



Kemendikdasmen



BIRO KOMUNIKASI DAN HUBUNGAN MASYARAKAT

*Sinergi dan Kolaborasi
Wujudkan*

**LAPORAN
KINERJA
BIRO KOMUNIKASI
DAN HUMAS**

2025



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (BKHM) dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Kinerja Tahun 2025 secara tepat waktu. Penyusunan laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban kinerja BKHM dalam melaksanakan tugas dan fungsinya selama Tahun Anggaran 2025.

Laporan Kinerja BKHM Tahun 2025 menyajikan informasi mengenai capaian kinerja atas sasaran strategis, sasaran program, dan sasaran kegiatan beserta indikator kerjanya sebagaimana tertuang dalam Perjanjian Kinerja Tahun 2025. Pada tahun pelaporan ini, BKHM menetapkan 1 (satu) sasaran kegiatan dengan 4 (empat) indikator kinerja kegiatan. Secara umum, BKHM telah berhasil merealisasikan target kinerja yang ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja tersebut dengan hasil yang sangat baik.

Meskipun demikian, di tengah berbagai capaian keberhasilan yang telah diraih, masih terdapat sejumlah tantangan dan permasalahan yang perlu menjadi perhatian pada tahun-tahun mendatang. Tantangan tersebut antara lain terkait dengan penguatan koordinasi dengan satuan kerja di lingkungan Kementerian, khususnya dalam pelaksanaan fungsi kehumasan dan penyelenggaraan layanan publik melalui Unit Layanan Terpadu. Dengan dukungan dan keterlibatan seluruh pemangku kepentingan, diharapkan berbagai permasalahan tersebut dapat ditangani dan diselesaikan secara bertahap dan berkelanjutan.

Melalui Laporan Kinerja ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan komprehensif mengenai kinerja yang telah dicapai oleh BKHM selama Tahun 2025. Laporan ini juga diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan evaluasi dalam perencanaan program, kegiatan, dan anggaran, serta sebagai dasar perumusan kebijakan di bidang komunikasi, kehumasan, dan pelayanan publik guna peningkatan kinerja pada tahun-tahun berikutnya.

Akhir kata, kami menyampaikan apresiasi dan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah berkontribusi dan mendukung penyusunan Laporan Kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025.

Jakarta, 31 Januari 2026
Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat

Anang Ristanto

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	3
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
IKHTISAR EKSEKUTIF.....	9
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1. Gambaran Umum.....	15
1.2. Dasar Hukum.....	17
1.3. Tugas dan Fungsi serta Struktur Organisasi.....	10
1.3.1. Tugas.....	10
1.3.2. Fungsi.....	10
1.3.2. Stuktur Organisasi.....	11
1.3.3. Isu-Isu Strategis/Permasalahan.....	11
1.3.4. Pesan Strategis.....	20
BAB II PERENCANAAN KINERJA.....	22
2.1. Rencana Strategis.....	22
2.1.1. Visi.....	22
2.1.2. Misi.....	22
2.1.4. Matriks Kinerja.....	23
2.2. Rencana Kerja dan Anggaran.....	25
2.3. Perjanjian Kinerja.....	28
BAB III Akuntabilitas Kinerja.....	31
3.1. Akuntabilitas Kinerja.....	31
3.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu.....	33
3.1.2. Predikat Keterbukaan Informasi Publik.....	38
3.1.3. Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM.....	41
3.1.4. Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM.....	44
3.2. Realisasi Program/Agenda Prioritas.....	49
3.3. Realisasi Anggaran.....	50
3.3.1. Capaian Anggaran.....	50
3.3.2. Efisiensi Anggaran.....	51
3.4. Kinerja Lain-lain.....	53

3.4.1. Reformasi Birokrasi.....	53
3.4.2. Inovasi	54
3.4.3. Penghargaan.....	56
3.4.4. Program Crosscutting/Collaborative	63
BAB IV PENUTUP	66



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pencapaian Kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025	10
Tabel 2. Pemetaan Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana BKHM 2025	8
Tabel 3. Ringkasan Isu Strategis BKHM	20
Tabel 4. Rencana Kinerja BKHM Tahun 2025 - 2029.....	15
Tabel 5. Rencana kinerja Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Tahun 2022 – 2024	16
Tabel 6. rencana kerja dan anggaran BKHM Tahun 2025	18
Tabel 7. Ringkasan Perjanjian Kinerja BKHM Tahun 2025.....	20
Tabel 8. Alokasi Anggaran BKHM Tahun 2025.....	20
Tabel 9. Pengukuran Kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025	31
Tabel 10. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	26
Tabel 11. Indikator Penilaian dan Parameter Self Assesment Questions.....	30
Tabel 12. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Keterbukaan Informasi Publik	31
Tabel 13. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM	35
Tabel 14. Kriteria penilaian dan bobot Evaluasi Kinerja Instansi Pemerintah.....	38
Tabel 15. Capaian Indikator kinerja Kegiatan Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM.....	39
Tabel 16. Hasil Evaluasi Akuntabilitass Kinerja instansi pemerintah BKHM Tahun 2025	39
Tabel 17. Realisasi anggaran per Sasaran Kegiatan Tahun 2024 Unit Kerja.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Capaian Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2025	11
Gambar 2. Struktur Organisasi BKHM	19
Gambar 3. Tren/perbandingan alokasi anggaran Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Tahun 2024 dengan Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025	27
Gambar 4. Publikasi Standar Pelayanan dan Prosedur di laman ult.kemendikdasmen.go.id	35
Gambar 5. Halaman Depan Laman ult.kemendikdasmen.go.id	36
Gambar 6. Fasilitas Contact Center Unit Layanan Terpadu	37
Gambar 7. Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM Tahun 2025	43
Gambar 8. Capaian Indikator Sasaran Program Sekretariat Jenderal Kementerian Tahun 2025	49
Gambar 9. Alur Kerja Contact Center Unit Layanan Terpadu	55
Gambar 10. penghargaan Government Social Media Summit (GSMS) 2025	56
Gambar 11. penghargaan Kementerian Teraktif Mengamplifikasi Narasi Tunggal pada Media Sosial 2025	57
Gambar 12. penghargaan Public Relations Indonesia Awards (PRIA) 2025	58
Gambar 13. penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) 2025	58
Gambar 14. penghargaan Government Public Relations Institute (GPR) 2025	59
Gambar 15. penghargaan International Association of Business Communicators (IABC) Indonesia 2025	60
Gambar 16. penghargaan Serikat Perusahaan Pers 2025	60
Gambar 17. penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik KCKR 2025	61
Gambar 18. penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik KCKR 2025	61
Gambar 19. penghargaan The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2025	62
Gambar 20. penghargaan Keterbukaan Informasi Publik 2025	62
Gambar 21. Pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi	64
Gambar 22. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu	65
Gambar 23. Ringkasan Capaian Kinerja BKHM 2025	66
Gambar 24. Ringkasan Capaian Anggaran Tahun 2025	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Matriks perjanjian kinerja dan Rencana Strategis satker 2025 – 2029	70
Lampiran 2. Halaman 1 Perjanjian Kinerja Awal BKHM Tahun 2025	71
Lampiran 3. Halaman 2 Perjanjian Kinerja Awal BKHM Tahun 2025	72
Lampiran 4. Halaman 1 Perjanjian Kinerja Revisi BKHM Tahun 2025.....	73
Lampiran 5. Halaman 2 Perjanjian Kinerja Revisi BKHM Tahun 2025.....	74
Lampiran 6. Tabel Pengukuran Kinerja BKHM Tahun 2025	75
Lampiran 7. Halaman 1 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja	76
Lampiran 8. Halaman 2 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja	77
Lampiran 9. Halaman 3 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja	78

IKHTISAR EKSEKUTIF

Tahun 2025 merupakan tahun pertama pelaksanaan Rencana Strategis 2025–2029, sekaligus menjadi fondasi penting bagi penguatan tata kelola organisasi dan percepatan pencapaian sasaran kegiatan. Tujuan yang telah ditetapkan dalam Rencana Strategis Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat periode 2025-2029 adalah Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasaan. Melalui perumusan tujuan ini, Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat berupaya memastikan bahwa seluruh sumber daya yang dikelola dapat memberikan hasil (outcome) yang optimal, selaras dengan kebijakan nasional dan prioritas pembangunan, serta mampu menjawab kebutuhan pemangku kepentingan.

Pada Tahun 2025, satuan kerja telah melaksanakan program dan kegiatan secara terarah untuk mendukung pencapaian tujuan strategis yang ditetapkan dalam Rencana Strategis (Rencana Strategis). Capaian indikator tujuan strategis secara umum menunjukkan hasil yang baik, yang mencerminkan meningkatnya efektivitas pelaksanaan kinerja satker dalam mendukung sasaran strategis meningkatnya tata kelola Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang partisipatif, transparan, dan akuntabel.

Pencapaian tersebut didukung oleh perencanaan berbasis kinerja yang semakin berkualitas, pengelolaan anggaran yang lebih akuntabel, serta pelaksanaan pemantauan dan evaluasi kinerja secara berkala. Meskipun masih dihadapkan pada beberapa kendala dalam pelaksanaan kegiatan, satker telah melakukan langkah-langkah perbaikan dan penyesuaian strategi untuk memastikan ketercapaian target kinerja. Capaian Tahun 2025 menjadi landasan bagi peningkatan kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun berikutnya

Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasaan diukur melalui 1 indikator kinerja tujuan, yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat yang mengukur Tingkat kepuasan / kepercayaan / pemahaman masyarakat terhadap program dan kebijakan yang telah diterbitkan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah dan diterima manfaatnya oleh masyarakat.

Sepanjang tahun 2025 Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat telah mengarahkan seluruh program, kegiatan, dan sumber daya untuk mendukung prioritas nasional, prioritas Kementerian, serta agenda transformasi pendidikan dasar dan menengah. Secara umum, capaian kinerja tahun 2025 menunjukkan tren positif. Dari total 4, seluruhnya berhasil mencapai atau melampaui target. Capaian ini mencerminkan efektivitas pelaksanaan program sekaligus menunjukkan area yang membutuhkan intervensi lebih lanjut. Tingkat ketercapaian dan ketidakcapaian indikator kinerja lebih detail diuraikan pada BAB III. Berikut ringkasan capaian kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2025:

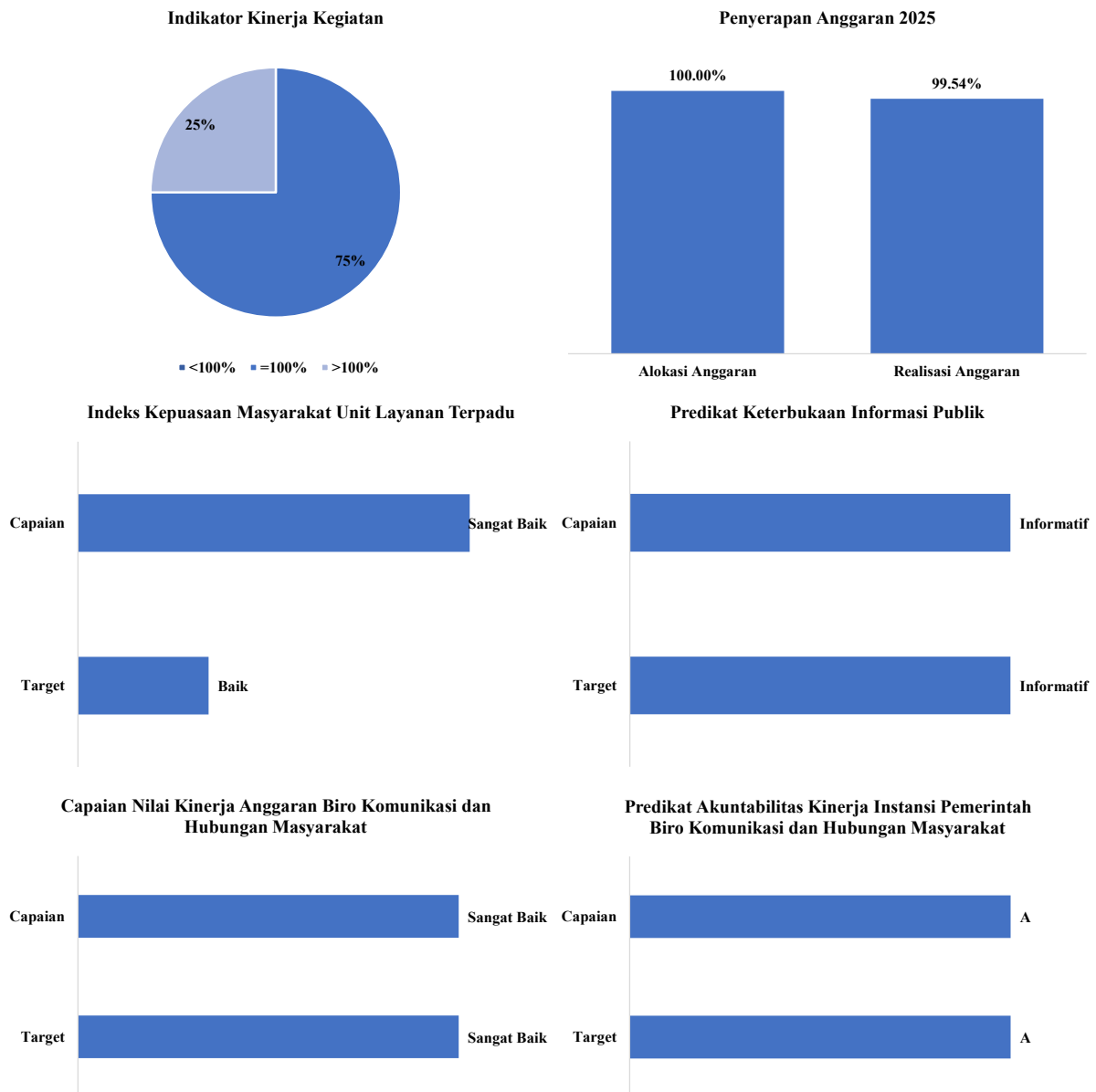
Tabel 1. Pencapaian Kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan		
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2025	Capaian 2025
1.	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Baik	Sangat Baik
		Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Informatif	Informatif
		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Sangat Baik	Sangat Baik
		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	A	A

Berdasarkan tabel 1, Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun pertama periode 2025 – 2029 memperoleh capaian sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Berkaitan dengan indeks kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu yang dikelola oleh Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat capaian bahkan melebihi target yang ditetapkan, hal tersebut menunjukkan komitmen dalam pemberian pelayanan publik secara prima melalui pemenuhan kebijakan layanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan, mekanisme konsultasi dan pengaduan serta inovasi pelayanan publik.

Indikator kinerja kegiatan predikat keterbukaan informasi publik juga memperoleh nilai maksimal karena predikat tersebut merupakan predikat tertinggi yang diberikan kepada Kementerian/Lembaga yang dinilai memenuhi standar tertinggi transparansi informasi melalui penilaian yang dilakukan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Tata kelola Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada akhir tahun 2025 menunjukkan hasil yang optimal dari perolehan predikat SAKIP yang konsisten dari tahun sebelumnya dengan predikat “A” dan capaian Nilai Kinerja Anggaran (NKA) yang memenuhi target yang telah ditetapkan yaitu Sangat Baik. hal tersebut merupakan hasil koordinasi dan komunikasi yang baik antara pimpinan dengan seluruh pegawai di Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat serta pengelolaan keuangan yang baik dan akuntabel.



Gambar 1. Capaian Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2025

Gambar 1 menunjukkan bahwa pada tahun 2024 dari 1 Sasaran Kegiatan dan 4 Indikator Kinerja Kegiatan terdapat 3 Indikator Kinerja Kegiatan yang memperoleh capaian melebihi target dan terdapat 3 Indikator Kinerja Kegiatan yang memperoleh hasil sesuai dengan target, sementara dari penyerapan anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat pada tahun 2025 menggunakan 99,54% dari total keseluruhan pagu atau Rp 96,794,380,087.00 dari Rp 97,238,156,000.00 hal tersebut menunjukkan bahwa Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat berusaha melakukan optimalisasi anggaran dengan tetap memastikan bahwa keseluruhan Indikator Kinerja Kegiatan yang ditetapkan dapat terpenuhi dengan baik dan memastikan adanya efisiensi dalam pengelolaan keuangan.

Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat berkomitmen untuk terus memberikan layanan prima di

bidang komunikasi dan kehumasan untuk mendukung terlaksananya mendukung ketercapaian Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Sasaran Strategis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah dan mendukung ketercapaian Sasaran Program dan Indikator Kinerja Sasaran Program dari Sekretariat Jenderal.

Selama tahun 2025, terdapat permasalahan/kendala yang dihadapi dalam upaya pencapaian target, antara lain:

1. Belum optimalnya peran narahubung di Unit Utama dalam merespon/menjawab pengaduan Masyarakat melalui SPAN-LAPOR maupun kanal-kanal pengaduan lainnya.
2. Adanya pengurangan jumlah pegawai akibat perubahan struktur organisasi;
3. Belum optimalnya penyelenggaraan keterbukaan informasi publik dari sisi waktu pemenuhan permohonan informasi akibat dari perlunya koordinasi dari satuan/unit kerja terkait;
4. Terdapat beberapa sarana dan prasarana layanan perpustakaan yang perlu mendapat perbaikan atau pengantian.
5. Belum optimalnya media-media yang digunakan oleh Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) pelaksana untuk menyampaikan informasi publik sesuai dengan ketentuan;
6. Belum optimalnya koordinasi antara Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat dengan Unit Utama dan satuan kerja terkait dengan pengelolaan publikasi (penyusunan siaran pers, berita laman, dan publikasi lainnya);
7. Belum adanya pemetaan atau rencana kerja publikasi secara periodik sehingga masyarakat tidak dapat menerima informasi yang disampaikan secara optimal karena beberapa kebijakan dipublikasikan secara bersamaan;
8. Belum optimalnya koordinasi dengan unit utama terkait dengan penjadwalan dan perencanaan agenda Menteri dan Wakil Menteri;
9. Perubahan jadwal yang sering terjadi pada saat fasilitasi Rapat Kerja, Rapat Dengar Pendapat, dan Kunjungan Kerja akibat dari perbedaan agenda dari pemangku kepentingan dan internal Kementerian;
10. Kurangnya pegawai dalam memfasilitasi hubungan antar lembaga disaat dalam waktu terdapat beberapa agenda yang harus dilaksanakan (Bakohumas, Rapat Kerja, Rapat Dengar Pendapat, dan lainnya)
11. Manajemen pelaksanaan fasilitasi hubungan antar Lembaga yang belum optimal karena kurangnya waktu untuk koordinasi dengan pemangku kepentingan.
12. Belum meratanya kompetensi teknis pegawai terkait dengan produk publikasi, manajemen pelaksanaan fasilitasi hubungan antar Lembaga, dan pelayanan publik.

Upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi permasalahan/kendala yang muncul, antara lain:

1. Optimalisasi peran narahubung Unit Utama dengan melakukan penguatan peran narahubung pada Unit Utama melalui penetapan penanggung jawab, penerapan standar waktu respon pengaduan masyarakat, serta pemantauan kinerja penanganan pengaduan secara berkala.
2. Penyesuaian pelaksanaan tugas akibat perubahan struktur organisasi dengan melakukan penataan kembali pembagian tugas dan beban kerja pegawai dengan mengutamakan prioritas layanan serta optimalisasi sumber daya yang tersedia.
3. Percepatan pemenuhan permohonan informasi publik dengan melakukan penguatan koordinasi antar unit kerja melalui penunjukan focal point informasi serta penerapan batas waktu koordinasi internal dalam rangka memenuhi ketentuan pelayanan informasi publik.
4. Peningkatan kualitas sarana dan prasarana perpustakaan dengan melakukan inventarisasi dan penilaian kondisi sarana dan prasarana perpustakaan sebagai dasar penyusunan rencana perbaikan dan pengadaan secara bertahap.
5. Optimalisasi media penyampaian informasi public dengan melakukan standardisasi media dan kanal informasi publik yang digunakan oleh PPID Pelaksana serta peningkatan pemanfaatan media digital resmi.
6. Penguatan koordinasi pengelolaan publikasi dengan melakukan penyusunan mekanisme koordinasi dan persetujuan publikasi antar unit kerja guna memastikan keseragaman pesan dan ketepatan waktu penyampaian informasi.
7. Penyusunan perencanaan publikasi secara periodik dengan melakukan penyusunan rencana dan kalender publikasi secara berkala agar penyampaian informasi kepada masyarakat lebih terencana dan merata.
8. Peningkatan koordinasi perencanaan agenda pimpinan dengan melakukan penguatan koordinasi dengan unit terkait dalam perencanaan dan penjadwalan agenda Menteri dan Wakil Menteri untuk mendukung kesiapan pelaksanaan kegiatan dan publikasi.
9. Pengelolaan perubahan jadwal kegiatan secara adaptif dengan melakukan penyesuaian mekanisme fasilitasi kegiatan melalui peningkatan koordinasi dengan pemangku kepentingan serta penerapan langkah antisipatif terhadap perubahan agenda.
10. Penguatan dukungan fasilitasi hubungan antar Lembaga dengan melakukan pengaturan prioritas kegiatan dan optimalisasi pelibatan pegawai lintas fungsi dalam rangka mendukung pelaksanaan hubungan antar lembaga.
11. Perbaikan manajemen fasilitasi hubungan antar lembaga dengan melakukan penyusunan dan penerapan tata kelola fasilitasi hubungan antar lembaga yang lebih terstruktur melalui perencanaan dan koordinasi yang lebih awal.

