

DRAFT

PEDOMAN PENYELENGGARAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DAN PENGELOLAAN UMPAN BALIK LAYANAN
DIGITAL

PEMERINTAH KABUPATEN ACEH TENGAH TAHUN 2026

Nomor Dokumen	:	000/.../Pedoman-SKM/ Setda/2026
Indikator Pemdi	:	I20 — Kepuasan Pengguna Layanan (Level 1 — Initiate)
Dasar utama	:	UU No. 25 Tahun 2009 (Pelayanan Publik); PermenPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman SKM; PermenPANRB No. 8 Tahun 2026
Unit penyusun	:	Bagian Organisasi Setda bersama Diskominfo
Jenis dokumen	Rancangan awal/pedoman internal	
Masa berlaku	sampai ditetapkan peraturan yang mengikat	

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam pedoman ini yang dimaksud dengan:

- a) Survei Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat SKM, adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.
- b) Layanan Digital adalah layanan publik yang diselenggarakan secara elektronik melalui portal, aplikasi, atau kanal digital milik Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah.
- c) Umpan balik pengguna adalah tanggapan, saran, pengaduan, atau penilaian yang disampaikan pengguna terhadap layanan yang diterima.
- d) Unit Penyelenggara Layanan, yang selanjutnya disebut UPL, adalah Perangkat Daerah yang menyelenggarakan layanan publik.
- e) Tim SKM adalah tim yang ditetapkan untuk merencanakan, melaksanakan, mengolah, dan melaporkan hasil SKM.
- f) Indeks Kepuasan Masyarakat, yang selanjutnya disingkat IKM, adalah hasil rata-rata tertimbang dari unsur-unsur SKM yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat.
- g) Sistem pengumpulan umpan balik adalah sarana (formulir, QR code, aplikasi, portal, kotak pengaduan) yang digunakan untuk menampung penilaian pengguna.

BAB II

ASAS, MAKSUD, DAN TUJUAN

Pasal 2

Penyelenggaraan SKM dan pengelolaan umpan balik layanan digital dilaksanakan berdasarkan asas transparan, akuntabel, partisipatif, objektif, akurat, proporsional, dan bermanfaat.

Pasal 3

Pedoman ini dimaksudkan sebagai acuan awal bagi Pemerintah Kabupaten Aceh Tengah dalam merencanakan, melaksanakan, mengolah, dan menindaklanjuti survei kepuasan masyarakat serta umpan balik layanan digital.

Pasal 4

Tujuan penyelenggaraan:

1. mengetahui tingkat kinerja layanan publik, termasuk layanan digital;
2. mengetahui kelemahan dan kekuatan layanan dari sudut pandang pengguna;
3. menampung saran, masukan, dan pengaduan secara tertib;
4. memberikan dasar perbaikan layanan dan kebijakan;
5. mewujudkan layanan publik yang prima dan akuntabel;
6. memenuhi bukti dukung awal Indikator 20 Pemerintah Digital (Kepuasan Pengguna Layanan) pada Level 1.

BAB III

RUANG LINGKUP

Pasal 5

Ruang lingkup pedoman ini meliputi:

- a) perencanaan dan persiapan SKM;
- b) unsur/survei instrumen kuesioner;
- c) metode dan teknik pengumpulan data;
- d) penerapan pada layanan digital;
- e) pengolahan data dan perhitungan IKM;
- f) pelaporan dan tindak lanjut;
- g) pengelolaan pengaduan dan umpan balik.

Pasal 6

Layanan yang diukur pada tahap awal (Level 1) mencakup layanan prioritas: administrasi kependudukan, perizinan, pendidikan, kesehatan, bantuan sosial, dan layanan digital (portal pemkab, OpenData, Bapokting, e-office, helpdesk).

BAB IV

PENYELENGGARA DAN TANGGUNG JAWAB

Pasal 7

Penyelenggaraan SKM dikoordinasikan oleh Bagian Organisasi Setda dan dilaksanakan oleh Tim SKM yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati/Sekretaris Daerah, dengan keanggotaan dari Bagian Organisasi, Diskominfo, Inspektorat, dan UPL terkait.

