaan SKM secara berkesinambungan mulai Januari hingga Desember 2026.
	1.2 Diseminasi Hasil Berkala	Sudah	Menetapkan mekanisme diseminasi hasil survei secara semesteran (setiap 6 bulan) untuk mempercepat pengambilan kebijakan
	1.3 Pemanfaatan Hasil SKM	Sudah	Mengoptimalkan pemanfaatan hasil SKM sebagai tolok ukur dasar perbaikan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.
2	Penguatan Metode Pengumpulan Data		
	2.1 Diversifikasi Metode Pengumpulan	Sudah	Menambahkan metode wawancara langsung kepada responden setelah menerima layanan, sebagai pelengkap pengisian kuesioner
	2.2 Penyusunan Instrumen Wawancara	Sudah	Pembuatan pedoman dan instrumen wawancara terstandarisasi untuk menjamin kualitas data yang diperoleh
	2.3 Peningkatan Validitas Data	Sudah	Mengombinasikan berbagai metode pengumpulan untuk memastikan hasil survei yang lebih valid dan reliabel
3	Pemantauan & Evaluasi Target Responden	Belum (Rencana Jangka Pendek)	Akan dilakukan secara berkala. <i>Hambatan:</i> Keterbatasan SDM yang harus membagi fokus dengan tugas fungsi utama dan dukungan terhadap tugas Komisioner
4	Penguatan Variasi Responden	Belum (Rencana Jangka Pendek)	Penyesuaian variasi responden berdasarkan karakteristik untuk analisis data. <i>Hambatan:</i> Keterbatasan SDM yang harus membagi fokus dengan tugas fungsi utama dan dukungan terhadap tugas Komisioner

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Septemberr 2026, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 39 orang responden mengisi SKM pada Sekretariat Komisi Informasi Pusat di tahun 2026. Layanan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) menjadi layanan dengan pengguna terbanyak, yaitu sejumlah 20 responden, disusul oleh layanan Penyelesaian Sengketa Informasi (PSI) dengan 19 responden.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Komisi Informasi Pusat secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan mutu layanan A (Sangat Baik) dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,872. Tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif, namun secara keseluruhan Sekretariat Komisi Informasi Pusat tetap menunjukkan komitmen kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Sekretariat Komisi Informasi Pusat secara umum mencerminkan tingkat kualitas dengan mutu layanan A (Sangat Baik) dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,872. Tren nilai SKM selama kurun waktu 3 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif, namun secara keseluruhan Sekretariat Komisi Informasi Pusat tetap menunjukkan komitmen kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut dari evaluasi periode sebelumnya (tahun 2025), Sekretariat Komisi Informasi Pusat telah menindaklanjuti rencana perbaikan sebanyak **75%** (6 dari total 8 Rencana Tindak Lanjut telah terealisasi dengan status "Sudah").
- Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti secara optimal dan saat ini dimasukkan ke dalam target rencana jangka pendek karena beberapa alasan, yaitu:
 - Pemantauan Pencapaian Responden (RTL 3): Belum dilakukan secara

berkala karena adanya hambatan keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus membagi fokus dengan tugas fungsi utama (tusi) serta dukungan terhadap tugas Komisioner.

- Penguatan Variasi Responden (RTL 4): Penyesuaian variasi responden berdasarkan karakteristik untuk kebutuhan analisis data belum terlaksana akibat kendala keterbatasan SDM yang serupa.

Jakarta, 21 September 2026

Sekretaris Komisi Informasi Pusat



M. Zamzani B. Tjenreng

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Survei Persepsi Kualitas Layanan Sekretariat Komisi Informasi Pusat

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu pengguna layanan Komisi Informasi Pusat untuk dapat mengisi Survei Kualitas Layanan ini sebagai bentuk akuntabilitas kami.