12. Peningkatan dan pemerataan kompetensi pegawai dengan melakukan pemetaan kompetensi pegawai serta pelaksanaan peningkatan kapasitas secara bertahap untuk mendukung kualitas publikasi, pelayanan publik, dan fasilitasi hubungan antar lembaga.

Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat terus berupaya menyelesaikan setiap kendala dan mengoptimalkan seluruh pelaksanaan tugas dan fungsinya untuk memastikan tercapainya kebijakan dan program Kementerian serta mendukung sasaran program Sekretariat Jenderal dalam menjalankan peran strategisnya dalam “*Menguatnya sistem tata kelola Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang partisipatif, transparan, dan akuntabel*” dan pencapaian target Biro.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Gambaran Umum

Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Sekretariat Jenderal Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah memiliki peran sentral sebagai garda terdepan dalam membangun, memelihara, dan mengelola komunikasi yang efektif antara kementerian dengan publik, baik internal maupun eksternal. Berada di bawah naungan Sekretariat Jenderal, BKHM bertugas memastikan penyebarluasan informasi kebijakan, program, dan capaian kerja kementerian berjalan secara transparan, akuntabel, dan strategis.

Secara internal, BKHM memiliki struktur organisasi yang terdiri dari beberapa bagian dengan tugas spesifik, yaitu publikasi, manajemen komunikasi, hubungan lembaga negara dan komunitas, layanan informasi dan fasilitasi Unit Layanan Terpadu. Sumber daya manusia di BKHM terus diupayakan peningkatannya, meskipun tantangan dalam hal kualifikasi dan profesionalisme masih menjadi isu yang memerlukan perhatian. Kapasitas SDM perlu terus diasah seiring dengan dinamika perkembangan media dan kebutuhan komunikasi yang semakin kompleks.

Dari sisi sarana dan prasarana, BKHM telah memanfaatkan berbagai platform digital dan media sosial untuk diseminasi informasi. Namun, optimalisasi pemanfaatan teknologi komunikasi terkini, termasuk analitik media, masih memerlukan pengembangan lebih lanjut untuk mengukur efektivitas komunikasi secara akurat.

Secara eksternal, BKHM beroperasi dalam lingkungan informasi yang sangat dinamis, didorong oleh perkembangan teknologi digital yang pesat dan kehadiran media sosial. Hal ini membawa peluang sekaligus tantangan besar. Berdasarkan hal tersebut BKHM memiliki peran krusial dalam Kemendikdasmen dan menjadi bagian penting dalam upaya pelaksanaan Reformasi Birokrasi. Melalui Hubungan Masyarakat, Kemendikdasmen dapat menjalankan fungsi komunikasinya dengan efektif, yang tidak hanya terbatas pada penyebaran informasi.

Pertama, BKHM berfungsi sebagai jembatan komunikasi yang transparan. BKHM memastikan bahwa seluruh program dan kebijakan pemerintah tersampaikan kepada masyarakat secara jelas, akurat, dan terbuka. Hal ini membantu masyarakat memahami setiap langkah yang diambil Kemendikdasmen, sehingga tercipta transparansi yang merupakan pilar penting dalam tata kelola pemerintahan yang baik (Mewujudkan Tata Kelola yang Bersih dan Akuntabel).

Kedua, BKHM berperan vital dalam membangun dan menjaga kredibilitas instansi. Dengan menyediakan informasi yang konsisten, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan, BKHM membantu membentuk citra positif di mata publik. Selain itu hubungan masyarakat di Kemendikdasmen juga

menjalankan fungsi fasilitasi layanan publik dengan Responsif, Akuntabel, Melayani, Adaptif, dan Harmonis (RAMAH) melalui Unit Layanan Terpadu sesuai dengan visi “Pelayanan Prima untuk Semua” sehingga meningkatkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap instansi dan pemerintah secara keseluruhan sesuai dengan amanat Undang-Undang 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Ketiga, BKHM menjadi garda terdepan dalam penanganan isu, klarifikasi, dan pengaduan melalui media sosial dan media mainstream lainnya, serta melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR). Di tengah derasnya arus informasi, isu-isu yang tidak benar atau disinformasi dapat dengan cepat menyebar. Hubungan Masyarakat memiliki tugas untuk memantau isu tersebut dan memberikan klarifikasi secara cepat dan tepat. Respons yang sigap ini sangat penting untuk mencegah penyebaran berita palsu yang bisa merusak reputasi instansi dan memicu keresahan publik. Dengan demikian, Hubungan Masyarakat bukan hanya sekadar penyedia informasi, tetapi juga mitra strategis yang memastikan terwujudnya hubungan yang harmonis dan penuh kepercayaan antara pemerintah dan masyarakat.

BKHM Masyarakat dipimpin oleh Anang Ristanto, SE., M.A. sebagai Kepala Biro, dalam pelaksanaan tugasnya kepala biro didukung oleh satu pejabat administrator (esselon III) sebagai Kepala Bagian Informasi dan Fasilitasi Layanan Terpadu dan satu pejabat pengawas (esselon IV) sebagai Kepala Subbagian Tata Usaha, 88 Aparatur Sipil Negara (ASN) yang terdiri dari 65 Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 24 Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kinerja (PPPK).

Tabel 2. Pemetaan Jabatan Fungsional dan Jabatan Pelaksana BKHM 2025

No	Jabatan	Jumlah
1	Analisis Kebijakan Ahli Pertama	1
2	Analisis Pengelolaan Keuangan APBN Ahli Pertama	2
3	Pranata Humas Ahli Madya	1
4	Pranata Humas Ahli Muda	8
5	Pranata Humas Ahli Pertama	18
6	Pranata Humas Terampil Lanjutan/Mahir	1
7	Pustakawan Ahli Madya	1
8	Pustakawan Ahli Muda	1
9	Pustakawan ahli Pertama	3
10	Pustakawan Terampil Pelaksana	1
11	Penata Layanan Operasional	12
12	Penelaah Teknis Kebijakan	19
13	Pengadministrasi Perkantoran	6
14	Pengelola Layanan Operasional	2
15	Pengolah Data dan Informasi	13
Total		89

Berdasarkan tabel 2, PNS yang dimiliki BKHM memiliki kompetensi utama di bidang Kehumasan yang mengampu jabatan fungsional Pranata Hubungan Masyarakat sebanyak 26 pegawai, fungsional

Pustakawan sebanyak 6 pegawai, fungsional Analisis Pengelolaan Keuangan APBN sebanyak 2 pegawai, dan Analisis Kebijakan sebanyak 1 pegawai. Jabatan pelaksana dibagi menjadi 5 jabatan yang 3 diantaranya merupakan PNS yaitu Pengadministrasi Perkantoran sebanyak 2 pegawai, Pengolah Data dan Informasi sebanyak 13 pegawai, dan Penelaah Teknis Kebijakan sebanyak 19 pegawai. 2 jabatan pelaksana lainnya merupakan P3K yaitu Pengelola Layanan Operasional sebanyak 2 pegawai dan Penata Layanan Operasional sebanyak 12 pegawai.

BKHM Masyarakat telah melakukan berbagai upaya dalam rangka meningkatkan pelayanan prima di bidang kerja sama dan kehumasaan dengan melakukan berbagai program dan kegiatan untuk mendukung pelaksanaan kebijakan dan program Kementerian serta Sekretariat Jenderal. Upaya tersebut telah memperoleh beragam pengakuan berupa penghargaan baik dari lembaga negara maupun dari pemangku kepentingan lain di bidang Pendidikan dasar dan menengah.

Unit Layanan Terpadu yang merupakan bagian dari tanggung jawab BKHM juga menunjukkan komitmennya dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pemangku kepentingan dengan melakukan pengembangan kanal serta peningkatan jumlah serta kompetensi dari para petugas, sehingga dapat menangani setiap permohonan konsultasi maupun pengaduan yang diterima secara mudah, murah, dan cepat.

BKHM terus melakukan evaluasi dan mendorong peningkatan dan perbaikan pada setiap tahunnya untuk memastikan bahwa target yang telah ditetapkan dapat terwujud. BKHM juga berkomitmen untuk terus melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan kebijakan dan program Kementerian.

1.2. Dasar Hukum

Penyusunan Laporan Kinerja BKHM Tahun 2025, dilaksanakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), pengelolaan keuangan negara, serta tata kelola pemerintahan yang baik. Adapun dasar hukum penyusunan laporan ini meliputi:

1. Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2006 tentang Pelaporan Keuangan dan Kinerja Instansi Pemerintah;
2. Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
3. Peraturan Presiden Nomor 188 Tahun 2024 tentang Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
4. Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 12 Tahun 2025 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2025 – 2029;
5. Peraturan Presiden Nomor 80 Tahun 2025 tentang Penyusunan Rencana Strategis Kementerian/Lembaga;

6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 53 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Perjanjian Kinerja, Pelaporan kinerja dan Tata Cara Reviu Atas Laporan Kinerja;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 89 Tahun 2021 tentang Penjenjangan Kinerja Instansi Pemerintah
9. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah
10. Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah No. 19 Tahun 2025 tentang Rencana Strategis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Tahun 2025-2029
11. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 40 Tahun 2022 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi;

1.3. Tugas dan Fungsi serta Struktur Organisasi

1.3.1. Tugas

Sesuai Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah, BKHM mempunyai tugas mempunyai tugas melaksanakan penyiapan pembinaan, koordinasi, dan pelaksanaan urusan komunikasi dan hubungan masyarakat.

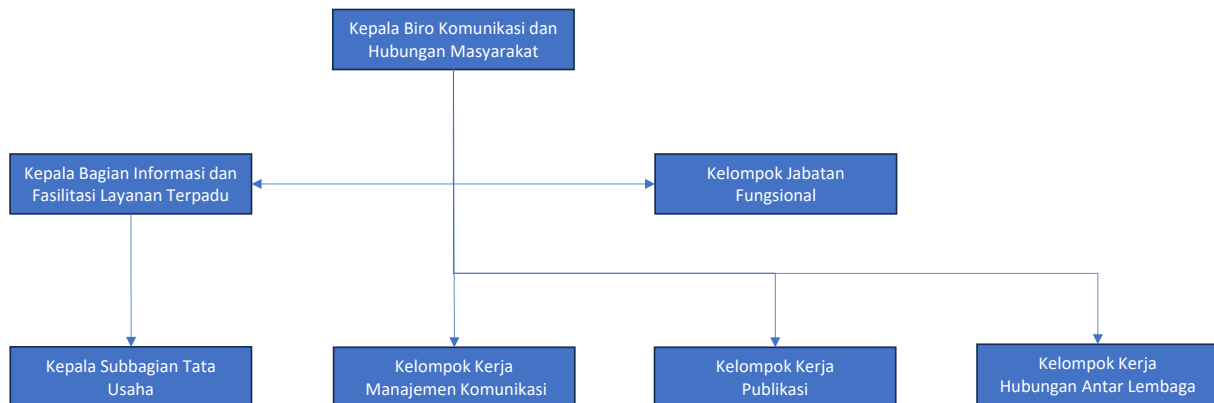
1.3.2. Fungsi

Dalam melaksanakan tugas tersebut, BKHM melaksanakan fungsi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan penyiapan pembinaan pengelolaan informasi, publikasi, dan hubungan masyarakat;
2. Koordinasi dan pengelolaan informasi, publikasi, dan hubungan masyarakat;
3. Pelaksanaan dokumentasi dan publikasi Kementerian;
4. Pelaksanaan pemberian layanan informasi dan kehumasan Kementerian;
5. Pelaksanaan hubungan antar kementerian, lembaga negara, lembaga pemerintah, lembaga nonpemerintah, masyarakat, dan media;
6. Pelaksanaan pengelolaan perpustakaan Kementerian;
7. Koordinasi dan pengelolaan unit layanan terpadu Kementerian;
8. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan di bidang komunikasi dan hubungan masyarakat; dan
9. Pelaksanaan urusan ketatausahaan biro.

1.3.2. Struktur Organisasi

Dalam melaksanakan tugas BKHM dibentuk kelompok Kerja dengan struktur sebagai berikut:



Gambar 2. Struktur Organisasi BKHM

BKHM secara struktur dipimpin oleh eselon II (Kepala Biro) dibantu dengan satu eselon III (kepala bagian informasi dan fasilitasi layanan terpadu) dan satu eselon IV (kepala subbagian tata usaha) dan 3 (tiga) kelompok kerja yang menjalankan setiap tugas dan fungsi yang ada. Setiap kelompok kerja terdiri dari pegawai dengan jabatan fungsional dan jabatan pelaksana yang mendukung telaksananya kegiatan pada kelompok kerja tersebut.

1.3.3. Isu-Isu Strategis/Permasalahan

Beberapa permasalahan/isu strategis yang menjadi perhatian antara lain:

1. Transformasi Peran Humas di Era Digital; BKHM dituntut untuk tidak hanya menyampaikan informasi kebijakan, tetapi juga berfungsi sebagai pengelola komunikasi digital yang responsif dan adaptif terhadap perubahan teknologi komunikasi publik. Hal ini mencakup pemanfaatan media sosial, website, dan kanal digital lainnya secara strategis untuk membangun *engagement*, kredibilitas, dan citra positif kementerian di masyarakat luas.
2. Penguatan Koordinasi Komunikasi Pusat-Daerah; Koordinasi antara BKHM pemangku kepentingan di tingkat pusat, satuan kerja, dan daerah masih menjadi tantangan, terutama dalam menyampaikan informasi kewilayahan serta menyamakan arah pesan komunikasi agar konsisten dan terintegrasi
3. Penanganan Isu Publik dan Misinformasi; Program dan kebijakan besar Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah sering menjadi sumber informasi yang tidak akurat (misinformasi/disinformasi) di publik. BKHM memiliki peran penting dalam mengantisipasi dan merespons isu-isu tersebut secara cepat dan efektif.
4. Perluasan Strategi Komunikasi Dua Arah dengan Publik; Humas tidak hanya menjadi penyampai pesan satu arah, tetapi juga menciptakan dialog interaktif dengan publik, termasuk

orang tua, siswa, dan pemangku kepentingan lainnya. Hal ini penting untuk membangun partisipasi publik dan legitimasi kebijakan Pendidikan

5. Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Humas; Kesiapan Sumber Daya Manusia dalam menghadapi dinamika komunikasi publik, termasuk kemampuan analisis isu, pemahaman teknologi digital, dan pengembangan konten yang berdampak, merupakan isu strategis utama. Kegiatan seperti Rakor Kehumasan diarahkan untuk memperkuat sinergi dan profesionalisme pegawai.
6. Pengukuran Efektivitas Komunikasi dan Dampak Kebijakan; BKHM perlu menyusun strategi evaluasi komunikasi publik berbasis data, termasuk pemantauan efektivitas pesan, pengukuran *reach* audiens, serta dampak kampanye informasi terhadap persepsi masyarakat pendidikan. Ini penting untuk mengukur *return on communication* dan mengoptimalkan anggaran komunikasi.

Tabel 3. Ringkasan Isu Strategis BKHM

No	Isu Strategis	Fokus Utama	Dampak Kinerja
1.	Digitalisasi komunikasi	Optimalisasi media digital	Meningkatkan keterlibatan dan kredibilitas publik
2.	Koordinasi pusat-daerah	Integrasi pesan komunikasi	Mengurangi miskomunikasi publik
3.	Penanganan misinformasi	Strategi komunikasi krisis	Meningkatkan akurasi dan kejelasan informasi
4.	Komunikasi dua arah	Partisipasi publik	Meningkatkan legitimasi kebijakan
5.	Pengembangan SDM humas	Peningkatan kapabilitas	Profesionalisme humas yang lebih tinggi
6.	Evaluasi efektifitas	Pengukuran kinerja komunikasi	Optimalisasi strategi dan anggaran

BKHM Kemendikdasmen perlu memperkuat strategi komunikasi modern, sinergis, responsif, dan berbasis data untuk menjawab tuntutan masyarakat di era digital serta dinamika pendidikan yang kompleks. Fokus utama terletak pada digital engagement, koordinasi, respons terhadap isu publik, serta kapasitas kelembagaan humas yang adaptif terhadap perubahan kontekstual.

1.3.4. Pesan Strategis

Beberapa pesan strategis yang menjadi perhatian antara lain:

1. Menghadirkan komunikasi kebijakan pendidikan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami masyarakat. BKHM berkomitmen memastikan setiap kebijakan pendidikan dasar dan menengah disampaikan secara utuh, tepat waktu, dan berbasis kebutuhan publik.

2. Memperkuat kepercayaan publik melalui komunikasi yang transparan dan bertanggung jawab. Komunikasi publik dilaksanakan dengan menjunjung keterbukaan informasi, akuntabilitas, dan konsistensi pesan antar unit kerja.
3. Mengelola isu dan dinamika publik secara cepat, responsif, dan terukur. BKHM berperan aktif dalam memantau, mengantisipasi, dan merespons isu pendidikan untuk menjaga stabilitas informasi dan kepercayaan masyarakat.
4. Membangun komunikasi dua arah yang partisipatif dengan pemangku kepentingan pendidikan. BKHM mendorong dialog konstruktif dengan peserta didik, orang tua, pendidik, pemerintah daerah, dan masyarakat luas sebagai bagian dari tata kelola pendidikan yang inklusif.
5. Mengoptimalkan pemanfaatan media digital sebagai sarana utama komunikasi publik. Strategi komunikasi diarahkan pada pemanfaatan media digital yang adaptif, inovatif, dan berbasis data guna menjangkau masyarakat secara luas dan efektif.
6. Memperkuat sinergi komunikasi di lingkungan Kementerian dan lintas pemangku kepentingan. BKHM mengoordinasikan komunikasi pusat–daerah dan lintas unit kerja untuk memastikan keselarasan narasi kebijakan pendidikan.
7. Meningkatkan profesionalisme dan kapasitas SDM kehumasan. Penguatan kompetensi humas dilakukan secara berkelanjutan untuk mendukung kualitas publikasi, pelayanan informasi publik, dan hubungan antar lembaga.
8. Mendukung pencapaian sasaran pembangunan pendidikan nasional melalui komunikasi strategis. Setiap aktivitas komunikasi diarahkan untuk mendukung keberhasilan program prioritas pendidikan dasar dan menengah.

BAB II

PERENCANAAN KINERJA

2.1. Rencana Strategis

Rencana Strategis (Rencana Strategis), BKHM merupakan arah kebijakan dan dasar penyelenggaraan program serta kegiatan selama periode 2025–2029. Rencana Strategis ini memuat visi, misi, tujuan strategis, sasaran program/sasaran kegiatan, indikator kinerja, dan target kinerja tahunan serta prioritas program yang menjadi pedoman dalam menetapkan target kinerja tahunan, termasuk target pada tahun 2025.

Sebagai dokumen perencanaan jangka menengah, Rencana Strategis BKHM memastikan bahwa pelaksanaan tugas dan fungsi berjalan secara terarah, terukur, dan selaras dengan kebijakan Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. Seluruh target kinerja dalam Laporan Kinerja Tahun 2025 merujuk pada indikator dan sasaran yang ditetapkan dalam Rencana Strategis BKHM, sehingga capaian kinerja dapat dievaluasi secara konsisten, akuntabel, dan berorientasi hasil.

