



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA TAHUN 2022

KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jl. Gerbang Pemuda No.3, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta

www.kemenpora.go.id

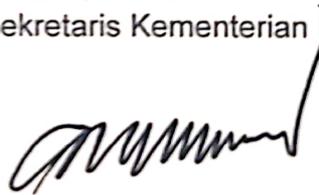
KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, karena atas rahmat-Nya kami dapat menyampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022. Secara umum penyusunan laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan Kementerian Pemuda dan Olahraga serta dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu kami ingin mengucapkan rasa terima kasih dan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah membantu. Kami juga menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penulisan laporan ini maka sangat kami harapkan arahan dan masukan.

Akhir kata, semoga laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Jakarta, Desember 2022
Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga,



Dr. Gunawan Suswantoro

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	1
Daftar Isi.....	2
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	3
1.2 Maksud dan Tujuan	4
1.3 Sasaran dan Manfaat	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DARI UNIT KERJA	
2.1 Persiapan.....	5
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT KERJA	
3.1 Matrik Hasil Hasil Pelaksanaan SKM Unit Kerja.....	6
BAB IV KESIMPULAN	
3.2 Kesimpulan	9
Lampiran.....	10

LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA TAHUN 2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan transisi dan pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi yang optimal dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 maupun Road Map Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024, asas yang akan dikedepankan adalah Fokus dan Prioritas. Fokus berarti bahwa upaya Reformasi Birokrasi akan dilakukan secara fokus pada akar masalah tata kelola pemerintahan. Prioritas berarti setiap instansi akan memilih prioritas perbaikan tata kelola pemerintahan sesuai dengan karakteristik sumber daya dan tantangan yang dihadapi. Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Kementerian Pemuda dan Olahraga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kemenpora perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kementerian Pemuda dan Olahraga. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sedangkan tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Kementerian Pemuda dan Olahraga; dan
2. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga.

1.3 Sasaran dan Manfaat

Sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Selain sasaran dengan dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh juga manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik; dan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DARI UNIT KERJA

2.1 Persiapan

Sebagai tindak lanjut terhadap Surat dari Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/47/PP.00.01/2022 tanggal 9 Agustus 2022 Hal : Kewajiban Penyampaian Laporan SKM Tahun 2021 dan 2022, Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga c.q. Biro Perencanaan dan Organisasi telah mengeluarkan Nota Dinas Nomor : OT.04/11.15.1/B-1/XI/2022 tanggal 15 November 2022 Hal : Permohonan Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2022 kepada unit kerja terkait. Selanjutnya, Bagian Organisasi, Tatalaksana dan Kerjasama melakukan koordinasi dan mengingatkan seluruh unit terkait terkait batas waktu pelaporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan, sebanyak 2 unit kerja telah menyampaikan laporannya yaitu Sekretariat Kementerian dan Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga (laporan masing-masing Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terlampir).

BAB III

HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT KERJA

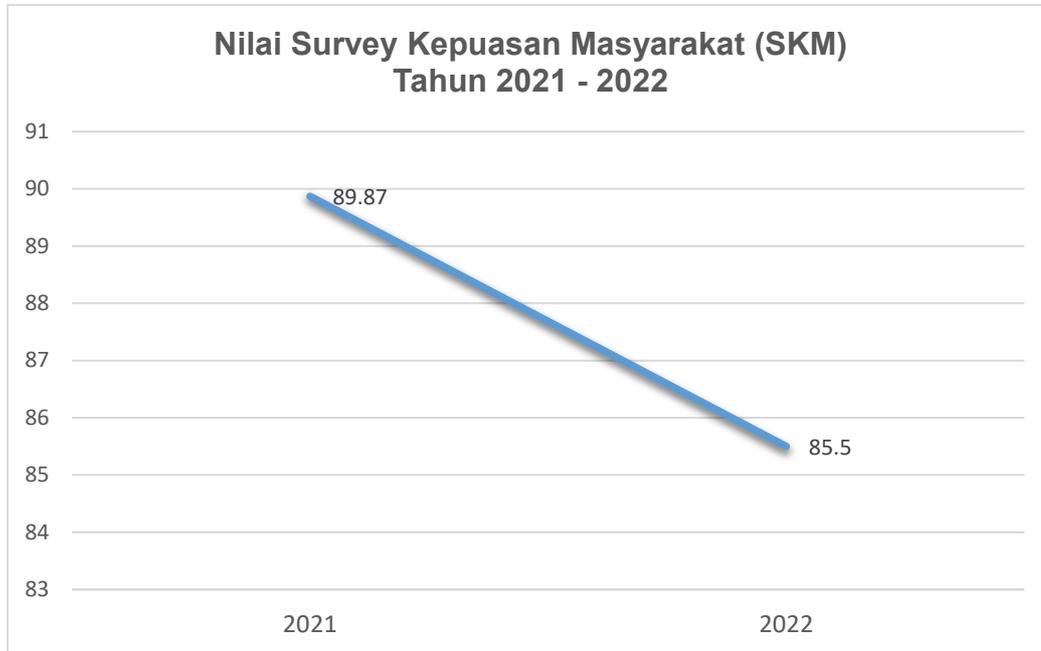
3.1 Matrik Hasil Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Kerja

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga	84,21	B (Baik)	1020	e-skm (skm.kemendpora.go.id)	<ol style="list-style-type: none">1. Sarana dan prasarana2. Kompetensi Pelaksana	<p>Sarana dan prasarana:</p> <ul style="list-style-type: none">• Melakukan perbaikan dan peningkatan sarana prasarana pendukung pelayanan dengan mempertimbangkan saran dan masukan dari masyarakat yang masuk pada aplikasi E-SKM Kemenpora. <p>Kompetensi Pelaksana:</p> <ul style="list-style-type: none">• Meningkatkan keaktifan petugas survei di lingkungan Sekretariat Kementerian dalam mengarahkan responden saat melakukan penilaian

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							<p>survei di aplikasi sesuai dengan unit layanan yang dituju.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>
2	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	86,79	B (Baik)	340	e-skm (skm.kemempora.go.id)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waktu penyelesaian 2. Sarana dan prasarana 	<p>Waktu penyelesaian</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dibuatkan himbauan lisan dan tulisan, melalui grup whatsapp deputi 3 kepada seluruh pimpinan unit kerja agar memaksimalkan waktu kegiatan serta disiplin mengikuti susunan acara kegiatan yang dibuat. <p>Sarana dan prasarana</p> <ul style="list-style-type: none"> • Melakukan perbaikan dan peningkatan sarana prasarana pendukung pelayanan dengan mempertimbangkan

No	Unit Kerja	Nilai IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
							saran dan masukan dari masyarakat yang masuk pada aplikasi E-SKM Kemenpora.
	Rata-rata	85.50	B (Baik)	1360			

Jika melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, *trend* tingkat kepuasan penerima layanan di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat dilihat melalui grafik berikut:



Berdasarkan tabel di atas, untuk tahun 2021 nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga sebesar 89,87 dan untuk tahun 2022 sebesar 85,50. Dari tabel tersebut dapat disimpulkan terjadi penurunan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga sebesar 4,37 namun secara umum masih masuk pada kategori “Baik”.

Selain unsur-unsur pelayanan yang menjadi unsur prioritas perbaikan pada tahun 2022, penyesuaian unsur SKM pada aplikasi E-SKM Kemenpora agar sesuai dengan pedoman penyusunan SKM yang berlaku saat ini yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang juga merupakan salah satu rencana tindak lanjut dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2021 sudah dilaksanakan, berikut tabel perbandingan perubahan unsur SKM tahun 2021 dan tahun 2022 pada aplikasi E-SKM Kemenpora.

