

LAMPIRAN
PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA NOMOR 54 TAHUN 2011
TENTANG PEDOMAN UMUM PEMETAAN PEMANGKU
KEPENTINGAN DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

PEDOMAN UMUM PEMETAAN PEMANGKU KEPENTINGAN
DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Arah kebijakan pembangunan nasional sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 adalah terciptanya pemerintahan yang bersih, berwibawa, profesional, dan bertanggung jawab, diwujudkan dengan sosok dan perilaku birokrasi yang efisien dan efektif, serta dapat memberikan pelayanan yang prima kepada seluruh masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut, prioritas diletakkan pada upaya pembangunan aparatur negara melalui reformasi birokrasi.

Reformasi birokrasi menuntut pengelolaan pemerintahan agar dilakukan lebih profesional dan berpegang teguh pada prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (*good governance*).

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik dengan tegas menyatakan bahwa keterbukaan informasi publik merupakan sarana dalam mengoptimalkan pengawasan publik terhadap penyelenggaraan negara dan birokrasi serta segala sesuatu yang berakibat pada kepentingan publik. Dengan demikian, mandat yang diberikan oleh undang-undang tersebut adalah upaya penyediaan pengelolaan informasi publik sebagai usaha untuk mengembangkan masyarakat informasi.

Implikasi diundangkannya keterbukaan informasi publik sangat luas, mulai dari penyiapan kelembagaan dan penataan organisasi, reposisi peran humas dalam organisasi birokrasi, penguatan partisipasi masyarakat hingga mobilisasi sumber daya manusia serta sarana dan prasarana teknologi yang dibutuhkan guna menjawab tantangan global.

Fungsi organisasi kehumasan sebagai organisasi yang mengomunikasikan kebijakan dan program pemerintah kepada

masyarakat sekaligus memfasilitasi aspirasi masyarakat kepada pemerintah perlu lebih diperkuat. Organisasi kehumasan perlu lebih proaktif dan membangun aliansi strategis dengan para pemangku kepentingan.

Kegiatan humas pemerintah ditujukan kepada dua jenis sasaran publik yaitu publik internal dan publik eksternal. Kedua macam publik ini dikenal dengan istilah pemangku kepentingan. Sasaran publik dapat dikategorikan sebagai pemangku kepentingan internal (internal stakeholders) dan pemangku kepentingan eksternal (external stakeholders).

Pemangku kepentingan adalah pihak-pihak dari dalam dan luar organisasi/instansi yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kinerja organisasi/instansi sehingga tercipta tata kelola pemerintahan yang baik.

Hubungan instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan merupakan hasil akhir dari rangkaian kegiatan

1. pengumpulan data tentang pemangku kepentingan organisasi/instansi;
2. pengolahan dan analisis data;
3. diskusi tentang kriteria penentuan klasifikasi pemangku kepentingan;
4. penetapan strategi;
5. perumusan berbagai pendekatan dan agenda program yang akan dilaksanakan secara bersama-sama dengan pemangku kepentingan.

Seluruh rangkaian kegiatan di atas disebut pemetaan pemangku kepentingan. Tahapan awal yang mutlak harus dilakukan sebelum kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan dirumuskan adalah pelaksanaan pemetaan pemangku kepentingan. Pemetaan pemangku kepentingan akan menyediakan seluruh kebutuhan data dasar yang dibutuhkan instansi pemerintah dalam merumuskan kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Pemetaan pemangku kepentingan merupakan tindak lanjut dari pemetaan pemangku kepentingan yang tercantum dalam Bab IV Pasal 8 ayat (1) dan ayat (2) Peraturan MENPAN Nomor PER/12/M.PAN/08/TAHUN 2007 tentang Pedoman Umum Humas di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pemangku kepentingan tersebut, yang terdiri dari kelompok internal dan eksternal, meliputi kementerian/lembaga dan pemerintah daerah, kelompok media, kelompok internal, kelompok eksternal, kelompok komunitas,

kelompok tertentu, serta kelompok lembaga swadaya masyarakat dan lembaga kemasyarakatan.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Pedoman Umum Pemetaan Pemangku Kepentingan dimaksudkan sebagai acuan dalam penyusunan petunjuk pelaksanaan/petunjuk teknis hubungan pemangku kepentingan di lingkungan instansi pemerintah dilakukan secara akurat dan andal.