2.1.1. Visi

Untuk mendukung visi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yaitu *“Terwujudnya pendidikan bermutu untuk semua dengan dukungan partisipasi semesta dalam rangka mewujudkan bersama Indonesia Maju menuju Indonesia Emas 2045”*, BKHM periode Tahun 2025 – 2029 memiliki visi sebagai berikut:

“Terwujudnya komunikasi publik yang strategis, terpadu, transparan, dan berorientasi pada pelayanan, guna meningkatkan kepercayaan dan partisipasi publik dalam pembangunan pendidikan dasar dan menengah.”

2.1.2. Misi

BKHM periode Tahun 2025 – 2029 memiliki misi sebagai berikut:

1. Mendukung pencapaian tujuan dan sasaran strategis Rencana Strategis Kemendikdasmen melalui komunikasi publik yang terencana, konsisten, dan berbasis kebijakan serta kinerja kementerian.
2. Menyelenggarakan diseminasi kebijakan dan program prioritas pendidikan dasar dan menengah secara efektif, inklusif, dan mudah dipahami untuk meningkatkan pemahaman serta partisipasi masyarakat.
3. Memperkuat hubungan kelembagaan dan kemitraan strategis dengan pemerintah daerah, media massa, pemangku kepentingan pendidikan, dan masyarakat dalam rangka sinergi pelaksanaan program pendidikan.

4. Meningkatkan kualitas layanan informasi publik dan pengelolaan pengaduan masyarakat melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Unit Layanan Terpadu yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.
5. Mengembangkan manajemen komunikasi, publikasi, dan pengelolaan isu strategis guna membangun kepercayaan publik, menjaga reputasi kementerian, serta mendukung agenda reformasi birokrasi.
6. Meningkatkan kapasitas dan profesionalisme SDM kehumasan yang adaptif terhadap transformasi digital, perkembangan teknologi informasi, dan dinamika komunikasi publik

2.1.3. Tujuan Strategis

BKHM memiliki tujuan strategi yaitu meningkatkan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Hubungan Masyarakat di Kementerian.

2.1.4. Matriks Kinerja

Rumusan rencana kinerja jangka menengah BKHM periode Tahun 2025 – 2029 sebagai berikut :

Tabel 4. Rencana Kinerja BKHM Tahun 2025 - 2029

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan					
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2025	Target 2026	Target 2027	Target 2028	Target 2029
1.	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
		Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Informatif	Informatif	Informatif	Informatif	Informatif
		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan					
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2025	Target 2026	Target 2027	Target 2028	Target 2029
		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	A	A	A	A	A

BKHM pada periode 2025 – 2029 memiliki rencana kegiatan Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan dengan 1 Sasaran Kegiatan dan 4 Indikator kinerja Kegiatan. Penentuan indikator Kinerja Kegiatan dilakukan berdasarkan kesesuaian dengan Indikator Kinerja Program Sekretariat Jenderal yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat yang berfokus pada kepuasan Masyarakat terhadap program, kebijakan, dan layanan yang diberikan oleh Kementerian.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 1 Tahun 2024 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah terkait dengan tugas dan fungsi BKHM yang bertanggung jawab terhadap 2 hal utama yaitu komunikasi yang direpresentasikan dengan predikat keterbukaan informasi publik dan hubungan Masyarakat yang direpresentasikan melalui indeks kepuasan masyarakat di Unit Layanan Terpadu.

Indikator capaian Nilai Kinerja Anggaran (NKA) dan predikat akuntabilitas kinerja instansi pemerintah merupakan bagian dari upaya peningkatan tata kelola pemerintah serta memastikan bahwa setiap program dan kegiatan yang dilakukan oleh BKHM dapat dipertanggungjawabkan serta akuntabel.

Tabel 5. Rencana kinerja Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Tahun 2022 – 2024

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Kerja Sama dan Kehumasan			
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2022	Target 2023	Target 2024
1	Tersedianya Layanan Pembiayaan pendidikan pada Sekolah Indonesia Luar Negeri (SILN)	Jumlah Sekolah Indonesia Luar Negeri yang mendapatkan layanan pembiayaan	13	13	13
2	meningkatkan layanan informasi, publikasi, media, dan hubungan antarlembaga	Persentase Kualitas Publikasi dan Informasi Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	84	86	88
		Persentase Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi	82	84	86
3	tersedianya layanan prima dalam kerja sama	Persentase tindak lanjut kerjasama bilateral, regional, dan multilateral	77	79	81

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Kerja Sama dan Kehumasan			
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2022	Target 2023	Target 2024
4	meningkatnya tata kelola Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	predikat SAKIP Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	A	A	A
		Nilai Kinerja Anggaran Atas Pelaksanaan RKA-K/L Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	90	92	94

Apabila dibandingkan dengan matriks kinerja pada periode sebelumnya dapat terlihat bahwa terjadi perubahan atau penyesuaian akibat dari perubahan struktur organisasi yang sebelumnya Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat menjadi BKHM. Selain itu pada periode sebelum lebih fokus pada ketercapaian output yang dinilai melalui persentase proses penyelesaian maka pada periode 2025 – 2029 rencana kinerja fokus pada outcome atau dampak yang dirasakan oleh Masyarakat melalui persepsi terhadap layanan dan kualitas pelaksanaan Undang-Undang Keterbukaan Informasi Publik.

Keseluruhan Kegiatan, Sasaran Kegiatan, dan Indikator Kinerja Kegiatan disusun untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi biro selama 5 (lima) Tahun pada periode 2025 – 2029 serta mendukung terpenuhinya Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Sasaran Strategis Kementerian, serta mendorong terwujudnya Sasaran Program dan Indikator Kinerja Program Sekretariat Jenderal.

2.2. Rencana Kerja dan Anggaran

Rencana Kerja dan Anggaran BKHM Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah Tahun Anggaran 2025 disusun sebagai instrumen perencanaan dan penganggaran untuk mendukung pencapaian tujuan dan sasaran strategis Kemendikdasmen sebagaimana tertuang dalam Rencana Strategis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Pada Tahun Anggaran 2025, BKHM berfokus pada penguatan fungsi komunikasi publik yang strategis, terpadu, dan berorientasi pada pelayanan, guna meningkatkan pemahaman, kepercayaan, serta partisipasi masyarakat terhadap kebijakan dan program pendidikan dasar dan menengah. Penyusunan RKA BKHM dilakukan dengan mengacu pada prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi, serta mendukung pelaksanaan reformasi birokrasi dan transformasi digital layanan publik.

Program dan kegiatan BKHM Tahun 2025 diarahkan untuk mendukung sasaran strategis kementerian, khususnya pada aspek peningkatan kualitas tata kelola, pelayanan publik, dan komunikasi kebijakan pendidikan. Fokus kegiatan meliputi penyusunan dan pelaksanaan strategi komunikasi publik, pengelolaan informasi dan publikasi kementerian, penguatan hubungan kelembagaan dan kemitraan strategis, serta peningkatan kualitas layanan informasi dan pengaduan masyarakat melalui Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Unit Layanan Terpadu.

Selain itu, BKHM juga melaksanakan kegiatan manajemen isu dan krisis komunikasi guna memastikan respons yang cepat, tepat, dan terkoordinasi terhadap dinamika dan isu strategis di bidang pendidikan

dasar dan menengah. Kegiatan ini diharapkan mampu menjaga dan meningkatkan citra serta reputasi Kemendikdasmen di mata publik.

Dalam rangka peningkatan kinerja dan akuntabilitas layanan, RKA BKHM Tahun 2025 juga mengalokasikan anggaran untuk pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai alat ukur kualitas layanan kehumasan dan informasi publik. Hasil survei tersebut akan digunakan sebagai dasar penyusunan rencana tindak lanjut perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Untuk mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi, BKHM juga mengarahkan anggaran pada penguatan kapasitas sumber daya manusia kehumasan, pengembangan kompetensi, serta pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi guna mendukung sistem komunikasi publik yang terintegrasi dan adaptif terhadap perkembangan digital.

Secara keseluruhan, Rencana Kerja dan Anggaran BKHM Tahun Anggaran 2025 diharapkan dapat menjadi pedoman pelaksanaan kegiatan yang terukur dan berorientasi hasil, serta memberikan kontribusi nyata dalam mewujudkan tata kelola komunikasi publik Kemendikdasmen yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat.

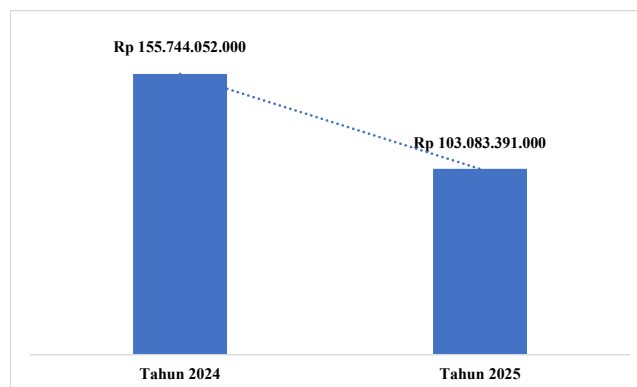
Gambar 5 menunjukkan bahwa alokasi anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan pada pelaksanaan bidangkerja sama dan kehumasan memiliki alokasi anggaran dengan tren meningkat selama periode 2020 – 2024, sedangkan untuk pelaksanaan kebutuhan Atdikbud dan SILN cenderung stagnan. Hal tersebut disebabkan adanya perubahan sasaran atau target prioritas yang harus dilaksanakan oleh BKHM.

Tabel 6. rencana kerja dan anggaran BKHM Tahun 2025

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan		
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2025	Alokasi Anggaran 2025
1.	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Baik	Rp17.861.474.000
		Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Informatif	Rp66.928.488.000
		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Sangat Baik	Rp14.897.749.000
		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	A	Rp3.395.680.000

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, BKHM menyusun rencana kerja dan anggaran sesuai dengan Sasaran Kinerja dan Indikator Kinerja Kegiatan yang telah ditetapkan. Adapun rencana kerja dan anggaran Tahun 2025 secara umum dapat terlihat pada tabel 6, namun secara lebih detail dijelaskan sebagai berikut :

1. Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan Kementerian dalam bentuk program, kebijakan, atau layanan administratif lainnya. Kategori ini menggambarkan kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja pelayanan publik di Kementerian dengan alokasi anggaran sebesar Rp17.861.474.000 yang didalamnya termasuk pembiayaan kerja sama yang sampai dengan bulan Maret 2025 masih bergabung anggarannya di BKHM sebesar Rp141.300.000.
2. Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Keterbukaan Informasi Publik adalah predikat yang diberikan oleh Komisi Informasi Pusat kepada badan publik terkait pelaksanaan Keterbukaan Informasi Publik berupa layanan pemberian informasi publik yang cepat, tepat waktu, biaya ringan dan cara sederhana, penyediaan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan pada kanal-kanal yang tersedia, pengembangan sistem penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan dan pelayanan informasi publik dengan alokasi anggaran sebesar Rp.66.928.488.000. alokasi anggaran tersebut juga digunakan untuk melaksanakan fasilitasi hubungan antar Lembaga sebagai salah satu bagian dari fungsi hubungan masyarakat.
3. Indikator Kinerja Kegiatan Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM merupakan hasil perjumlahan antara kinerja pelaksanaan anggaran dan evaluasi kinerja anggaran. predikat ini menunjukkan efisiensi dan efektifitas dari perencanaan anggaran serta pelaksanaannya dengan alokasi anggaran sebesar Rp14.897.749.000
4. Indikator Kinerja Kegiatan Terakhir adalah Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM berkaitan dengan Penerapan akuntabilitas kinerja pada seluruh instansi pemerintah sesuai Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dengan alokasi anggaran sebesar Rp3.395.680.000.



Gambar 3. Tren/perbandingan alokasi anggaran Biro Kerja Sama dan Hubungan Masyarakat Tahun 2024 dengan Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025

Alokasi anggaran BKHM pada Tahun 2025 seluruhnya sebesar Rp103.083.391.000, hal tersebut seperti yang diperlihatkan pada gambar 3 mengalami penurunan dari alokasi anggaran tahun 2025 sebesar Rp155.744.052.00 karena dampak dari perubahan organisasi dengan pecahnya Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menjadi 3 Kementerian. Selain itu fungsi kerja sama yang Kembali ke Biro Perencanaan juga menjadi salah satu alasan penurunan alokasi anggaran BKHM.

2.3. Perjanjian Kinerja

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Nomor 40 Tahun 2022 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah di Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi, BKHM menetapkan sasaran, indikator dan target selama lima tahun yang dijelaskan dalam lampiran 1.

Dalam rangka mencapai tujuan strategis, BKHM menetapkan target tahunan yang akan dicapai, yaitu melalui perjanjian kinerja tahun 2024. Penetapan target perjanjian kinerja telah mempertimbangkan hasil evaluasi capaian tahun-tahun sebelumnya, target rencana strategis, serta ketersediaan alokasi anggaran, yang dilakukan melalui reviu rencana strategis.

Tabel 7. Ringkasan Perjanjian Kinerja BKHM Tahun 2025

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan	
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target 2025
1.	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Baik
		Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Informatif
		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Sangat Baik
		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	A

Perjanjian kinerja BKHM disusun untuk mendukung rencana strategis Kementerian, Sekretariat Jenderal dan biro serta penetapan target disesuaikan dengan capaian pada periode sebelumnya namun tetap mempertimbangkan target yang ditetapkan dalam rencana strategis biro. Alokasi anggaran BKHM pada Tahun 2025 sebesar Rp103.083.391.000

Tabel 8. Alokasi Anggaran BKHM Tahun 2025

No.	Kode	Nama Kegiatan	Anggaran
1.	7584.AEC.005	Kerja Sama Internasional Bidang Pendidikan	Rp141.300.000
2.	7584.BAH.001	Layanan Terpadu Kementerian	Rp17.720.174.000

No.	Kode	Nama Kegiatan	Anggaran
3.	7584.BMB.001	Layanan Media dan Komunikasi Publik	Rp66.928.488.000
4.	7584.EBA.958	Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi	Rp458.000.000
5.	7584.EBA.962	Layanan Umum	Rp3.395.680.000
6.	7584.EBA.994	Layanan Perkantoran	Rp12.734.749.000
7.	7584.EBB.951	Layanan Sarana Internal	Rp1.500.000.000
8.	7584.FAB.001	Sistem Informasi Komunikasi dan Kehumasaan Bidang Pendidikan Dasar dan Menengah	Rp 205.000.000

BKHM memiliki program prioritas sebagai berikut :

1. Penguatan Komunikasi Publik Kebijakan Pendidikan Dasar dan Menengah dengan tujuan untuk Meningkatkan pemahaman dan kepercayaan publik terhadap kebijakan serta program prioritas Kementerian yang berfokus pada kegiatan penyusunan strategi komunikasi kebijakan prioritas pendidikan dasar dan menengah, Produksi dan diseminasi konten komunikasi publik yang informatif, edukatif, dan inklusif, serta optimalisasi kanal komunikasi resmi Kementerian.
1. Pengelolaan Media dan Publikasi Terpadu dengan tujuan untuk mewujudkan sistem publikasi dan media relations yang profesional dan terkoordinasi yang berfokus pada kegiatan penguatan hubungan dengan media massa nasional dan daerah, produksi rilis pers, feature, dan publikasi strategis, serta monitoring dan analisis pemberitaan.
2. Manajemen Isu Strategis dan Krisis Komunikasi dengan tujuan untuk menjamin kesiapan kementerian dalam merespons isu dan krisis komunikasi secara cepat dan tepat yang berfokus pada kegiatan pemantauan isu strategis Pendidikan, penyusunan narasi tunggal dan bahan komunikasi krisis, serta koordinasi lintas unit kerja dalam penanganan isu.
3. Peningkatan Kualitas Layanan Informasi Publik dan Pengaduan Masyarakat dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat yang transparan dan akuntabel yang berfokus pada kegiatan penguatan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi dan Unit Layanan Terpadu, optimalisasi sistem pengelolaan permohonan informasi dan pengaduan, Penyelesaian permohonan sesuai standar pelayanan.
4. Penguatan Hubungan Kelembagaan dan Kemitraan Strategis dengan tujuan untuk membangun sinergi komunikasi dengan pemangku kepentingan internal dan eksternal yang berfokus pada kegiatan koordinasi komunikasi dengan pemerintah daerah dan mitra Pendidikan, fasilitasi kerja sama komunikasi dan publikasi, serta penguatan jejaring kehumasan.
5. Transformasi Digital Komunikasi Publik dengan tujuan untuk mewujudkan sistem komunikasi publik berbasis teknologi informasi yang terintegrasi yang berfokus pada kegiatan pengembangan platform dan dashboard komunikasi public, optimalisasi media sosial dan kanal

digital, serta pemanfaatan data dan analitik komunikasi.

6. Peningkatan Kapasitas dan Profesionalisme SDM Kehumasan dengan tujuan untuk meningkatkan kompetensi dan etika SDM kehumasan yang adaptif dan inovatif yang berfokus pada kegiatan pelatihan dan sertifikasi kehumasan (Pranata Hubungan Masyarakat), pengembangan kompetensi komunikasi digital dan manajemen isu, serta penguatan budaya kerja berorientasi kinerja

Keseluruhan program tersebut merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Upaya yang dilakukan BKHM dalam memenuhi Sasaran Kegiatan dan Indikator Kinerja Kegiatan yang tertera dalam Perjanjian kinerja dan merupakan bagian kecil dari seluruh rencana strategis Kementerian dan Sekretariat Jenderal.

BAB III

Akuntabilitas Kinerja

3.1. Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja pada tahun 2025 merupakan bentuk pertanggungjawaban BKHM atas pelaksanaan program dan kegiatan serta pencapaian sasaran yang telah ditetapkan dalam Perjanjian Kinerja. Selama tahun berjalan, BKHM melaksanakan pengelolaan kinerja melalui proses perencanaan, pelaksanaan, pengukuran, dan pelaporan yang selaras dengan arah kebijakan Rencana Strategis 2025–2029.

Capaian kinerja BKHM pada tahun 2025 diukur secara sistematis berdasarkan indikator yang telah ditetapkan, diverifikasi melalui reviu internal, dan dibandingkan dengan target tahunan. Secara umum, sebagian besar indikator kinerja telah tercapai, meskipun beberapa target mengalami deviasi yang disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, dinamika kebijakan, serta kondisi operasional di lapangan.

BKHM telah melakukan analisis terhadap capaian yang belum optimal dan merumuskan langkah tindak lanjut sebagai bagian dari upaya peningkatan berkelanjutan. Proses ini disertai penguatan integrasi perencanaan dan anggaran, peningkatan kualitas data kinerja, serta pengawasan intern untuk memastikan efektivitas pelaksanaan program.

Secara keseluruhan, pelaksanaan akuntabilitas kinerja pada tahun 2025 menunjukkan komitmen BKHM dalam menerapkan prinsip tata kelola pemerintahan yang efektif, transparan, dan berorientasi hasil. Upaya ini menjadi dasar bagi peningkatan kualitas kinerja dan pelayanan pada tahun-tahun berikutnya.

Sesuai perjanjian kinerja tahun 2025, BKHM menetapkan 1 Sasaran Kegiatan dengan 4 Indikator Kinerja Kegiatan. Berikut informasi tingkat ketercapaiannya selama Tahun 2025.

Tabel 9. Pengukuran Kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun 2025

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025	%
Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Kategori	Baik	Sangat Baik	120 %
	Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Predikat	Informatif	Informatif	100 %
	Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	100 %

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025	%
	Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Predikat	A	A	100 %

Pada Tahun 2025, BKHM Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah berhasil mencapai sasaran kegiatan “Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan” dengan hasil kinerja yang sangat baik, sebagaimana tercermin dari seluruh indikator kinerja kegiatan yang mencapai dan melampaui target yang telah ditetapkan.

Capaian utama sasaran kegiatan ditunjukkan oleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan Terpadu yang memperoleh kategori Sangat Baik, melampaui target Tahun 2025 yang ditetapkan pada kategori Baik, dengan tingkat capaian sebesar 120%. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan BKHM dalam meningkatkan kualitas layanan komunikasi dan kehumasan, khususnya pada aspek kemudahan akses layanan, kecepatan respons, kejelasan informasi, serta profesionalisme petugas layanan.

Selain itu, dalam aspek keterbukaan informasi publik, BKHM berhasil mempertahankan Predikat Keterbukaan Informasi Publik “Informatif”, sesuai dengan target yang telah ditetapkan, dengan tingkat capaian 100%. Capaian ini menunjukkan konsistensi BKHM dalam melaksanakan prinsip transparansi dan akuntabilitas melalui pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi yang efektif dan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari sisi pengelolaan anggaran, Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM pada Tahun 2025 memperoleh kategori Sangat Baik, sesuai dengan target yang ditetapkan, dengan tingkat capaian 100%. Hal ini mencerminkan perencanaan dan pelaksanaan anggaran yang efisien, efektif, dan berorientasi pada hasil dalam mendukung pelaksanaan layanan komunikasi dan kehumasan.