Peran	Tanggung Jawab
Penanggung jawab	Sekretaris Daerah (cq. Bagian Organisasi)
Ketua Tim SKM	Kepala Bagian Organisasi — merencanakan, menyelia, dan melaporkan SKM
Sekretariat	Staf Bagian Organisasi — administrasi, dokumen, dan arsip SKM
Bidang Pengukuran & Survei	Menyusun instrumen, mengumpulkan dan mengolah data, menghitung IKM
Bidang Layanan Digital	Diskominfo — menyiapkan kanal digital, dashboard, dan integrasi umpan balik
Unit Penyelenggara Layanan (UPL)	Membantu pelaksanaan survei, menerima dan menindaklanjuti hasil/temuan
Inspektorat	Mengawasi tindak lanjut dan integritas data

BAB V

UNSUR DAN INSTRUMEN SKM

Pasal 8

Mengacu PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017, unsur SKM terdiri dari 9 unsur:

Kode	Unsur SKM	Contoh Indikator
U1	Persyaratan	Syarat teknis/administratif layanan jelas dan mudah dipenuhi
U2	Sistem, mekanisme, prosedur	Prosedur layanan mudah diikuti
U3	Waktu penyelesaian	Waktu sesuai ketentuan/janji layanan
U4	Biaya/tarif	Biaya jelas, terbuka, dan wajar
U5	Produk spesifikasi jenis layanan	Hasil layanan sesuai standar
U6	Kompetensi pelaksana	Petugas mampu dan profesional
U7	Perilaku pelaksana	Petugas santun dan bertanggung jawab
U8	Penanganan pengaduan	Sarana pengaduan tersedia dan ditindaklanjuti
U9	Sarana dan prasarana	Sarana nyaman, mudah diakses, dan ramah difabel

Pasal 9

Untuk layanan digital, ditambahkan unsur khusus:

- a) Kemudahan akses dan ketersediaan portal/aplikasi;
- b) Kecepatan dan kestabilan sistem;
- c) Keamanan dan perlindungan data;
- d) Ketersediaan bantuan/panduan/helpdesk.

Pasal 10

Setiap unsur dinilai menggunakan skala Likert 1—4:

Skor	Sebutan	Penjelasan
1	Tidak Puas	Layanan sangat buruk/tidak terpenuhi
2	Kurang Puas	Layanan masih banyak kekurangan
3	Puas	Layanan terpenuhi dengan baik
4	Sangat Puas	Layanan melampaui harapan

Pengguna diberi ruang untuk saran/masukan terbuka pada akhir kuesioner.

BAB VI

METODE DAN TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pasal 11

Pengumpulan data dilaksanakan dengan metode:

- a) Survei langsung (tatap muka) pada lokasi layanan;
- b) Kuesioner digital (form/tautan/QR code) di akhir layanan;
- c) Kuesioner yang tertanam pada portal/aplikasi layanan;
- d) Kotak pengaduan dan wawancara singkat;
- e) Pemantauan media sosial dan kanal pengaduan.

Pasal 12

Pada tahap awal (Level 1), fokus pengumpulan adalah: (a) kuesioner digital yang ditautkan ke portal/aplikasi, dan (b) survei langsung pada unit layanan prioritas.

Pasal 13

Jumlah sampel minimal ditetapkan menggunakan rumus Slovin ($e = 10\%$) atau mengikuti ketentuan peraturan yang berlaku. Responden dipilih secara acak proporsional berdasarkan jenis layanan dan waktu kunjungan.

BAB VII

PENGELOLAAN UMPAN BALIK LAYANAN DIGITAL

Pasal 14

Umpan balik pengguna layanan digital dikelola melalui:

Kanal	Pengelola	Tindakan
Formulir digital (QR/tautan)	Diskominfo & UPL	Dihimpun pada basis data, ditinjau mingguan
Portal SP4N-Lapor!/Lapor.go.id	Bagian Organisasi/Prokopim	Diteruskan ke UPL, dipantau tindak lanjut
Email dan kotak pengaduan	UPL masing-masing	Ditindaklanjuti sesuai SOP helpdesk
Media sosial resmi	Prokopim & Diskominfo	Direspons dan dicatat
Rating/komentar pada aplikasi	Diskominfo	Direkap pada dasbor bulanan

Pasal 15

Setiap umpan balik yang bersifat pengaduan harus dicatat dengan data: waktu, identitas pengguna (bila bersedia), layanan yang diadukan, uraian, dan status tindak lanjut.

Pasal 16

Pengaduan yang mengandung indikasi maladministrasi atau perbuatan melawan hukum ditindaklanjuti sesuai ketentuan perundang-undangan dan berkoordinasi dengan Inspektorat dan/atau aparat penegak hukum.

