



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.

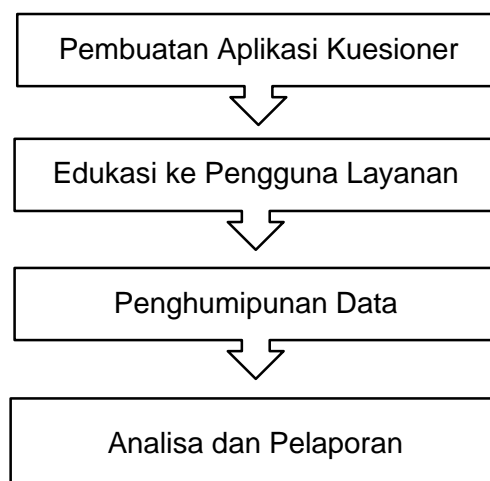
BAB II METODOLOGI

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

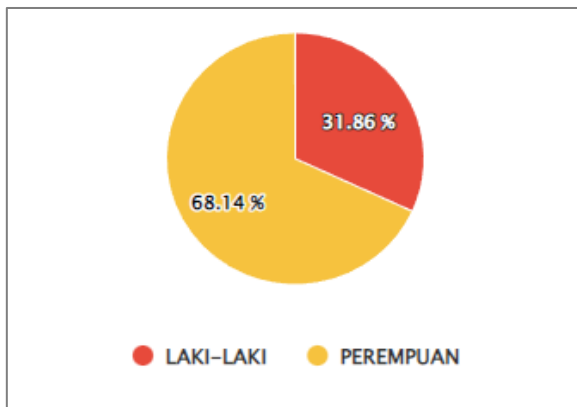
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

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

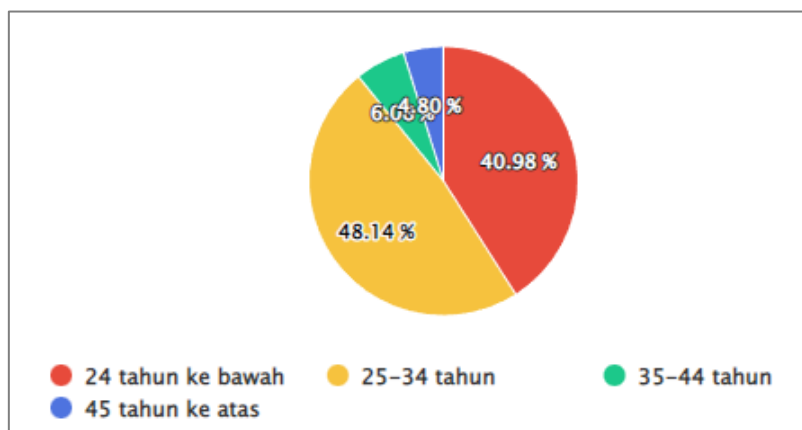


Diagram 2. Responden berdasarkan usia

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

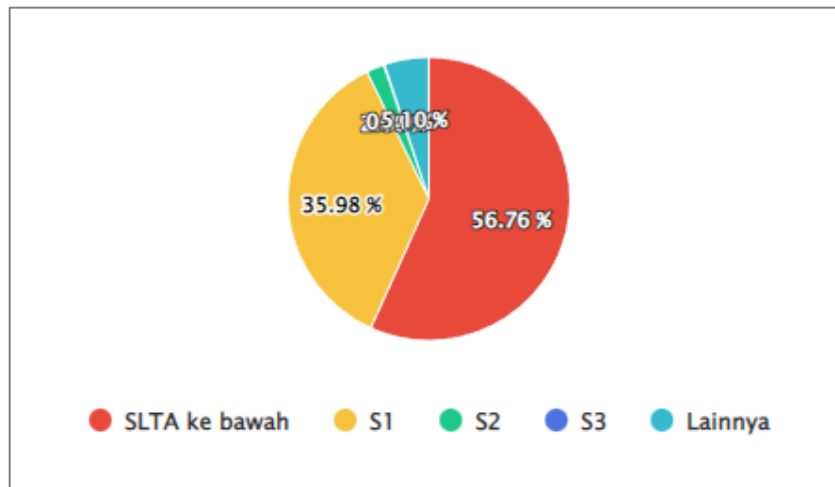


Diagram 3. Responden berdasarkan Pendidikan

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.