Selanjutnya, dalam aspek akuntabilitas kinerja, BKHM juga berhasil meraih Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) “A”, sesuai target, dengan capaian 100%. Capaian ini menunjukkan bahwa seluruh proses perencanaan, pelaksanaan, pelaporan, dan evaluasi kinerja telah dilaksanakan secara sistematis dan selaras dengan prinsip Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP).

Secara keseluruhan, capaian seluruh indikator kinerja kegiatan tersebut menunjukkan bahwa sasaran meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan telah tercapai secara optimal pada Tahun 2025. Keberhasilan ini menjadi bukti komitmen BKHM Kemendikdasmen dalam memberikan layanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel, serta mendukung peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap kementerian.

3.1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu

Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu merupakan indikator yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh Unit Layanan Terpadu BKHM. Layanan yang dinilai mencakup layanan informasi, layanan pengaduan, dan layanan perizinan yang diberikan melalui berbagai kanal pelayanan yang tersedia.

Secara konseptual, indikator ini menggambarkan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja aktual pelayanan publik. Semakin tinggi nilai atau kategori Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Dengan demikian, Indeks Kepuasan Masyarakat tidak hanya berfungsi sebagai alat ukur kepuasan pengguna layanan, tetapi juga sebagai indikator keberhasilan penyelenggaraan layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan.

Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan melalui mekanisme Survei Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh pengguna layanan yang mencerminkan persepsi terhadap unsur-unsur pelayanan sebagai berikut :

1. *Persyaratan* yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik teknis maupun administratif.
2. *Prosedur*, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. *Waktu Pelayanan*, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
4. *Biaya/Tarif*, yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan.
5. *Produk Layanan*, yakni layanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. *Kompetensi Pelaksana*, berupa kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana, meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. *Perilaku Pelaksana*, berupa sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. *Sarana dan Prasarana Pelayanan*, yang mendukung proses pelayanan dan juga fasilitas penunjang.
9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*, terkait tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Metode perhitungan yang digunakan untuk mengukur capaian kinerja ini adalah sebagai berikut :

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

Penghitungan indikator ini bersifat kumulatif, di mana nilai capaian tahunan merupakan akumulasi dari hasil survei yang dilaksanakan pada setiap periode pelaporan triwulanan. Hasil penghitungan selanjutnya dikonversi ke dalam kategori kinerja (misalnya: Baik atau Sangat Baik), yang menjadi dasar penilaian capaian indikator.

Pada Tahun 2025, target Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu ditetapkan pada kategori Baik. Berdasarkan hasil pengukuran melalui Survei Kepuasan Masyarakat, realisasi capaian indikator berada pada kategori Sangat Baik, sehingga tingkat capaian kinerja mencapai 120%. Capaian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu tidak hanya memenuhi standar minimal yang ditetapkan, tetapi telah melampaui ekspektasi kinerja yang direncanakan dalam dokumen perencanaan tahunan.

Tabel 10. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025
Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Kategori	Baik	Sangat Baik	120 %

Jika dibandingkan dengan target jangka menengah atau target akhir Rencana Strategis, capaian kategori Sangat Baik menunjukkan bahwa BKHM telah berada pada jalur yang tepat bahkan lebih cepat dalam mencapai sasaran strategis peningkatan kualitas layanan publik. Hal ini mengindikasikan adanya percepatan capaian kinerja dan konsistensi peningkatan mutu layanan dari tahun ke tahun.

Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Layanan Terpadu BKHM pada Tahun 2025 yang berada pada kategori Sangat Baik merupakan hasil dari keterpaduan program dan kegiatan yang secara konsisten diarahkan untuk memenuhi unsur-unsur pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keberhasilan pencapaian indikator Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain komitmen pimpinan dalam mendorong budaya layanan prima, Konsistensi penerapan standar pelayanan dan SOP layanan, Peningkatan profesionalisme dan kompetensi SDM layanan, Pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan, Tindak lanjut atas hasil SKM periode sebelumnya. Tidak terdapat faktor kegagalan yang signifikan, mengingat realisasi indikator telah melampaui target yang ditetapkan.

Dalam pelaksanaannya, BKHM tetap menghadapi beberapa tantangan, antara lain lonjakan jumlah permohonan layanan pada periode tertentu, beragamnya karakteristik dan tingkat pemahaman pengguna layanan, keterbatasan sumber daya manusia pada waktu tertentu khususnya pada satuan kerja di unit

utama, dinamika kebijakan yang menuntut penyesuaian cepat dalam penyampaian informasi. Hambatan tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan dan konsistensi layanan apabila tidak dikelola dengan baik.

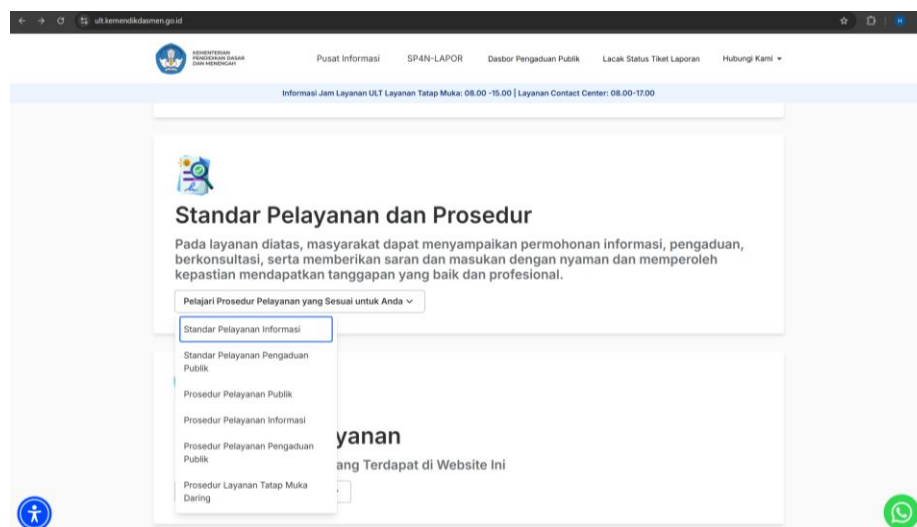
Untuk memitigasi hambatan tersebut, BKHM telah melakukan langkah-langkah antisipatif, antara lain:

1. Penyesuaian alur layanan dan pembagian tugas petugas secara fleksibel;
2. Optimalisasi layanan berbasis digital untuk mengurangi beban layanan langsung;
3. Peningkatan koordinasi internal dalam penanganan permohonan dan pengaduan;
4. Pemantauan berkala terhadap waktu penyelesaian dan kualitas layanan.

Langkah-langkah ini berkontribusi signifikan dalam menjaga kualitas layanan tetap optimal.

Pencapaian target kinerja pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari penerapan strategi yang terencana, terintegrasi, dan berorientasi jangka panjang. Strategi yang diterapkan dirancang untuk memastikan bahwa peningkatan kinerja tidak hanya dicapai secara kuantitatif, tetapi juga berkualitas dan berkelanjutan yaitu.

1. Tersedianya Kebijakan Pelayanan yaitu ketersediaan standar pelayanan yang jelas sebagai tolok ukur kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keterukurannya. Selain itu penerapan Prosedur Operasional Standar untuk memastikan bahwa seluruh pegawai memiliki standar yang sama dalam pelaksanaan layanan.



Gambar 4. Publikasi Standar Pelayanan dan Prosedur di laman ult.kemendikdasmen.go.id

Publikasi standar pelayanan dan prosedur di laman ult.kemendikdasmen.go.id juga menjadi salah satu Langkah untuk memastikan bahwa setiap pengguna layanan memahami apa yang menjadi hak dan kewajibannya sehingga dapat memperkecil adanya gap antara tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan kinerja aktual pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Profesionalisme sumber daya manusia merupakan faktor kunci dalam keberhasilan penyelenggaraan layanan publik, khususnya pada Unit Layanan Terpadu yang berhadapan

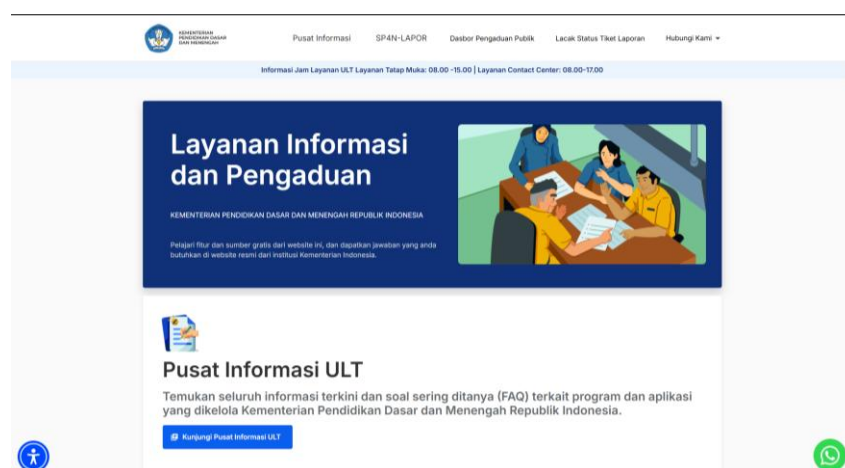
langsung dengan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas layanan komunikasi dan kehumasan serta mendukung pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat, BKHM melaksanakan program peningkatan profesionalisme sumber daya manusia terencana dan berkelanjutan.

Peningkatan profesionalisme sumber daya manusia dilakukan melalui beberapa metode yaitu peningkatan kompetensi teknis pelayanan, pelatihan pelayanan prima dan etika layanan, penguatan kompetensi komunikasi publik, peningkatan kapasitas penanganan pengaduan, serta pembinaan berkelanjutan dan evaluasi kinerja.

3. Sarana dan prasarana merupakan unsur fundamental dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Keberadaan sarana dan prasarana yang memadai tidak hanya berfungsi sebagai pendukung teknis layanan, tetapi juga menjadi penentu kualitas pengalaman masyarakat dalam menerima layanan dari instansi pemerintah.

Berdasarkan hal tersebut Unit Layanan Terpadu berusaha memastikan bahwa seluruh sarana dan prasarana minimal terpenuhi dengan baik seperti ruang layanan khusus yang mudah diakses public, meja/loket layanan, sistem antrean yang tertata, informasi mengenai standar pelayanan yang tersedia, kanal layanan digital, sistem pengelolaan layanan dan pengaduan terintegrasi, serta fasilitas pendukung lainnya,

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik merupakan platform terintegrasi yang digunakan untuk mengelola seluruh proses pelayanan publik, mulai dari penerimaan permohonan layanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, penyampaian informasi publik, hingga pemantauan tindak lanjut layanan. Sistem ini dirancang untuk memastikan pelayanan publik dilaksanakan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.



Gambar 5. Halaman Depan Laman ult.kemendikdasmen.go.id

Unit Layanan Terpadu mengembangkan laman ult.kemendikdasmen.go.id sebagai pintu masuk utama bagi pengguna layanan untuk dapat mengakses layanan informasi dan pengaduan

program dan kebijakan yang ada di Kementerian. Laman ini pula terintegrasi dengan beberapa layanan nasional seperti SPAN-LAPOR dalam pengelolaan pengaduan. Secara luring Unit Layanan Terpadu juga memastikan adanya sistem pengelolaan pengaduan berjenjang antar satuan kerja di lingkungan Kementerian untuk memberikan jawaban terhadap setiap pengaduan yang diterima dari pengguna layanan.

5. Inovasi Pelayanan di Unit Layanan Terpadu dikembangkan sebagai respons atas meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi, sekaligus sebagai bagian dari komitmen reformasi birokrasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik.



Gambar 6. Fasilitas Contact Center Unit Layanan Terpadu

Unit Layanan Terpadu Tahun 2025 mengembangkan dan mengoptimalkan layanan berbasis digital melalui *Contact Center* untuk memperluas akses masyarakat terhadap layanan informasi dan pengaduan tanpa harus hadir secara fisik. Inovasi ini mencakup optimalisasi portal layanan ULT sebagai pintu masuk utama layanan publik, pemanfaatan media sosial resmi sebagai kanal layanan interaktif, dan integrasi layanan pengaduan dan permohonan informasi secara daring. Inovasi digital ini meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat respons, dan memberikan fleksibilitas bagi masyarakat dalam mengakses layanan kapan pun dan dari mana pun

6. Peningkatan pengawasan dan evaluasi kinerja layanan dilakukan untuk memastikan bahwa strategi dan standar pelayanan diterapkan secara konsisten. Pengawasan dilakukan melalui pemantauan indikator kinerja, evaluasi waktu layanan, serta penelusuran tindak lanjut pengaduan. Evaluasi kinerja memungkinkan instansi mendeteksi dini potensi permasalahan layanan, melakukan perbaikan secara cepat dan tepat. menjaga konsistensi kualitas layanan dalam jangka panjang. Dengan pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan, pencapaian kinerja dapat dipertahankan dan ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Pencapaian Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat sejalan dengan realisasi anggaran dimana anggaran dialokasikan sebesar Rp17.720.174.000.- dan mengalami perubahan

pada akhir tahun 2025 menjadi Rp17.561.274.000.- sehingga realisasi akhir pada Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar Rp17.561.098.135.- atau 99.999% dari total alokasi anggaran.

Secara keseluruhan, capaian kinerja Unit Layanan Terpadu Tahun 2025 dapat dinilai berhasil dan sangat optimal. Keberhasilan ini mencerminkan kemampuan BKHM dalam mengelola layanan komunikasi dan kehumasan secara profesional, akuntabel, adaptif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Capaian tersebut tidak hanya menunjukkan keberhasilan pencapaian target kinerja tahunan, tetapi juga menjadi fondasi kuat bagi penguatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan pada periode selanjutnya.

3.1.2. Predikat Keterbukaan Informasi Publik

Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik merupakan ukuran kinerja yang digunakan untuk menilai tingkat kepatuhan dan kualitas badan publik dalam melaksanakan prinsip keterbukaan informasi publik. Predikat ini diberikan oleh Komisi Informasi Pusat kepada badan publik berdasarkan hasil evaluasi terhadap pelaksanaan layanan informasi publik yang mencakup kecepatan dan ketepatan waktu layanan, biaya yang ringan, prosedur yang sederhana, serta penyediaan informasi publik yang akurat, benar, dan tidak menyesatkan.

Selain itu, indikator ini juga mencerminkan kemampuan badan publik dalam mengelola sistem penyimpanan, pendokumentasian, penyediaan, dan pelayanan informasi publik melalui berbagai kanal yang tersedia sebagai bentuk pemenuhan hak masyarakat atas informasi. Pengukuran Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik dilakukan melalui mekanisme *Self Assessment Questions* yang mengacu pada pedoman penilaian Komisi Informasi Pusat. Perhitungan dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

1. Menghitung nilai masing-masing aspek berdasarkan total nilai parameter per aspek yang dikalikan dengan bobot aspek.
2. Menjumlahkan seluruh nilai aspek untuk memperoleh nilai akhir *Self Assessment Questions*.

Aspek/indikator yang digunakan untuk mengukur predikat keterbukaan informasi publik Adalah sebagai berikut.

Tabel 11. Indikator Penilaian dan Parameter *Self Assesment Questions*

No.	Aspek Penilaian	Bobot
1.	Mengumumkan Informasi Publik	25%
2.	Menyediakan Dokumen Informasi Publik	20%
3.	Pengembangan laman	20%
4.	Kelembagaan	15%
5.	Pengadaan Barang dan Jasa	10%

Indikator ini bersifat non-kumulatif, sehingga nilai capaian yang digunakan adalah nilai pada akhir tahun berjalan. Hasil pengukuran disajikan dalam bentuk predikat keterbukaan informasi publik.

Tabel 12. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Keterbukaan Informasi Publik

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025
Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Predikat	Informatif	Informatif	100 %

Pada tahun 2025 sesuai dengan Keputusan Komisi Informasi Pusat Nomor 11/KEP/KIP/XII/2025 Tentang Hasil Monitoring dan Evaluasi Keterbukaan Informasi Publik Pada Badan Publik Tahun 2025 predikat keterbukaan informasi publik yang diperoleh adalah Informatif dengan nilai akhir 91,56. Hal tersebut sesuai dengan target Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik ditetapkan dengan predikat Informatif, dengan demikian, capaian kinerja indikator ini telah memenuhi target tahun berjalan. Jika dibandingkan dengan target jangka menengah atau target akhir Rencana Strategis, capaian tersebut juga telah sesuai dan konsisten, karena target Rencana Strategis ditetapkan pada predikat Informatif. Hal ini menunjukkan stabilitas kinerja dan keberlanjutan kualitas pengelolaan keterbukaan informasi publik.

Pencapaian tersebut tidak terlepas dari program dan kegiatan yang difokuskan untuk mendukung pencapaian target kinerja seperti penguatan peran dan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi melalui Peraturan Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah Nomor 23 Tahun 2025 tentang pengelolaan dan pelayanan informasi publik di Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Penyediaan dan pemutakhiran informasi publik secara berkala pada kanal resmi Kementerian seperti laman kemendikdasmen.go.id, media sosial (youtube, facebook, dan Instagram), dan kanal-kanal resmin lainnya. Selain itu juga peningkatan sarana dan prasarana layanan informasi publik dilakukan secara terpadu di Unit Layanan Terpadu sehingga memudahkan akses bagi masyarakat untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan.

Selain kegiatan pengelolaan informasi publik dan penguatan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, capaian indikator ini juga ditopang oleh pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan Hubungan Antar Kementerian, Lembaga Negara, Lembaga Pemerintah, Lembaga Nonpemerintah, Masyarakat, Dan Media, antara lain:

1. Koordinasi dan komunikasi aktif dengan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, serta mitra strategis lainnya dalam rangka penyediaan dan pertukaran informasi publik;

2. Fasilitasi hubungan kelembagaan dengan Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia (DPR RI), khususnya dalam penyampaian informasi, data, dan bahan pendukung rapat kerja, rapat dengar pendapat, serta kegiatan pengawasan;
3. Pengelolaan komunikasi dengan komunitas pendidikan, organisasi masyarakat, asosiasi profesi, dan pemangku kepentingan lainnya guna memastikan keterbukaan informasi dan kesamaan pemahaman kebijakan;
4. Penyediaan informasi publik yang responsif terhadap kebutuhan pemangku kepentingan melalui berbagai kanal komunikasi resmi.

Kegiatan-kegiatan tersebut berkontribusi langsung dalam memperkuat aspek komitmen organisasi, kualitas informasi, dan jenis informasi, yang menjadi komponen utama dalam penilaian keterbukaan informasi publik. Keberhasilan pencapaian Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2025 dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, antara lain:

1. Komitmen pimpinan dan seluruh unit kerja dalam menerapkan prinsip keterbukaan informasi publik;
2. Ketersediaan kebijakan internal dan standar operasional prosedur layanan informasi publik;
3. Peningkatan kualitas, akurasi, dan kelengkapan informasi publik;
4. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung digitalisasi layanan.

Tidak terdapat faktor kegagalan yang signifikan karena seluruh aspek penilaian dapat dipenuhi sesuai ketentuan. Dalam pelaksanaan keterbukaan informasi publik tahun 2025, hambatan yang dihadapi antara lain:

1. Perbedaan tingkat kesiapan dan pemahaman unit kerja dalam pengelolaan informasi publik;
2. Kebutuhan pemutakhiran informasi yang bersifat dinamis dan berkelanjutan;
3. Tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas data dan informasi lintas unit kerja.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, langkah-langkah antisipatif yang dilakukan meliputi:

1. Penguatan koordinasi dan pembinaan kepada unit kerja terkait pengelolaan informasi publik;
2. Penyempurnaan pedoman dan SOP layanan informasi publik;
3. Peningkatan kapasitas SDM pengelola informasi melalui bimbingan teknis;
4. Optimalisasi sistem digital sebagai sarana integrasi dan pemutakhiran informasi.

