



## 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

Kepada Yth.

1. Para Deputi;
  2. Para Asisten Deputi;
  3. Para Sekretaris Deputi;
  3. Para Kepala Biro; dan
  4. Inspektur Kemenpora.
- di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga

### SURAT EDARAN

NOMOR : HK.01/4.28.12 /SET.BII/IV/2023

### TENTANG

### PENERAPAN

### APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

#### A. Latar Belakang

1. Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat versi lama belum sesuai dengan Permen PANRB Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan diperlukan penyesuaian pada pertanyaan dan perhitungannya.
2. Dalam rangka penyesuaian Survei kepuasan Masyarakat sesuai dengan Permen PANRB dimaksud, Kementerian Pemuda Dan Olahraga perlu memperbaharui pertanyaan dan perhitungan dengan membuat portal aplikasi Survei kepuasan Masyarakat yang lebih optimal dalam penyajian data, informasi dan tampilan.

#### B. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi para pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada para pemangku kepentingan terkait.
2. Adapun tujuan dari surat edaran ini untuk memberikan perbaikan yang berkesinambungan terhadap Pelayanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan serta untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Pemuda dan Olahraga secara prima.

### C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup surat edaran ini meliputi penerapan Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi yang dapat diakses melalui alamat <https://skm.kemenpora.go.id/>. Adapun ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh seluruh Satuan Kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga yang terdiri dari Sekretariat Kementerian, Deputy Bidang Peberdayaan Pemuda, Deputy Bidang Pengembangan Pemuda, Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga, dan Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga

### D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemuda dan Olahraga;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 8 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga;

### E. Isi Edaran

1. Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Kemenpora yang prima dan efisien, kami berharap peran aktif Saudara pada masing-masing unit kerja, untuk menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyebarkan informasi pengisian Survei Kepuasan Masyarakat ini ke pengguna layanan, social, media maupun pada kegiatan yang mengundang peserta dari kalangan internal maupun eksternal Kemenpora.
2. Sasaran responden survei adalah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara layanan tingkat Eselon II, baik pegawai maupun non-pegawai Kemenpora, serta masyarakat yang berinteraksi dengan program Kemenpora.
3. Metode pengisian survei dapat dilakukan melalui alamat *link* <https://skm.kemenpora.go.id/form>, ataupun memindai qr-code yang terdapat pada meja resepsionis yang ada di lobby setiap gedung Kemenpora.
4. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diisi oleh para pemangku kepentingan akan ditampilkan dalam bentuk nilai Kepuasan Masyarakat untuk setiap Eselon II, Unit Eselon I, dan Kementerian dalam aplikasi e-SKM.

5. Setiap unit Eselon I wajib menyusun Laporan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala yang selanjutnya akan dikompilasi menjadi Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi dan akan disampaikan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi pada **bulan November setiap tahun**.
6. Ruang lingkup pertanyaan pada Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pertanyaan terhadap pelayanan publik yang bersifat umum, sesuai dengan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
7. Masing-masing unit kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat mengelola hasil survei sesuai dengan kebutuhan, setelah mendapat akun dari Bidang Data dan Informasi pada Biro Hukum dan Kerja Sama. Untuk permohonan akun aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dapat menghubungi **Sdr. Bagoes Dhanardono Hp. 0853 1190 9011** dan **Sdr. Andre Widhie Nugraha Hp.0857 4106 4517**.

#### **F. Penutup**

Diharapkan setiap pimpinan unit kerja dapat melaksanakan surat edaran ini.

Surat Edaran ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 28 April 2023

SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA,



GUNAWAN SUSWANTORO

Tembusan Yth.:  
Menteri Pemuda dan Olahraga.