BAB VIII

PENGOLAHAN DAN PERHITUNGAN IKM

Pasal 17

Nilai IKM dihitung menggunakan Pedoman Penyusunan SKM Kementerian PANRB:

- a. Nilai rata-rata per unsur: $NR = (\text{Jumlah nilai per unsur}) / (\text{Jumlah kuesioner terisi})$;
- b. Nilai Indeks per unsur: $NI = NR / \text{NRR tertinggi} (4) \times 25$;
- c. Nilai IKM = Rata-rata tertimbang seluruh $NI \times 25$;
- d. Mutu pelayanan:

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
81,26 — 100,00	A	Sangat Baik
62,51 — 81,25	B	Baik
43,76 — 62,50	C	Kurang Baik
25,00 — 43,75	D	Tidak Baik

Hasil IKM disajikan per jenis layanan, per periode (bulanan/triwulan/tahunan), dan per kanal (digital vs non-digital).

BAB IX

PELAPORAN DAN TINDAK LANJUT

Pasal 18

Hasil SKM dan rekapitulasi umpan balik dilaporkan secara berkala:

- a) Laporan bulanan — rekap cepat dan isu strategis;
- b) Laporan triwulan — IKM dan tren;
- c) Laporan tahunan — hasil keseluruhan dan rekomendasi perbaikan;
- d) Laporan insidentil — untuk pengaduan/isu khusus.

Pasal 19

Laporan disampaikan kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah, dengan tembusan Kepada UPL terkait. Laporan tahunan dipublikasikan melalui portal Pemkab.

Pasal 20

Setiap rekomendasi/rekap pengaduan wajib memperoleh tanggapan dan rencana tindak lanjut dari UPL paling lama 14 (empat belas) hari kerja, dengan waktu penyelesaian sesuai tingkat kesulitan.

Pasal 21

Hasil SKM menjadi salah satu bahan evaluasi kinerja UPL, perbaikan SOP, dan perencanaan pengembangan layanan digital tahun berikutnya.

BAB X

PENUTUP

Pasal 22

Pedoman ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan. Hal-hal yang belum diatur akan diatur lebih lanjut oleh Kepala Bagian Organisasi.

Takengon, 2026

Kepala Bagian Organisasi Setda,

(.....)

NIP.

Menyetujui,

Sekretaris Daerah,

(.....)

NIP.

LAMPIRAN — KUESIONER SKM DAN FORMULIR UMPAN BALIK LAYANAN DIGITAL

Kuesioner ini merupakan instrumen awal pengumpulan data Indikator 20 (Kepuasan Pengguna Layanan). Dapat dicetak atau dibagikan secara digital (form/tautan/QR code).

Field	Isi
Nomor Responden	(diisi petugas)
Tanggal/Jam	
Jenis Layanan	☐ Adminduk ☐ Perizinan ☐ Pendidikan ☐ Kesehatan ☐ Bansos ☐ Portal/OpenData ☐ Bapokting ☐ e-Office/Helpdesk ☐ Lainnya:
Saluran Layanan	☐ Langsung/UPT ☐ Portal web ☐ Aplikasi mobile ☐ Whatsapp ☐ Email ☐ Lainnya
Jenis Responden	☐ Masyarakat ☐ Pelaku usaha ☐ ASN/pegawai ☐ Pelajar/Mahasiswa
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Pendidikan	☐ SD/SMP ☐ SMA ☐ Diploma/S1 ☐ S2 ke atas

Berikan penilaian Bapak/Ibu dengan melingkari/memilih skor 1—4 (1=Tidak Puas, 2=Kurang Puas, 3=Puas, 4=Sangat Puas):

Unsur	Pertanyaan	Skor
U1	Bagaimana kesesuaian persyaratan layanan?	1 2 3 4
U2	Bagaimana kemudahan prosedur layanan?	1 2 3 4
U3	Bagaimana ketepatan waktu penyelesaian?	1 2 3 4
U4	Bagaimana kewajaran biaya/tarif?	1 2 3 4
U5	Bagaimana kesesuaian hasil/produk layanan?	1 2 3 4
U6	Bagaimana kemampuan/kompetensi petugas?	1 2 3 4
U7	Bagaimana kesopanan/keramahan petugas?	1 2 3 4

U8	Bagaimana penanganan pengaduan/saran?	1 2 3 4
U9	Bagaimana kualitas sarana/prasarana?	1 2 3 4
D1 (khusus digital)	Bagaimana kemudahan mengakses portal/aplikasi?	1 2 3 4
D2 (khusus digital)	Bagaimana kecepatan dan kestabilan sistem?	1 2 3 4
D3 (khusus digital)	Apakah data pribadi Bapak/Ibu merasa aman?	1 2 3 4
D4 (khusus digital)	Apakah bantuan/panduan/helpdesk mudah dihubungi?	1 2 3 4

Saran/Masukan untuk perbaikan layanan:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Bersedia dihubungi untuk tindak lanjut? ☐ Ya ☐ Tidak

Kontak:

Terima kasih atas partisipasi Bapak/Ibu.