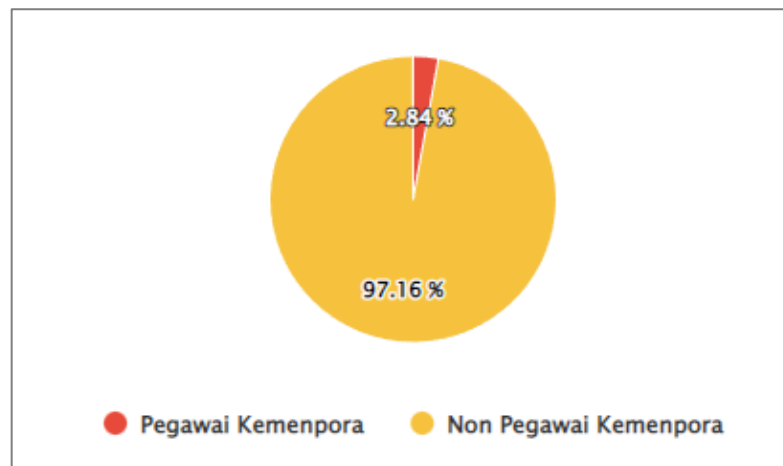


Diagram 4. Responden berdasarkan status kepegawaian

5. Responden Berdasarkan Pekerja

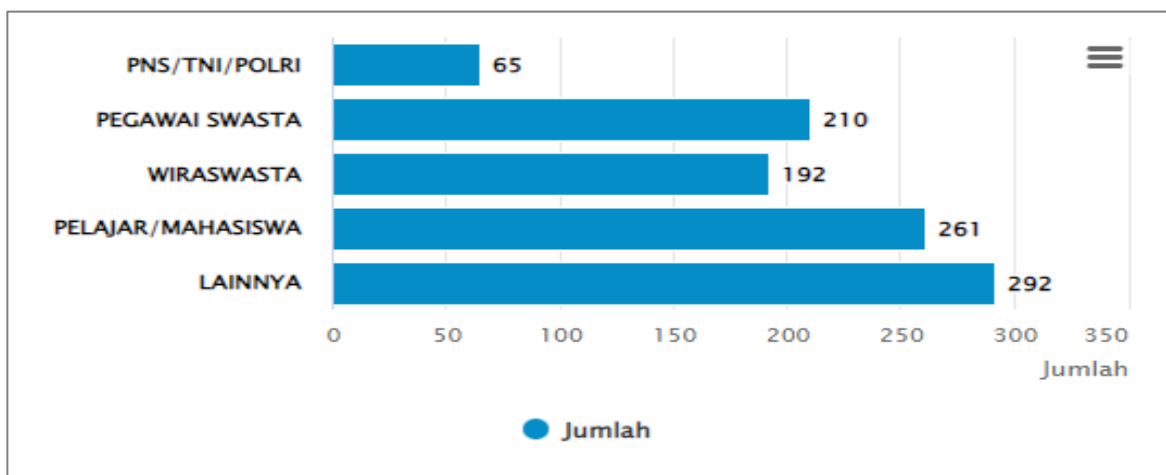


Diagram 5. Responden berdasarkan pekerjaan

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.

