



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEKRETARIAT

KEMENTERIAN PEMUDA DAN
OLAHRAGA

2023



PERIODE

JANUARI - JUNI 2023

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	1
BAB I PENDAHULUAN	
A.1 Latar Belakang.....	2
A.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	3
A.3 Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
B.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
B.2 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
B.3 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	6
3.2 Kategori Mutu Pelayanan.....	7
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	
4.1 Analisis Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.2 Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN.....	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 Tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Sekretariat Kemenpora sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kemenpora, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya

pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; dan
- c. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Sekretariat Kemenpora. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat; dan
- d. Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran kinerja pelayanan publik Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga.

BAB II

PENGUMPULAN DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga dilakukan secara online melalui aplikasi pada laman skm.kemenpora.go.id dengan bentuk kuesioner elektronik, kuesioner diberikan kepada para penerima layanan dan/atau stakeholder di lingkup Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisisioner online melalui *barcode* yang disebarkan kepada pengguna layanan yang terhubung dengan E-SKM sebagai portal SKM Kementerian Pemuda dan Olahraga pada tautan skm.kemenpora.go.id. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga yaitu:

a. Persyaratan (U1)

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

b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2)

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

c. Waktu penyelesaian (U3)

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

d. Biaya/tarif (U4)

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.

- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)
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.
- f. Kompetensi pelaksana (U6)
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku pelaksana (U7)
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana (U9)
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).

2.2 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit kerja pada waktu jam layanan di hari kerja dan di tempat pelaksanaan kegiatan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui *barcode* E-SKM yang terhubung langsung hasilnya dengan portal E-SKM Kemenpora yang dapat ditarik hasilnya secara *real time*. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit kerja yang bersangkutan.

2.3 Waktu Pelaksanaan SKM

Tahapan pelaksanaan SKM Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga adalah sebagai berikut:

- a. Penyebaran kuesioner dilaksanakan pada bulan januari – juni melalui *barcode* e-SKM; dan
- b. Pelaporan pelaksanaan SKM per semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 1261 orang responden dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,84 dengan rincian sebagai berikut :

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah Responden	Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	355	28.15%
		Perempuan	906	71.85%
2	Usia	24 tahun ke bawah	1157	91.75%
		25-34 tahun	52	4.12%
		35-44 tahun	28	2.22%
		45 tahun ke atas	24	1.9%
3	Pendidikan	SLTA ke bawah	383	30.37%
		S1	855	67.8%
		S2	17	1.35%
		S3	2	0.32%
		Lainnya	4	0.32%
4	Kategori Responden	Pegawai Kemenpora	41	3.25%
		Non Pegawai Kemenpora	1220	96.75%
5	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI	50	3.97%
		Pegawai Swasta	10	1.18%
		Wiraswasta	13	1.03%
		Pelajar/Mahasiswa	1060	84.06%
		Lainnya	128	10.15%

3.2 Kategori Mutu Pelayanan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) disajikan dalam bentuk mutu pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 14 Tahun 2017 dengan kategori sebagai berikut:

Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
88,31 - 100,00	A	Sangat Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Per Unit Kerja dan Unsur Layanan

Berdasarkan data pada aplikasi E-SKM Kemenpora, Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga memperoleh hasil sebagai berikut:

Unit Kerja	Jumlah Responden	Nilai IKM	Mutu Pelayanan
Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga	1261	78.84	B
- Inspektorat	62	83.92	B
- Biro Perencanaan dan Keuangan	23	86.59	B
- Biro SDM dan Organisasi	802	78.41	B
- Biro Hukum dan Kerja Sama	6	84.26	B
- Biro Hubungan Masyarakat dan Umum	368	78.33	B

Dari hasil tersebut Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,84 atau kategori **“Baik”**. Selain itu, dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk masing-masing unit kerja. Selanjutnya untuk mengetahui nilai unsur pelayanan dari masing-masing unit kerja di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

a. Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	73,04	77,15	75,34	77,74	77,81	75,22	81,01	89,78	78,62
Kategori	C	B	C	B	B	C	B	A	B
Total responden	802								
Nilai IKM	78,41 (Baik)								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi mendapatkan nilai IKM sebesar 78,41 atau kategori “Baik”. Namun demikian masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang nilainya perlu ditingkatkan yaitu unsur persyaratan (U1), waktu penyelesaian (U3), dan kompetensi pelaksana (U6).

b. Biro Perencanaan dan Keuangan

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	91,30	82,61	86,96	91,30	81,52	80,43	83,70	96,74	84,78
Kategori	A	B	B	A	B	B	B	A	B
Total responden	23								
Nilai IKM	86,59 (Baik)								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Perencanaan dan Keuangan mendapatkan nilai IKM sebesar 86,59 atau kategori “Baik”. Namun demikian responden yang mengikuti SKM belum cukup banyak yaitu sebanyak 23 responden.

c. Biro Hukum dan Kerja Sama

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	83,33	79,17	79,17	91,67	79,17	83,33	87,50	83,33	91,67
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
Total responden	6								
Nilai IKM	84.26 (Baik)								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Hukum dan Kerja Sama mendapatkan nilai IKM sebesar 84.26 atau kategori “Baik”. Namun demikian responden yang mengikuti SKM belum cukup banyak yaitu sebanyak 6 responden.