Unsur SKM tahun 2021 pada aplikasi E-SKM kemenpora		Unsur SKM tahun 2022 pada aplikasi E-SKM kemenpora	
1	Kesopanan & Keramahan	1	Persyaratan
2	Kemampuan Petugas Layanan	2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3	Kemudahan Prosedur Layanan	3	Waktu Penyelesaian
4	Kecepatan Pelayanan	4	Biaya/Tarif
5	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan
6	Kesesuaian Persyaratan	6	Kompetensi Pelaksana
7	Kesesuaian Produk Dengan SP	7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan	8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Ruang Layanan	9	Sarana dan Prasarana
10	Alat Pendukung Layanan		
11	Tampilan Website		
12	Akses Website		
13	Persepsi Layanan Secara Umum		

Selanjutnya beberapa catatan pada Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga tahun 2022 yaitu:

1. Adanya perbedaan *cut off* periode pelaporan pada unit kerja, untuk Sekretariat Kementerian periode Januari – Oktober 2022 sementara untuk Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga periode Januari – September 2022; dan
2. Baru sebagian unit kerja yang menyampaikan laporan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Catatan dimaksud diatas akan menjadi rencana tindak lanjut untuk perbaikan pada laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2023.

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi E-SKM Kemenpora selama periode Januari hingga Oktober 2022, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Pemuda dan Olahraga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai rata-rata Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 85,50;
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang sudah dilakukan, sebanyak 2 unit kerja telah menyampaikan laporannya;
3. Dari seluruh unit kerja yang telah melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), telah terdapat rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan;
4. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat; dan
5. Perlu dilakukan bimbingan teknis pada seluruh unit kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga terkait teknis pembuatan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta kembali melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi E-SKM Kemenpora.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Nota Dinas Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2022
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kementerian
- Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga



KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan, Jakarta Pusat 10270
www.kemenpora.go.id | @KEMENPORA RI | f Kemenpora RI
Video Kemenpora | Kemenpora | Helo Kemenpora 1500-928

NOTA DINAS

Nomor: OT.04/11.15.1/B-1/XI/2022

Yth : 1. Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Hukum;
2. Sekretaris Deputi Bidang Pemberdayaan Pemuda;
3. Sekretaris Deputi Bidang Pengembangan Pemuda;
4. Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga;
5. Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga; dan
6. Kepala Pusat Pemberdayaan Pemuda dan Olahraga Nasional.

Dari : Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi

Hal : Permohonan Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2022

Lampiran : -

Tanggal : 15 November 2022

Dalam rangka penyampaian Laporan Hasil Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2022 kepada Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dengan hormat kami sampaikan bahwa Biro Perencanaan dan Organisasi, melalui Bagian Organisasi, Tata Laksana, dan Kerjasama sebagai PIC penyampaian laporan dimaksud akan menyusun Laporan Hasil Pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2022, sehubungan dengan hal tersebut kami harap Saudara dapat menyampaikan laporan dimaksud sebagai berikut:

No	Laporan/Dokumen	Unit Kerja
1.	Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022;	Biomaskum, Setdep I, Setdep II, Setdep III, Setdep IV dan PP-PON
2.	Laporan pelaksanaan Forum Konsultasi Publik (FKP) atau Forum yang melibatkan stakeholder (Akademisi, Tokoh Publik, Dunia Usaha, Lembaga Swadaya Masyarakat)	Setdep I, Setdep II, Setdep III, Setdep IV dan PP-PON

Dokumen dimaksud diharapkan dapat diunggah pada tautan bit.ly/data_FKP_SKM_2022 paling lambat tanggal 22 November 2022. Untuk informasi

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN

dan koordinasi lebih lanjut dapat menghubungi narahubung Sdr. Rizki Kurniawan pada nomor 0812 8712 9965 dan/atau Sdr. Yudi Setiadi pada nomor 08988 377 828.

Atas perhatian dan kerjasama Saudara, disampaikan terima kasih.

Kepala Biro Perencanaan dan Organisasi,



Sri Wahyuni, ST., M.Sc.

Tembusan Yth:

1. Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga.
2. Deputi Bidang Pemberdayaan Pemuda;
3. Deputi Bidang Pengembangan Pemuda;
4. Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga; dan
5. Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE), BSSN



LAPORAN SKM 2022

Januari s.d Oktober

**Sekretariat
Kementerian Pemuda dan Olahraga**

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhaturkan kepada Allah SWT yang telah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah, dan inayah, karena denganNya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 (periode Januari – Oktober) ini di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga a dapat tersusun. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh pegawai di Lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tak lupa kami juga menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak untuk kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja yang lebih baik.

Jakarta, November 2022
Kepala Biro Humas dan Hukum

S A N U S I

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud Dan Tujuan.....	1
C. Sasaran.....	2
BAB II METODOLOGI.....	3
A. Ruang Lingkup.....	3
B. Tahapan Pelaksanaan Survei.....	3
C. Unsur Atau Variabel Survei.....	3
D. Metode Pengolahan Data.....	5
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	7
A. Data Responden.....	7
B. Analisis Hasil Survei.....	11
C. Indeks Kepuasan Pelayanan.....	15
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	17
A. Kesimpulan.....	17
B. Saran.....	17
LAMPIRAN	

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan transisi dan pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi yang optimal dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 maupun Road Map Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024, asas yang akan dikedepankan adalah Fokus dan Prioritas. Fokus berarti bahwa upaya Reformasi Birokrasi akan dilakukan secara fokus pada akar masalah tata kelola pemerintahan. Prioritas berarti setiap instansi akan memilih prioritas perbaikan tata Kelola pemerintahan sesuai dengan karakteristik sumber daya dan tantangan yang dihadapi.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kemenpora perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat.

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga. Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat

dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kemenpora khususnya Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga kepada masyarakat;
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga;
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga.

C. SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga ini adalah masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga serta masyarakat yang telah menggunakan fasilitas pelayanan publik Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga. Survei ini melibatkan responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga.

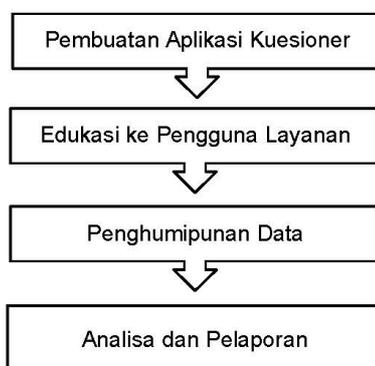
BAB II METODOLOGI

A. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat adalah pengguna layanan publik yang diberikan di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga, yang terdiri dari masyarakat umum, organisasi kepemudaan, atlet, serta pengurus besar olahraga.

B. TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan survei kepuasan masyarakat di lingkup Kemenpora adalah sebagai berikut:



Gambar 1. Tahapan Survei

Pengisian kuesioner dilakukan secara online melalui aplikasi <https://skm.kemenpora.go.id/>. Responden bisa menggunakan komputer atau laptop yang sudah disediakan atau mengisi melalui perangkat elektronik pribadi. Hasil dari kuesioner yang berupa *data entry* kemudian diolah dengan program komputer/sistem *database* sehingga didapatkan perhitungan indeks.

C. UNSUR ATAU VARIABEL SURVEI

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan unsur tersebut dituangkan kedalam 9 pertanyaan yang ada di kuesioner. Desain jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala

Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert sering digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kemenpora tingkatan skala yang digunakan sebagai berikut:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai persepsi 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

D. METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survei dilakukan secara otomatis dengan program komputer/sistem data base sehingga menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat dalam program komputer tersebut dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

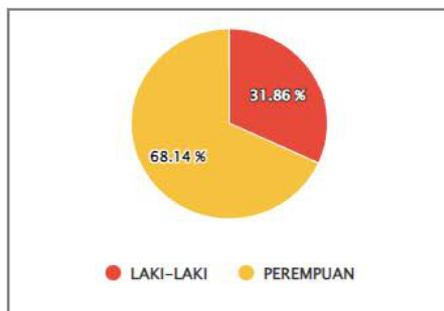
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pelayanan diukur menggunakan 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

A. DATA RESPONDEN

Total responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat pada periode waktu 1 Januari s.d 31 Oktober 2022 ada 1020 responden. Statistik deskriptif dari data responden dapat dilihat pada grafik berikut.

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan jenis kelamin, jenis responden sebanyak 325 orang (31,86%) laki-laki, dan 695 orang (68,14%) perempuan.