2. Tujuan

Pedoman Umum Pemetaan Pemangku Kepentingan bertujuan untuk memantapkan kelembagaan, sumber daya manusia, dan ketatalaksanaan dengan pemangku kepentingan sehingga komunikasi instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan agar tercipta hubungan proaktif dan sinergi sehingga tidak terjadi kesenjangan antara harapan publik dan tujuan instansi pemerintah.

C. Sasaran

Sasaran Pedoman Umum Pemetaan Pemangku Kepentingan adalah

1. terwujudnya pemetaan pemangku kepentingan instansi pemerintah secara akurat;
2. tersusunnya landasan kerja dalam melaksanakan upaya hubungan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan secara optimal, efektif, dan efisien;
3. minimalnya dampak atau risiko terhadap kesalahan dalam pengelolaan hubungan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan.

D. Asas

Asas pemangku kepentingan adalah

1. komunikatif, yaitu pesan yang disampaikan tepat sasaran, relevan, serta dapat diterima dan dipahami secara optimal, efektif dan efisien;
2. harmonis, yaitu tercipta hubungan saling menghargai, mendukung, sinergis, dan saling menguntungkan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
3. etis, yaitu menuntut praktisi humas instansi pemerintah melaksanakan tugas sesuai dengan etika dan kode etik yang ditetapkan;

4. kemitraan, yaitu terbinanya hubungan kerja yang baik dan setara antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
5. profesional, yaitu menuntut praktisi humas mengutamakan keahlian, keterampilan, pengalaman, dan konsisten terhadap penugasan;
6. transparan, yaitu menuntut pejabat dan unit kerja humas pemerintah menyediakan informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif;
7. akuntabel, yaitu menentukan setiap kegiatan dan hasil kegiatan praktisi humas harus dapat dipertanggungjawabkan;
8. partisipatif, yaitu peran serta aktif instansi pemerintah dan pemangku kepentingan dalam menjalin hubungan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Pedoman Umum Pemetaan Pemangku Kepentingan mencakupi dasar-dasar hubungan pemangku kepentingan, mekanisme hubungan pemangku kepentingan, serta kriteria penentuan kategori dan pengukuran pemetaan pemangku kepentingan.

F. Manfaat

Manfaat pedoman ini adalah

1. pembinaan hubungan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan yang memudahkan berbagai aktivitas pelaksanaan program pemerintah;
2. peningkatan kualifikasi, kapasitas, dan kompetensi praktisi humas pemerintah dalam menjalin hubungan dengan pemangku kepentingan (*stakeholders relations*);
3. pemantapan kelembagaan humas pemerintah dalam menjalin hubungan dengan pemangku kepentingannya;
4. terbinanya kerja sama antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan;
5. eratnya silaturahmi antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan.

G. Pengertian Umum

1. Instansi pemerintah adalah Kementerian, Lembaga Pemerintah Non-Kementerian (LPNK), Sekretariat Lembaga Negara, Lembaga Setingkat Menteri dan Lembaga lain, Lembaga Non-Struktural (LNS), serta Pemerintah Provinsi, Kabupaten, dan Kota.

