



APLIKASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (E-SKM)

Kementerian Pemuda dan Olahraga

PT. WIJAYA DIGITAL SISTEM

Dasar Hukum

PermenpanRB No 14 Tahun 2017

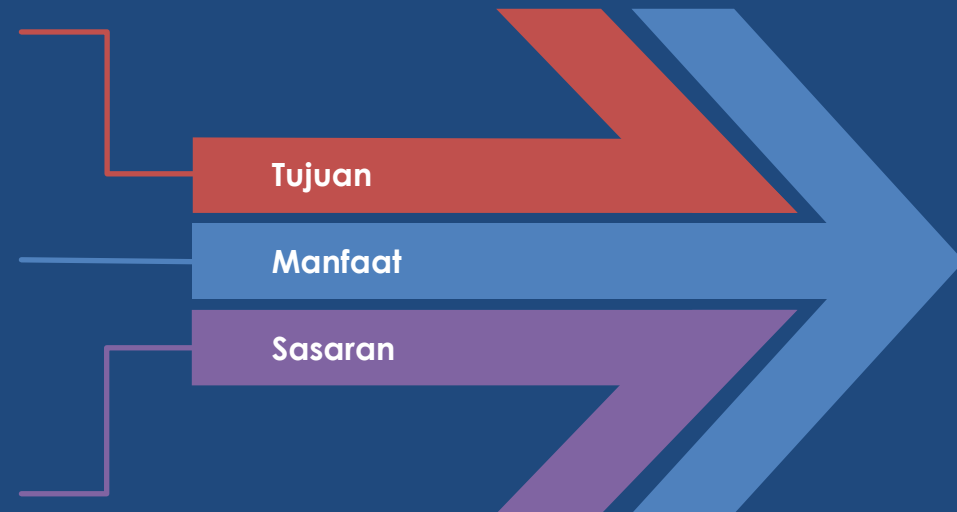
Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Tujuan, manfaat dan sasaran

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Kemenpora
2. Menilai unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan
3. Mendorong setiap unit kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan
4. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja pelayanan Kemenpora

Masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi dilingkungan Kemenpora serta masyarakat yang telah menggunakan fasilitas publik Kemenpora



Ruang Lingkup

01

Form Survei

Menyediakan form survei yang dapat dan mudah dimengerti oleh responden dalam pengisian survei

02

Hasil Survei

Menampilkan hasil survei dalam bentuk grafik dan tabel yang menarik dengan berbagai kriteria filter yang telah disediakan

03

Validasi Responden

Tersedia fitur validasi responden untuk mengantisipasi responden yang melakukan *spam* dalam pengisian survei

04

Upload Dokumen Laporan

Menyediakan fitur *upload* dokumen laporan hasil survei yang nantinya bisa ditampilkan dan di *download* pada halaman depan aplikasi oleh masyarakat.

Metode Penyelesaian

Model Rational Unified Process

1

Insepsi

Tahap insepsi adalah tahap persiapan. Hal-hal yang perlu ditentukan dalam tahap insepsi ini adalah jadwal kerja, pembentukan tim, dan ruang lingkup perangkat lunak yang akan dikembangkan

2

Elaborasi

Tahap elaborasi adalah tahap perencanaan di mana penekanan dilakukan pada terselesaikannya deskripsi kebutuhan perangkat lunak (termasuk survei), analisis dan desain arsitektur, serta pembangunan kerangka dasar aplikasi dan metode pengujiannya

3

Konstruksi

Tahap konstruksi adalah tahap pembangunan di mana penekanan dilakukan pada desain teknis, pemrograman, dan pengujian perangkat lunak