Diagram 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

2. Responden Berdasarkan Usia

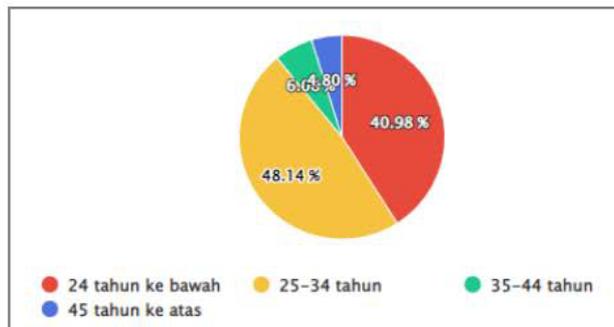


Diagram 2. Responden berdasarkan usia

Responden terbanyak didominasi usia 25 s.d. 34 sebanyak 491 orang (48,14%), selanjutnya usia 24 tahun ke bawah sebanyak 418 orang (40,98%),

usia 35 s.d. 44 sebanyak 62 orang (6,08%) serta usia 45 tahun ke atas sebanyak 49 orang (4,8%).

3. Responden Berdasarkan Pendidikan

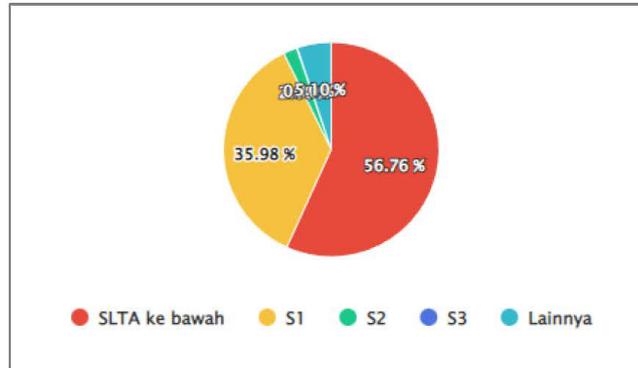


Diagram 3. Responden berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 579 orang (56,76%), sarjana (S1) 367 orang (35,98%), pascasarjana (S2) sebanyak 21 orang (2,06%), S3 sebanyak 1 orang (0,1%) dan tingkat pendidikan lainnya sebanyak 52 orang (5.1%).

Tabel 1. Responden Menurut Jenjang Pendidikan

No	Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTA ke bawah	579	56,76%
2	S1	367	35,98%
3	S2	21	2,06%
4	S3	1	0,1%
5	Lainnya	52	5,1%
Total		1020	100%

* data 31/10/2022

4. Responden Berdasarkan Status Kepegawaian

Sebagian besar responden survei kepuasan masyarakat di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga adalah non pegawai kemenpora sebanyak 97,16% yaitu 991 orang, sedangkan responden yang pegawai kemenpora sebanyak 2,84% atau 29 orang.

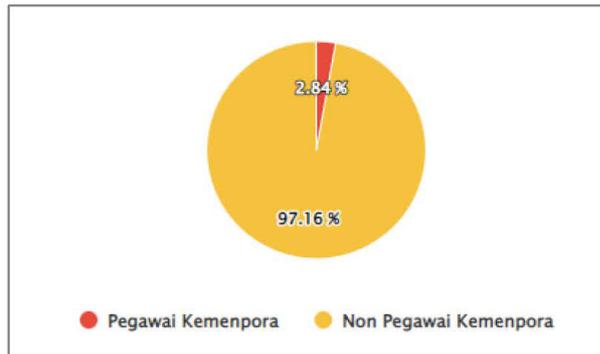


Diagram 4. Responden berdasarkan status kepegawaian

5. Responden Berdasarkan Pekerja

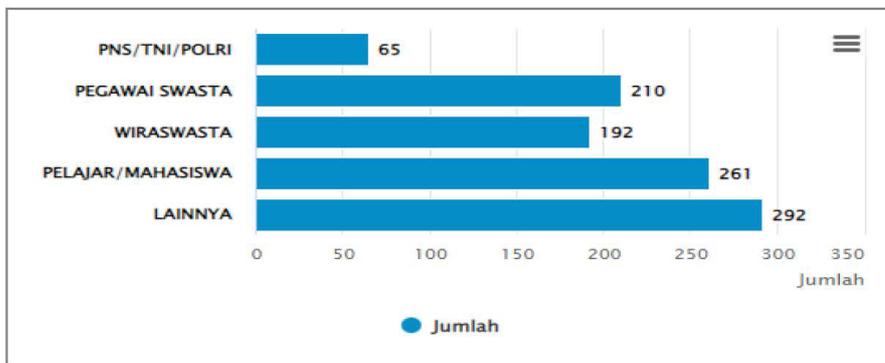


Diagram 5. Responden berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan pengelompokan jenis pekerjaan responden terbanyak didominasi oleh pekerjaan lainnya sebanyak 292 orang (28,63%). Responden yang berprofesi PNS/TNI/POLRI sebanyak 65 orang (6,37%), pegawai swasta sebanyak 210 orang (20,59%), wiraswasta sebanyak 192 orang (18,82%), dan pelajar/mahasiswa sebanyak 261 orang (25,59%).

Tabel 2. Responden Menurut Pekerjaan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	65	6,37%
2	Pegawai Swasta	210	20,59%
3	Wiraswasta	192	18,82%
4	Pelajar/Mahasiswa	261	25,59%
5	Lainnya	292	28,63%
Total		1020	100%

6. Responden Berdasarkan Satuan Kerja

Satuan kerja yang dituju responden untuk melakukan pelayanan di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga adalah seluruh satuan kerja yang ada di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga. Detail persebaran data dapat dilihat pada **Diagram 6**. Biro Keuangan dan Rumah Tangga merupakan unit kerja yang paling banyak dituju oleh responden.

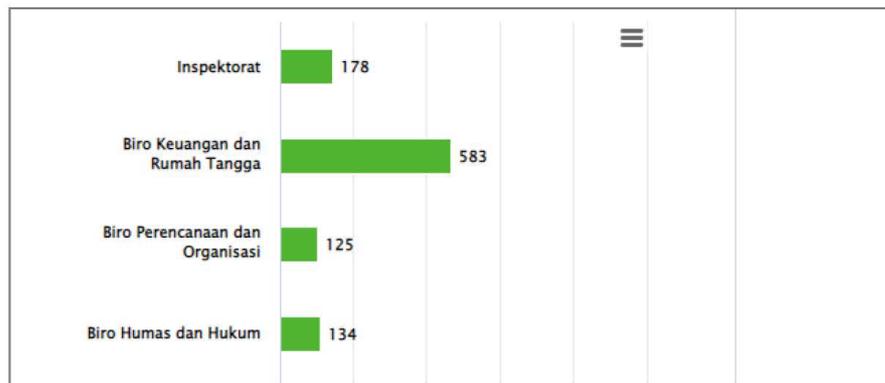


Diagram 6. Responden berdasarkan unit kerja tujuan/pemberi layanan

Tabel 3. Responden Menurut Unit Kerja Tujuan/Pemberi Layanan

No	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	Inspektorat	178	4,09%
2	Biro Keuangan dan Rumah Tangga	583	13,41%
3	Biro Perencanaan dan Organisasi	125	2,87%
4	Biro Humas dan Hukum	134	3,08%
Total		1020	100%

* data 31/10/2022

B. ANALISIS HASIL SURVEI

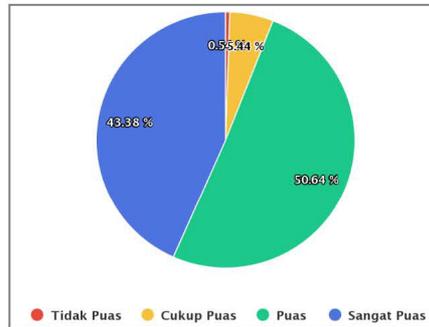


Diagram 7. Hasil penilaian secara keseluruhan

Berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi E-SKM secara umum responden memberikan penilaian **puas** terhadap unsur-unsur yang diberi penilaian, sebanyak 50,64% responden dan **sangat puas** sebanyak 43,38% responden. Penilaian secara umum dapat dilihat pada **Diagram 7.**

1. Unsur Persyaratan

Unsur persyaratan merupakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan. Dari hasil survei dapat diketahui penilaian masyarakat terkait kesesuaian persyaratan yang ada di Kemenpora. Dengan rincian 35,88% penilaian “sangat sesuai” sebanyak 366 responden dan 60,49% (617 responden) memberikan penilaian “sesuai”.

