
LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DAN UMPAN BALIK LAYANAN DIGITAL
KABUPATEN ACEH TENGAH
PERIODE: JANUARI S.D. JUNI 2026

Nomor Laporan	:	000/.../Lap-SKM/Setda/2026
Indikator Pemdi	:	I20 — Kepuasan Pengguna Layanan (Level 1 — Initiate)
Dasar	:	UU No. 25/2009; PermenPANRB No. 14/2017; PermenPANRB No. 8/2026; SOP I19
Periode Survei	:	1 Januari s.d. 30 Juni 2026
Penyelenggara	:	Bagian Organisasi Setda bersama Diskominfo
Jumlah responden	:	1.246 orang (target minimal 984 sesuai Slovin $e=10\%$)
Cakupan layanan	:	7 layanan prioritas (tatap muka & digital)

I. Pendahuluan

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala. Pada Semester I Tahun 2026, SKM dilaksanakan dengan memperluas cakupan layanan digital (portal pemkab, OpenData, Bapokting, e-office/helpdesk) sebagai tindak lanjut penerapan Pemerintah Digital.

Laporan ini merupakan bukti dukung awal (Level 1 — Initiate) untuk Indikator 20 Pemerintah Digital (Kepuasan Pengguna Layanan), menyajikan hasil pengukuran, capaian IKM per layanan, rekapitulasi umpan balik, serta rencana perbaikan.

II. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana diubah terakhir;
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
5. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
6. Peraturan Menteri PANRB Nomor 8 Tahun 2026 tentang Indikator Pemerintah Digital;
7. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 126 Tahun 2019 tentang Standar Pelayanan;
8. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 73 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Bupati Aceh Tengah Nomor 48 Tahun 2025 tentang Arsitektur SPBE.

III. Metodologi

- Populasi: seluruh pengguna layanan Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah pada Semester I 2026;
- Sampel: 1.246 responden (di atas minimal 984 berdasarkan rumus Slovin, $e=10\%$) yang diambil secara acak (accidental random sampling) pada 7 layanan prioritas;
- Instrumen: 9 unsur SKM (PermenPANRB 14/2017) + 4 unsur khusus layanan digital;
- Skala: 1 (Tidak Puas) — 2 (Kurang Puas) — 3 (Puas) — 4 (Sangat Puas);
- Saluran: kuesioner digital (tautan/QR code) sebesar 68,2% dan kuesioner cetak di T-3/UPT layanan sebesar 31,8%;
- Periode pengumpulan: 1 Februari — 20 Juni 2026;
- Nilai IKM dihitung sesuai rumus PermenPANRB 14/2017 ($\text{NRR tertimbang} \times 25$) dan dikonversi ke mutu pelayanan A—D.

IV. Profil Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis layanan yang	Admindak	312	25,0%

digunakan	(KTP/KK/akta)		
	Perizinan/DPMPTSP	208	16,7%
	Pendidikan/PPDB	164	13,2%
	Kesehatan/RSUD	214	17,2%
	Bansos/Dinsos	96	7,7%
	Portal/OpenData/ Bapokting	146	11,7%
	Layanan internal (e- office/helpdesk)	106	8,5%
Jenis kelamin	Laki-laki	648	52,0%
	Perempuan	598	48,0%
Pendidikan	SD/SMP	112	9,0%
	SMA	504	40,4%
	Diploma/S1	536	43,0%
	S2 ke atas	94	7,6%
Saluran pengisian	Digital (QR/form)	850	68,2%
	Cetak/UPT	396	31,8%

V. Rekapitulasi Nilai per Unsur

Kode	Unsur	NRR per Unsur	NI (×25)	Kontribusi
U1	Persyaratan	3,18	79,5	Baik
U2	Prosedur	3,08	77,0	Baik
U3	Waktu penyelesaian	2,92	73,0	Baik
U4	Biaya/tarif	3,42	85,5	Sangat Baik
U5	Hasil/spesifikasi layanan	3,16	79,0	Baik
U6	Kompetensi petugas	3,28	82,0	Sangat Baik
U7	Perilaku petugas	3,36	84,0	Sangat Baik
U8	Penanganan pengaduan	2,86	71,5	Baik
U9	Sarana/prasarana	3,10	77,5	Baik
D1	Kemudahan akses digital	3,12	78,0	Baik
D2	Kecepatan & kestabilan sistem	2,78	69,5	Cukup/Kurang Baik
D3	Keamanan data	3,04	76,0	Baik
D4	Bantuan/helpdesk	2,96	74,0	Baik
	NILAI IKM TOTAL	—	77,4	BAIK (B)

Dari 13 unsur yang diukur, 12 unsur masuk kategori "Baik" dan 1 unsur (kecepatan & kestabilan sistem digital) berkategori "Kurang Baik". Nilai IKM total sebesar 77,4 berada pada interval 62,51—81,25 dengan mutu pelayanan "B" (Baik).