4

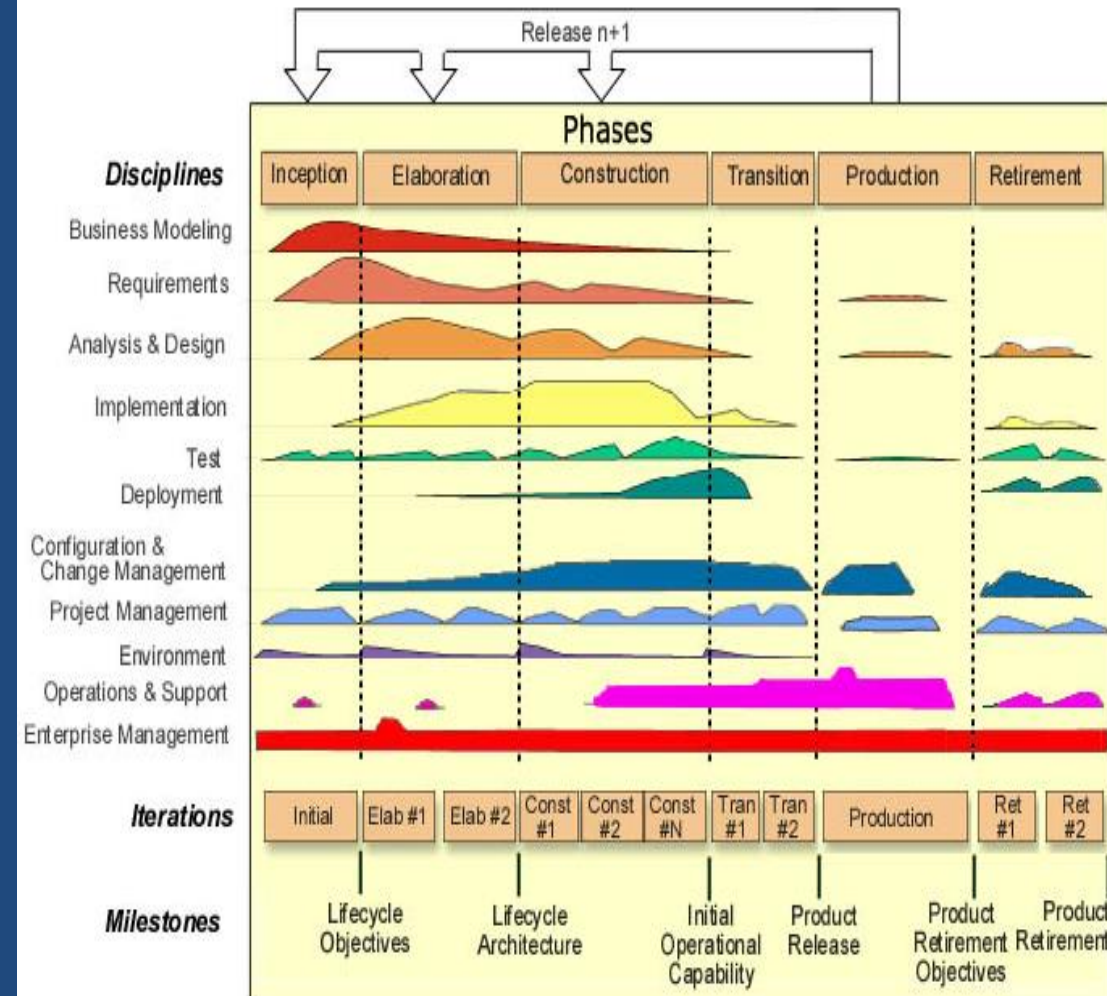
Transisi

Tahap transisi adalah tahap penerapan di mana dilakukan uji coba oleh calon pengguna, pelatihan, persiapan pemakaian dan diakhir dengan pemakaian sistem oleh pengguna.