Strategi pencapaian target kinerja Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik tahun 2025 difokuskan pada pendekatan terpadu antara pengelolaan informasi publik dan penguatan hubungan eksternal. Strategi yang diterapkan meliputi:

1. Pemenuhan seluruh aspek penilaian keterbukaan informasi publik, meliputi sarana prasarana, kualitas informasi, jenis informasi, komitmen organisasi, digitalisasi, serta pengadaan barang

- dan jasa;
2. Optimalisasi peran BKHM sebagai unit pelaksana indikator;
 3. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala melalui Self Assessment triwulanan.
 4. Pemenuhan seluruh aspek penilaian keterbukaan informasi publik, yaitu sarana prasarana, kualitas informasi, jenis informasi, komitmen organisasi, digitalisasi, serta pengadaan barang dan jasa;
 5. Optimalisasi peran BKHM sebagai koordinator komunikasi publik, Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, dan pengelola hubungan antar lembaga;
 6. Penguatan komunikasi dan koordinasi dengan DPR RI sebagai pemangku kepentingan strategis melalui fasilitasi penyediaan informasi yang akurat, tepat waktu, dan dapat dipertanggungjawabkan;
 7. Pengembangan pola komunikasi yang kolaboratif dengan komunitas dan pemangku kepentingan lainnya untuk meningkatkan kepercayaan publik dan transparansi kebijakan;
 8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kinerja secara berkala melalui Self Assessment triwulanan guna memastikan konsistensi capaian indikator.

Pencapaian Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Keterbukaan Informasi Publik sejalan dengan realisasi anggaran dimana anggaran dialokasikan sebesar Rp66.928.488.000.- dan mengalami perubahan pada akhir tahun 2025 menjadi Rp62.241.413.000.- sehingga realisasi akhir pada Indikator Kinerja Kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebesar Rp62.237.258.116.- atau 99.999% dari total alokasi anggaran.

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis, capaian Indikator Kinerja Predikat Keterbukaan Informasi Publik tahun 2025 dapat dinilai berhasil. Realisasi kinerja mencapai predikat Informatif, sesuai dengan target tahun berjalan dan target akhir Rencana Strategis. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa program, kegiatan, dan strategi yang dilaksanakan telah efektif dalam mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, serta berorientasi pada pelayanan publik.

3.1.3. Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM

Indikator Kinerja Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM merupakan ukuran yang menggambarkan tingkat efisiensi dan efektivitas perencanaan serta pelaksanaan anggaran dalam mendukung peningkatan layanan informasi, publikasi, media, hubungan antar lembaga, dan Unit Layanan Terpadu.

Nilai Kinerja Anggaran (NKA) dinyatakan dalam bentuk predikat kinerja, yang diperoleh dari hasil penggabungan antara kualitas pelaksanaan anggaran dan hasil evaluasi kinerja anggaran oleh Kementerian Keuangan. Indikator ini bersifat non-kumulatif, sehingga nilai yang digunakan adalah nilai

pada periode terakhir tahun berjalan, dan diharapkan berada pada rentang target yang telah ditetapkan (polarisasi stabil).

Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2023 tentang Perencanaan Anggaran, Pelaksanaan Anggaran, Serta Akuntansi dan Pelaporan Keuangan Nilai Kinerja Anggaran merupakan bentuk pengendalian dan pemantauan kinerja anggaran yang dilakukan terhadap perencanaan anggaran (EKA) dan Pelaksanaan anggaran (IKPA).

Pengendalian dan pemantauan kinerja anggaran terhadap perencanaan anggaran (EKA) terdiri dari :

1. Kualitas informasi kinerja anggaran yang tercantum dalam dokumen RKA-K/L dan/atau RKA-BUN, termasuk ketersediaan dan relevansinya dengan dinamika perkembangan keadaan termasuk perubahan kebijakan pemerintah.
2. Kepatuhan terhadap regulasi perencanaan anggaran meliputi: a. standar biaya; b. pembatasan alokasi untuk belanja tertentu; c. pengalokasian anggaran untuk kegiatan yang didanai dari sumber tertentu; d. penandaan anggaran (budget tagging); e. sinkronisasi antara belanja pemerintah pusat dan TKD; dan/atau f. kebijakan yang ditetapkan pada tahun berkenaan.

Pengendalian dan pemantauan kinerja anggaran terhadap pelaksanaan anggaran (IKPA) terdiri dari :

1. Kualitas pelaksanaan anggaran yaitu kesiapan pelaksanaan anggaran, perkembangan realisasi anggaran, capaian keluaran dan kendala yang dihadapi.
2. Kepatuhan terhadap regulasi pelaksanaan anggaran yaitu regulasi terkait pelaksanaan anggaran dan pengelolaan keuangan.

Perolehan Nilai Kinerja Anggaran didapatkan melalui hasil penjumlahan dari nilai terhadap perencanaan anggaran dan pelaksanaan anggaran dengan rumus sebagai berikut :

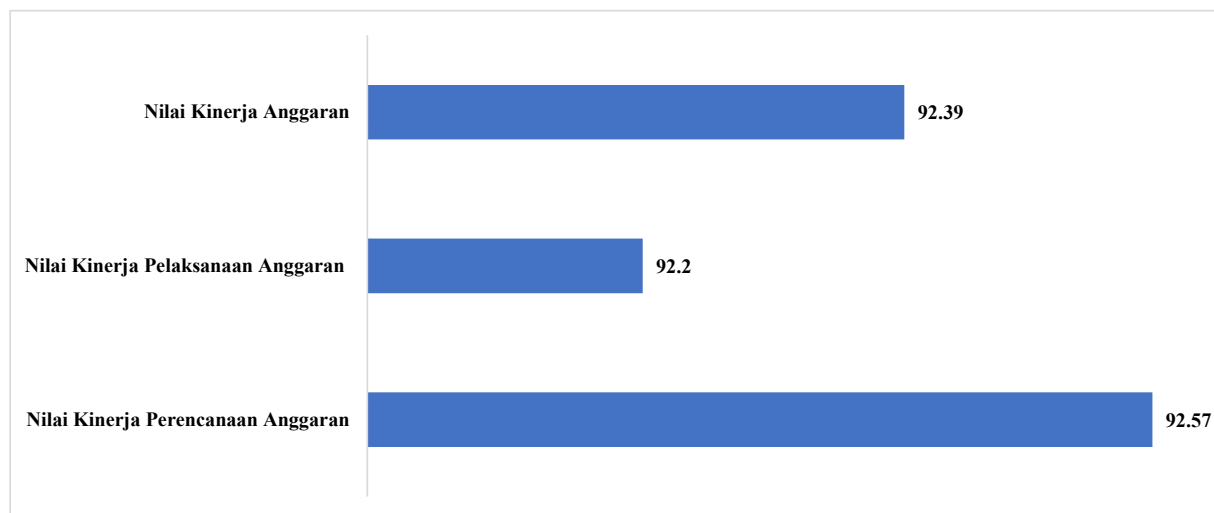
$$NKA = \frac{(50\% \times EKA) + (50\% \times IKPA)}{100\%}$$

Keseluruhan Nilai Kinerja Anggaran diperoleh melalui sistem informasi yang disediakan oleh Kementerian Keuangan yaitu Monitoring dan Evaluasi Kementerian Keuangan (monev.kemenkeu.go.id). BKHM hanya memastikan keterisian dari sistem informasi tersebut dan berkoordinasi dengan Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) apabila ada kendala atau kesulitan dalam pengoperasiannya.

Tabel 13. Capaian Indikator Kinerja Kegiatan Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025
Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Capaian Nilai Kinerja Anggaran	Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	100 %

Indikator kinerja kegiatan Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM Masyarakat pada Tahun 2025 memperoleh realisasi 92,39 atau dengan kategori “Sangat Baik” sesuai dengan target yang ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan komitmen BKHM terkait pengelolaan anggaran baik dari perencanaannya maupun pelaksanaan anggaran, hal tersebut juga menunjukkan tingkat akuntabilitas biro dalam memanfaatkan alokasi anggaran yang diberikan.



Gambar 7. Capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM Tahun 2025

Gambar 7 menunjukkan bahwa pada evaluasi kinerja anggaran (EKA) bahwa perencanaan anggaran yang dilakukan oleh BKHM memperoleh hasil yang optimal. Hal tersebut diperoleh dari nilai efektifitas yaitu terpenuhinya seluruh target yang telah ditetapkan serta nilai efisiensi yang diperoleh dari penggunaan Standar Biaya Keluaran (SBK) dan optimalisasi pemanfaatan SBK sehingga menimbulkan efisiensi terhadap penggunaan anggaran.

Indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran (IKPA) BKHM memperoleh nilai 92,20 dan Nilai Kinerja Perencanaan Anggaran (EKA) memperoleh nilai 92,57 sehingga diperoleh nilai akhir kinerja anggaran 92.39 atau dengan kategori “Sangat Baik”

Faktor utama yang mendukung tercapainya indikator kinerja kegiatan kinerja anggaran atas pelaksanaan RKA-K/L BKHM adalah komitmen pimpinan dan pengelola keuangan di biro yang memastikan pengelolaan keuangan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta

pencatatan terhadap seluruh pengeluaran keuangan dilakukan secara tepat.

Capaian kinerja tersebut dihasilkan dengan pelaksanaan program dan kegiatan sebagai berikut :

1. Koordinasi dan komunikasi terkait dengan rencana penarikan dan realisasi penarikan setiap triwulan;
2. Koordinasi terkait pelaksanaan kegiatan dan anggaran;
3. Monitoring dan Evaluasi Internal Satuan Kerja terhadap capaian keluaran dan daya serap anggaran;
4. Pemantauan Indikator Pelaksanaan Anggaran.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan terdapat kendala maupun permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

1. Ketidaksihesuaian rencana penarikan dana pada hal III DIPA dengan realisasinya.

Upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi dan mengatasi kendala maupun permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Meningkatkan koordinasi internal dalam merencanakan penarikan dana;
2. Melakukan revisi untuk perbaikan hal III DIPA.

Strategi dalam pencapaian indikator kinerja Predikat SAKIP BKHM diantaranya:

1. Membuat rencana kerja dan rencana penarikan dana;
2. Monitoring capaian output dan daya serap anggaran BKHM.

Pencapaian indikator kinerja kegiatan nilai kinerja anggaran atas pelaksanaan RKA-K/L BKHM dengan total alokasi anggaran pada tahun 2024 sebesar Rp14.897.749.000.- dan mengalami perubahan menjadi Rp14.339.989.000.- yang terealisasi sebesar Rp 13.242.269.249.- atau 92,35%.

Secara keseluruhan, capaian Nilai Kinerja Anggaran BKHM Tahun 2025 dinilai berhasil dan sangat optimal. Keberhasilan ini tercermin dari tercapainya predikat kinerja tertinggi, konsistensi dengan target Renstra, serta kemampuan Biro dalam mengelola anggaran secara efisien, efektif, dan akuntabel untuk mendukung peningkatan layanan komunikasi dan hubungan masyarakat.

3.1.4. Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM

Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM merupakan bagian dari pertanggungjawaban dan peningkatan kinerja instansi pemerintah melalui Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). SAKIP sendiri merupakan rangkaian sistematis dari berbagai aktivitas, alat, dan prosedur yang dirancang untuk tujuan penetapan dan pengukuran, pengumpulan data, pengklasifikasian, pengikhtisaran, dan pelaporan kinerja pada instansi pemerintah.

SAKIP merupakan bagian dari Akuntabilitas kinerja yang menjadi salah satu program wajib dalam Reformasi Birokrasi Internal dan dilaksanakan berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP). Penerapan SAKIP mencakup seluruh siklus manajemen kinerja, mulai dari perencanaan kinerja, pengukuran kinerja, pengelolaan dan pelaporan data kinerja, hingga evaluasi kinerja serta pemanfaatan informasi kinerja dalam pengambilan keputusan.

Predikat SAKIP merupakan klasifikasi kualitas akuntabilitas kinerja yang diberikan oleh evaluator berdasarkan keselarasan perencanaan dan penganggaran, kualitas pengukuran dan pelaporan kinerja, pelaksanaan evaluasi internal, serta pemanfaatan hasil kinerja untuk perbaikan berkelanjutan. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Nomor 40 Tahun 2022 Tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menjelaskan bahwa penyelenggaraan SAKIP dilaksanakan secara selaras dan sesuai dengan penyelenggaraan sistem akuntansi pemerintahan dan tata cara pengendalian serta evaluasi pelaksanaan rencana pembangunan.

Penyelenggaraan SAKIP meliputi :

1. Rencana strategis yaitu dokumen perencanaan Unit Esselon II untuk periode 5 (lima) tahun yang merupakan penjabaran dari rencana pembangunan jangka menengah Kementerian dan Esselon I.
2. Perjanjian kinerja merupakan lembar/dokumen yang berisikan penugasan dari pimpinan yang lebih tinggi kepada pimpinan instansi di bawahnya untuk melaksanakan program/kegiatan yang disertai dengan indikator kinerja.
3. Pengukuran kinerja yaitu penggunaan indikator kinerja yang telah ditetapkan dalam rencana strategis eselon II untuk pengukuran kinerja.
4. Pengelolaan data kinerja merupakan kegiatan pencatatan data kinerja, pengolahan data kinerja, dan pelaporan data kinerja dengan kelengkapan:
 - a. Penetapan data dasar;
 - b. Penyediaan instrumen perolehan data berupa pencatatan dan registrasi;
 - c. Penatausahaan dan penyimpanan data; dan
 - d. Pengompilasian dan perangkuman.
5. Pelaporan kinerja merupakan pengisian realisasi dari target indikator kinerja yang ditetapkan dalam perjanjian kinerja dengan memanfaatkan instrument berbasis sistem elektronik dan dilakukan secara periodik (triwulan dan tahunan).
6. Reviu laporan kinerja yang dilakukan oleh Inspektorat Jenderal untuk membantu penyelenggaraan SAKIP dan memberikan keyakinan terbatas mengenai akurasi, keandalan, dan keabsahan data/informasi kinerja sehingga dapat menghasilkan laporan kinerja yang

berkualitas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 88 Tahun 2021 tentang Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah difokuskan pada komponen sebagai berikut :

1. Kualitas perencanaan kinerja yang selaras yang akan dicapai untuk mewujudkan hasil yang berkesinambungan;
2. Pengukuran kinerja berjenjang dan berkelanjutan yang telah menjadi kebutuhan dalam penyesuaian strategi dalam mencapai kinerja;
3. Pelaporan kinerja yang menggambarkan kualitas atas pencapaian kinerja, baik keberhasilan atau kegagalan kinerja serta upaya perbaikan atau penyempurnaannya yang memberikan dampak besar dalam penyesuaian strategi atau kebijakan dalam mencapai kinerja berikutnya;
4. Evaluasi akuntabilitas kinerja internal yang memberikan kesan nyata (dampak) dalam peningkatan implementasi SAKIP untuk efektifitas dan efisiensi kinerja;

Tabel 14. Kriteria penilaian dan bobot Evaluasi Kinerja Instansi Pemerintah

No	Komponen	Sub Komponen			Total Bobot
		Sub-Komponen 1 Keberadaan	Sub Komponen 2 Kualitas	Sub Komponen 3 pemanfaatan	
1	Perencanaan Kinerja	6,0%	9,0%	15,0%	30,0%
2	Pengukuran Kinerja	6,0%	9,0%	15,0%	30,0%
3	Pelaporan Kinerja	3,0%	4,5%	7,5%	15,0%
4	Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	5,0%	7,5%	12,5%	25,0%
Nilai Akuntabilitas Kinerja		20%	30%	50%	100%

Perhitungan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah berdasarkan tabel 14 memiliki 3 kriteria yaitu keberadaan, kualitas dan pemanfaatan terhadap komponen penilaian serta masing-masing memiliki bobot sebagai dasar perhitungan nilai akhir dari SAKIP yang dikonversi melalui klasifikasi predikat sebagai berikut :

1. AA (nilai > 90) dengan interpretasi “Sangat Memuaskan”
2. A (Nilai > 80 – 90) dengan interpretasi “Memuaskan”
3. BB (Nilai >70 – 80) dengan interpretasi “Sangat Baik”
4. B (Nilai > 60 – 70) dengan interpretasi “Baik”
5. CC (Nilai > 50 – 60) dengan interpretasi “Cukup (Memadai)”

6. C (Nilai > 30 – 50) dengan interpretasi “Kurang”
7. D (Nilai > 0 – 30) dengan interpretasi “Sangat Kurang”

Tabel 15. Capaian Indikator kinerja Kegiatan Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM

Kegiatan	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan				
	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target 2025	Realisasi 2025
Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Kategori	A	A	100 %

Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM pada tahun 2025 memperoleh capaian yang sesuai dengan target yaitu predikat “A” atau dengan interpretasi “Memuaskan” dan perolehan tersebut konsisten sejak tahun 2022. Hal tersebut menunjukkan bahwa komitmen pimpinan dalam perencanaan, pengukuran, pelaporan dan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa seluruh pelaksanaan kegiatan di BKHM akuntabel.

Tabel 16. Hasil Evaluasi Akuntabilitas Kinerja instansi pemerintah BKHM Tahun 2025

No	Komponen	Bobot	Nilai Akuntabilitas Kinerja	%
1	Perencanaan Kinerja	30	24	80
2	Pengukuran Kinerja	30	25.5	85
3	Pelaporan Kinerja	15	12.75	85
4	Evaluasi Akuntabilitas Kinerja Internal	25	22.5	90
Predikat		A	84.75	

Berdasarkan tabel 16 hasil evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah BKHM tahun 2024 menunjukkan bahwa seluruh komponen penilaian memperoleh hasil > 80 artinya keseluruhan komponen tersebut menunjukkan hasil yang memuaskan dan pada komponen Evaluasi Akuntabilitas Kinerja mendekati capaian > 90 atau Sangat Memuaskan

Pencapaian Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM didukung oleh pelaksanaan program dan kegiatan, antara lain:

1. Penyusunan dan penyelarasan dokumen perencanaan kinerja (Renstra, Perjanjian Kinerja, dan Rencana Aksi),
2. Penguatan pengukuran kinerja melalui indikator yang terukur dan relevan dengan tugas dan fungsi kehumasan,

3. Penyusunan Laporan Kinerja yang tepat waktu dan berkualitas,
4. Pelaksanaan evaluasi kinerja internal secara berkala,
5. Pemanfaatan hasil evaluasi kinerja untuk perbaikan program peningkatan layanan informasi, publikasi, media, hubungan antar lembaga, dan Unit Layanan Terpadu.

Faktor utama yang mendukung ketercapaian indikator kinerja kegiatan ini adalah komitmen pimpinan dan seluruh pegawai yang ada di Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat dalam menyusun perencanaan program dan kegiatan serta pelaksanaannya, selain itu tepatnya ukuran yang digunakan pada setiap indikator sehingga dapat dihitung hasilnya. Selanjutnya terkait dengan koordinasi dan komunikasi dalam pelaporan kinerja pada setiap kelompok kerja dan evaluasi kinerja yang dilakukan secara berkala.

Dalam pelaksanaan program dan kegiatan terdapat kendala maupun permasalahan yang dihadapi sebagai berikut :

1. Dinamika perubahan kebijakan dan penyesuaian indikator kinerja,
2. Keterbatasan waktu dalam penyempurnaan dokumen kinerja,
3. Perbedaan tingkat pemahaman SAKIP antar pengelola kegiatan.

Upaya yang dilakukan untuk mengantisipasi dan mengatasi kendala maupun permasalahan tersebut dijelaskan sebagai berikut :

1. Pendampingan dan asistensi penyusunan dokumen kinerja,
2. Penguatan koordinasi internal dan reviu berjenjang,
3. Perbaikan berkelanjutan atas rekomendasi hasil evaluasi SAKIP tahun sebelumnya,
4. Optimalisasi pengelolaan data kinerja berbasis sistem.

Strategi dalam pencapaian indikator kinerja Predikat SAKIP BKHM diantaranya:

1. Penyelarasan perencanaan kinerja dengan penganggaran,
2. Penguatan kualitas indikator kinerja dan pengukuran capaian,
3. Peningkatan kualitas LKjIP sebagai instrumen akuntabilitas,
4. Pemanfaatan hasil evaluasi kinerja sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan layanan kehumasan.