Tabel 4. Penilaian terhadap unsur persyaratan

Pertanyaan		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Persentase	0,29%	3,33%	60,49%	35,88%
	Jumlah	3	34	617	366

2. Unsur Sistem Mekanisme, dan Prosedur

Unsur sistem mekanisme dan prosedur merupakan pemahaman responden tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit terkait. Penilaian masyarakat terkait unsur ini yaitu 41,27% dari total responden (421 orang) menyatakan bahwa sistem mekanisme dan prosedur pelayanan “sangat mudah” dan 52,84% (539 orang) menyatakan “mudah”.

Tabel 5. Penilaian terhadap unsur sistem mekanisme dan prosedur

Pertanyaan		Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Persentase	0,69%	5,2%	52,84%	41,27%
	Jumlah	7	53	539	421

3. Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur waktu penyelesaian merupakan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. Sebanyak 38,92% dari total responden atau 397 orang memberikan penilaian “sangat cepat” terhadap kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan 51,76% (528 orang) memberikan penilaian “cepat”.

Tabel 6. Penilaian terhadap unsur waktu penyelesaian

Pertanyaan		Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Persentase	0,39%	8,92%	51,76%	38,92%
	Jumlah	4	91	528	397

4. Unsur Biaya/Tarif

Unsur biaya/tarif merupakan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di unit terkait. Penilaian masyarakat terkait unsur ini yaitu 43,82% dari total responden (447 orang) menyatakan bahwa biaya/tarif pelayanan “gratis” dan 45,59% (465 orang) menyatakan “murah”.

Tabel 7. Penilaian terhadap unsur waktu biaya/tarif

Pertanyaan		Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Persentase	0,29%	10,29%	45,59%	43,82%
	Jumlah	3	105	465	447

5. Unsur Produk Spesifikasi jenis pelayanan

Unsur produk Spesifikasi jenis pelayanan tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Sebanyak 34,9% dari total responden atau 356 orang memberikan penilaian “sangat sesuai” dan 60,78% (620 orang) memberikan penilaian “sesuai”.

Tabel 8. Penilaian terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan

Pertanyaan		Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Persentase	0,49%	3,82%	60,78%	34,9%
	Jumlah	5	39	620	356

6. Unsur Kompetensi Pelaksana

Unsur kompetensi pelaksana merupakan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di unit terkait. Penilaian masyarakat terkait unsur ini yaitu 41,27% dari total responden (421 orang) menyatakan bahwa kemampuan petugas dalam pelayanan “sangat kompeten” dan 54,8% (559 orang) menyatakan “kompeten”.

Tabel 9. Penilaian terhadap unsur kompetensi pelaksana

Pertanyaan		Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Persentase	1,37%	2,55%	54,8%	41,27%
	Jumlah	14	26	559	421

7. Unsur Perilaku Pelaksana

Unsur perilaku pelaksana tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Sebanyak 45% dari total responden atau 459 orang memberikan penilaian “sangat sopan dan ramah” dan 53,92% (550 orang) memberikan penilaian “sopan dan ramah”.

Tabel 10. Penilaian terhadap unsur perilaku pelaksana

Pertanyaan		Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Persentase	0,2%	0,88%	53,92%	45%
	Jumlah	2	9	550	459

8. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penilaian masyarakat terkait unsur penanganan pengaduan, saran dan yaitu 69,41% dari total responden (708 orang) menyatakan bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan “dikelola dengan baik” dan 26,76% (273 orang) menyatakan “berfungsi kurang maksimal”.

Tabel 12. Penilaian terhadap unsur sarana dan prasarana

Pertanyaan		Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Persentase	0,88%	2,94%	26,76%	69,41%
	Jumlah	9	30	273	708

9. Unsur Sarana dan Prasarana

Unsur sarana dan prasarana merupakan kualitas sarana dan prasarana di unit terkait. Penilaian masyarakat terkait unsur ini yaitu 39,9% dari total responden (407 orang) menyatakan bahwa merupakan kualitas sarana dan prasarana “sangat baik” dan 48,82% (498 orang) menyatakan “baik”.

Tabel 11. Penilaian terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

Pertanyaan		Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Persentase	0,29%	10,98%	48,82%	39,9%
	Jumlah	3	112	498	407

Penilaian dari pengguna layanan terhadap 9 unsur yang dinilai secara bersamaan dapat dilihat pada grafik berikut:

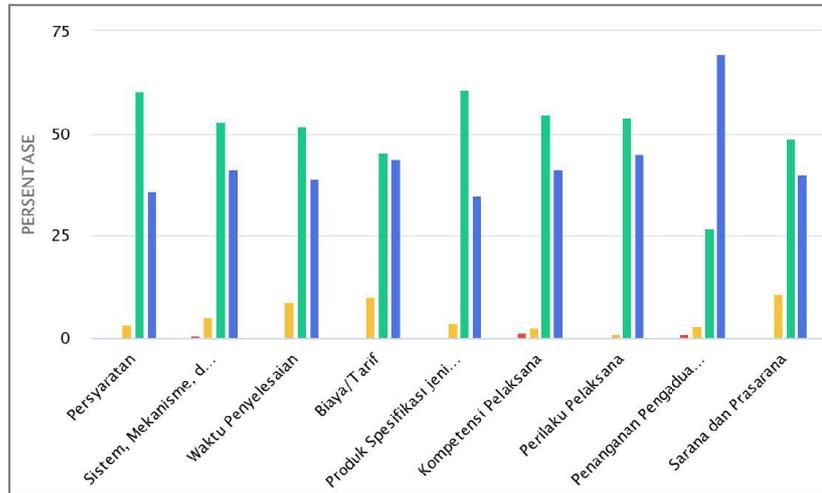


Diagram 8. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis survei

C. INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Tabel 13. Nilai IKM setiap unsur

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai IKM (konversi)	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,32	82,99	B	Baik
2	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	3,35	83,68	B	Baik
3	Waktu penyelesaian	3,29	82,30	B	Baik
4	Biaya/tarif	3,33	83,24	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,30	82,52	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,36	84,00	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,44	85,93	B	Baik
8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,65	91,18	A	Sangat Baik
9	Sarana dan prasarana	3,28	82,08	B	Baik
IKM Kemenpora		3,37	84,21	B	Baik

* data 31/10/2022

Berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi SKM Kemenpora dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan didapat nilai IKM **3,37**. Nilai konversi IKM yang diperoleh adalah **84,21** ini menunjukkan

mutu pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga secara keseluruhan berada di **kategori B**. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga adalah **Baik**. Nilai IKM untuk masing-masing unsur dapat dilihat pada Tabel 13.

Unsur dengan nilai IKM tertinggi adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan (91,18%). Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga merupakan unsur layanan yang paling bagus dibanding unsur lainnya. Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah sarana dan prasarana (82,08%).

Nilai IKM untuk setiap unit dapat dilihat pada tabel 14. Berdasarkan tabel tersebut dapat dilihat bahwa nilai IKM satuan kerja tertinggi adalah Deputi Pemberdayaan Pemuda, dengan nilai IKM 3,74 (84,21).