5

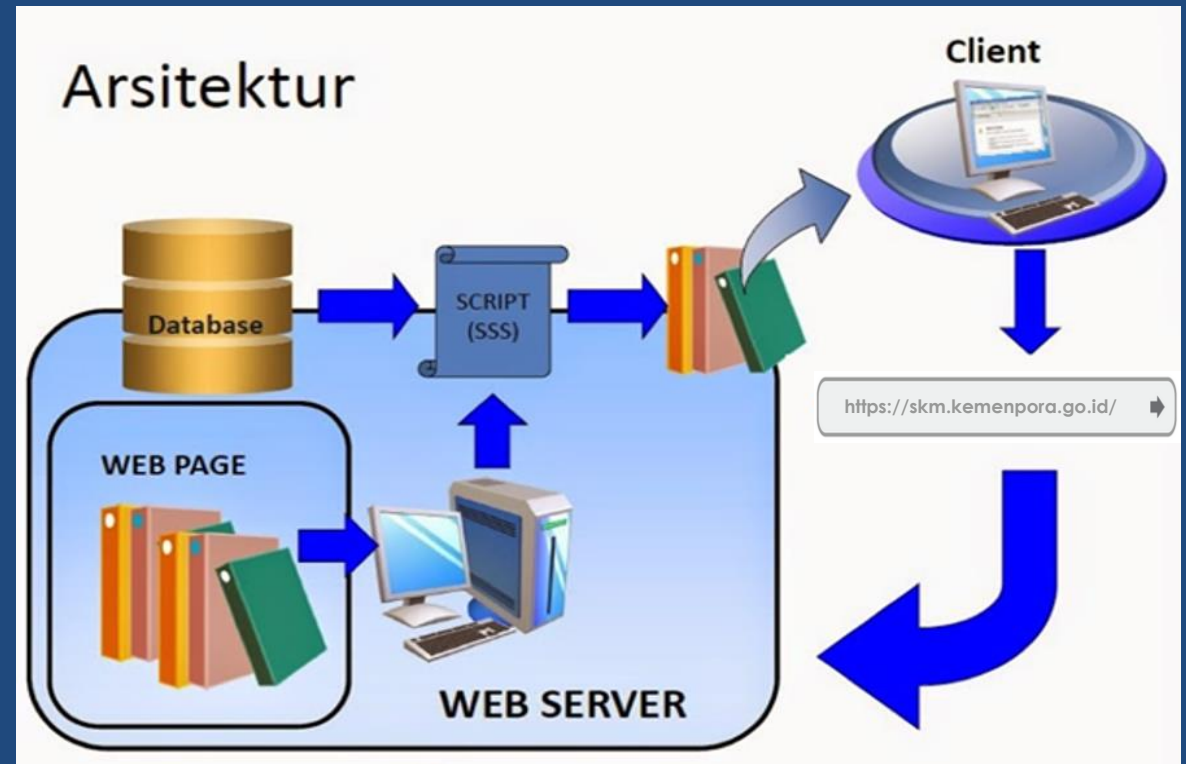
Produksi

Tahap produksi adalah tahap operasional di mana kegiatan utama adalah perawatan sistem termasuk melakukan backup data



Gambaran Sistem

- ❑ Platform web-base berbahasa pemrograman Hypertext Preprocessor (PHP) dengan framework Code Igniter, HTML, Cascading Style Sheet (CSS), bootstrap dan Javascript
- ❑ Database Mysql
- ❑ Dukungan format data file .pdf .docx, .xlsx, .jpeg dll