2. Hubungan masyarakat adalah usaha yang sengaja dilakukan dan direncanakan secara berkesinambungan dalam rangka menciptakan dan memelihara niat baik dan saling pengertian antara lembaga dan institusi dengan publiknya.
3. Lembaga humas adalah unit organisasi dalam instansi pemerintah yang melakukan fungsi manajemen bidang informasi dan komunikasi kepada publiknya.
4. Hubungan masyarakat di lingkungan instansi pemerintah, untuk selanjutnya disebut humas pemerintah, adalah aktivitas lembaga humas dan/atau praktisi humas pemerintah yang melakukan fungsi manajemen dalam bidang komunikasi dan informasi yang persuasif, efektif, serta efisien, untuk menciptakan hubungan yang harmonis dengan publik melalui berbagai sarana kehumasan dalam rangka menciptakan citra dan reputasi instansi pemerintah yang positif.
5. Praktisi humas pemerintah adalah individu instansi pemerintah yang menjalankan fungsi kehumasan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.
6. Pemangku kepentingan adalah pihak-pihak dari dalam dan luar organisasi (internal dan eksternal) yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kinerja, eksistensi, dan kelangsungan organisasi.
7. Pemangku kepentingan internal adalah publik yang berada di dalam lingkungan organisasi/instansi pemerintah dan menjadi bagian dari kegiatan kehumasan pemerintah.
8. Pemangku kepentingan eksternal adalah publik yang berada di luar organisasi/instansi pemerintah yang harus diberi informasi dan menjadi bagian dari kegiatan kehumasan sehingga tercipta hubungan baik (goodwill).
9. Pemetaan pemangku kepentingan adalah rangkaian kegiatan seperti pengumpulan data tentang pemangku kepentingan, pengolahan dan analisis data, penentuan klasifikasi pemangku kepentingan, penetapan strategi, serta perumusan berbagai pendekatan dan agenda program yang akan dilaksanakan secara bersama-sama dengan pemangku kepentingan tersebut.
10. Hubungan pemangku kepentingan adalah interaksi yang saling menguntungkan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan.

BAB II DASAR-DASAR HUBUNGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

A. Landasan Pemikiran

Pemangku kepentingan terdiri dari pihak-pihak internal dan eksternal organisasi yang berkepentingan dan berpengaruh terhadap kinerja humas pemerintah. Setiap pemangku kepentingan memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga diperlukan pemetaan pemangku kepentingan secara akurat sesuai dengan kebutuhan masing-masing. Hasil pemetaan pemangku kepentingan merupakan informasi penting dalam perumusan kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan.

B. Pengelompokan Pemangku Kepentingan

Kegiatan humas pemerintah berkaitan erat dengan publik internal dan publik eksternal. Kegiatan ini berkembang menjadi hubungan antara instansi pemerintah dengan pemangku kepentingan internal dan pemangku kepentingan eksternal.

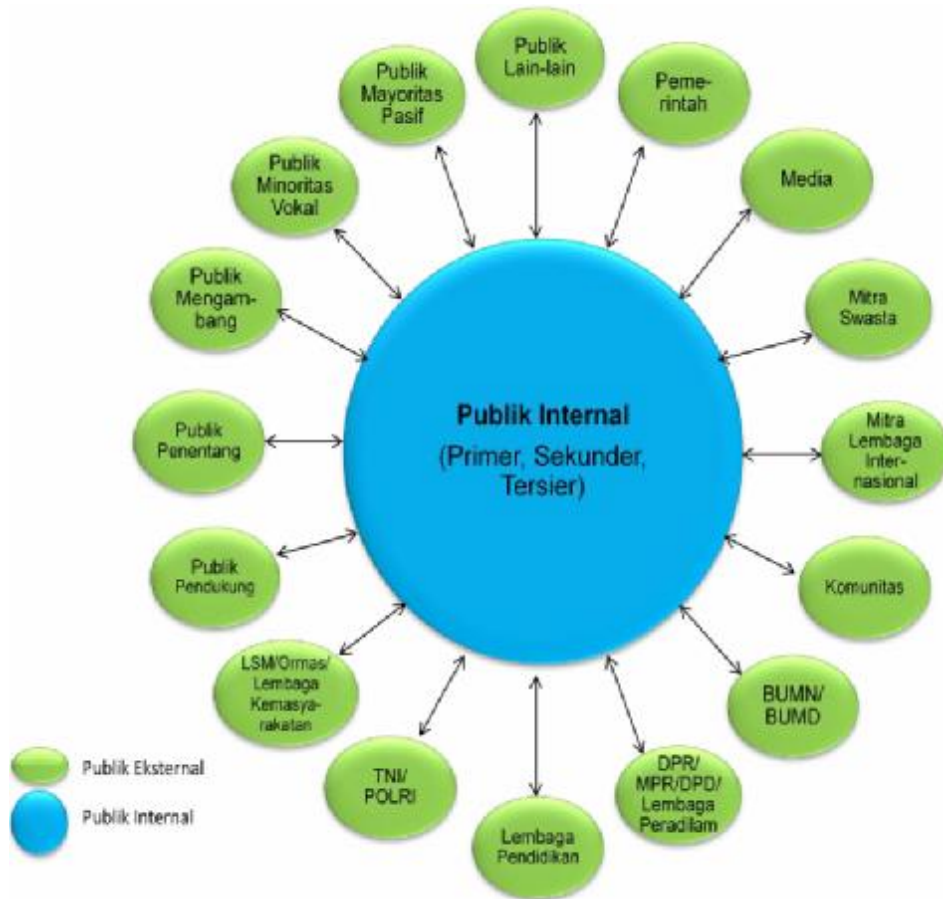
Pemangku kepentingan internal merupakan khalayak/publik yang menjadi bagian dari kegiatan organisasi atau instansi pemerintah, sedangkan pemangku kepentingan eksternal adalah publik yang berada di luar organisasi/instansi yang harus diberi informasi agar dapat membina hubungan dengan baik. Berdasarkan hal ini, pemangku kepentingan internal dan pemangku kepentingan eksternal perlu menyesuaikan dengan bentuk, sifat, jenis, dan karakter organisasi/instansi.