Survei ini kami harapkan agar kami dapat mengembangkan layanan kami dimasa mendatang

anisahn66@gmail.com [Switch account](#)

 Not shared

 Draft saved

* Indicates required question

Layanan yang didapatkan *

- ☐ Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)
- ☒ Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)

Silahkan Pilih Kategori Responden *

- ☒ Masyarakat / Individu
- ☐ Badan Publik
- ☐ LSM, Badan Hukum atau Kelompok Orang lainnya

Data Diri Responden

Mohon untuk melengkapi data diri dengan benar untuk pengolahan data survei

Nama Responden *

Your answer

! This is a required question

Nomor Handphone *

Your answer

! This is a required question

Jenis Kelamin *

- ☐ Laki-Laki
- ☒ Perempuan

Pendidikan Tertinggi *

- ☐ SMA
- ☐ D-III
- ☐ S-1
- ☐ S-2
- ☒ S-3
- ☐ Other: _____

Pemanfaatan Utama Layanan *

- ☒ Sengketa
- ☐ Studi
- ☐ Penelitian
- ☐ Konsultasi
- ☐ Other: _____

Sarana Layanan yang digunakan *

- ☒ Datang Langsung
- ☐ Website (e-PPID, SIPSI, dll)
- ☐ Surat Fisik dan/atau Surat Elektronik (Email)
- ☐ Other: _____

Kuesioner Survei Kepuasan Layanan KIP

Mohon diisi sesuai dengan Penilaian Bapak/Ibu terhadap Layanan yang diberikan oleh Sekretariat Komisi Informasi Pusat

Apakah Informasi terkait Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat tersedia secara elektronik dan non elektronik? *

(melalui website, telepon, email atau datang langsung)

	1	2	3	4	
Tidak Tersedia	☐	☐	☐	☐	Tersedia

Apakah Persyaratan mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat sudah sesuai standar yang ditetapkan? *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sesuai

Apakah Prosedur atau Alur mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat mudah diikuti? *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Mudah

Apakah waktu mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat **sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan?** *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sesuai

Apakah Tarif/Biaya mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat **sudah sesuai dengan standar biaya yang ditetapkan?** *

Komisi Informasi Pusat berkomitmen untuk memberikan layanan **tanpa dipungut biaya**

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sesuai

Apakah tersedia Sarana Prasarana dan Sistem mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat **yang mudah digunakan?** *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Mudah

Apakah Petugas Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat **melayani layanan Bapak/Ibu dengan Cepat?** *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	☐	☐	☐	☐	Cepat

Apakah Konsultasi dan Pengaduan terkait Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat mudah diakses? *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Mudah

Apakah terdapat diskriminasi yang dialami dalam rangka mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat *

masyarakat memperoleh layanan yang sama tanpa membedakan suku, agama, ras, jenis kelamin, latar belakang sosial, kondisi ekonomi, maupun kondisi fisik dan/atau keterbatasan fisik.

	1	2	3	4	
Ada	☐	☐	☐	☐	Tidak ada

Apakah terdapat kecurangan atau proses diluar prosedur untuk mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat? *

	1	2	3	4	
Ada	☐	☐	☐	☐	Tidak ada

Apakah terdapat pemberian dan penerimaan uang / barang / fasilitas lainnya dalam mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat? *

	1	2	3	4	
Ada	☐	☐	☐	☐	Tidak ada

Apakah terdapat Permintaan Petugas yang bersifat Pungutan Liar (Pungli) *
dalam rangka mendapatkan Pelayanan Publik di Komisi Informasi Pusat?

	1	2	3	4	
Ada	☐	☐	☐	☐	Tidak ada

Apakah terdapat calo ataupun perantara * untuk mendapatkan Pelayanan Publik
di Komisi Informasi Pusat?

