



KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SUMATERA BARAT
NOMOR **362** TAHUN 2026
TENTANG
PENGELOLA APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA DARING
DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA BARAT

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA
BARAT,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu membentuk Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat yang akan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara daring dengan mengedepankan prinsip sederhana, cepat, tuntas dan terkoordinasi;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat tentang Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Online di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat Tahun 2026
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 599);
3. Pedoman Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring;
4. Peraturan Menteri Agama Nomor 65 Tahun 2016 tentang Pelayanan Terpadu Pada Kementerian Agama;
5. Keputusan Menteri Agama Nomor 90 Tahun 2018 tentang Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama;
6. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama;

6. Keputusan Menteri Agama Nomor 656 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Pengaduan Pelayanan pada Kementerian Agama;

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan** : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA TENTANG PENGELOLA APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SECARA DARING DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI SUMATERA BARAT.
- KESATU** : Menetapkan Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring di Lingkungan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat Tahun 2026
- KEDUA** : Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Daring melakukan pengelolaan portal skm.go.id
- KETIGA** : Susunan Keanggotaan Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEEMPAT** : Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU terdiri dari Tim Koordinasi, Admin Instansi, dan Admin Instansi Level 2.
- KELIMA** : Tim Koordinasi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
1. Penanggung Jawab bertugas:
 - a. bertanggung jawab atas terselenggaranya pengelolaan survei kepuasan masyarakat secara daring; dan
 - b. memberikan pendampingan kebijakan dan petunjuk teknis dalam penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat secara daring;
 - c. bertanggung jawab untuk melaporkan hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara daring kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat
 2. Ketua bertugas memimpin dan mengarahkan pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan masyarakat online.
 3. Sekretaris bertugas:
 - a. melakukan koordinasi, monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan survei kepuasan masyarakat online;
 - b. melakukan koordinasi teknis terkait penggunaan dan akses aplikasi survei kepuasan masyarakat online yang difasilitasi oleh Kementerian PANRB dan Kementerian Komunikasi dan Digital;

- c. menjadi penghubung antara instansi dengan Kementerian PANRB dan Kementerian Komunikasi dan Digital terkait kendala teknis dan pembaruan aplikasi SKM online;
 - d. memfasilitasi kebutuhan akses pengguna di lingkungan instansi terhadap aplikasi SKM online; dan
 - e. memiliki akses terhadap data responden (nama, nomor HP, email) untuk keperluan tindak lanjut (*following up*) atau *recalling* apabila diperlukan, dengan tetap memperhatikan ketentuan perlindungan data pribadi untuk memastikan kualitas dan validitas data survei;
4. Anggota yang berasal dari Pejabat Pengawas internal bertugas:
- a. melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan survei kepuasan masyarakat online; dan
 - b. melaporkan hasil pengawasan kepada Pembina/Penanggujawab.
5. Anggota yang berasal dari unit kerja yang membidangi perencanaan atau manajemen kinerja bertugas mengintegrasikan hasil survei kepuasan masyarakat ke dalam dokumen perencanaan, penganggaran, dan pelaporan kinerja instansi.
6. Anggota yang berasal dari organisasi penyelenggara pelayanan publik bertugas:
- a. melakukan koordinasi dengan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
 - b. merencanakan dan mengkonfirmasikan rencana program survei kepuasan masyarakat;
 - c. menginformasikan hasil survei kepada unit kerja terkait;
 - d. melaporkan kinerja survei kepada Penanggujawab;
 - e. melaksanakan tugas terkait survei yang diberikan oleh Penanggujawab/Ketua.

KEENAM

- : Admin Instansi mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. melakukan pengelolaan aplikasi survei kepuasan masyarakat online;
 - b. mengkoordinasikan pelaksanaan survei dengan unit kerja penyelenggara pelayanan publik;
 - c. melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan survei secara berkala;
 - d. menyusun laporan hasil survei kepuasan masyarakat;
 - e. melakukan analisis data dan rekomendasi perbaikan pelayanan publik; dan
 - f. mengelola dan memelihara database hasil survei;

KETUJUH

- Admin Instansi Level 2 mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:
- a. menginformasikan pelaksanaan survei kepada Kepala Unit Kerja untuk ditindaklanjuti;

- b. berkoordinasi dengan unit teknis penyelenggara pelayanan yang akan disurvei;
- c. memfasilitasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada unit kerjanya;
- d. memberikan laporan pelaksanaan survei kepada Kepala Unit Kerja dan Tim Koordinasi;
- e. melakukan sosialisasi survei kepuasan masyarakat online kepada masyarakat pengguna layanan; dan
- f. memastikan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung survei kepuasan masyarakat online.

KEDELAPAN : Pengelola Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat bertanggung jawab kepada Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat

KESEMBILAN : Segala biaya yang diperlukan dalam rangka pelaksanaan Keputusan ini bersumber dari Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat.

KESEPULUH : Keputusan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Barat ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Padang
pada tanggal 23 Juni 2026

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SUMATERA BARAT,



MUSTAFA

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA KANTOR
WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SUMATERA BARAT
TENTANG PENGELOLA APLIKASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
SECARA DARING DI LINGKUNGAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI SUMATERA
BARAT
NOMOR **362** TAHUN 2026
TENTANG
PENGELOLA APLIKASI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT SECARA
DARING DI LINGKUNGAN
KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN
AGAMA PROVINSI SUMATERA
BARAT TAHUN 2026

SUSUNAN KEANGGOTAAN DAN KEDUDUKAN
PENGELOLA APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI
SUMATERA BARAT,

A. TIM KOORDINASI

NO	JABATAN	KEDUDUKAN
1.	H. Edison, M.Ag	Penanggung Jawab
1.	H. Ulil Amri, S.HI., M.A	Ketua
2.	Vivi Ardi, S.AP	Sekretaris
3.	H. Januar, S.H., M.H	Anggota
4.	Halim Wardana, S.Kom	Anggota
5.	Fauziah, S.AP	Anggota
6.	Helpisani, S.Pd.I	Anggota
7.	Fredy Hermana	Anggota
8.	Ulfa Dewi Yanti, A.Md. Log	Anggota
9.	Yoga Franzella	Anggota

B. ADMIN INSTANSI

NO	UNIT KERJA	JABATAN	EMAIL	NO. HP
1.	Tim Kerja Pada Tugas Pokok Dan Fungsi Data Dan Teknologi Informasi	Ketua Rama Eka Putra, S.T., M.CIO	kanwilsumbar@kemenag.go.id	085664082220

C. ADMIN INSTANSI LEVEL 2 (OPP)

NO	UNIT KERJA	JABATAN	EMAIL	NO. HP
1.	Tim Kerja Pada Tugas Pokok Dan Fungsi Data Dan Teknologi Informasi	Anggota M. Rizki Afdhal, S.Sos	kanwilsumbar@kemenag.go.id	082268704144



MUSTAFA

KEPALA KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA
PROVINSI SUMATERA BARAT,