Pengelompokan pemangku kepentingan terdiri dari publik internal dan publik eksternal berikut.

No.	Kriteria Publik	Deskripsi
1.	Internal	a. Publik Internal Primer Pimpinan dan pegawai instansi pemerintah b. Publik Internal Sekunder Keluarga pimpinan dan keluarga pegawai instansi pemerintah c. Publik Internal Tersier Pensiunan, pegawai tidak tetap, dan alihdaya (<i>outsourcing</i>) instansi pemerintah

2.	Eksternal	<p>a. Publik Eksternal Primer Lembaga pemerintah dan media</p> <p>b. Publik Eksternal Sekunder Lembaga negara lainnya, BUMN, BUMD, Badan Layanan Umum, lembaga peradilan, KPK, KPU, dunia usaha/swasta, dan lembaga internasional</p> <p>c. Publik Eksternal Tersier Masyarakat sekitar, lembaga swadaya masyarakat, lembaga kemasyarakatan, dan lembaga sosial budaya</p> <p>d. Publik Pendukung (<i>Proponent</i>) Publik yang menerima atau sejalandengan kebijakan instansi pemerintah</p> <p>e. Publik Penentang (<i>Opponent</i>) Publik yang menolak atau tidak sejalan dengan kebijakan instansi pemerintah</p> <p>f. Publik Mengambang (<i>Uncommitted</i>) Publik yang tidak memiliki sikap yang jelas (mudah berubah dan terpengaruh) terhadap kebijakan instansi pemerintah</p> <p>g. Publik Minoritas Vokal (<i>Vocal Minority</i>) Publik yang jumlahnya kecil, tetapi dalam menyuarakan pendapatnya selalu lantang</p> <p>h. Publik Mayoritas Pasif (<i>Silent Majority</i>) Publik yang jumlahnya besar, tetapi tidak menyatakan pendapatnya secara terbuka</p>
----	-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Matriks pemangku kepentingan di atas dapat digambarkan sebagai berikut.



BAGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

BAB III

KEGIATAN HUBUNGAN PEMANGKU KEPENTINGAN

A. Pemetaan Pemangku Kepentingan

Pemetaan pemangku kepentingan merupakan langkah awal dalam proses perumusan kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan. Hasil pemetaan pemangku kepentingan berupa data dasar yang diperlukan dalam perumusan kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan.

Kebijakan hubungan dengan pemangku kepentingan merupakan hasil akhir dari rangkaian kegiatan pengumpulan data, termasuk di dalamnya diskusi tentang kriteria penentuan klasifikasi pemangku kepentingan, pengolahan dan analisis data, penetapan strategi, perumusan berbagai pendekatan, dan agenda program yang akan dilaksanakan bersama dengan pemangku kepentingan.