Alur Aplikasi



Admin Sisinfo



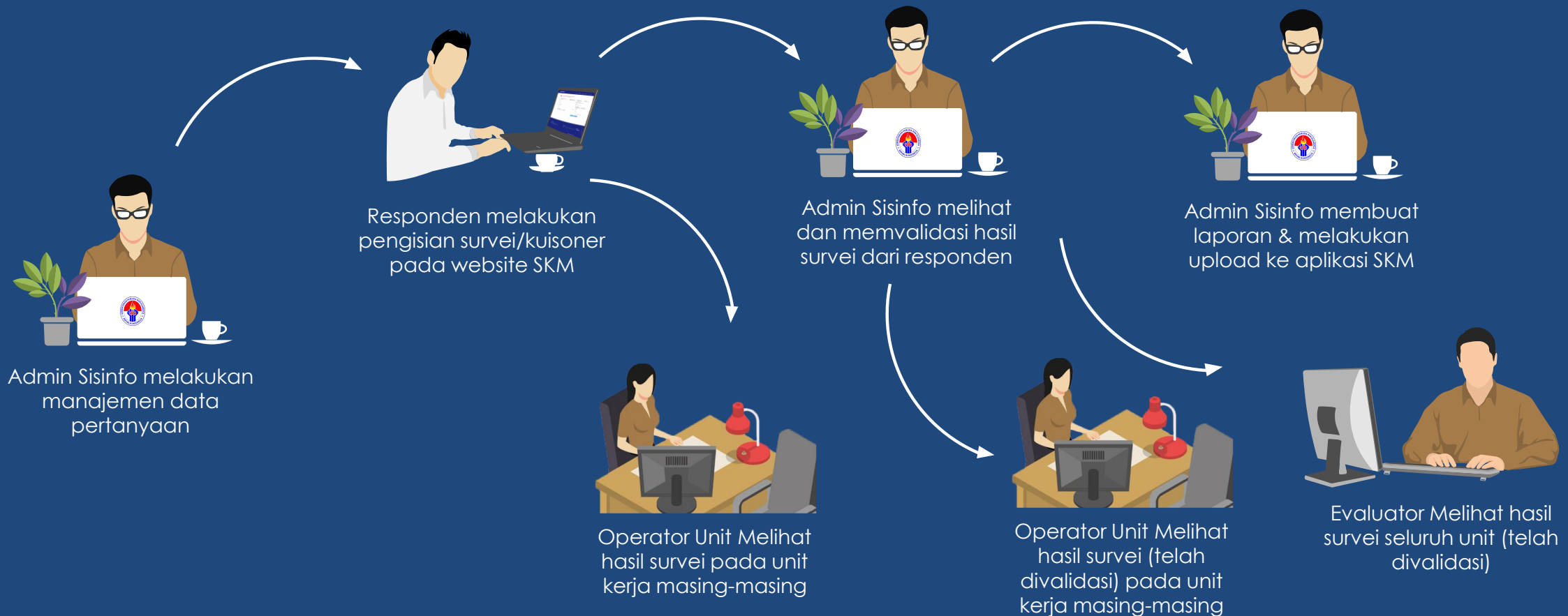
Evaluator



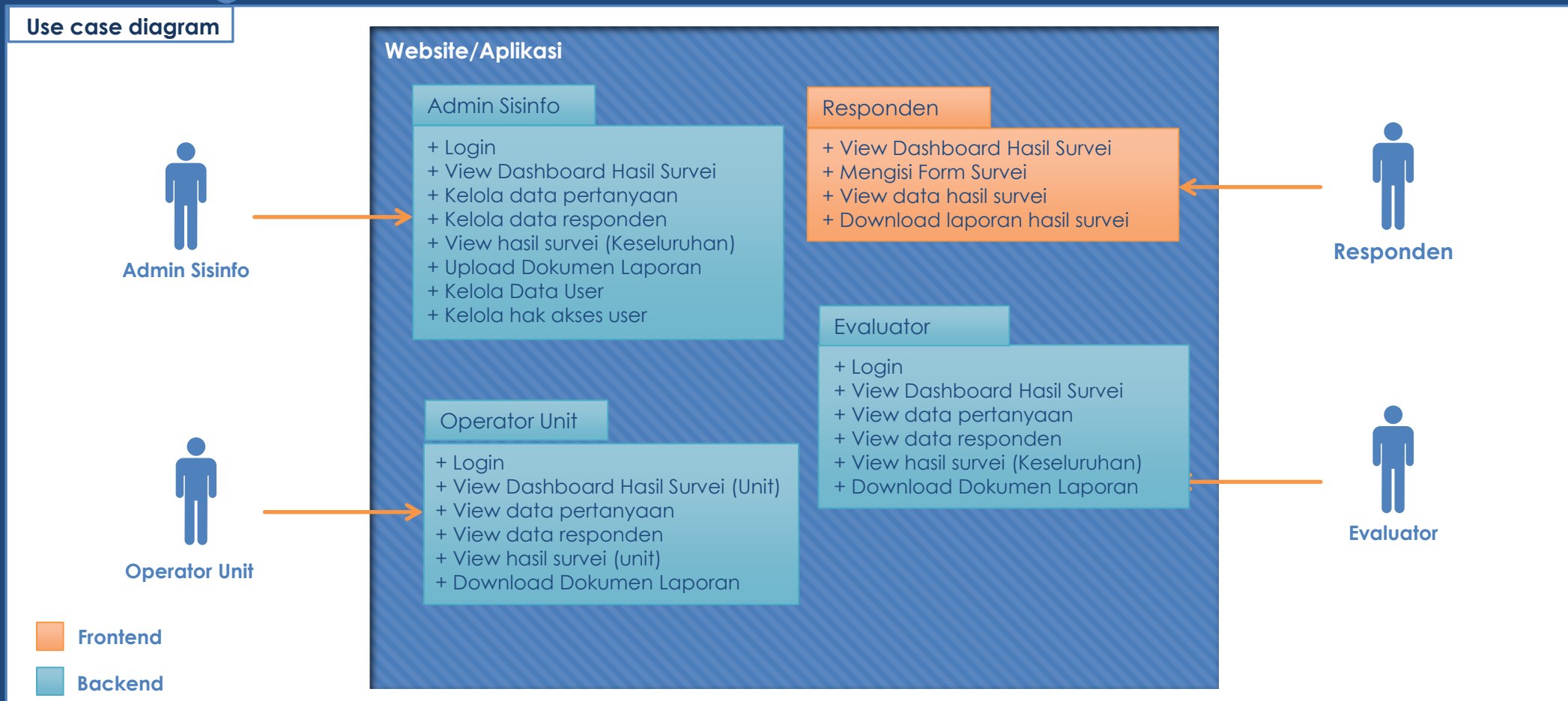
Operator Unit



Responden



Use Case Diagram



Menu dan Fitur FrontEnd



A

Beranda

Menampilkan tabel indeks survei, hasil survei berdasarkan jenis survei, IKM berdasarkan kelompok Eselon I dan Eselon II

B

Form Survei

Menampilkan form SKM diantaranya form data unit kerja, identitas responden, daftar pertanyaan, dan konfirmasi survei

C

Hasil Survei

Menampilkan tabel hasil survei keseluruhan unit kerja (all semester, semester 1 dan semester 2) pada tahun terpilih

D

Responden

Menampilkan data responden SKM berdasarkan kriteria (jenis kelamin, usia, jenjang Pendidikan dsb) dalam bentuk grafik & tabel

E

Laporan

Menampilkan laporan survei kepuasan masyarakat yang telah diupload oleh admin sisinfo yang dapat di lihat dan di download

F

Kontak

Menampilkan kontak email, website dan lokasi dari kementerian pemuda dan olahraga

Menu dan Fitur BackEnd



A

Dashboard

Menampilkan grafik dan table rekap data responden berdasarkan kriteria (jenis kelamin, usia, dsb) dan total kuis0ner, total responden, total IKM, serta total IKM konversi

B

Pertanyaan

Menampilkan halaman manajemen data pertanyaan kuis0ner yang dapat dikelola oleh admin sisinfo dan dapat dilihat oleh admin sisinfo dan operator unit

C

Responden

Menampilkan data responden yang telah mengisi form survei yang dapat divalidasi oleh admin sisinfo dan dapat dilihat oleh operator unit (berdasarkan unit kerja masing-masing)

D

Hasil Survei

Menampilkan data hasil survei yang dapat di export dalam bentuk excel oleh admin sisinfo dan operator unit (sesuai dengan unit kerja masing-masing)

E

Laporan