Pencapaian Indikator Kinerja Kegiatan Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah BKHM dengan total alokasi anggaran pada tahun 2025 sebesar Rp3.395.680.000,- dan mengalami perubahan pada akhir tahun menjadi Rp3.095.480.000,- yang terealisasi sebesar Rp 3.092.954.375.- atau 99,92%.-

Secara keseluruhan, capaian Indikator Kinerja Predikat SAKIP BKHM Tahun 2025 dinilai berhasil. Keberhasilan ini tercermin dari tercapainya predikat sesuai target, konsistensi dengan sasaran Renstra,

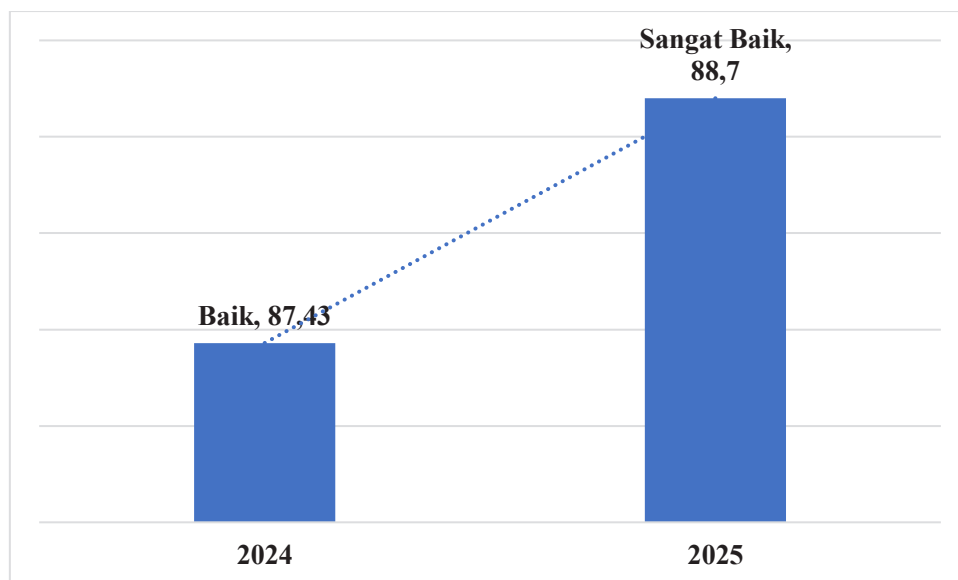
serta meningkatnya kualitas tata kelola kinerja dan pemanfaatan informasi kinerja dalam mendukung peningkatan layanan komunikasi dan hubungan masyarakat.

3.2. Realisasi Program/Agenda Prioritas

BKHM dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya juga mendukung sasaran strategis Kementerian yaitu menguatnya sistem tata kelola Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang partisipatif, transparan dan akuntabel dengan Indikator Sasaran Program Sekretariat Jenderal yaitu Meningkatnya tata kelola Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah yang partisipatif, transparan, dan akuntabel. Untuk mengukur ketercapaian Sasaran Program tersebut Indikator Kinerja Program yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat.

Program atau agenda prioritas ini merupakan keberlanjutan dari Indikator Kinerja Sasaran Strategis Indeks Kepuasan Pemangku Kepentingan yang diturunkan menjadi Indikator Kinerja Program akibat dari restrukturisasi target kinerja dengan Sasaran Program Sekretariat Jenderal yaitu Indeks Reformasi Birokrasi yang meliputi keseluruhan tata Kelola pemerintahan di Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Indikasi keberhasilan program dan kebijakan pendidikan dasar dan menengah adalah melalui kepuasan masyarakat terhadap program dan kebijakan yang dirasakan manfaatnya. berupa skor indeks kepuasan masyarakat yang dilakukan dengan metode survei kepada seluruh pemangku kepentingan bidang pendidikan dasar dan menengah, serta pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu terkait pemberian layanan secara tatap muka maupun melalui kanal-kanal yang telah disediakan.



Gambar 8. Capaian Indikator Sasaran Program Sekretariat Jenderal Kementerian Tahun 2025

Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai Indikator Kinerja Program memiliki target atau hasil dengan kategori “Cukup” atau dengan rentang nilai 65.00 s.d. 76.60 atau menurun dari target pada tahun 2024 yaitu dengan nilai 84 atau kategori “Baik”, hal tersebut disebabkan oleh penyesuaian terhadap

restrukturisasi organisasi di Kementerian yang berubah dari Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi menjadi Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Penurunan target tersebut tidak serta merta membuat BKHM sebagai penanggung jawab Indikator Kinerja Program tersebut untuk mengurangi upayanya dalam memberikan layanan terbaik dan hal tersebut diterima dengan baik oleh masyarakat terlihat pada gambar 8 yang menunjukkan bahwa capaian Indikator Sasaran Progm Sekretariat Jenderal memperoleh hasil 88.7 atau dengan kategori “Sangat Baik” melebihi target yang telah ditetapkan bahkan melebihi capaian yang dihasilkan tahun sebelumnya.

Selain itu program lainnya yang menjadi prioritas di Sekretariat Jenderal yang juga merupakan bagian dari pendelegasian tugas kepada BKHM adalah Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID) dengan program optimalisasi PPID dengan memastikan bahwa informasi disebarluaskan secara akuntabel sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.

Realisasi keterbukaan informasi publik diukur melalui Predikat Keterbukaan Informasi Publik yang diterbitkan oleh Komisi Informasi Pusat (KIP) dan diberikan langsung oleh Wakil Presiden kepada Instansi/lembaga negara yang berkomitmen dalam menyediakan informasi publik secara transparan, akuntabel, dan mudah diakses masyarakat, yang pada Tahun 2025 mencapai predikat Informatif, yaitu predikat tertinggi dalam penilaian keterbukaan informasi.

Predikat Informatif menunjukkan bahwa pengelolaan informasi publik di lingkungan Kementerian telah dilaksanakan secara transparan, proaktif, dan sesuai standar. BKHM, sebagai koordinator fungsi PPID, memastikan ketersediaan dan kemudahan akses terhadap informasi publik, baik melalui publikasi berkala, layanan permohonan informasi, maupun pemutakhiran konten informasi pada kanal resmi Kementerian.

Capaian predikat ini didukung oleh penguatan tata kelola PPID, penyusunan dan pemutakhiran daftar informasi publik, peningkatan kualitas pelayanan permohonan informasi, serta pelaksanaan uji konsekuensi secara akuntabel. Selain itu, BKHM juga memperkuat koordinasi dengan PPID pelaksana di unit-unit kerja untuk memastikan konsistensi dan keseragaman pengelolaan informasi publik di seluruh lingkungan Kementerian.

3.3. Realisasi Anggaran

3.3.1. Capaian Anggaran

Pagu awal anggaran BKHM dalam DIPA Tahun Anggaran 2025 sebesar Rp103.083.391.000 mengalami penyesuaian pada akhir tahun menjadi Rp97.238.156.000. Dari pagu anggaran tersebut, BKHM berhasil merealisasikan dan memanfaatkan anggaran sebesar Rp96.794.380.087 dengan tingkat daya serap mencapai 99,54 persen. Anggaran yang tersedia tersebut digunakan secara optimal untuk mendukung pencapaian 1 Sasaran Kegiatan dan 4 Indikator Kinerja Kegiatan. Adapun rincian penyerapan anggaran

pada masing-masing sasaran dan indikator kinerja disajikan sebagai berikut.

Tabel 17. Realisasi anggaran per Sasaran Kegiatan Tahun 2024 Unit Kerja.

Kegiatan		Peningkatan Layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan			
No	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Alokasi 2025	Realisasi 2025	%
1.	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Rp17.561.274.000	Rp17.561.098.135	99,99%
		Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Rp62.241.413.000	Rp62.237.258.116	99,99%
		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Rp14.339.989.000	Rp13.242.269.249	92,35%
		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Rp3.095.480.000	Rp3.092.954.375	99,92%

Tabel 17 menjelaskan bahwa seluruh sasaran kegiatan dan indikator kinerja kegiatan telah memanfaatkan alokasi anggaran diatas 90% dan diantara seluruh sasaran kegiatan dan indikator kinerja kegiatan predikat SAKIP BKHM perlu lebih dioptimalkan sehingga capaian SAKIP biro dapat meningkat menjadi “AA”. Sedangkan 3 indikator kinerja kegiatan memperoleh realisasi hampir 100%. hal tersebut menunjukkan bahwa BKHM berupaya mengoptimalkan sumber daya yang tersedia dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

3.3.2. Efisiensi Anggaran

Pada Tahun Anggaran 2025, BKHM telah melakukan berbagai upaya efisiensi dalam pengelolaan anggaran tanpa mengurangi kualitas layanan, capaian kinerja, maupun output kegiatan. Efisiensi ini dilakukan sebagai bagian dari komitmen Biro dalam menerapkan prinsip pengelolaan anggaran yang efektif, akuntabel, dan berorientasi hasil (value for money).

Efisiensi anggaran tercermin dari adanya selisih antara alokasi dan realisasi anggaran pada beberapa indikator kinerja, khususnya pada kegiatan yang berkaitan dengan pengelolaan kinerja anggaran dan dukungan manajerial. Selisih tersebut bukan disebabkan oleh tidak terlaksananya kegiatan, melainkan hasil dari optimalisasi perencanaan, pengendalian biaya, serta penyesuaian metode pelaksanaan kegiatan yang lebih efektif.

Pagu awal anggaran BKHM dalam DIPA Tahun 2025 sebesar Rp103.083.391.000, mengalami penyesuaian pada akhir tahun anggaran menjadi Rp97.238.156.000. Penyesuaian tersebut menunjukkan adanya efisiensi anggaran sebesar Rp5.845.235.000 yang merupakan dampak dari penerapan kebijakan efisiensi anggaran secara nasional. Penurunan pagu ini tetap dapat dikelola secara optimal tanpa mengurangi pencapaian kinerja BKHM, karena dilakukan melalui pengendalian belanja yang selektif, terukur, dan berorientasi pada prioritas program.

Selain itu pada efisiensi anggaran selanjutnya diperoleh dari rincian output yang melaksanakan kebijakan Standar Biaya Keluaran Umum (SBKU) pada setiap output yang dihasilkan dengan indeks SBKU sebesar Rp458.000.000,- (Komunikasi Publik dan Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi) indeks realisasi anggaran pada setiap output yang berhasil dilakukan BKHM adalah Rp382.102.857,- dengan begitu selisih indeks biaya pada setiap output yang dihasilkan sebesar Rp75.897.143,-.

Pada tahun 2025 output yang dihasilkan sebanyak pada rincian output yang melaksanakan kebijakan Standar Biaya Keluaran Umum (SBKU) adalah 175 yang dapat diartikan bahwa efisiensi yang telah dilakukan secara total adalah Rp13.282.000.025,-. anggaran hasil efisiensi digunakan untuk meningkatkan jumlah output atau hasil keluaran dari pelaksanaan Layanan Hubungan Masyarakat dan Informasi.

Upaya efisiensi dilakukan melalui pemilihan pola pelaksanaan kegiatan yang lebih tepat, antara lain dengan optimalisasi pemanfaatan teknologi informasi, pengurangan biaya perjalanan dinas melalui pelaksanaan rapat dan koordinasi secara daring atau hibrida, serta pengendalian belanja operasional agar lebih fokus pada kebutuhan yang benar-benar mendukung pencapaian output dan outcome. Selain itu, Biro juga melakukan penguatan perencanaan anggaran berbasis kinerja sehingga setiap kegiatan memiliki keterkaitan langsung dengan sasaran strategis yang telah ditetapkan.

Efisiensi juga dicapai melalui peningkatan koordinasi internal dan sinergi antarunit kerja, yang memungkinkan pelaksanaan kegiatan secara terpadu dan menghindari duplikasi program. Dengan demikian, sumber daya yang tersedia dapat dimanfaatkan secara lebih optimal untuk mendukung peningkatan layanan informasi, publikasi, komunikasi publik, hubungan antar lembaga, serta Unit Layanan Terpadu.

Secara keseluruhan, efisiensi yang dilakukan oleh BKHM pada Tahun 2025 menunjukkan kemampuan organisasi dalam mengelola anggaran secara prudent dan bertanggung jawab. Efisiensi ini tidak berdampak negatif terhadap capaian kinerja, bahkan justru memperkuat kualitas tata kelola, akuntabilitas, dan keberlanjutan pelaksanaan program komunikasi dan kehumasan di lingkungan Kementerian.

3.4. Kinerja Lain-lain

3.4.1. Reformasi Birokrasi

BKHM memiliki posisi strategis dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi karena berperan sebagai penghubung utama antara kebijakan internal organisasi dengan persepsi serta kepercayaan publik. Reformasi Birokrasi tidak hanya menuntut perbaikan tata kelola internal, tetapi juga membutuhkan komunikasi publik yang transparan, konsisten, dan akuntabel agar perubahan yang dilakukan dapat dipahami dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Dalam konteks tersebut, BKHM menjalankan peran ganda sebagai pelaksana reformasi sekaligus agen komunikasi perubahan.

Keterlibatan BKHM dalam Reformasi Birokrasi secara nyata tercermin dari capaian Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah yang memenuhi target. Pencapaian ini menunjukkan bahwa BKHM telah menginternalisasi prinsip akuntabilitas kinerja dalam seluruh siklus manajemen kinerja, mulai dari perencanaan, pengukuran, pelaporan, hingga evaluasi kinerja.

BKHM memastikan bahwa setiap program komunikasi dan kehumasan memiliki keterkaitan yang jelas antara input, output, dan outcome. Indikator kinerja dirumuskan secara terukur dan relevan dengan tugas dan fungsi, serta digunakan sebagai dasar pengambilan keputusan. Pemanfaatan hasil evaluasi kinerja untuk perbaikan berkelanjutan merupakan wujud nyata penerapan *performance-based management*, yang menjadi salah satu fokus utama Reformasi Birokrasi.

Pada area penguatan tata kelola dan pengelolaan keuangan, BKHM berkontribusi melalui capaian Nilai Kinerja Anggaran (NKA) yang tinggi serta penerapan efisiensi anggaran tanpa mengurangi kualitas layanan. BKHM menerapkan prinsip *value for money* dengan memastikan bahwa setiap alokasi anggaran digunakan secara tepat sasaran dan mendukung pencapaian sasaran strategis.

Efisiensi yang dilakukan tidak bersifat pengurangan kegiatan, melainkan optimalisasi metode pelaksanaan melalui pemanfaatan teknologi informasi, integrasi kegiatan lintas fungsi, serta pengendalian belanja operasional. Praktik ini sejalan dengan arah Reformasi Birokrasi yang menekankan birokrasi yang lincah, adaptif, dan berorientasi hasil, bukan semata-mata pada penyerapan anggaran.

BKHM memainkan peran kunci dalam area Reformasi Birokrasi terkait peningkatan kualitas pelayanan publik dan penguatan transparansi. Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu dan Predikat Keterbukaan Informasi Publik menunjukkan bahwa BKHM berhasil mengelola layanan informasi dan pengaduan secara responsif, mudah diakses, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Melalui penguatan fungsi Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi, pengelolaan kanal komunikasi digital, serta standarisasi layanan kehumasan, BKHM mendorong terwujudnya birokrasi yang terbuka dan melayani. Transparansi informasi publik tidak hanya diposisikan sebagai kewajiban regulatif, tetapi

sebagai instrumen untuk membangun kepercayaan publik dan memperkuat legitimasi kebijakan pemerintah.

Reformasi Birokrasi juga menuntut perubahan budaya kerja aparatur. Dalam hal ini, BKHM berkontribusi melalui penguatan kapasitas Sumber Daya Manusia di bidang komunikasi publik, manajemen kinerja, dan pelayanan informasi. Peningkatan kompetensi aparatur didorong agar mampu bekerja secara kolaboratif, adaptif terhadap perubahan, serta berbasis data dan kinerja. BKHM mendorong pola kerja yang lebih terbuka, partisipatif, dan berorientasi solusi, baik dalam pengelolaan komunikasi internal maupun eksternal. Budaya kerja tersebut mendukung terwujudnya birokrasi yang profesional dan berintegritas, sesuai dengan sasaran Reformasi Birokrasi.

Selain sebagai pelaksana, BKHM berperan sebagai penggerak komunikasi Reformasi Birokrasi. BKHM memastikan bahwa kebijakan, capaian, dan perubahan yang dihasilkan dari Reformasi Birokrasi dikomunikasikan secara efektif kepada pemangku kepentingan internal dan eksternal. Strategi komunikasi yang terencana dan terintegrasi membantu menciptakan pemahaman bersama, mengurangi resistensi terhadap perubahan, serta memperkuat komitmen seluruh pihak terhadap agenda reformasi.

Secara keseluruhan, keterlibatan BKHM dalam Reformasi Birokrasi bersifat holistik dan berkelanjutan, mencakup aspek akuntabilitas kinerja, efisiensi anggaran, kualitas pelayanan publik, keterbukaan informasi, serta perubahan budaya kerja. Capaian kinerja yang diraih menunjukkan bahwa BKHM tidak hanya mendukung Reformasi Birokrasi secara normatif, tetapi telah mengimplementasikannya secara nyata dan terukur. Dengan peran strategis tersebut, BKHM menjadi salah satu unit kerja yang berkontribusi signifikan dalam mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, efektif, transparan, dan melayani, sebagaimana tujuan utama Reformasi Birokrasi.

3.4.2. Inovasi

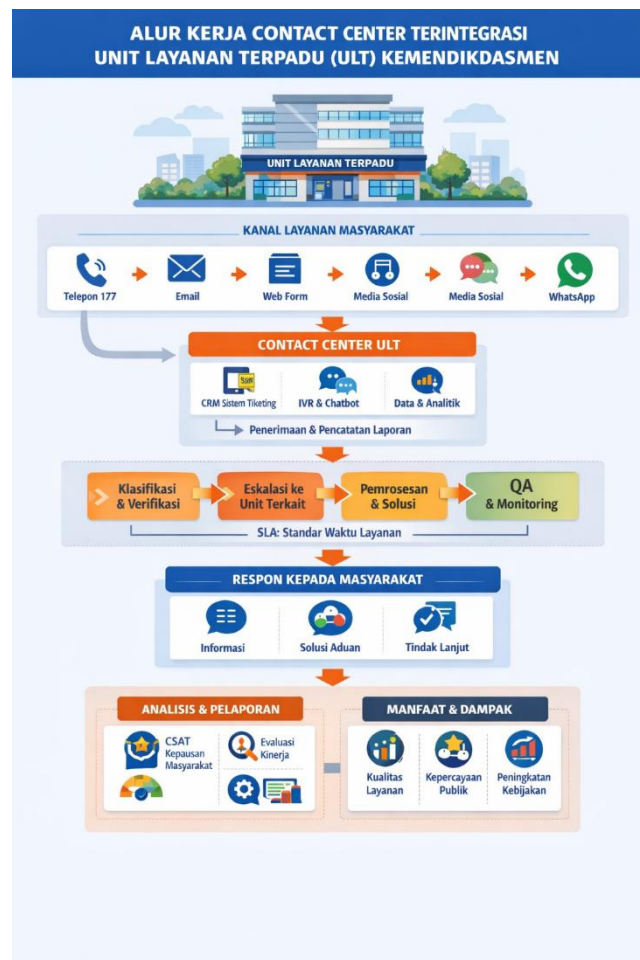
Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang responsif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Kemendikdasmen melakukan inovasi pelayanan publik melalui penguatan dan pengembangan Unit Layanan Terpadu (ULT) berbasis Contact Center Terintegrasi. Inovasi ini merupakan wujud transformasi layanan publik sejalan dengan kebijakan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) Nasional serta prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan publik

Inovasi pelayanan publik yang dikembangkan BKHM berfokus pada penyediaan pusat layanan masyarakat satu pintu (single entry point) yang terintegrasi dan multikanal. Melalui Contact Center ULT, masyarakat dapat mengakses layanan informasi, menyampaikan pengaduan, serta aspirasi publik melalui berbagai kanal layanan, antara lain telepon 177, email, web form, media sosial, WhatsApp, layanan tatap muka langsung, dan tatap muka daring. Pendekatan multikanal

ini menjadi inovasi penting dalam memperluas akses layanan publik yang inklusif dan mudah dijangkau oleh masyarakat di seluruh wilayah Indonesia

Sebagai bagian dari inovasi, BKHM mengimplementasikan Sistem Manajemen Hubungan Pelanggan (Customer Relationship Management/CRM) yang berfungsi untuk mencatat, memantau, dan mengelola seluruh tiket laporan masyarakat secara terintegrasi. Sistem ini memungkinkan proses layanan yang lebih terstruktur, akuntabel, serta memudahkan koordinasi dan eskalasi laporan kepada unit kerja atau penanggung jawab terkait. Dengan dukungan CRM, setiap laporan masyarakat dipastikan tertangani.

Inovasi lainnya diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi pendukung Contact Center, seperti Interactive Voice Response (IVR), automasi layanan, serta pengembangan chatbot untuk kebutuhan informasi tertentu. Penerapan teknologi ini bertujuan meningkatkan kecepatan respon, mengurangi beban manual petugas layanan, serta memberikan pengalaman layanan yang lebih cepat dan efisien bagi masyarakat



Gambar 9. Alur Kerja Contact Center Unit Layanan Terpadu

BKHM juga melakukan inovasi dari sisi pengelolaan sumber daya manusia layanan publik dengan membangun struktur organisasi Contact Center yang profesional dan berbasis

kompetensi. Penyediaan petugas layanan yang terlatih, adanya fungsi Quality Assurance (QA), reporting berbasis data, serta program pelatihan dan knowledge management berkelanjutan menjadi bagian penting dalam menjamin konsistensi kualitas layanan. Inovasi ini memastikan bahwa setiap interaksi layanan publik ditangani secara ramah, solutif, dan sesuai standar pelayanan yang ditetapkan

Untuk menjamin keberlanjutan dan peningkatan kualitas layanan, BKHM menerapkan pengukuran kinerja layanan secara komprehensif melalui indikator kinerja utama (KPI), seperti tingkat kepuasan masyarakat (CSAT), kecepatan respon, kecepatan penyelesaian, kualitas layanan, serta tingkat keberhasilan penanganan laporan. Evaluasi kinerja dilakukan secara berkala sebagai dasar perbaikan layanan dan pengambilan keputusan berbasis data

Melalui inovasi pelayanan publik berbasis Contact Center ULT ini, BKHM tidak hanya berperan sebagai pengelola komunikasi dan kehumasan, tetapi juga sebagai penghubung strategis antara masyarakat dan Kemendikdasmen. Inovasi ini memperkuat transparansi, meningkatkan kepercayaan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan layanan pendidikan dasar dan menengah yang lebih berkualitas, adaptif, dan berkelanjutan

3.4.3. Penghargaan

Sepanjang tahun 2025, Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat (BKHM) Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah (Kemendikdasmen) berhasil mencatatkan berbagai capaian prestisius melalui perolehan sejumlah penghargaan di tingkat nasional maupun internasional. Penghargaan-penghargaan tersebut merupakan bentuk pengakuan atas kinerja BKHM dalam mengelola komunikasi publik secara strategis, profesional, inovatif, dan berdampak luas bagi masyarakat.



Gambar 10. penghargaan Government Social Media Summit (GSMS) 2025

Dalam bidang komunikasi digital, Kemendikdasmen memperoleh penghargaan pada ajang Government Social Media Summit (GSMS) atas keberhasilan optimalisasi pemanfaatan media sosial pemerintah. Penghargaan ini mencerminkan efektivitas strategi komunikasi digital yang dijalankan BKHM, termasuk pengelolaan konten yang edukatif, responsif, dan konsisten dalam menyampaikan informasi publik.

Penghargaan GSMS adalah apresiasi untuk instansi pemerintah yang unggul dalam komunikasi publik di media sosial, dengan kategori seperti Most Engaging Lembaga (interaksi tertinggi), Best Account Lembaga (pengelolaan terbaik), Best Use of Image/Video (visual terbaik), dan lainnya, yang menilai aktivitas, kreativitas, dan dampak konten serta performa akun secara keseluruhan. Penilaiannya menggabungkan data kuantitatif (like, share, komentar) dan kualitatif (relevansi, kreativitas) untuk mendorong komunikasi yang efektif dan adaptif.



Gambar 11. penghargaan Kementerian Teraktif Mengamplifikasi Narasi Tunggal pada Media Sosial 2025

Selain itu, Kemendikdasmen juga dianugerahi Penghargaan Kementerian Teraktif Mengamplifikasi Narasi Tunggal pada Media Sosial oleh Kementerian Komunikasi dan Digital, sebagai pengakuan atas peran aktif dan cepat BKHM dalam mendukung diseminasi narasi tunggal pemerintah secara terkoordinasi. Penghargaan tersebut merupakan apresiasi dari Kementerian Komunikasi dan Digital (Kemkomdigi) untuk kementerian/lembaga pemerintah yang paling efektif dan konsisten dalam menyebarkan satu pesan atau narasi tunggal pemerintah (seperti program unggulan, kebijakan, atau informasi penting) secara masif melalui platform media sosial, bertujuan untuk memastikan pesan pemerintah tersampaikan dengan jelas dan seragam ke publik



Gambar 12. penghargaan Public Relations Indonesia Awards (PRIA) 2025

Pada ajang Public Relations Indonesia Awards (PRIA) 2025, Kemendikdasmen meraih prestasi gemilang dengan meraih Gold Winner untuk subkategori *Government Public Relations* dan Silver Winner untuk subkategori *Media Internal*. PRIA merupakan ajang kehumasan paling bergengsi di Indonesia yang menjadi barometer kinerja public relations lintas sektor, sehingga capaian ini menegaskan kualitas pengelolaan kehumasan BKHM yang sejalan dengan praktik terbaik nasional.

PRIA adalah ajang penghargaan paling bergengsi di Indonesia yang diselenggarakan oleh Humas Indonesia, untuk mengapresiasi kinerja komunikasi dan kehumasan (PR) terbaik dari berbagai organisasi/korporasi di Indonesia, mencakup kementerian, pemerintah daerah, BUMN, swasta, hingga perguruan tinggi. PRIA menjadi barometer kinerja PR nasional dengan berbagai kategori penilaian, seperti Owned Media, Kanal Digital, Manajemen Krisis, Program PR, dan Departemen PR, serta memberikan penghargaan untuk individu dan agensi PR terbaik



Gambar 13. penghargaan Anugerah Media Humas (AMH) 2025

BKHM juga memperoleh Penghargaan Terbaik Ketiga Kategori Kampanye Komunikasi Publik antar Kementerian/Lembaga/BUMN/BUMD pada ajang Anugerah Media Humas (AMH) 2025 yang diselenggarakan oleh Kementerian Komunikasi dan Digital melalui Bakohumas. Penghargaan ini

menunjukkan keberhasilan BKHM dalam merancang dan melaksanakan kampanye komunikasi publik yang kolaboratif, terintegrasi, dan berdampak nyata.

AMH adalah penghargaan tahunan dari Kementerian Komunikasi dan Digital untuk mengapresiasi dan meningkatkan kualitas kinerja kehumasan di instansi pemerintah (kementerian/lembaga, BUMN/BUMD, pemda) serta perguruan tinggi dalam komunikasi publik, menilai inovasi, transparansi, kecepatan, ketepatan, dan kemampuan menginspirasi publik melalui berbagai media

Capaian Kemendikdasmen dalam Anugerah Media Humas juga mencerminkan meningkatnya profesionalisme aparatur kehumasan, sinergi lintas unit kerja, serta kemampuan adaptasi terhadap perkembangan teknologi dan pola konsumsi informasi masyarakat. Hal ini berdampak pada meningkatnya kepercayaan publik serta penguatan citra positif kementerian sebagai institusi yang responsif dan akuntabel.



Gambar 14. penghargaan Government Public Relations Institute (GPR) 2025

Pengakuan atas keunggulan komunikasi publik juga datang dari GPR Institute, yang menganugerahkan kepada Kemendikdasmen penghargaan GPR Champion 2025 dan Top GPR Award 2025 dalam kategori pengelolaan komunikasi publik digital. Selain itu, Menteri Pendidikan Dasar dan Menengah turut menerima penghargaan Top GPR Figure 2025, yang mencerminkan kepemimpinan strategis dalam mendukung tata kelola komunikasi publik yang efektif dan inovatif.

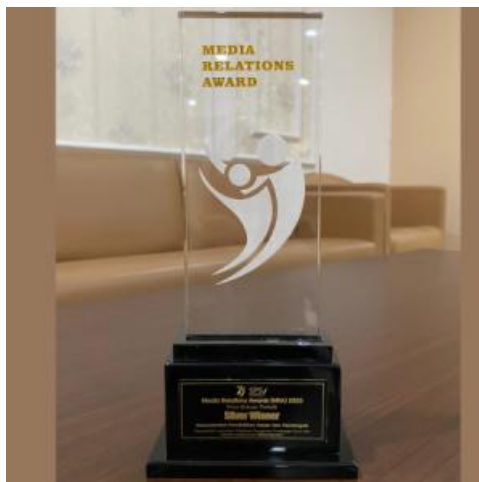
Penghargaan GPR Institute merupakan bentuk apresiasi tahunan yang diberikan kepada instansi pemerintah di Indonesia yang berprestasi dalam mengelola komunikasi publik digital secara efektif, dinilai berdasarkan aspek kesadaran digital, media & website, serta media sosial, untuk membangun kepercayaan publik dan citra positif pemerintah di era disrupsi digital



Gambar 15. penghargaan International Association of Business Communicators (IABC) Indonesia 2025

Di tingkat internasional, Kemendikdasmen melalui BKHM meraih penghargaan dari International Association of Business Communicators (IABC) Indonesia pada kategori Impactful Public Relations Awards (IMPRA) subkategori *Best Creative PR Campaign*. Penghargaan ini menegaskan kemampuan BKHM dalam merancang kampanye komunikasi kreatif yang memenuhi standar profesional komunikasi global.

IABC adalah ajang penghargaan bergengsi yang diselenggarakan oleh IABC Indonesia Chapter, bertujuan untuk mengapresiasi keunggulan dan inovasi dalam industri komunikasi, Public Relations (PR), dan kehumasan di Indonesia, serta mendukung standar profesionalisme global di bidang ini, seperti IABC Indonesia Awards 2025. Penghargaan ini menjadi barometer kredibilitas dan mengukuhkan praktik komunikasi terbaik di tingkat internasional.



Gambar 16. penghargaan Serikat Perusahaan Pers 2025

Dalam bidang hubungan media, BKHM juga memperoleh Penghargaan Press Release Terbaik pada ajang Media Relations Award yang diselenggarakan oleh Serikat Perusahaan Pers (SPS). Penghargaan ini menjadi bukti kualitas pengelolaan informasi dan relasi media yang akurat, kredibel, dan berorientasi pada kepentingan publik. Ajang Media Relations Award adalah kompetisi tahunan yang mengapresiasi

kinerja perusahaan, institusi, dan pemerintah daerah dalam membangun hubungan yang baik dan efektif dengan media massa (insan pers) selama setahun terakhir, berfungsi sebagai barometer kualitas *media relations* dan promosi komunikasi publik yang transparan, inovatif, serta membangun citra positif



Gambar 17. penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik KCKR 2025

Selain itu, Kemendikdasmen menerima Penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik KCKR 2025 dari Pemerintah Provinsi DKI Jakarta atas kontribusi aktif dan konsisten dalam mendukung agenda kolaborasi pembangunan sosial. Penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik adalah sebuah apresiasi yang diberikan kepada individu atau institusi yang dinilai paling aktif, produktif, dan berkontribusi signifikan dalam menjalin kerja sama strategis untuk mencapai tujuan bersama, seringkali dalam konteks digitalisasi, keamanan siber, penelitian, atau pelayanan publik, sebagai pengakuan atas sinergi dan dampak positif dari kolaborasi tersebut.



Gambar 18. penghargaan Mitra Kolaborasi Terbaik KCKR 2025

BKHM juga dianugerahi Anugerah Humas Indonesia (AHI) 2025 kategori *Institusi Terpopuler di Media Sosial*, yang mencerminkan tingginya tingkat keterlibatan dan kepercayaan publik terhadap kanal komunikasi Kemendikdasmen. AHI adalah ajang tahunan yang diselenggarakan oleh HUMAS INDONESIA untuk mengukur dan mengapresiasi kinerja kehumasan serta keterbukaan informasi publik di berbagai institusi pemerintah (Kementerian, Lembaga, Pemda, PTN, BUMN, BUMD, BLU)

dan swasta di Indonesia, menjadi barometer transparansi dan akuntabilitas komunikasi publik di era digital dengan tema tahunan yang relevan seperti "Akuntabilitas Komunikasi dan Keterbukaan Informasi Publik untuk Indonesia Maju" pada AHI 2025



Gambar 19. penghargaan The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2025

Di bidang layanan publik, Kemendikdasmen meraih penghargaan pada ajang The Best Contact Center Indonesia (TBCCI) 2025, dengan capaian Gold untuk kategori *Cost Saving* serta Platinum untuk kategori *Customer Experience* dan *Contact Center Operations – Public Services*. Penghargaan ini menegaskan komitmen BKHM dalam mendukung peningkatan kualitas layanan informasi dan pengaduan publik yang efisien, responsif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Untuk melengkapi keseluruhan penghargaan tersebut BKHM Kemendikdasmen juga memperoleh penghargaan dari Komisi Informasi atas capaian Predikat Keterbukaan Informasi Publik pada tahun 2025. Penghargaan ini diberikan berdasarkan hasil Monitoring dan Evaluasi (Monev) Keterbukaan Informasi Publik yang dilakukan secara nasional oleh Komisi Informasi, dengan menilai kepatuhan badan publik terhadap prinsip transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan informasi kepada masyarakat.



Gambar 20. penghargaan Keterbukaan Informasi Publik 2025

Pencapaian predikat tersebut mencerminkan keberhasilan BKHM dalam menjalankan peran strategis sebagai pengampu fungsi komunikasi publik dan pengelola layanan informasi, termasuk melalui penguatan peran Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID), penyediaan informasi publik yang berkualitas, mudah diakses, dan mutakhir, serta responsivitas dalam menindaklanjuti permohonan dan keberatan informasi publik. Selain itu, capaian ini menunjukkan konsistensi BKHM dalam mengimplementasikan amanat Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik beserta peraturan turunannya secara berkelanjutan.

Penghargaan dari Komisi Informasi tersebut sekaligus menegaskan komitmen BKHM dalam membangun budaya keterbukaan di lingkungan Kemendikdasmen, memperkuat kepercayaan publik, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintahan yang bersih, transparan, dan melayani.

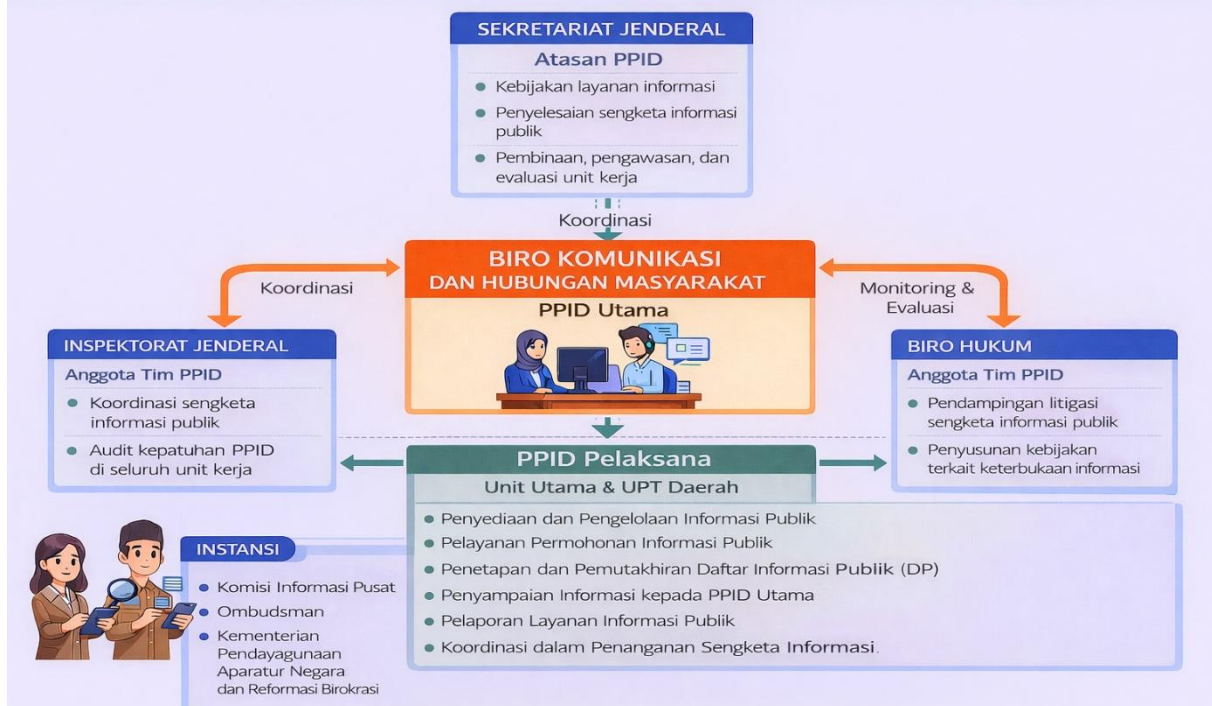
Secara keseluruhan, berbagai penghargaan yang diraih sepanjang tahun 2025 tersebut mencerminkan keberhasilan BKHM dalam menjalankan fungsi komunikasi dan kehumasan secara akuntabel, adaptif terhadap perkembangan teknologi, serta selaras dengan prinsip keterbukaan informasi publik dan pelayanan prima. Capaian ini sekaligus menjadi fondasi penting bagi peningkatan kinerja komunikasi publik Kemendikdasmen pada tahun-tahun berikutnya.

3.4.4. Program Crosscutting/Collaborative

Dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, BKHM Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah melaksanakan Program Crosscutting/Collaborative bersama seluruh satuan kerja di lingkungan Kemendikdasmen serta instansi/lembaga terkait. Program ini difokuskan pada pengelolaan (PPID) serta pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (SP4N-LAPOR!).

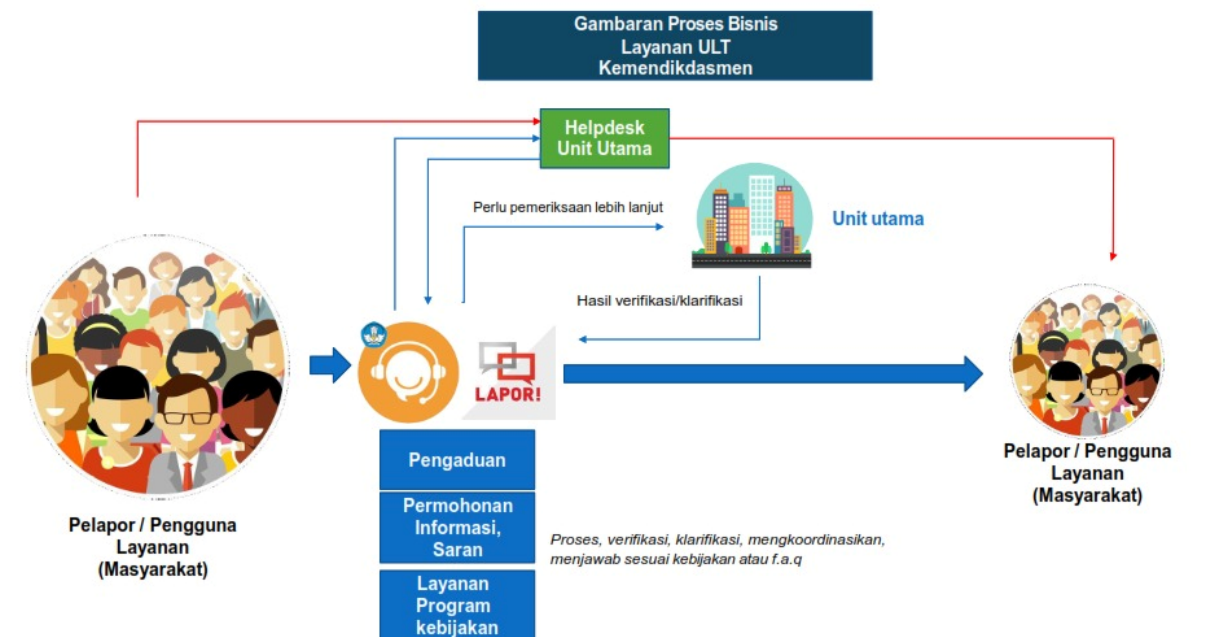
Program crosscutting ini dirancang sebagai upaya kolaboratif lintas unit dan lintas sektor, mengingat pengelolaan keterbukaan informasi publik dan pengaduan pelayanan publik tidak dapat dilaksanakan secara parsial oleh satu unit kerja saja. BKHM berperan sebagai koordinator strategis, penghubung, dan fasilitator utama yang menyinergikan peran unit utama, sekretariat jenderal, inspektorat jenderal, biro teknis, serta unit layanan di daerah, agar tercipta keseragaman kebijakan, standar layanan, dan kualitas respon kepada masyarakat.

KOLABORASI PENGELOLAAN PPID DI KEMENDIKDASMEN



Gambar 21. Pengelolaan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi

Dalam pengelolaan PPID, BKHM mengoordinasikan seluruh PPID Pelaksana di lingkungan Kemendikdasmen dalam rangka memastikan pemenuhan hak masyarakat atas informasi publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kolaborasi ini meliputi penyusunan kebijakan dan pedoman layanan informasi publik, penguatan kapasitas PPID melalui sosialisasi dan bimbingan teknis, integrasi data dan dokumentasi informasi publik, serta monitoring dan evaluasi keterbukaan informasi pada setiap satuan kerja. Melalui pendekatan kolaboratif ini, BKHM mendorong terciptanya layanan informasi publik yang seragam, mudah diakses, dan berkualitas di seluruh unit kerja.



Gambar 22. Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Unit Layanan Terpadu

Sejalan dengan itu, BKHM juga mengoordinasikan pengelolaan pengaduan pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR! sebagai bagian dari program crosscutting nasional. Dalam pelaksanaannya, BKHM berkolaborasi dengan unit kerja unit utama, sekretariat jenderal, inspektorat jenderal, serta instansi/lembaga pengelola SP4N-LAPOR! di tingkat nasional, untuk memastikan setiap pengaduan masyarakat ditangani secara cepat, tepat, tuntas, dan terkoordinasi. BKHM memfasilitasi mekanisme eskalasi pengaduan, pemantauan penyelesaian laporan, serta penyusunan laporan kinerja pengelolaan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kebijakan.

Program crosscutting ini juga mencakup kerja sama dengan instansi/lembaga eksternal, seperti Kementerian PANRB selaku pembina SP4N-LAPOR!, Komisi Informasi, Ombudsman Republik Indonesia, serta kementerian/lembaga lain yang terkait dengan pengawasan pelayanan publik dan keterbukaan informasi. Kolaborasi lintas instansi ini memperkuat keselarasan kebijakan, meningkatkan kepatuhan terhadap standar nasional, serta memperkuat akuntabilitas pengelolaan informasi dan pengaduan di Kemendikdasmen.

Melalui pelaksanaan Program Crosscutting/Collaborative ini, BKHM berhasil membangun ekosistem pengelolaan informasi publik dan pengaduan pelayanan publik yang terintegrasi, di mana setiap satuan kerja memiliki peran dan tanggung jawab yang jelas, saling mendukung, dan bergerak dalam satu kerangka kebijakan yang sama. Program ini tidak hanya meningkatkan efektivitas layanan PPID dan SP4N-LAPOR!, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepercayaan publik, penguatan budaya transparansi, serta perbaikan berkelanjutan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kemendikdasmen.

BAB IV PENUTUP

Laporan Kinerja BKHM Tahun 2025 disusun sebagai bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan tugas dan fungsi dalam mendukung pencapaian tujuan dan sasaran strategis Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah. Penyusunan laporan ini juga merupakan implementasi prinsip akuntabilitas, transparansi, serta pengelolaan kinerja yang berorientasi pada hasil (result oriented).

Berdasarkan hasil pengukuran dan analisis kinerja tahun 2025, secara umum BKHM telah menunjukkan capaian kinerja yang baik hingga sangat baik, baik dari sisi pemenuhan indikator kinerja utama, pelaksanaan program dan kegiatan, maupun pengelolaan anggaran. Berbagai inovasi pelayanan komunikasi publik, penguatan keterbukaan informasi, optimalisasi hubungan media dan pemangku kepentingan, serta pemanfaatan teknologi informasi telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan kehumasan dan komunikasi publik kementerian.

Capaian Kinerja <100%	0	Capaian tersebut mencerminkan komitmen BKHM dalam mendukung kebijakan strategis kementerian, meningkatkan kepercayaan publik, serta membangun citra positif institusi melalui penyampaian informasi yang akurat, cepat, dan bertanggung jawab serta membangun pelayanan publik secara prima melalui pemanfaatan teknologi <i>contact center</i> dan pengelolaan pengaduan secara berjenjang melibatkan seluruh satuan kerja di lingkungan Kemendikdasmen.
Capaian Kinerja =100%	3	
Capaian Kinerja >100%	1	

Gambar 23.

Berdasarkan pemetaan capaian indikator kinerja pada Tahun 2025 sebagaimana tergambar dalam gambar 23 dapat disimpulkan bahwa sebagian besar indikator kinerja BKHM telah mencapai target yang ditetapkan. Dari keseluruhan indikator yang diukur, tidak terdapat indikator dengan capaian di bawah 100 persen, yang menunjukkan bahwa seluruh target minimal telah terpenuhi.

Sebanyak tiga indikator kinerja mencapai realisasi sebesar 100 persen, yang mencerminkan konsistensi pelaksanaan program dan kegiatan sesuai dengan perencanaan kinerja yang telah ditetapkan. Selain itu, terdapat satu indikator kinerja dengan capaian di atas 100 persen, yang menunjukkan adanya kinerja yang melampaui target serta efektivitas pelaksanaan kebijakan dan inovasi yang dilakukan oleh BKHM.

Kondisi ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan kinerja BKHM Tahun 2025 berada pada kategori berhasil dan optimal, dengan pengelolaan kinerja yang terukur, akuntabel, serta berorientasi pada hasil. Capaian tersebut juga menjadi bukti komitmen BKHM dalam mendukung pencapaian

sasaran strategis kementerian serta peningkatan kualitas layanan komunikasi publik dan hubungan masyarakat.



Gambar 24. Ringkasan Capaian Anggaran Tahun 2025

Pada Tahun Anggaran 2025, BKHM mengelola pagu awal sebesar Rp103.083.391.000. Seiring dengan pelaksanaan kebijakan penyesuaian anggaran dan optimalisasi program, pagu tersebut mengalami perubahan menjadi pagu akhir sebesar Rp97.238.156.000. Dari pagu akhir tersebut, realisasi anggaran BKHM mencapai Rp96.794.380.087, atau setara dengan 99,54 persen dari pagu akhir. Tingkat penyerapan anggaran ini menunjukkan kinerja pengelolaan anggaran yang sangat optimal, dengan selisih anggaran yang relatif kecil dan mencerminkan perencanaan serta pelaksanaan kegiatan yang efektif dan efisien.

Apabila dibandingkan dengan pagu awal, realisasi anggaran mencapai sekitar 93,89 persen, yang menunjukkan bahwa penyesuaian pagu tidak menghambat pelaksanaan program dan kegiatan utama BKHM. Seluruh belanja diarahkan untuk mendukung pencapaian sasaran strategis, indikator kinerja, serta peningkatan kualitas layanan komunikasi publik dan hubungan masyarakat. Secara keseluruhan, capaian anggaran Tahun 2025 menggambarkan bahwa BKHM telah mampu mengelola anggaran secara akuntabel, tepat sasaran, dan berorientasi pada hasil, serta mendukung pencapaian kinerja organisasi secara menyeluruh.

Berdasarkan rangkuman capaian dan berbagai analisis laporan kinerja BKHM sepanjang tahun 2025, terdapat beberapa isu strategis yang perlu menjadi perhatian antara lain :

1. Keberlanjutan Kualitas Layanan Publik. Walaupun indikator seperti Indeks Kepuasan Masyarakat dan kinerja layanan informasi publik menunjukkan hasil yang baik, tantangan utama adalah menjaga konsistensi kualitas layanan di tengah meningkatnya ekspektasi publik dan volume permohonan informasi.
2. Integrasi dan Konsistensi Narasi Komunikasi. Masih diperlukan penguatan pada keselarasan pesan

komunikasi antarunit dan kanal publikasi, khususnya pada isu strategis, kebijakan prioritas, dan isu sensitif.

3. Pemanfaatan Data dan Analitik Kinerja. Pelaporan kinerja telah berjalan baik, namun pemanfaatan data sebagai dasar pengambilan keputusan strategis masih dapat dioptimalkan.
4. Penguatan Peran Hubungan Antar Lembaga dan Pemangku Kepentingan. Hubungan dengan DPR RI, lembaga pengawas, komunitas, dan mitra strategis telah berjalan, namun perlu pendekatan yang lebih proaktif dan terencana.
5. Manajemen Risiko Reputasi dan Isu Publik. Tingginya eksposur publik terhadap isu pendidikan menuntut manajemen isu dan reputasi yang lebih adaptif dan terstruktur.

Dibutuhkan langkah konkret untuk meningkatkan kinerja pada tahun berikutnya, sekaligus untuk mengantisipasi berbagai perubahan yang terjadi berkaitan dengan isu strategis yang menjadi perhatian. Langkah tersebut dirumuskan sebagai berikut :

1. Penguatan Sistem dan Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan layanan publik
 - a. Mengembangkan layanan berbasis digital dan otomasi (contact center, ticketing system, chatbot informasi).
 - b. Melakukan penguatan kapasitas SDM melalui pelatihan komunikasi publik, literasi data, dan kehumasan strategis.
 - c. Menyusun skema *knowledge management* untuk mengurangi ketergantungan pada individu tertentu.
2. Strategi Komunikasi Terpadu dan Berbasis Isu
 - a. Menyusun peta isu strategis tahunan yang selaras dengan prioritas kementerian.
 - b. Menerapkan *single narrative policy* agar pesan kebijakan konsisten di seluruh kanal.
 - c. Memperkuat fungsi *media monitoring* dan *early warning system* isu publik.
3. Optimalisasi Pemanfaatan Data Kinerja
 - a. Mengembangkan dashboard kinerja humas dan layanan publik yang bersifat real-time.
 - b. Mengintegrasikan data pengaduan, permohonan informasi, dan sentimen publik sebagai bahan evaluasi kebijakan komunikasi.
 - c. Mendorong penggunaan data kinerja dalam rapat manajerial dan pengambilan keputusan.
4. Penguatan Hubungan Antar Lembaga secara Proaktif
 - a. Menyusun rencana kerja hubungan antar lembaga yang terukur dan terdokumentasi.
 - b. Memperkuat peran BKHM sebagai *communication hub* dalam fasilitasi dengan DPR RI dan pemangku kepentingan strategis.
 - c. Mengembangkan forum komunikasi rutin dengan komunitas dan mitra strategis.

5. Integrasi Manajemen Risiko ke dalam Kinerja

- Memasukkan manajemen isu dan reputasi sebagai bagian dari indikator kinerja.
- Menyusun dan menguji SOP komunikasi krisis secara periodik.
- Melakukan simulasi penanganan isu strategis lintas unit.

Dengan disusunnya Laporan Kinerja BKHM Tahun 2025, diharapkan laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi, pembelajaran, serta dasar perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi BKHM periode 2025 - 2029. BKHM berkomitmen untuk terus meningkatkan kinerja, profesionalisme, dan kualitas pelayanan publik guna mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik serta peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap Kementerian Pendidikan Dasar dan Menengah.

Lampiran 1. Matriks perjanjian kinerja dan Rencana Strategis satker 2025 – 2029

No.	Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Satuan	Target Renstra 2025	Target Perjanjian Kinerja 2025	%	Target Renstra 2026	Target Perjanjian Kinerja 2026	%	Target Renstra 2026	Target Perjanjian Kinerja 2026	%	Target Renstra 2026	Target Perjanjian Kinerja 2026	%
1		Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Kategori	Baik	Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%
2	Meningkatnya layanan prima di bidang komunikasi dan kemasyarakatan	Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Predikat	Informatif	Informatif	100%	Informatif	Informatif	100%	Informatif	Informatif	100%	Informatif	Informatif	100%
3		Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%	Sangat Baik	Sangat Baik	100%
4		Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Predikat	A	A	100%	A	A	100%	A	A	100%	A	A	100%



**Perjanjian Kinerja Tahun 2025
Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan
Masyarakat
Dengan
Sekretaris Jenderal**

Dalam rangka mewujudkan kinerja pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Anang Ristanto
Jabatan : Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat
untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**


Nama : Suharti
Jabatan : Sekretaris Jenderal
selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA berjanji akan mewujudkan target kinerja sesuai lampiran Perjanjian Kinerja ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami

PIHAK KEDUA akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari Perjanjian Kinerja ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka optimalisasi pencapaian target Perjanjian Kinerja tersebut, baik dalam bentuk penghargaan maupun teguran.

Jakarta, 29 Juli 2025

 Ditandatangani secara elektronik oleh
Sekretaris Jenderal
Suharti

 Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Biro Komunikasi dan
Hubungan Masyarakat
Anang Ristanto




Catatan :
• UU ITE No 1 Tahun 2024 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 oleh BSrE




Lampiran 3. Halaman 2 Perjanjian Kinerja Awal BKHM Tahun 2025

Sasaran	Indikator	Satuan	Target
[SK 1] Meningkatnya layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan	[IKK 1.1] Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Kategori	Baik
	[IKK 1.2] Predikat keterbukaan informasi publik	Predikat	Informatif
	[IKK 1.3] Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat dengan kategori Sangat Baik	Kategori	Sangat Baik
	[IKK 1.4] Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat minimal BB	Predikat	A

No	Kode	Nama Kegiatan	Anggaran
1	7584	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Kerja Sama dan Kehumasan	Rp105.820.363.000
Total Anggaran			Rp105.820.363.000


 Ditandatangani secara elektronik oleh
 Sekretaris Jenderal
 Suharti

Jakarta, 29 Juli 2025


 Ditandatangani secara elektronik oleh
 Kepala Biro Komunikasi dan
 Hubungan Masyarakat
 Anang Ristanto



Catatan :
 • UU ITE No 1 Tahun 2024 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 oleh BSR-E



Lampiran 4. Halaman 1 Perjanjian Kinerja Revisi BKHM Tahun 2025



**Perjanjian Kinerja Revisi Tahun 2025
Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat
Dengan
Sekretaris Jenderal**

Dalam rangka mewujudkan kinerja pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel serta berorientasi pada hasil, kami yang bertandatangan di bawah ini:


Nama : Anang Ristanto
Jabatan : Kepala Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat
untuk selanjutnya disebut **PIHAK PERTAMA**


Nama : Suharti
Jabatan : Sekretaris Jenderal
selaku atasan pihak pertama, selanjutnya disebut **PIHAK KEDUA**

PIHAK PERTAMA berjanji akan mewujudkan target kinerja sesuai lampiran Perjanjian Kinerja ini, dalam rangka mencapai target kinerja jangka menengah seperti yang telah ditetapkan dalam dokumen perencanaan. Keberhasilan dan kegagalan pencapaian target kinerja tersebut menjadi tanggung jawab kami

PIHAK KEDUA akan melakukan supervisi yang diperlukan serta akan melakukan evaluasi terhadap capaian kinerja dari Perjanjian Kinerja ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka optimalisasi pencapaian target Perjanjian Kinerja tersebut, baik dalam bentuk penghargaan maupun teguran.

Jakarta, 11 Desember 2025

 Ditandatangani secara elektronik oleh
Sekretaris Jenderal
Suharti

 Ditandatangani secara elektronik oleh
Kepala Biro Komunikasi dan
Hubungan Masyarakat
Anang Ristanto



Catatan :
• UU ITE No 1 Tahun 2024 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 oleh BSRÉ





Lampiran 5. Halaman 2 Perjanjian Kinerja Revisi BKHM Tahun 2025

Sasaran	Indikator	Satuan	Target
[SK 1] Meningkatnya layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan	[IKK 1.1] Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Kategori	Baik
	[IKK 1.2] Predikat keterbukaan informasi publik	Predikat	Informatif
	[IKK 1.3] Capaian Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat dengan kategori Sangat Baik	Kategori	Sangat Baik
	[IKK 1.4] Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat minimal BB	Predikat	A

No	Kode	Nama Kegiatan	Anggaran
1	7584	Peningkatan Layanan Prima di Bidang Kerja Sama dan Kehumasan	Rp103.083.391.000
Total Anggaran			Rp103.083.391.000

Jakarta, 11 Desember 2025


 Ditandatangani secara elektronik oleh
 Sekretaris Jenderal
 Suharti


 Ditandatangani secara elektronik oleh
 Kepala Biro Komunikasi dan
 Hubungan Masyarakat
 Anang Ristanto



Catatan :
 • UU ITE No 1 Tahun 2024 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 oleh BSRF



Lampiran 6. Tabel Pengukuran Kinerja BKHMM Tahun 2025

Sasaran Kegiatan	Indikator Kinerja Kegiatan	Target Kinerja	Target Triwulan				Realisasi Triwulan						
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TW I	TW II	TW III	TW IV			
Meningkatnya layanan Prima di Bidang Komunikasi dan Kehumasan	Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Terpadu	Baik	0	0	0	Baik	0	0	0	0	0	0	Sangat Baik
	Predikat Keterbukaan Informasi Publik	Informatif	0	0	0	Informatif	0	0	0	0	0	0	Informatif
	Nilai Kinerja Anggaran Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	Sangat Baik	0	0	0	Sangat Baik	0	0	0	0	0	0	Sangat Baik
	Predikat Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat	"A"	0	0	0	"A"	0	0	0	0	0	0	"A"

Lampiran 7. Halaman 1 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja

Pernyataan		Check List
Format	1. Laporan kinerja telah menyajikan data penting unit kerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	2. Laporan kinerja telah menyajikan informasi target kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. Laporan kinerja telah menyajikan capaian kinerja yang memadai	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. Telah menyajikan lampiran yang mendukung informasi pada badan laporan	<input checked="" type="checkbox"/>
	5. Telah menyajikan upaya perbaikan ke depan	<input checked="" type="checkbox"/>
	6. Telah menyajikan akuntabilitas keuangan	<input checked="" type="checkbox"/>
Mekanisme Penyusunan	1. Laporan kinerja disusun oleh tim yang bentuk atau unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi menyusun laporan kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	2. Informasi yang disampaikan dalam laporan kinerja telah didukung dengan data yang memadai	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. Telah terdapat mekanisme penyampaian data dan informasi dari unit kerja ke tim/unit penyusun laporan kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. Telah ditetapkan penanggungjawab pengumpulan data/informasi dari setiap unit kerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	5. Data/informasi yang disampaikan dalam laporan kinerja telah diyakini keandalannya	<input checked="" type="checkbox"/>

Lampiran 8. Halaman 2 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja

Pernyataan		Check List
Substansi	1. Sasaran dalam laporan kinerja telah sesuai dengan sasaran dalam perjanjian kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	2. Sasaran dalam laporan kinerja telah selaras dengan rencana strategis	<input checked="" type="checkbox"/>
	3. Jika butir 1 dan 2 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai	<input checked="" type="checkbox"/>
	4. IKSS/IKP/IKK dalam laporan kinerja telah sesuai dengan IKSS/IKP/IKK dalam perjanjian kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	5. Jika butir 4 jawabannya tidak, maka terdapat penjelasan yang memadai	<input checked="" type="checkbox"/>
	6. Telah terdapat perbandingan data kinerja baik dengan tahun berjalan, dengan tahun lalu, tahun-tahun sebelumnya dan target akhir rencana strategis	<input checked="" type="checkbox"/>
	7. Terdapat uraian analisis kinerja (program/kegiatan pendukung pencapaian indikator kinerja/ hambatan dan kendala/langkah antisipasi) pada setiap indikator kinerja	<input checked="" type="checkbox"/>
	8. Terdapat uraian tingkat pencapaian sasaran sampai dengan tahun berjalan	<input checked="" type="checkbox"/>
	9. IKSS/IKP/IKK telah cukup mengukur sasaran	<input checked="" type="checkbox"/>
	10. IKSS/IKP/IKK telah SMART	<input checked="" type="checkbox"/>

Lampiran 9. Halaman 3 Lembar Pernyataan Reviu Laporan Kinerja

Pernyataan Telah Direviu Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Tahun Anggaran 2025

Kami telah mereviu laporan kinerja Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat untuk tahun anggaran 2025 sesuai pedoman reviu atas laporan kinerja. Substansi informasi yang dimuat dalam laporan kinerja menjadi tanggung jawab manajemen Biro Komunikasi dan Hubungan Masyarakat.

Reviu bertujuan untuk memberikan keyakinan terbatas laporan kinerja telah disajikan secara akurat, andal, dan valid.

Berdasarkan reviu kami, tidak terdapat kondisi atau hal-hal yang menimbulkan perbedaan dalam meyakini keandalan informasi yang disajikan di dalam laporan kinerja ini.

Jakarta, 21 Januari 2026
Ketua Tim Reviu,

Anandes Langguana





Kemendikdasmen

Biro Komunikasi dan Humas (BKHM)

Komplek Kemendikdasmen, Gedung C, Lantai 4,
Jl. Jenderal Sudirman, Senayan, Jakarta Pusat