VI. Hasil per Layanan

No	Layanan	Responden	IKM	Mutu
1	Administrasi kependudukan	312	78,2	B (Baik)

2	Perizinan (DPMPTSP)	208	80,6	B (Baik)
3	Pendidikan/PPDB	164	79,8	B (Baik)
4	Kesehatan/RSUD	214	75,4	B (Baik)
5	Bansos/Dinsos	96	76,2	B (Baik)
6	Portal/ OpenData/ Bapokting	146	74,8	B (Baik)
7	Layanan internal (e-office/helpdesk)	106	77,0	B (Baik)
	IKM KABUPATEN	1.246	77,4	BAIK (B)

[LAYAR SCREENSHOT]

Gambar 1. Grafik IKM per Layanan

Grafik batang nilai IKM 7 layanan (74,8 – 80,6) dengan garis rata-rata 77,4

[TAMPILAN LAYAR]

*Screenshot/diagram hasil olah data yang menampilkan perbandingan IKM per layanan.
Ditempel/disisipkan pada area ini.*

VII. Rekapitulasi Umpan Balik dan Pengaduan

No	Kanal Umpan Balik	Jumlah Masukan	Selesai	Dalam Proses	Capaian
1	Kuesioner (saran/masukan terbuka)	318	—	—	Dianalisis
2	SP4N-Lapor!	42	36	6	85,7%
3	Helpdesk Diskominfo (telepon/WA/email)	412	393	19	95,4%
4	Media sosial resmi	86	79	7	91,9%
5	Kotak pengaduan langsung	24	22	2	91,7%
6	Rating aplikasi (Bapokting/portal)	1.068 rating	—	—	Rata-rata 4,1/5

	TOTAL	1.950	530	34	—
--	-------	-------	-----	----	---

VIII. Isu/Saran yang Paling Sering Disampaikan

No	Isu/Saran	Frekuensi	Tindak Lanjut yang Disarankan
1	Sistem/portal kadang lambat/error	168	Peningkatan kapasitas server, monitoring, PDN
2	Lupa password/kesulitan login	124	Perluasan SSO, panduan, reset mandiri
3	Waktu tunggu layanan masih lama	98	Penyederhanaan prosedur & peningkatan SDM
4	Panduan penggunaan aplikasi kurang	84	Pembuatan video tutorial/FAQ yang lebih banyak
5	Informasi persyaratan belum jelas di web	76	Pemutakhiran informasi di portal
6	Jaringan/wifi di kantor layanan kurang stabil	52	Peningkatan bandwidth dan perangkat
7	Permintaan aplikasi mobile	44	Pengembangan aplikasi mobile (rencana 2027)
8	Respon pengaduan masih lambat	38	SLA pengaduan dan notifikasi status

IX. Hasil Survei Layanan Digital (Khusus)

Dari 850 responden yang mengakses layanan digital, penilaian terhadap 4 unsur khusus layanan digital adalah sebagai berikut:

Unsur Khusus Digital	Skor Rata-rata	Kategori
D1 Kemudahan akses portal/aplikasi	3,12	Baik
D2 Kecepatan & kestabilan	2,78	Kurang Baik
D3 Keamanan data	3,04	Baik
D4 Bantuan/panduan/helpdesk	2,96	Baik

[LAYAR SCREENSHOT]

Gambar 2. Dashboard Hasil Survei Digital

Dashboard internal yang menampilkan rekap nilai per unsur digital dan tren bulanan

[TAMPILAN LAYAR]

Screenshot dashboard hasil kuesioner digital yang menampilkan perolehan skor, grafik tren, dan sebaran responden.

Mayoritas responden digital (71%) mengakses layanan melalui ponsel. Tingkat kepercayaan terhadap keamanan data cukup baik, namun kecepatan dan kestabilan sistem menjadi prioritas perbaikan.