Menampilkan dan mengupload data laporan survei kepuasan masyarakat yang nantinya dapat di download.

F

User

Menampilkan dan mengelola data user yang ada pada aplikasi survei kepuasan masyarakat

G

Group User

Menampilkan dan mengelola data group user beserta hak akses menu yang ada pada aplikasi survei kepuasan masyarakat

Daftar Pertanyaan

No	Pertanyaan	Akronim	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3	Pilihan 4
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	Persyaratan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Waktu Penyelesaian	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Biaya/Tarif	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Kompetensi Pelaksana	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	Perilaku Pelaksana	Tidak sopan dan ramah	Kurang sopan dan ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Sarana dan Prasarana	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

PENYESUAIAN

Penyesuaian		Tahun 2021	Tahun 2022
Aplikasi		<ul style="list-style-type: none">• Aplikasi masih tergabung dengan aplikasi sitamu• Pertanyaan pada form survei terdiri dari 13 pertanyaan	<ul style="list-style-type: none">• Telah terpisah dari aplikasi sitamu dan memiliki alamat link tersendiri• Pertanyaan pada form survei terdiri dari 9 Pertanyaan
Menu		Frontend <ul style="list-style-type: none">• Dashboard• Form Survei Backend <ul style="list-style-type: none">• Dashboard• Aspek Survei• Daftar Pertanyaan• Hasil Survei• User (Sitamu + SKM)• Group User (Sitamu + SKM)	Frontend <ul style="list-style-type: none">• Beranda• Form Survei• Hasil Survei• Responden• Laporan• Kontak Backend <ul style="list-style-type: none">• Dashboard• Pertanyaan• Responden• Hasil Survei• Laporan• User• Group User