B. Proses Pemetaan Pemangku Kepentingan

Proses pemetaan pemangku kepentingan merupakan proses yang berkelanjutan.

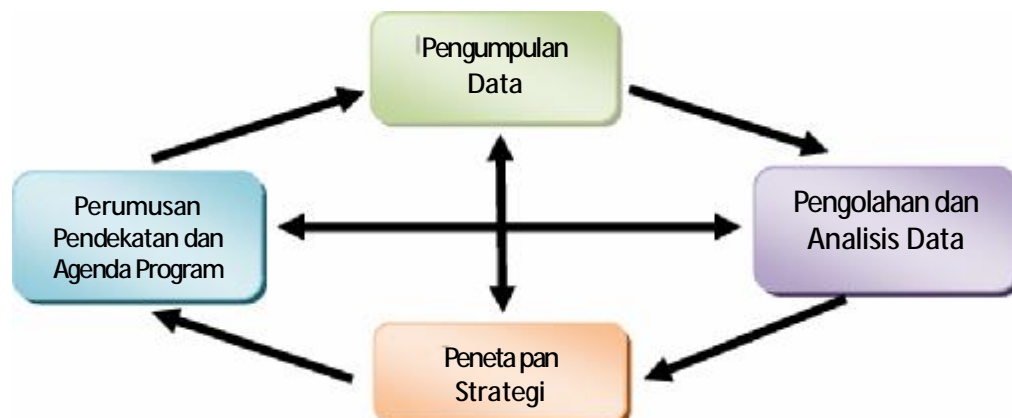
BAGAN PROSES PEMETAAN PEMANGKU KEPENTINGAN

Rincian tahapan proses pemetaan pemangku kepentingan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data

a. Acuan

Pengumpulan data merupakan upaya untuk memperoleh



fakta dan data serta mengembangkan prinsip-prinsip (menemukan, mengembangkan, dan menguji kebenaran) dengan cara formal dan nonformal.

Cara formal dilakukan melalui penelitian dengan metode survei, kuesioner, observasi, analisis isi, wawancara mendalam (*indepth interview*), serta diskusi kelompok terarah, dan lain-lain. Selanjutnya, data diolah dan dianalisis dengan menggunakan metode ilmiah. Cara nonformal dilakukan dengan mendengarkan, mengumpulkan, mencatat, serta menganalisis data dan informasi secara sistematis.

Pengumpulan data, baik dengan cara formal maupun nonformal, dilakukan untuk memperoleh simpulan dan rekomendasi yang akurat, konsisten, terpercaya, dan penting bagi proses pengambilan putusan.

b. Metode

Metode yang digunakan dalam pengumpulan data adalah sebagai berikut.

1) Metode Penelitian Kualitatif

Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang menghasilkan temuan pemeriksaan yang dilakukan dengan menggunakan deskripsi dan kategori dalam wujud kata-kata, seperti wawancara terbuka, wawancara mendalam, observasi, diskusi kelompok fokus (*focus group discussion/FGD*), lokakarya, analisis dokumen, studi kasus, serta kajian-kajian yang mendukung objek penelitian.

2) Metode Penelitian Kuantitatif

Metode kuantitatif menggunakan angka-angka dan data statistik, seperti eksperimen, kajian korelasi dengan menggunakan survei dan observasi terstandar, tabulasi serta perhitungan tabel dan diagram, simulasi, serta data sekunder dan pendukung.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat (*Input, Output, dan Outcome*)

Masukan : pengumpulan data dan informasi secara menyeluruh

Keluaran : gambaran kondisi nyata yang menyeluruh dan prediksi kondisi yang akan datang

Manfaat : pemanfaatan hasil sehingga berguna dalam pengolahan dan analisis data

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses pengumpulan data, antara lain terpetakannya permasalahan yang berkembang dalam pemangku kepentingan dan terhimpunnya informasi yang dibutuhkan untuk proses selanjutnya.

2. Pengolahan dan Analisis Data

a. Acuan

Data yang diperoleh harus diolah dan dianalisis secara teliti dan cermat untuk menghasilkan simpulan sementara. Hasil ini bermanfaat bagi proses penetapan strategi, perumusan pendekatan, dan agenda program yang optimal.

b. Metode

Pengolahan dan analisis data menggunakan metode yang sesuai dengan kebutuhan, yaitu metode kualitatif dan kuantitatif.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat

Masukan : hasil pengumpulan data digunakan sebagai bahandalam pengolahan dan analisis data

Keluaran : simpulan sementara hasil pengolahan dan analisis data

Manfaat : hasil pengolahan dan analisis data bermanfaat untuk penetapan strategi

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses pengolahan dan analisis adalah beberapa alternatif yang bermanfaat bagi penetapan strategi dan agenda program hubungan dengan pemangku kepentingan.

3. Penetapan Strategi

a. Acuan

Penetapan strategi merupakan tahap lanjutan dari pengolahan dan analisis data yang berisi alternatif langkah-langkah penetapan strategi dan agenda program yang akan dilaksanakan. Penetapan strategi dilakukan berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data untuk menghasilkan agenda program yang terukur dan dapat dipertanggungjawabkan.

Sepanjang diperlukan, dilakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga terkait dalam rangka penyusunan agenda program yang komprehensif.

b. Metode

Humas pemerintah dapat memakai metode tukar pikiran dan pencapaian kesepakatan (*brainstorming and consensus building*) untuk penetapan strategi.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat

- Masukan : interpretasi pengolahan dan analisis data dibuat untuk penetapan strategi
- Keluaran : alternatif strategi dan agenda program
- Manfaat : manfaat dalam tahapan perumusan pendekatan dan agenda program

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses penetapan strategi adalah terpilihnya strategi terbaik yang dapat diimplementasikan dalam agenda program.

4. Perumusan Pendekatan dan Agenda Program

a. Acuan

Perumusan pendekatan dan agenda program adalah mata rantai akhir proses pemetaan pemangku kepentingan sebelum dilakukan implementasi dan pelaksanaan kegiatan/program yang akan dilakukan. Perumusan pendekatan dan agenda program mengacu kepada penetapan strategi yang telah dilakukan

b. Metode

Humas pemerintah dapat memakai metode diskusi kelompok fokus, dan berbagai forum diskusi lain untuk merumuskan pendekatan dan agenda program yang akan dilaksanakan. Berbagai alternatif yang telah ada sejak penetapan strategi dijadikan landasan dalam memperkaya agenda-agenda program lainnya.

c. Masukan, Keluaran, dan Manfaat

Masukan : hasil penetapan strategi digunakan untuk perumusan pendekatan dan agenda program

Keluaran : rumusan pendekatan dan agenda program

Manfaat : harmonisasi hubungan antara humas pemerintah dan pemangku kepentingan, terciptanya citra dan reputasi positif humas pemerintah, partisipasi aktif pemangku kepentingan, serta meningkatnya kepercayaan publik terhadap humas pemerintah dan instansi pemerintah. Manfaat dimaksud diharapkan sampai kepada manfaat dan dampak.

d. Indikator Keberhasilan

Indikator keberhasilan proses perumusan pendekatan dan agenda program adalah tersusunnya agenda program yang mendukung pencapaian tujuan dan sasaran hubungan pemangku kepentingan.

BAB IV

KRITERIA PENENTUAN DAN PENGUKURAN KATEGORI PEMANGKU KEPENTINGAN

A. Kriteria Penentuan Kategori Pemangku Kepentingan

Pemangku kepentingan sebagai pihak atau kelompok yang berkepentingan, baik langsung maupun tidak langsung terhadap eksistensi atau aktivitas organisasi/instansi, akan mempengaruhi atau dipengaruhi oleh organisasi/instansi. Gambar berikut menjelaskan pengelompokan pemangku kepentingan.

