

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ONLINE: STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI OMBUDSMAN RI

Senin, 08 Juni 2026 - Nurul Istiamuji

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah alat penting yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk mengukur sejauh mana layanan publik telah memenuhi harapan masyarakat. SKM bukan hanya sebuah kegiatan administratif semata, tetapi juga menjadi indikator kunci dalam menilai efektivitas kinerja birokrasi dan sebagai pijakan untuk meningkatkan mutu layanan publik secara berkelanjutan.

Dalam konteks reformasi birokrasi dan pelayanan prima, SKM menjadi landasan yang sah untuk melakukan evaluasi dan inovasi. Kualitas pelayanan publik yang baik tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

SKM menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 merupakan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diterima. Instrumen ini melibatkan sejumlah indikator layanan yang dirasakan langsung oleh masyarakat, seperti kecepatan layanan, kemudahan prosedur, transparansi, dan profesionalisme petugas. Hasil survei dapat digunakan untuk mengukur sejauh mana harapan dan ekspektasi masyarakat telah terpenuhi.

Pelaksanaan SKM diatur oleh beberapa regulasi pemerintah yang memberikan dasar hukum kuat, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Pedoman Menteri PANRB Nomor 9 Tahun 2024 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan masyarakat secara daring dan Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Nomor B/239/PP.00.01/2025 tentang Pemanfaatan Bersama Aplikasi SKM Online dan Pembentukan Tim Pengelola. Landasan hukum ini menjadi acuan dalam menyusun metode survei, menyaring indikator yang relevan, serta menentukan cara pelaporan yang sesuai dengan standar nasional.

Melalui SKM, instansi pemerintah mendapatkan masukan yang sangat penting untuk mengevaluasi kinerja pelayanan berdasarkan persepsi masyarakat, mengidentifikasi titik lemah dan kekuatan dari proses pelayanan, merancang strategi perbaikan layanan yang lebih efektif, membangun citra positif dan meningkatkan kepercayaan masyarakat serta mendorong inovasi pelayanan berbasis kebutuhan nyata. SKM juga menjadi alat monitoring berkelanjutan yang memberikan nilai tambah dalam pengambilan keputusan strategis di tingkat organisasi.

Pelaksanaan SKM yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik masih terdapat beberapa tantangan, salah satunya adalah SKM yang dilakukan secara konvensional memerlukan jumlah sumber daya manusia yang cukup banyak, membutuhkan waktu yang cukup lama, membutuhkan biaya yang besar, adanya kemungkinan human error dalam pengolahan data, serta tidak semua penyelenggara pelayanan memiliki kualitas sumber daya manusia yang kompeten dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dalam pengolahan data, analisis, penyusunan rencana tindak lanjut, penyusunan laporan pelaksanaan dan penyusunan laporan hasil tindak lanjut. Hal ini menjadi alasan tidak melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Untuk mengatasi tantangan tersebut, Kementerian PANRB bekerja sama dengan Kementerian Komunikasi dan Informatika telah mengembangkan aplikasi SKM secara daring yang dapat digunakan secara bersama atau berbagi pakai.

Untuk menilai kualitas dan kinerja pelayanan, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Dalam satu tahun minimal dua kali dilakukan survei dan berkelanjutan. Tekniknya bisa berupa pengisian kuisioner elektronik atau manual, wawancara mendalam, maupun Diskusi Kelompok Terarah. Pedoman survei mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil survei dipublikasikan secara luas kepada Masyarakat. Hasil SKM wajib dilakukan evaluasi dan tindak lanjut hasil survei.

Mekanisme pelaksanaan SKM secara Daring di lingkungan Ombudsman RI dilakukan mulai dari tahapan persiapan dan pendampingan SKM online kepada seluruh Pengelola Aplikasi SKM Instansi di unit kerja yang telah ditetapkan dengan Keputusan Ketua Ombudsman RI. Kemudian tahap pemberian akun kepada admin instansi yang secara berjenjang admin instansi memberikan kode akun kepada Admin Instansi Level 1 (satu). Tahapan selanjutnya pelaksanaan SKM, admin instansi menyebarkan instrumen kuesioner kepada pengguna layanan selaku responden untuk melakukan pengisian data survei sesuai dengan ruang lingkup kegiatannya. Dalam hal responden masih menggunakan cara manual, pelaksanaan pengisian SKM dibantu oleh Admin Instansi untuk diinput di aplikasi SKM Online. Selanjutnya Admin Instansi melakukan pengolahan data untuk menghasilkan nilai indeks dan laporan SKM masing-masing sesuai dengan ruang lingkup kegiatannya.

Survei Kepuasan Masyarakat bukan sekadar kewajiban administratif. Lebih dari itu, SKM adalah peta jalan menuju pelayanan publik yang unggul, responsif, dan akuntabel. Pelaksanaan SKM yang tepat akan membantu instansi dalam membangun sistem layanan yang adaptif terhadap aspirasi masyarakat.