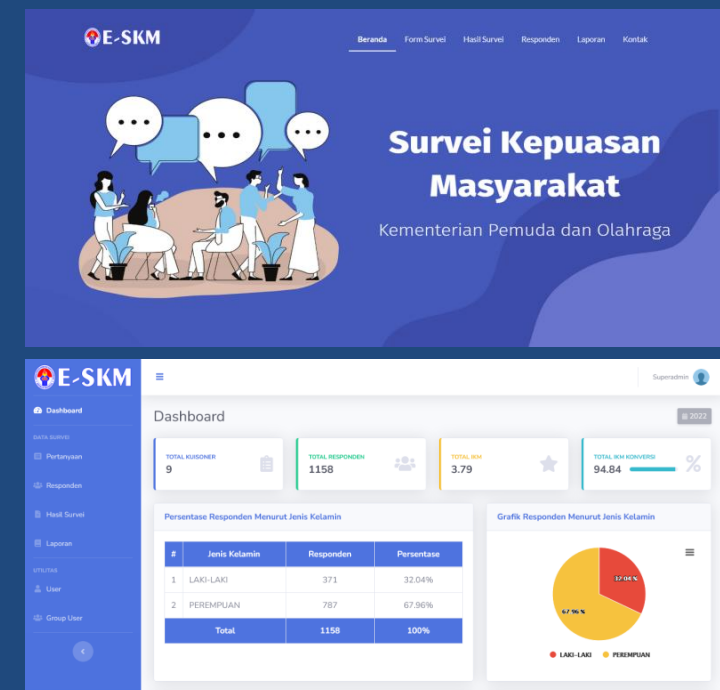
PENYESUAIAN (2)

Penyesuaian

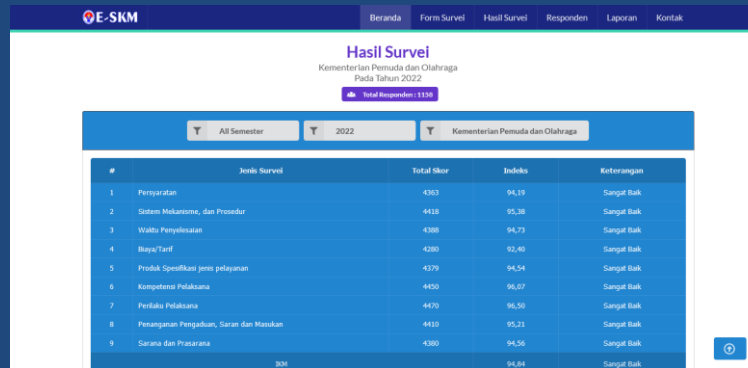
Tahun 2021

Tahun 2022

Desain



TAMPILAN APLIKASI



Form Survei Kepuasan Masyarakat
Kementerian Pemuda dan Olahraga

Data Unit Kerja
Pilih unit kerja yang dibutuhkan survei

Identifikasi Responden
Silahkan pilih data identitas anda

Daftar Pertanyaan
Silahkan pilih pertanyaan anda

Klik Survei
Konfirmasi Berikan Survei

Nama
Nama Lengkap

Email
Email

No HP/Telegram
Nomor

Umur
Umur

Jenis Kelamin
☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Jawaban Pendidikan Terakhir
Silahkan Pilih Pendidikan Terakhir

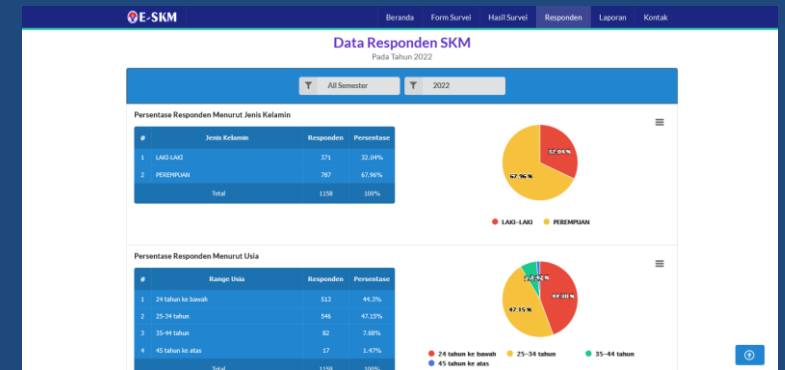
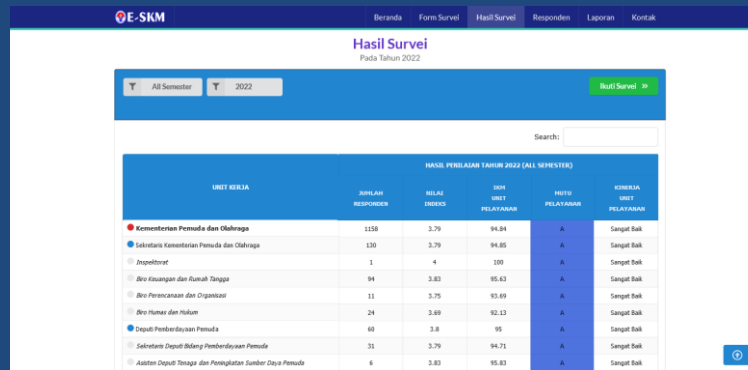
Pekerjaan
Silahkan Pilih Pekerjaan