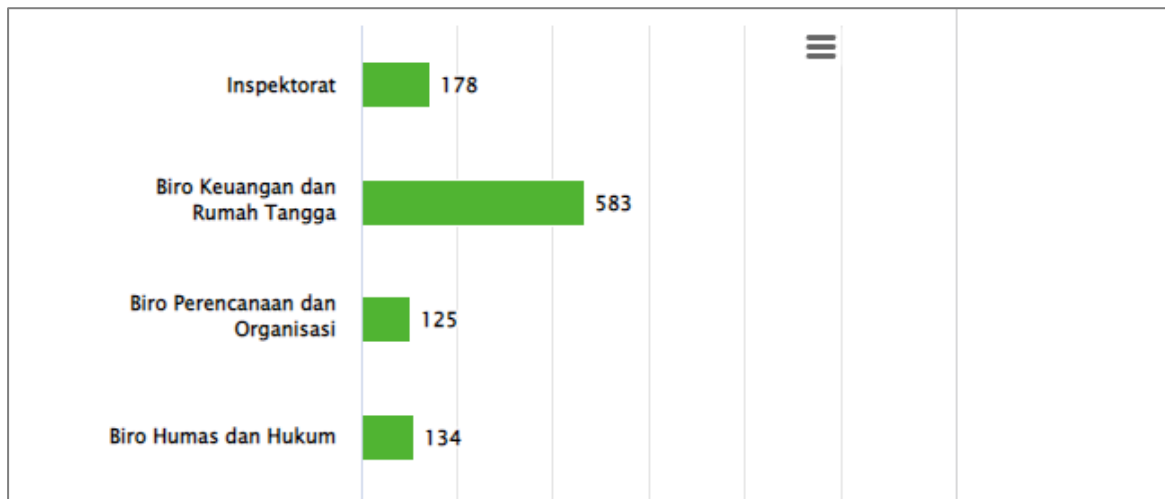


Diagram 6. Responden berdasarkan unit kerja tujuan/pemberi layanan

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

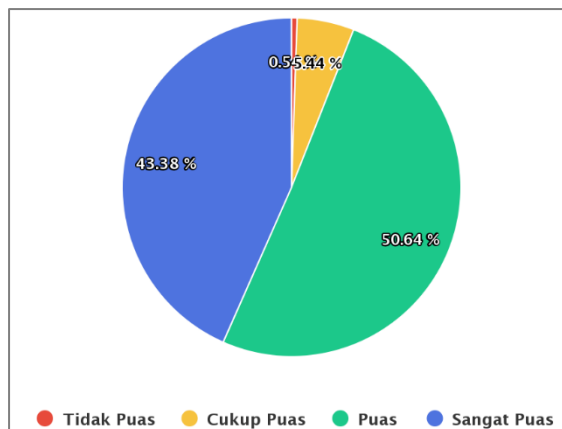


Diagram 7. Hasil penilaian secara keseluruhan

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:

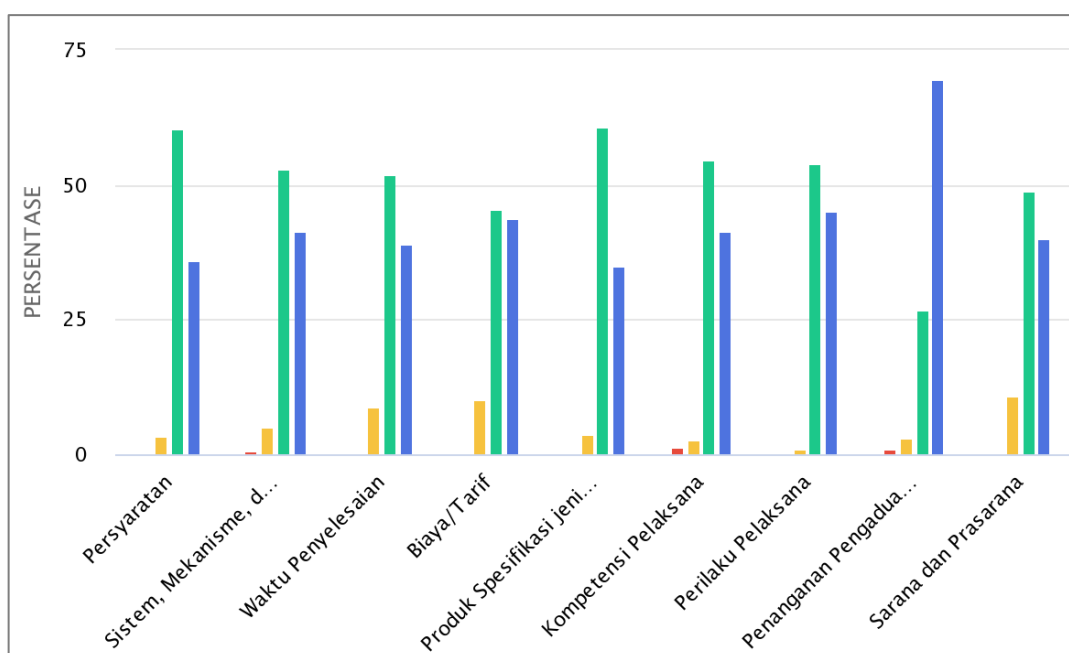


Diagram 8. Persentase jumlah responden berdasarkan jenis survei

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


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

Jenjang Pendidikan Terakhir

Email

Pekerjaan

No HP/Telpon

Kategori Responden

☐ Pegawai Kemenpora

☐ Non Pegawai Kemenpora

Umur

Tahun

Asal Instansi

Jenis Kelamin

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

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

Silahkan isi 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	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
		0,29%	3,33%	60,49%	35,88%
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
		0,69%	5,20%	52,84%	41,27%
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
		0,39%	8,92%	51,76%	38,92%
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
		0,29%	10,29%	45,59%	43,82%
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
		0,49%	3,82%	60,78%	34,90%
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
		1,37%	2,55%	54,80%	41,27%
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
		0,20%	0,88%	53,92%	45,00%
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik
		0,88%	2,94%	26,76%	69,41%
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik
		0,29%	10,98%	48,82%	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	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Total
		3	34	617	366	1.020
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	Total
		7	53	539	421	1.020
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat	Total
		4	91	528	397	1.020
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	Total
		3	105	465	447	1.020
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai	Total
		5	39	620	356	1.020
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	Total
		14	26	559	421	1.020
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	Total
		2	9	550	459	1.020
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik	Total
		9	30	273	708	1.020
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	Total
		3	112	498	407	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

[illegible]