Tabel 14. Nilai IKM setiap unit kerja

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai IKM (konversi)	Mutu	Kinerja
1	Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga	3,37	84,21	B	Baik
-	Inspektorat	3,48	87,11	B	Baik
-	Biro Keuangan dan Rumah Tangga	3,38	84,59	B	Baik
-	Biro Perencanaan dan Organisasi	3,32	82,98	B	Baik
-	Biro Humas dan Hukum	3,2	79,89	B	Baik

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga pada periode yaitu 1 Januari s.d 31 Oktober 2022 dapat disimpulkan bahwa:

1. Total responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat ada 1020 responden, dengan rincian sebanyak 325 orang (31,86%) laki-laki dan 695 orang (68,14%) perempuan.
2. Responden terbanyak didominasi usia 25 s.d. 34 sebanyak 491 orang (48,14%).
3. Tingkat pendidikan dari responden didominasi oleh tingkat pendidikan SLTA ke bawah sebanyak 579 orang (56,76 %) dan sarjana (S1) 367 orang (35,98%).
4. Sebagian besar responden survei kepuasan masyarakat di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga adalah non pegawai kemenpora sebanyak 97,16 % yaitu 991 orang.
5. Berdasarkan pengelompokan jenis pekerjaan responden terbanyak didominasi oleh pekerjaan lainnya sebanyak 292 orang (28,63 %).
6. Biro Keuangan dan Rumah Tangga merupakan unit kerja yang paling banyak dituju oleh responden.
7. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 3,37, nilai konversi IKM yang diperoleh adalah 84,21 ini menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga secara keseluruhan berada di kategori B (Baik).

B. SARAN

Berdasarkan saran dan masukan dari responden dalam upaya peningkatan layanan di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat dilakukan hal-hal sebagai berikut:

1. Meningkatkan keaktifan petugas survei di lingkungan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga dalam mengarahkan responden saat melakukan penilaian survei di aplikasi sesuai dengan unit layanan yang dituju.

2. Melakukan perbaikan dan peningkatan sarana prasarana pada unit layanan masing-masing.
3. Mempublikasikan agenda/*event* secara aktif dan cepat melalui portal Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Lampiran 1. Form Survei Kepuasan Masyarakat

 **Form Survei Kepuasan Masyarakat**
Kementerian Pemuda dan Olahraga

Data Unit Kerja
Pilih unit kerja yang dilakukan survey

Identitas Responden
Silahkan isi data identitas anda

Daftar Pertanyaan
Silahkan berikan penilaian anda

Kirim Survei
Konfirmasi Pengiriman Survei

Pilih Unit Kerja

Q Silahkan Pilih Unit Kerja

Sebelumnya **Selanjutnya**

 **Form Survei Kepuasan Masyarakat**
Kementerian Pemuda dan Olahraga

Data Unit Kerja
Pilih unit kerja yang dilakukan survey

Identitas Responden
Silahkan isi data identitas anda

Daftar Pertanyaan
Silahkan berikan penilaian anda

Kirim Survei
Konfirmasi Pengiriman Survei

Nama
Nama Lengkap

Email
Email

No HP/Telpon
(Optional)

Umur
Umur **Tahun**

Jenis Kelamin
 Laki-laki Perempuan

Jenjang Pendidikan Terakhir
Q Silahkan Pilih Jenjang Pendidikan

Pekerjaan
Q Silahkan Pilih Pekerjaan

Kategori Responden
 Pegawai Kemenpora Non Pegawai Kemenpora

Asal Instansi
Asal Instansi

Keperluan
Keperluan

Saya bersedia mengisi survei

Sebelumnya **Selanjutnya**



Form Survei Kepuasan Masyarakat

Kementerian Pemuda dan Olahraga



Data Unit Kerja

Pilih unit kerja yang dilakukan survey



Identitas Responden

Sisihkan or data identitas anda



Daftar Pertanyaan

Silahkan berikan penilaian anda



Kirim Survei

Konfirmasi Pengiriman Survei

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?

Tidak mudah

Kurang mudah

Mudah

Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?

Tidak cepat

Kurang cepat

Cepat

Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?

Sangat mahal

Cukup mahal

Murah

Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?

Tidak sesuai

Kurang sesuai

Sesuai

Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?

Tidak kompeten

Kurang kompeten

Kompeten

Sangat kompeten

7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?

Tidak sopan dan ramah

Kurang sopan dan ramah

Sopan dan ramah

Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?

Tidak ada

Ada tetapi tidak berfungsi

Berfungsi kurang maksimal

Dikelola dengan baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Buruk

Cukup

Baik

Sangat baik

Saran dan masukan

Sebelumnya

Selanjutnya

Lampiran 2. Hasil Survei (Persentase Unsur Layanan)

HASIL SURVEI (PERSENTASE UNSUR LAYANAN)					
Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga Periode Tanggal 01 Januari 2022 - 31 Oktober 2022					
No.	Pertanyaan	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3	Pilihan 4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak sesuai 0,29%	Kurang sesuai 3,33%	Sesuai 60,49%	Sangat sesuai 35,88%
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah 0,69%	Kurang mudah 5,20%	Mudah 52,84%	Sangat mudah 41,27%
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat 0,39%	Kurang cepat 8,92%	Cepat 51,76%	Sangat cepat 38,92%
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal 0,29%	Cukup mahal 10,29%	Murah 45,59%	Gratis 43,82%
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	Tidak sesuai 0,49%	Kurang sesuai 3,82%	Sesuai 60,78%	Sangat sesuai 34,90%
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten 1,37%	Kurang kompeten 2,55%	Kompeten 54,80%	Sangat kompeten 41,27%
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan dan ramah 0,20%	Kurang sopan dan ramah 0,88%	Sopan dan ramah 53,92%	Sangat sopan dan ramah 45,00%
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada 0,88%	Ada tetapi tidak berfungsi 2,94%	Berfungsi kurang maksimal 26,76%	Dikelola dengan baik 69,41%
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk 0,29%	Cukup 10,98%	Baik 48,82%	Sangat baik 39,90%

Lampiran 3. Hasil Survei (Jumlah Responden)

HASIL SURVEI (JUMLAH RESPONDEN)						
Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga Periode Tanggal 01 Januari 2022 - 31 Oktober 2022						
No.	Pertanyaan	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3	Pilihan 4	Total
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Tidak sesuai 3	Kurang sesuai 34	Sesuai 617	Sangat sesuai 366	Total 1.020
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah 7	Kurang mudah 53	Mudah 539	Sangat mudah 421	Total 1.020
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat 4	Kurang cepat 91	Cepat 528	Sangat cepat 397	Total 1.020
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal 3	Cukup mahal 105	Murah 465	Gratis 447	Total 1.020
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	Tidak sesuai 5	Kurang sesuai 39	Sesuai 620	Sangat sesuai 356	Total 1.020
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten 14	Kurang kompeten 26	Kompeten 559	Sangat kompeten 421	Total 1.020
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Tidak sopan dan ramah 2	Kurang sopan dan ramah 9	Sopan dan ramah 550	Sangat sopan dan ramah 459	Total 1.020
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada 9	Ada tetapi tidak berfungsi 30	Berfungsi kurang maksimal 273	Dikelola dengan baik 708	Total 1.020
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk 3	Cukup 112	Baik 498	Sangat baik 407	Total 1.020

Lampiran 4. Hasil IKM per Unsur

HASIL SURVEI (IKM)					
Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga Periode Tanggal 01 Januari 2022 - 31 Oktober 2022					
No.	Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai IKM (Dikonversi)	Mutu	Kinerja
1	Persyaratan	3,32	82,99	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	83,68	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,29	82,3	B	Baik
4	Biaya/Tarif	3,33	83,24	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,3	82,52	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,36	84	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,44	85,93	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	3,65	91,18	A	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	3,28	82,08	B	Baik

Lampiran 5. Hasil Survei

Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga Periode Tanggal 01 Januari 2022 - 31 Oktober 2022									
No.	Hasil Survei								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	2	3	3	3	2	4	4	3	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	3	2	2	2	3	2	2
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	4	4	3	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	2	4	4	4	4	4
13	4	3	4	3	4	4	4	3	4
14	4	3	4	4	3	4	4	4	4
15	4	3	4	4	3	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	3	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	3	3	2	2	3	3	3	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	3	3	4	4	3	4	4
33	3	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	3	3	4	4	4
37	4	4	4	3	4	4	4	4	4
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	3	4	4	3	3	4	4	3	3
40	3	4	4	4	3	4	4	4	4
41	3	4	4	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	3	3	4	4	3	4