Kategori Responden
☐ Pegawai Kementerian ☐ Non Pegawai Kementerian

Asal Instansi
Asal Instansi

Kepuasan
Kepuasan

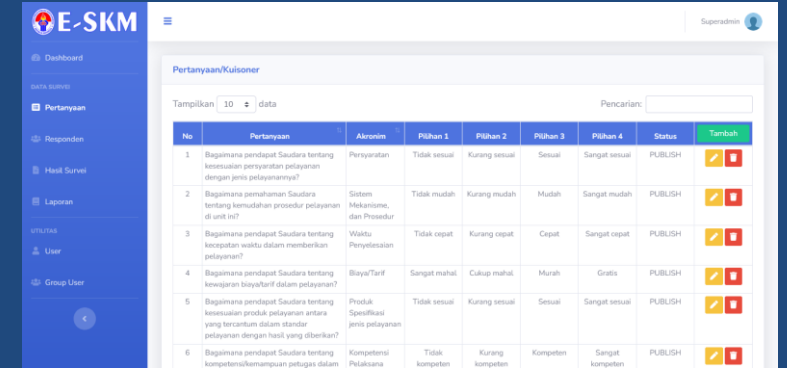
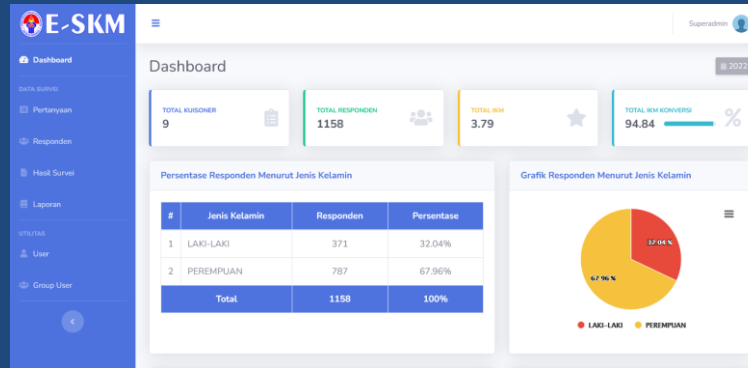
☐ Saya bersedia mengisi survei



TAMPILAN APLIKASI

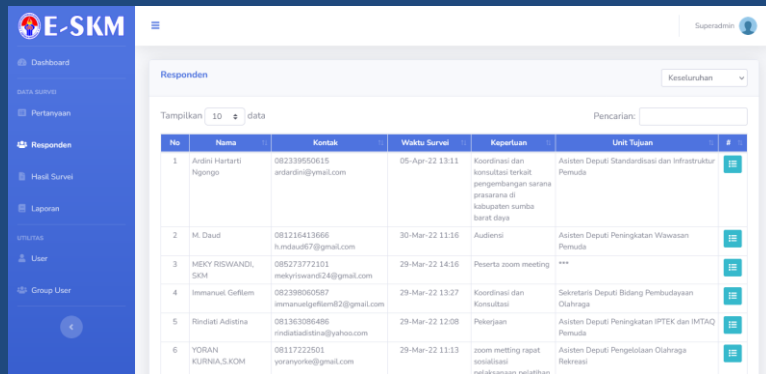


The login page features the E-SKM logo and the text 'Kementerian Pemuda dan Olahraga'. It includes a 'SILAHKAN LOGIN' section with input fields for 'USERNAME', 'PASSWORD', and 'CAPTCHA'. A 'Login' button is at the bottom, and the URL 'e-skm.kemendikpora.go.id' is displayed.