B. Pengukuran Kategori Pemangku Kepentingan

Pengukuran humas pemerintah meliputi jenis-jenis berikut.

a. Pengukuran Masukan

Mengukur seberapa baik sebuah lembaga menampilkan dirinya pada pihak lain serta jumlah terpaan yang diterima lembaga tersebut.

b. Pengukuran Keluaran

Mengukur apakah khalayak sasaran benar-benar menerima pesan yang dikirimkan secara langsung buat mereka, apakah mereka memperhatikannya, apakah mereka memahami pesan tersebut, dan apakah mereka mampu mengingat pesan-pesan tersebut.

c. Pengukuran Hasil

Mengukur apakah materi dan pesan komunikasi yang disebarkan menghasilkan perubahan pengetahuan, sikap, dan perilaku sebagaimana yang diharapkan.

d. Pengukuran Manfaat

Mengukur manfaat program humas pemerintah

e. Pengukuran Dampak

Mengukur pengaruh positif dan dapat dilihat serta diukur dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat

Setiap pemangku kepentingan memiliki kriteria untuk menentukan kinerja suatu organisasi/instansi pemerintah. Kriteria tersebut biasanya berhubungan dengan dampak langsung dan tidak langsung aktivitas yang dilakukan lembaga kehumasan organisasi/instansi pemerintah berkaitan dengan pemangku

kepentingan. Matriks berikut menunjukkan alat ukur bagi setiap kategori pemangku kepentingan.

**FORMAT ALAT UKUR KATEGORI PEMANGKU KEPENTINGAN
INTERNAL**

Kategori Pemangku Kepentingan	Alat Ukur Jangka Pendek	Alat Ukur Jangka Panjang
Publik Primer 1. Pimpinan 2. Pegawai		
Publik Sekunder 1. Keluarga pimpinan 2. Keluarga pegawai		
Publik Tersier 1. Pensiunan 2. Pegawai tidak tetap 3. Alih daya		

**FORMAT ALAT UKUR KATEGORI PEMANGKU KEPENTINGAN
EKSTERNAL**

Kategori Pemangku Kepentingan	Alat Ukur Jangka Pendek	Alat Ukur Jangka Panjang
Publik Primer 1. Instansi pemerintah 2. Lembaga negara 3. Media		

Publik Sekunder 1. Perusahaan swasta		
Publik Tersier 1. Komunitas		
2. Masyarakat sekitar,		
3. Kelompok UMKM,		
4. Komunitas yang kurang		

Untuk mengukur keberhasilan dari alat ukur kategori pemangku kepentingan internal dan eksternal, sangat bergantung pada kebutuhan masing-masing instansi pemerintah terkait dengan riset tentang kegiatan humas pemerintah dengan masing-masing pemangku kepentingan. Misalnya, pengukuran dengan menggunakan skala pengukuran seperti skala Likert, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Ragu-ragu (R), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS). Sedangkan skala diferensial mengukur jawaban responden dengan menggunakan tujuh rentang angka, contohnya kabur...1 2 3 4 5 6 7 ...jelas, dan skala penilaian menggunakan penilaian, contohnya *baik, cukup, buruk dan menarik, cukup, tidak menarik*.

Contoh Pertanyaan dalam Angket dengan Skala Likert

No.	Pernyataan	SS	S	R	TS	STS
1.	Permenpan Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah telah disosialisasikan dengan baik.					

Contoh Pertanyaan dalam Angket dengan Skala Diferensial

Apakah Permenpan Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah telah disosialisasikan dengan baik? *Kabur 1 2 3 4 5 6 7 Jelas*

Contoh Pertanyaan dalam Angket dengan Skala Penilaian Bagaimana pendapat Anda mengenai Permenpan Nomor 12 Tahun 2007 tentang Pedoman Umum Hubungan Masyarakat di Lingkungan Instansi Pemerintah yang telah disosialisasikan?

- a. *Baik*
- b. *Cukup*
- c. *Buruk*

**BAB V
PENUTUP**

Pedoman Umum Pemetaan Pemangku Kepentingan diharapkan dapat meningkatkan kemampuan praktisi humas pemerintah dalam melakukan pemetaan pemangku kepentingan secara akurat dan relevan, mudah dimengerti, dipahami, dan diterima secara optimal, efektif, dan efisien. Dengan demikian terjalin hubungan yang saling mendukung dan menguntungkan antara instansi pemerintah dan pemangku kepentingan.

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI
REPUBLIK INDONESIA,**

AZWAR ABUBAKAR