No.	Hasil Survei								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
46	3	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	4	4	4	4	3	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	3	3	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	2	3	3	3	4	4	3	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	3	3	3	3	4	4	3	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	3	4	4	3	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	3	4	4	4	4	4	3	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	4	4	3	3	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	3	2	4	3	4	4	4	3

No.	Hasil Survei								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4
98	4	4	4	3	4	4	4	4	4
99	3	3	4	4	4	3	4	3	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
.
.
.
1000	4	3	3	4	3	4	4	4	4
1001	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1002	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1003	2	2	2	2	3	2	3	3	2
1004	3	2	2	2	2	3	3	3	3
1005	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1006	3	3	3	4	3	3	3	4	3
1007	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1008	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1009	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1010	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1011	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1012	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1013	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1014	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1015	3	3	4	4	4	3	3	3	2
1016	4	4	4	3	4	4	4	4	4
1017	3	3	3	3	3	3	3	3	3
1018	3	3	3	3	3	3	3	4	4
1019	4	4	4	4	4	4	4	4	4
1020	4	4	4	4	4	4	4	4	4



KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA REPUBLIK INDONESIA
JALAN GERBANG PEMUDA NO. 3, SENAYAN, JAKARTA 10270
Helo Kemenpora : 1500-928 | Website : <http://www.kemenpora.go.id>

NOTA DINAS

Nomor: TI.03.01/4.4.2/D-III.1/IV/2022

Kepada : Sekretaris Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga
Dari : Kepala Bagian Humas, Hukum, dan Sisinfo
Perihal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Januari-Maret 2022
Tanggal : 4 April 2022

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat secara online terus dilaksanakan sepanjang tahun pada Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga. Sasaran pengisi survei ini adalah pengguna layanan pembudayaan olahraga oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Hasil survei merupakan bentuk apresiasi dan masukan dari publik untuk perbaikan pelayanan di Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga. Bersama ini disampaikan hasil survei kepuasan masyarakat yang diisi melalui website skm.kemenpora.go.id pada Januari hingga Maret (periode I) tahun 2022 (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kabag Humas, Hukum, dan Sisinfo
Sekretariat Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga,

Tutut Bina Sulistiyowati, SP, M.Si

Tembusan:

1. Yth. Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga;
2. Kepala Bagian Sistem Informasi, Biro Humas dan Hukum.

Lampiran
Nomor : TI.03.01/4.4.2/D-III.1/IV/2022
Tanggal : 4 April 2022

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
Januari-Maret Tahun 2022

Jumlah responden : 29 orang
Saran dengan tone Negatif : 2 (berwarna kuning)
Tindak lanjut :

- a. Kurang puas karna diadakan secara virtual
Masa pandemi Covid-19 belum lagi usai. Namun kegiatan olahraga masyarakat tak boleh berhenti begitu saja. Walau dalam keterbatasan, pemerintah tidak bisa melaksanakan kegiatan olahraga masyarakat secara tatap muka apalagi mengundang peserta dalam jumlah yang banyak untuk berkumpul di satu tempat yang sama. Ketidakpuasan publik dengan kegiatan yang dilaksanakan secara virtual wajar saja terjadi.
Kedepannya, menuju masa endemi covid-19 kegiatan keolahragaan akan kembali diadakan secara tatap muka, tentunya masih terus mengikuti protokol kesehatan dalam berolahraga yang berlaku untuk menjaga kesehatan satu sama lain.
Menanggapi hal ini, maka tidak perlu melakukan respon langsung kepada yang bersangkutan, namun langsung dilakukan penyesuaian terhadap protokol kesehatan yang sedang berlaku. Karena yang paling utama adalah kesehatan seluruh peserta kegiatan pembudayaan olahraga.
- b. Hanya waktunya sangat banyak terbuang untuk istirahat
Menanggapi hal ini, baiknya dibuatkan himbauan lisan namun tulisan melalui jaringan grup whatsapp deputi 3 kepada seluruh pimpinan unit kerja agar memaksimalkan waktu kegiatan untuk hal yang lebih bermanfaat serta disiplin mengikuti susunan acara kegiatan yang telah dibuat.

Saran dan Masukan
Smoga sukses selalu
kurang puas karna diadakan secara virtual
aman
sitem pelayanan yang baik perlu senantiasa perlu dipelihara dan ditingkatkan agar lebih berkembang
Semoga kemenpora semakin sukses

Semoga kemenpora semakin jaya selalu dan dunia olahraga di Indonesia semakin maju
Luar biasa
Pertahankan dan terus ditingkatkan
Hari nya lebih diperpanjang

Bagus
Semakin maju dan sukses
Semoga kedepannya pelayanan lebih banyak diakses oleh masyarakat luas
Informasi yang diberikan sangat membantu
Semoga semakin jaya
Maju terus olahraga indonesia
Pertahankan dan tingkatkan sistem pelayanan ke publik
Maju dan sukses terus
Semoga ke depannya bisa lebih ditingkatkan
Semoga semakin sukses dan mudah di akses masyarakat
Mantul pokoknya
Kritik : menambah pengalaman serta wawasan yang luas
Semoga kedepan nya ditambahkan lagi kegiatan lain yang bermanfaat
Semua oke, hanya waktunya sangat banyak terbuang untuk istirahat
Tingkatkan kembali pelayanan
perlu koordinasi dan komunikasi yang intens
Lebih di tingkatkan lagi pelayanannya



KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan, Jakarta Pusat 10270
www.kemempora.go.id | @KEMENPORA RI | f Kemenpora RI
Video Kemenpora | KEMENPORA | Helo Kemenpora 1500-928

NOTA DINAS

Nomor: Tl.02/7.12.5/D-III.1/VII/2022

Yth : Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
Dari : Kepala Bagian Humas, Hukum, dan Sisinfo
Hal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
April-Juni 2022
Tanggal : 12 Juli 2022
Lampiran : 1 (satu) berkas

Dengan hormat disampaikan, sebagai salah satu upaya menjangkau masukan dari publik untuk perbaikan layanan di Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, dilakukan survei kepuasan masyarakat melalui website skm.kemempora.go.id. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara online terus dilaksanakan sepanjang tahun pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga. Sasaran pengisi survei ini adalah pengguna layanan pembudayaan olahraga oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Bersama ini kami laporkan hasil survei kepuasan masyarakat yang diisi melalui website skm.kemempora.go.id pada April hingga Juni (periode II) tahun 2022 (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tutut Bina Sulistiyowati, SP, M.Si

Tembusan Yth:

1. Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga; dan
2. Kepala Bagian Sistem Informasi, Biro Humas dan Hukum.

Lampiran
 Nomor : TI.02/7.12.5/D-III.1/VII/2022
 Tanggal : 12 Juli 2022

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
 Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
 April-Juni Tahun 2022

1. Jumlah responden pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga dari 1 April hingga 30 Juni adalah 85 orang, dengan perolehan nilai 86,57 kategori "baik".

#	Urusan SKM	Total Skor	Indeks	Kategori
1	Persyaratan	286	94,12	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	297	94,41	Baik
3	Waktu Penyelesaian	292	92,94	Baik
4	Biaya/Tarif	330	97,06	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi jenis pelayanan	292	92,94	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	285	93,02	Baik
7	Profilaksi/Pelaksanaan	295	96,76	Baik
8	Pemangsaan/Pengadaan, Saran dan Memakan	317	93,24	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	285	93,02	Baik
Rata-rata			93,02	Baik

Jumlah responden ini meningkat dibandingkan periode I (Januari-Maret) lalu dengan jumlah responden adalah 29 orang, dengan perolehan nilai kategori "sangat baik".

#	Urusan SKM	Total Skor	Indeks	Kategori
1	Persyaratan	130	94,61	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	113	95,69	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	194	97,56	Sangat Baik
4	Biaya/Tarif	185	93,52	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi jenis pelayanan	111	95,99	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	112	96,59	Sangat Baik
7	Profilaksi/Pelaksanaan	112	96,59	Sangat Baik
8	Pemangsaan/Pengadaan, Saran dan Memakan	136	91,39	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	107	92,24	Sangat Baik
Rata-rata			93,68	Sangat Baik

2. Sebaran responden pada unit eselon II adalah sebagai berikut:
- Responden pada Sekretariat Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga berjumlah 11 orang, dengan perolehan nilai 84,85 kategori “baik”.

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Kategori
1	Penyediaan	36	81,82	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	36	81,82	Baik
3	Waktu Penyelesaian	37	79,17	Baik
4	Biaya/Tarif	48	91,18	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi jenis pelayanan	37	84,99	Baik
6	Kompetensi Petakawana	36	81,82	Baik
7	Perilaku Petakawana	27	84,99	Baik
8	Pemangatan Pengaduan, Saran dan Masalah	40	90,91	Sangat Baik
9	Sarana dan Peralatan	39	86,36	Baik
	Jumlah		84,85	Baik

- Responden pada Asisten Pengelolaan Olahraga Pendidikan berjumlah 22 orang, dengan perolehan nilai 88,76 kategori “sangat baik”.

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Kategori
1	Penyediaan	74	84,09	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	75	85,23	Baik
3	Waktu Penyelesaian	75	85,23	Baik
4	Biaya/Tarif	88	100,00	Sangat Baik
5	Produk/Spesifikasi jenis pelayanan	74	84,09	Baik
6	Kompetensi Petakawana	74	84,09	Baik
7	Perilaku Petakawana	80	93,33	Sangat Baik
8	Pemangatan Pengaduan, Saran dan Masalah	87	96,66	Sangat Baik
9	Sarana dan Peralatan	74	84,09	Baik
	Jumlah		88,76	Sangat Baik

- c. Responden pada Asisten Deputi Pengelolaan Olahraga Rekreasi berjumlah 17 orang, dengan perolehan nilai 85,29 kategori “baik”.

Periode: 01-04-2022 s/d 30-06-2022
Unit Kerja: Asisten Deputi Pengelolaan Olahraga Rekreasi

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Keterangan
1	Persiapan	58	85,29	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	58	85,29	Baik
3	Waktu Penyelidikan	58	85,29	Baik
4	Biaya/Tarif	64	94,12	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	56	82,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	56	82,25	Baik
7	Praktika Pelaksanaan	57	83,82	Baik
8	Pemangsaan Pengabdian, Saran dan Masukan	60	88,24	Baik
9	Sarana dan Prasarana	55	80,88	Baik
SKM			85,29	Baik

- d. Responden pada Asisten Deputi Pengelolaan Pembinaan Sentra dan SKO berjumlah 16 orang, dengan perolehan nilai 85,59 kategori “baik”.

Periode: 01-04-2022 s/d 30-06-2022
Unit Kerja: Asisten Deputi Pengelolaan Pembinaan Sentra dan SKO

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Keterangan
1	Persiapan	53	82,81	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	52	81,25	Baik
3	Waktu Penyelidikan	51	79,69	Baik
4	Biaya/Tarif	62	96,88	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	52	83,25	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	56	92,50	Baik
7	Praktika Pelaksanaan	53	83,94	Baik
8	Pemangsaan Pengabdian, Saran dan Masukan	59	92,89	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	53	82,81	Baik
SKM			85,59	Baik

- e. Responden pada Asisten Deputi Pengembangan Olahraga Tradisional dan Layanan Khusus berjumlah 11 orang, dengan perolehan nilai 85,68 kategori “baik”.

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Ketirangan
1	Penyusunan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	44	94,62	baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	44	94,62	baik
3	Waktu Penyelesaian	43	87,69	baik
4	Biaya/Tarif	21	98,08	Sangat Baik
5	Prosedur, Spesifikasi jenis pelayanan	47	88,77	baik
6	Kompetensi Pelaksana	43	87,69	baik
7	Perilaku Pelaksana	44	86,62	baik
8	Peningkatan Pengetahuan, Sertifikasi dan Monevitas	47	95,28	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	43	87,69	baik
JSM			85,68	baik

- f. Responden pada Asisten Deputi Pengembangan Olahraga Tradisional dan Layanan Khusus berjumlah 11 orang, dengan perolehan nilai 85,68 kategori “baik”.

#	Uraian SKM	Total Skor	Indeks	Ketirangan
1	Penyusunan Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	21	87,50	baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	22	91,67	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	20	83,33	baik
4	Biaya/Tarif	24	100,00	Sangat Baik
5	Prosedur, Spesifikasi jenis pelayanan	21	87,50	baik
6	Kompetensi Pelaksana	20	83,33	baik
7	Perilaku Pelaksana	20	83,33	baik
8	Peningkatan Pengetahuan, Sertifikasi dan Monevitas	24	100,00	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	22	91,67	Sangat Baik
JSM			87,81	Sangat Baik

3. Beberapa saran dan masukan dari penerima layanan adalah sebagai berikut:

Saran dan Masukan
lebih lama lagi wkt webinarnya
Setiap kunjungan ke Ktr Kemenpora di berikan merchan yg unik unit
Sangat mantap
Maju Terus Kemenpora RI
Semoga pelayanan tetap terbaik
Pelayanan lebih baik lagi
Terima kasih
sudah baik
Dapat ditingkatkan pelayanan
Baik
Bagus
Kedepannya lebih baik & lebih banyak kesempatan melayani olah raga anak usia dini
Alhamdulillah , untuk tahun selanjutnya kegiatan seperti ini tetap di laksanakan di prov BENGKULU dan tetap melibatkan anak PAUD/RA
Untuk terus di laksanakan setiap tahunnya
Semoga selalu sukses tingkatkan kebersihan
Good
Baik
Baik
Baik

Terbaik
Pelayanan mantap
Amann
Jika boleh ada bagian2 struktur kerja yg bisa di lihat d lobby
untuk kegiatan Bimtek SDI berikutnya tetap dilaksanakan setiap tahun libatkan tim pencacah daerah dan bimtek libatkan lintas sektor
Lebih sering melakukan bimtek SDI secara rutin untuk menpererat anggota satu sama lain
Agar sering dilakukan Bimtek SDI secara kontinue untuk lebih meningkatkan pemahaman sehingga dapat di melaksanakan SDI di daerah secara mandiri
Ok
Ok
Ok
Semoga kinerja yang telah baik dapat dipertahankan dan ditingkatkan.
Pertahankan
Tingkatkan

4. Adapun rekomendasi yang dapat kami berikan menindaklanjuti hasil survei dan saran masukan dari masyarakat tersebut adalah:

a. Menyiapkan merchandise unik pada tamu yang datang ke Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga

Dilansir dari accurate.id, merchandise adalah pernak Pernik yang paling sering kita temui di setiap acara/event. Merchandise juga seringkali digunakan untuk mengingat brand perusahaan/instansi tertentu. Jadi, selain mampu menampilkan logo dari sebuah perusahaan, merchandise juga bisa dijadikan sebagai salah satu media periklanan untuk mengingatkan para audiens/publik tentang brand perusahaan/instansi. Untuk penerima merchandise, manfaatnya bisa digunakan untuk berbagai kegiatan sehari-hari, seperti mug, baju, atau tas.

Mengingat pentingnya merchandise, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga dapat menyediakan merchandise untuk setiap tamu yang datang berkunjung ke kantor. Pilihan merchandise dapat berupa alat tulis dengan ajakan berolahraga atau miniatur permainan olahraga tradisional, ataupun gantungan kunci berupa bola kecil sebagai pengingat agar tidak lupa berolahraga.

b. Menempel Struktur Organisasi Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga di lobby Struktur organisasi memberikan informasi tertulis tentang pelayanan dan pekerjaan yang dilaksanakan oleh Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga. Meskipun struktur organisasi dapat dilihat melalui website deputi3.kemenpora.go.id, namun nyatanya permintaan dalam bentuk *print out* masih akan selalu ada guna memudahkan akses informasi secara langsung, saat publik berada di lingkungan kantor Deputi 3.



KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan, Jakarta Pusat 10270
www.kemempora.go.id | @KEMENPORA RI | Kemenpora RI
Video Kemenpora | Kemenpora | Helo Kemenpora 1500-928

NOTA DINAS

Nomor: TI.03.01/10.6.1/D-III.1/VII/2022

Yth : Sekretaris Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga
Dari : Kepala Bagian Humas, Hukum, dan Sisinfo
Hal : Penyampaian Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Juli-September 2022
Tanggal : 6 Oktober 2022
Lampiran : 1 (satu) berkas

Dengan hormat disampaikan, sebagai salah satu upaya menjangkau masukan dari publik untuk perbaikan layanan di Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga, dilakukan survei kepuasan masyarakat melalui website skm.kemempora.go.id. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara online terus dilaksanakan sepanjang tahun pada Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga. Sasaran pengisi survei ini adalah pengguna layanan pembudayaan olahraga oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Bersama ini kami laporkan hasil survei kepuasan masyarakat yang diisi melalui website skm.kemempora.go.id pada Juli hingga September (periode III) tahun 2022 (terlampir).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Tutut Bina Sulistiyowati, SP, M.Si

Tembusan Yth:

1. Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga;
2. Para Asdep di Lingkungan Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga; dan
3. Kepala Bagian Sistem Informasi, Biro Humas dan Hukum.

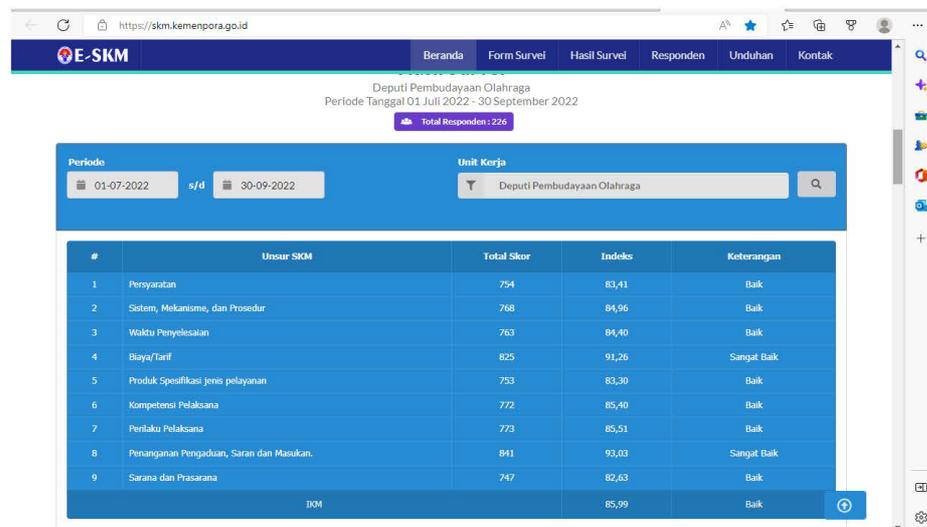
Lampiran

Nomor : TI.03.01/10.6.1/D-III.1/VII/2022

Tanggal : 6 Oktober 2022

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
Juli-September Tahun 2022

1. Jumlah responden pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga dari 1 Juli hingga 30 September adalah 226 orang, responden ini meningkat dibandingkan periode II (April-Juni) lalu dengan jumlah responden adalah 85 orang.



Deputi Pembudayaan Olahraga
Periode Tanggal 01 Juli 2022 - 30 September 2022
Total Responden: 226

#	Unsur SKM	Total Skor	Indeks	Keterangan
1	Persyaratan	754	83,41	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	768	84,96	Baik
3	Waktu Penyelesaian	763	84,40	Baik
4	Biaya/Tarif	825	91,26	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	753	83,30	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	772	85,40	Baik
7	Perilaku Pelaksana	773	85,51	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	841	93,03	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	747	82,63	Baik
JOM			85,99	Baik

Adapun perolehan nilai pada periode III ini adalah 85,99 (kategori "baik") yang lebih rendah 0,58 poin dari periode sebelumnya dengan nilai 86,57 (kategori "baik").

2. Sebaran responden pada unit eselon II adalah sebagai berikut:



Unit	Jumlah Responden	Skor IKM	Kategori	Penilaian	
Deputi Pembudayaan Olahraga	226	3.44	85.99	B	Baik
Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	42	3.45	86.24	B	Baik
Asisten Deputi Pengelolaan Olahraga Pendidikan	16	3.67	91.84	A	Sangat Baik
Asisten Deputi Pengelolaan Olahraga Rekreasi	130	3.39	84.79	B	Baik
Asisten Deputi Pengelolaan Pembinaan Sentra dan Sekolah Khusus Olahraga	14	3.52	87.9	B	Baik
Asisten Deputi Pengembangan Olahraga Tradisional dan Layanan Khusus	2	3.56	88.89	A	Sangat Baik
Asisten Deputi Kemitraan dan Penghargaan Olahraga	22	3.47	86.87	B	Baik

- Responden pada Sekretariat Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga berjumlah 42 orang, dengan perolehan nilai 86,24 kategori "baik".
- Responden pada Asisten Pengelolaan Olahraga Pendidikan berjumlah 16 orang, dengan perolehan nilai 91,84 kategori "sangat baik".
- Responden pada Asisten Deputi Pengelolaan Olahraga Rekreasi berjumlah 130 orang, dengan perolehan nilai 84,79 kategori "baik".
- Responden pada Asisten Deputi Pengelolaan Pembinaan Sentra dan SKO berjumlah 14 orang, dengan perolehan nilai 87,9 kategori "baik".
- Responden pada Asisten Deputi Pengembangan Olahraga Tradisional dan Layanan Khusus berjumlah 2 orang, dengan perolehan nilai 88,89 kategori "sangat baik".
- Responden pada Asisten Deputi Kemitraan dan Penghargaan Olahraga berjumlah 22 orang, dengan perolehan nilai 86,87 kategori "baik".

3. Beberapa saran dan masukan dari penerima layanan adalah sebagai berikut:

Saran dan Masukan
Pelayanan cukuwo memuaskan mhn kegiatan di fokuskan di daerah di wilayah provinsi NTT sebab kami sangat membutuhkan bantuan pemerintah pusat.
Pelayanan cukuwo memuaskan mhn kegiatan di fokuskan di daerah di wilayah provinsi NTT sebab kami sangat membutuhkan bantuan pemerintah pusat.
Perlu adanya bantuan dan fasilitasi kegiatan olahraga di provinsi NTT
Teruslah berbuat yang terbaik untuk kemajuan olahraga di seluruh negeri
Semoga tetap memberikan pelayanan yang terbaik.
anggaran dekon di tambah lagi untuk pengadaan sarpras olahraga
Kemenpora jaya
Intervensi anggaran sarana dan prasarana olahraga harus lebih fokus ke setiap kabupaten guna mendukung peningkatan kualitas para atlit
Pelayanan sangat baik
Lebih ditingkatkan dalam kualitas sarana dan prasarana dlm pelayanan
Friendly dan mudah dipahamo
Lobby Gedungnya Banyak Nyamuk dan kurang AC

4. Adapun rekomendasi yang dapat kami berikan menindaklanjuti hasil survei dan saran masukan dari masyarakat tersebut adalah:
Menindaklanjuti masukan dari masyarakat, tentang adanya nyamuk dan kurang AC di lobi gedung PPITKON (atau lobi Deputi 3), maka akan ditindaklanjuti sebagaimana mestinya, sebagai berikut:
1. Mengecek apakah pendingin ruangan sudah menyala saat jam pelayanan dimulai;
 2. Jika ada pendingin ruangan yang belum di service, maka perlu dilakukan service berkala;
 3. Menghimbau pegawai untuk meningkatkan kebersihan ruang kerja serta fasilitas umum yang berpeluang menjadi tempat bersarangnya nyamuk.