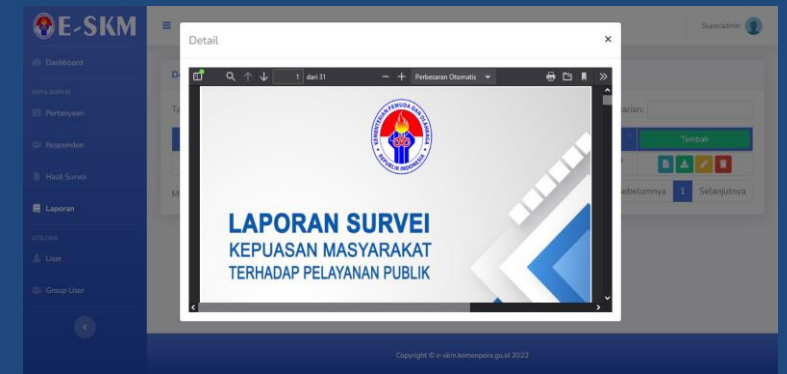
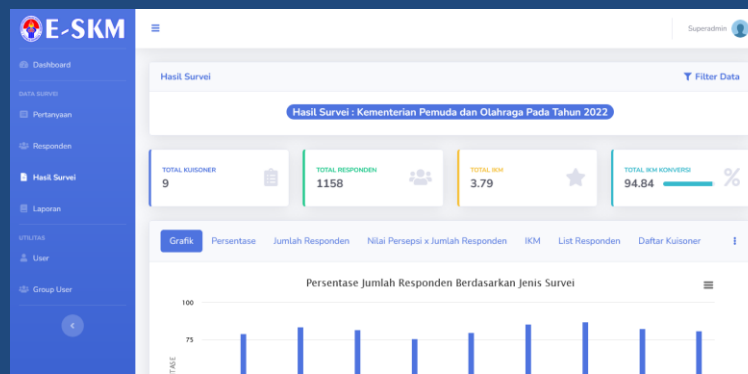
The page shows a list of survey questions with columns for 'No', 'Pertanyaan', 'Alternatif', 'Pilihan 1', 'Pilihan 2', 'Pilihan 3', 'Pilihan 4', 'Status', and 'Tambah'. It includes a search bar and a table with 6 rows of survey data.

No	Pertanyaan	Alternatif	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3	Pilihan 4	Status	Tambah
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananmu?	Persyaratan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	PUBLISH	[icon]
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	PUBLISH	[icon]
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Waktu Penyelesaian	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat	PUBLISH	[icon]
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan biaya/tarif dalam pelayanan?	Biaya/Tarif	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	PUBLISH	[icon]
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	PUBLISH	[icon]
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam	Kompetensi/Pelaksanaan	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	PUBLISH	[icon]



The page displays a list of respondents with columns for 'No', 'Nama', 'Kontak', 'Waktu Survei', 'Kegiatan', and 'Unit Tujuan'. It includes a search bar and a table with 6 rows of respondent data.

No	Nama	Kontak	Waktu Survei	Kegiatan	Unit Tujuan	#
1	Andini Hartati Ngongo	08233950615 andardini@gmail.com	05-Apr-22 13:11	Koordinasi dan konsultasi terkait pengembangan sarana prasarana di Kabupaten Sumba Barat daya	Asisten Deputy Standardisasi dan Infrastruktur Pemuda	[icon]
2	M. David	081215413666 hmdau67@gmail.com	30-Mar-22 13:16	Audien	Asisten Deputy Peningkatan Wawasan Pemuda	[icon]
3	MEKY RISWANDI, SKM	085273772101 mekyriswandi24@gmail.com	29-Mar-22 14:16	Peserta zoom meeting	***	[icon]
4	Immanuel Gelliam	082388060587 immanuelgelliam02@gmail.com	29-Mar-22 13:27	Koordinasi dan Konsultasi	Sekretaris Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga Pemuda	[icon]
5	Rindut Aditina	081363086486 rindutaditina@yahoo.com	29-Mar-22 12:08	Pekerjaan	Asisten Deputy Peningkatan IPTEK dan IMTAQ Pemuda	[icon]
6	YORINA S.KOM	08117222501 yorinyorko@gmail.com	29-Mar-22 11:13	zoom meeting rapat sosialisasi pelaksanaan penelitian	Asisten Deputy Pengelolaan Olahraga Rekreasi	[icon]



LINK APLIKASI

<https://skm.kemenpora.go.id>

Terimakasih



APLIKASI SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT

KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA