

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN - SMTI PONTIANAK
NOMOR : 54 TAHUN 2026

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM TEKNIS PENGELOLAAN KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
DIGITAL SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) – SMTI PONTIANAK

TAHUN ANGGARAN 2026
DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN - SMTI PONTIANAK

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintahan digital di lingkungan SMK SMTI Pontianak, diperlukan mekanisme evaluasi dan pengelolaan kepuasan pengguna layanan digital secara terpadu.;
- b. Bahwa untuk mengoptimalkan capaian evaluasi layanan digital, perlu dibentuk Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital yang bertugas mengelola umpan balik, analisis data, dan pelaporan yang terintegrasi;
- c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud pada huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Keputusan Kepala SMK SMTI Pontianak tentang Pembentukan Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital SMK SMTI Pontianak Tahun 2026.

- Mengingat : 1. Permen PANRB Nomor 8 Tahun 2026 tentang Evaluasi Kinerja Pemerintah Digital;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

Memutuskan :

Menetapkan : Keputusan Kepala SMK SMTI Pontianak tentang pembentukan Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital SMK SMTI Pontianak tahun 2026.

Kesatu : Membentuk Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.

Kedua : Tim Teknis sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU memiliki tugas dan tanggung jawab pemenuhan indikator kepuasan pengguna layanan digital sebagai berikut:

1. Pengembangan Ekosistem Umpan Balik Terpadu: Merancang, mengintegrasikan, dan memelihara instrumen penjangkaran opini interaktif pada seluruh antarmuka aplikasi sekolah guna memudahkan sivitas akademika dan masyarakat memberikan penilaian mutu secara praktis dan langsung.
2. Pelaksanaan Evaluasi Inklusif dan Menyeluruh: Melaksanakan pengukuran kualitas pelayanan dengan metode yang memastikan seluruh pengguna yang telah bertransaksi memberikan penilaiannya, serta merancang skema pendekatan khusus agar evaluasi ini mudah diakses oleh pengguna dari kalangan kelompok rentan.
3. Manajemen Resolusi dan Transparansi Publik: Menganalisis keluhan dan masukan harian untuk dirumuskan menjadi tindakan korektif, serta memublikasikan rekam jejak status penyelesaian atau perbaikan layanan tersebut secara terbuka melalui portal informasi sekolah.
4. Penyediaan Pusat Pemantauan Kinerja (*Monitoring Center*): Membangun dan mengelola tata letak pemantauan visual (dasbor analitik) berbasis web yang menyajikan tren kepuasan dan performa layanan secara terus-menerus (*always-on*) dan dapat dipantau oleh masyarakat luas.
5. Otomasi Pemrosesan Sentimen: Mengadopsi teknologi analitik berbasis kecerdasan buatan untuk mempercepat pemetaan sentimen, mengkategorikan akar masalah, dan mengekstraksi wawasan (*insight*) dari ulasan pengguna yang masuk secara otomatis.
6. Administrasi dan Tata Kelola Pelaporan: Mengompilasi hasil olah data layanan menjadi dokumen pertanggungjawaban kinerja tahunan yang berkesinambungan dan mudah ditelusuri, serta memastikan pengarsipan seluruh data mentahnya tersinkronisasi dengan aman ke sistem pelaporan pusat kementerian.

- Ketiga : Menugaskan kepada Tim Teknis Pengelolaan Kepuasan Pengguna Layanan Digital yang ditunjuk untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab pemenuhan indikator kepuasan layanan digital di SMK SMTI Pontianak selama 1 (Satu) tahun pada tahun 2026, mulai dari SK diterbitkan.
- Keempat : Ruang lingkup evaluasi dan pengelolaan kepuasan pengguna yang menjadi tanggung jawab Tim Teknis mencakup seluruh layanan digital pemerintah dan sistem informasi yang beroperasi di lingkungan SMK SMTI Pontianak, yang terdiri dari:
1. Sistem Informasi Akademik SMK SMTI Pontianak
 2. Website SMK SMTI Pontianak
- Kelima : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) SMK SMTI Pontianak Tahun 2026.
- Keenam : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapannya, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 01 September 2026



Tembusan :

1. Kepala Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Industri (BPSDMI) Kementerian Perindustrian;
2. Kepala Pusat Data dan Informasi (Pusdatin) Kementerian Perindustrian;
3. Kepala Subbagian Tata Usaha SMK SMTI Pontianak;
4. Pegawai yang bersangkutan.

LAMPIRAN 1
KEPUTUSAN KEPALA SEKOLAH MENENGAH
KEJURUAN SMTI PONTIANAK
NOMOR : 54 TAHUN 2026
TANGGAL : 01 SEPTEMBER 2026

DAFTAR TIM TEKNIS PENGELOLAAN KEPUASAN
PENGUNA LAYANAN DIGITAL
SEKOLAH MENENGAH KEJURUAN (SMK) – SMTI PONTIANAK
TAHUN ANGGARAN 2026

Penanggung Jawab : Marwandi
Pengaruh : Ryan Rakasiwi Pratama Putra
Ketua Tim : Resti Eka Sanda

Koordinator Pemerintah Digital	: Abu Sufyan
Koordinator Bidang Evaluasi & Mutu	: Gunawan Mursito
Anggota 1 (Bidang Evaluasi & Mutu)	: Sindi Ardiyanti
Anggota 2 (Bidang Evaluasi & Mutu)	: Melandari
Anggota (Bidang IT, Data & Dasbor)	: Daniel Tulus Marisi Sianipar
Anggota (Bidang Layanan & Multikanal)	: Ihsan Setia Budi
Anggota 1 (Bidang Konten)	: Muhammad Rian Abdurrahman
Anggota 2 (Bidang Konten)	: Tri Hafsari

Ditetapkan di Pontianak
Pada tanggal 01 September 2026

KEPALA SMK-SMTI PONTIANAK



MARWANDI