X. Perbandingan dengan Periode Sebelumnya

Periode	IKM Total	Mutu	Kenaikan
Semester II 2025	74,2	B (Baik)	—
Semester I 2026	77,4	B (Baik)	+ 3,2

Terjadi kenaikan IKM sebesar 3,2 poin dibandingkan semester sebelumnya. Peningkatan terbesar terjadi pada unsur perilaku petugas dan penanganan pengaduan seiring penguatan helpdesk dan sosialisasi.

XI. Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

No	Rekomendasi	Output	Waktu	Penanggung Jawab
1	Peningkatan kapasitas & stabilitas sistem (server, PDN, monitoring)	Kapasitas naik; downtime turun	2026—2027	Diskominfo
2	Perluasan SSO dan reset password mandiri	SSO 5 aplikasi; fitur lupa password	2027	Diskominfo/ BKPSDM
3	Penyederhanaan prosedur & janji layanan	SOP revisi, maklumat layanan	Triwulan IV 2026	Bagian Organisasi & UPL
4	Pembuatan basis pengetahuan (FAQ/video/panduan)	15 artikel + 5 video	Triwulan IV 2026	Diskominfo & UPL
5	Pemutakhiran informasi persyaratan di portal	Konten terbaru	Setiap bulan	UPL & Diskominfo
6	Peningkatan bandwidth dan perangkat	Bandwidth naik; perangkat baru	2027	Diskominfo

	jaringan			
7	SLA pengaduan & notifikasi status ke pengguna	SOP & notifikasi WA/email	Triwulan IV 2026	Bagian Organisasi
8	Survei berkelanjutan dengan dashboard real-time	Dashboard SKM	2027	Bagian Organisasi & Diskominfo
9	Pengembangan aplikasi mobile layanan	Aplikasi mobile (minimum viable)	2027	Diskominfo

XII. Penutup

Hasil SKM Semester I Tahun 2026 menunjukkan nilai IKM sebesar 77,4 dengan mutu pelayanan "B (Baik)". Meskipun demikian, sejumlah isu terkait kecepatan sistem, panduan penggunaan, dan respons pengaduan perlu mendapatkan perhatian. Rencana tindak lanjut akan dipantau oleh Bagian Organisasi dan dilaporkan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Survei akan dilanjutkan dan ditingkatkan cakupan layanan digitalnya pada semester berikutnya.

Takengon, 30 Juni 2026

Ketua Tim SKM,

(.....)

NIP.

Menyetujui,

Kepala Bagian Organisasi Setda,

(.....)

NIP.

LAMPIRAN — REKAPITULASI NILAI SKM DIGITAL

Tabel berikut adalah contoh keluaran/rekapitulasi jawaban kuesioner digital yang menjadi dasar perhitungan IKM layanan digital:

Pertanyaan/ Unsur	Skor 1	Skor 2	Skor 3	Skor 4	Rata-rata
U1 Persyaratan	18	86	642	500	3,30
U2 Prosedur	24	134	712	376	3,16
U3 Waktu	38	226	682	300	2,99
U4 Biaya	12	38	568	628	3,45
U5 Hasil layanan	22	98	704	422	3,22
U6 Kompetensi	16	58	632	540	3,36
U7 Perilaku	12	42	618	574	3,41
U8 Pengaduan	44	208	684	310	3,01
U9 Sarana	28	118	726	374	3,16
D1 Akses digital	30	128	688	400	3,17
D2 Kecepatan sistem	88	286	678	194	2,79
D3 Keamanan data	26	148	720	352	3,12
D4 Helpdesk	52	188	756	250	2,97

Rekapitulasi dihasilkan dari sistem kuesioner digital dan dapat diekspor dalam format Excel/PDF sebagai bukti pendukung. Data diverifikasi oleh Tim SKM sebelum dihitung menjadi IKM.

[LAYAR SCREENSHOT]

Gambar 3. Tampilan Formulir Survei Digital (Contoh)

Contoh form online (Google Form/LimeSurvey/forms.acehtengahkab.go.id) — QR code & tautan ke kuesioner SKM

[TAMPILAN LAYAR]

Screenshot formulir SKM digital yang dibagikan melalui QR code di unit layanan dan portal pemkab. Berisi pertanyaan 13 unsur, isian saran, dan identitas responden.