	1	2	3	4	
Ada	☐	☐	☐	☐	Tidak ada

Berikan Saran dan Masukan anda untuk kami *

Your answer _____

2. Hasil Olah Data SKM Periode 2026

No	Timestamp	Layanan yang didapatkan	Jenis Kelamin	Pendidikan Tertinggi	Silahkan Pilih Kategori Responden 2	Pemanfaatan Utama Layanan	Sarana Layanan yang digunakan	Produk	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Sarpras	Kompetensi	Aduan	Perilaku
1	2/13/2026 11:10:22	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Badan Publik	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	0	4
2	2/13/2026 12:10:47	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-3	Masyarakat / Individu	Sengketa	Website	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2/13/2026 13:29:47	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	SMA	Masyarakat / Individu	Sengketa	Surat Fisik dan/atau Surat	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	2/13/2026 15:25:27	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	2/13/2026 15:28:38	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-2	Badan Publik	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	2/18/2026 13:17:24	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-2	Badan Publik	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	2/18/2026 13:28:22	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Perempuan	S-2	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	2/19/2026 13:16:46	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-3	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	2/23/2026 8:58:26	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Badan Publik	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	3	3	3	3
10	2/24/2026 12:02:51	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	SMA	Masyarakat / Individu	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	2	4	4	2
11	2/25/2026 12:09:40	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-2	Masyarakat / Individu	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	3/3/2026 11:16:34	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Badan Publik	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3/3/2026 14:51:57	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Sengketa	Website	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	5/21/2026 10:50:44	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5/25/2026 14:21:35	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	SMA	Badan Publik	Sengketa	Website	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Timestamp	Layanan yang didapatkan	Jenis Kelamin	Pendidikan Tertinggi	Silahkan Pilih Kategori Responden 2	Pemanfaatan Utama Layanan	Sarana Layanan yang digunakan	Produk	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Sarpras	Kompetensi	Aduan	Perilaku
16	5/26/2026 15:54:55	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	SMA	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Pengaduan	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	6/3/2026 10:47:52	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	D-III	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Media Sosial lainnya	3	3	3	3	4	3	3	3	3
18	6/19/2026 15:39:38	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-2	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	6/23/2026 15:18:33	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	7/6/2026 13:43:28	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Perempuan	SMA	Masyarakat / Individu	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	7/16/2026 11:31:29	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Perempuan	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	2	2	4	4	4	4	4	4	4
22	7/16/2026 13:23:44	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-2	Badan Publik	Permohonan Informasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	7/16/2026 13:36:11	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	7/16/2026 13:39:22	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Penelitian	Website (e-PPID, SIPSI, dll)	4	4	4	4	4	3	4	3	4
25	7/16/2026 14:11:13	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Website (e-PPID, SIPSI, dll)	4	4	4	4	4	4	3	4	4
26	7/16/2026 14:14:14	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Badan Publik	-	-	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	7/16/2026 14:43:24	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-2	Badan Publik	Konsultasi	WA	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	7/17/2026 8:03:16	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-2	Badan Publik	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	7/17/2026 15:12:20	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-2	Badan Publik	Konsultasi	Whatsapp	4	4	4	4	4	4	4	4	4

No	Timestamp	Layanan yang didapatkan	Jenis Kelamin	Pendidikan Tertinggi	Silahkan Pilih Kategori Responden 2	Pemanfaatan Utama Layanan	Sarana Layanan yang digunakan	Produk	Persyaratan	Prosedur	Waktu	Biaya	Sarpras	Kompetensi	Aduan	Perilaku
30	7/22/2026 17:15:08	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Badan Publik	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	7/23/2026 18:45:40	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	S-2	Badan Publik	Konsultasi	Surat Fisik dan/atau Surat	3	3	3	3	4	3	3	3	3
32	7/29/2026 10:26:22	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	7/30/2026 11:15:37	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-1	Masyarakat / Individu	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	8/5/2026 10:15:28	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Laki-Laki	SMA	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Meeting	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	8/10/2026 15:41:00	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	8/13/2026 11:30:01	Layanan Penyelesaian Sengketa Informasi Publik (PSI)	Laki-Laki	S-2	LSM, Badan Hukum atau Kelompok	Sengketa	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	8/13/2026 13:13:44	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Badan Publik	Studi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	8/13/2026 13:13:53	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	S-1	Badan Publik	Studi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	9/11/2026 11:02:57	Layanan Permohonan Informasi Publik (PPID)	Perempuan	SMA	Masyarakat / Individu	Konsultasi	Datang Langsung	4	4	4	4	4	4	4	4	4

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



14 Sep 2026 12.08.01
1C Jalan Tanah Abang II
Petojo Selatan
Kecamatan Gambir
Kota Jakarta Pusat
Daerah Khusus Ibukota Jakarta