d. Biro Hubungan Masyarakat dan Umum

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	75,07	75,34	74,93	72,69	85,94	75,27	76,49	84,58	84,65
Kategori	C	C	C	C	B	C	C	B	B
Total responden	368								
Nilai IKM	78,33 (Baik)								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Biro Hubungan Masyarakat dan Umum mendapatkan nilai IKM sebesar 78,33 atau kategori “Baik”. Namun demikian masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang nilainya perlu ditingkatkan yaitu unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), waktu penyelesaian (U3), Biaya/Tarif (U4), kompetensi pelaksana (U6), dan perilaku pelaksana (U7).

e. Inspektorat

Keterangan	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	76,61	76,21	76,21	78,63	77,02	76,61	97,58	99,60	96,77
Kategori	B	C	C	B	B	B	A	A	A
Total responden	62								
Nilai IKM	83.92 (Baik)								

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Inspektorat mendapatkan nilai IKM sebesar 83.92 atau kategori “Baik”. Namun demikian masih terdapat unsur-unsur pelayanan yang nilainya perlu ditingkatkan yaitu unsur sistem, mekanisme, dan prosedur (U2), dan waktu penyelesaian (U3).

BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

4.1 Analisis Hasil SKM dan Rencana Tindak Lanjut

Berikut ini hasil pengolahan data dari nilai unsur pelayanan dari masing-masing unit kerja di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga:

Unit Kerja	Unsur Layanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Inspektorat	76,61	76,21	76,21	78,63	77,02	76,61	97,58	99,60	96,77
Biro Perencanaan dan Keuangan	91,30	82,61	86,96	91,30	81,52	80,43	83,70	96,74	84,78
Biro SDM dan Organisasi	73,04	77,15	75,34	77,74	77,81	75,22	81,01	89,78	78,62
Biro Hukum dan Kerja Sama	83,33	79,17	79,17	91,67	79,17	83,33	87,50	83,33	91,67
Biro Humas dan Umum	75,07	75,34	74,93	72,69	85,94	75,27	76,49	84,58	84,65

Berdasarkan hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan, secara umum terdapat 6 unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, yaitu:

- a. Waktu Penyelesaian (U3);
- b. Persyaratan (U1);
- c. Kompetensi Pelaksana (U6);
- d. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (U2);
- e. Biaya/Tarif (U4);
- f. Perilaku Pelaksana (U7).

Selain itu, dari pengolahan data terkait jumlah responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Juni tahun 2023 ini, tergambar perbedaan jumlah responden yang cukup signifikan antara masing-masing unit kerja. Dibawah ini tabel persentase jumlah responden per unit kerja.

Unit Kerja	Responden	
	Jumlah	Persentase
Inspektorat	62	4,9%
Biro Perencanaan dan Keuangan	23	1,8%
Biro SDM dan Organisasi	802	63,6%
Biro Hukum dan Kerja Sama	6	0,5%
Biro Humas dan Umum	368	29,2%

Dari hasil analisis unsur layanan dan jumlah responden ini dapat menjadi rujukan untuk perbaikan kualitas pelayanan publik di Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga serta menjadi dasar dalam pengambilan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik untuk periode selanjutnya.

Selain itu, dari hasil analisis ini dapat dibuat rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Juni tahun 2023 dituangkan dalam tabel dibawah ini.

Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Periode Januari – Juni Tahun 2023

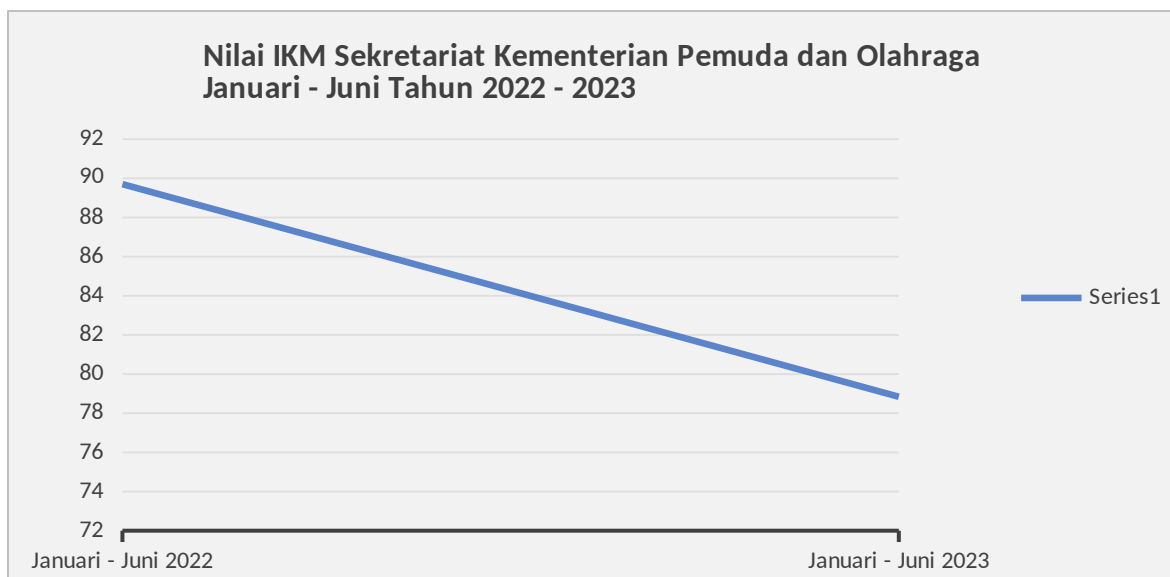
No.	Unit Kerja	Unsur SKM	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut				Penanggung Jawab	Keterangan
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
1.	Inspektorat	Waktu Penyelesaian	Peninjauan kesesuaian waktu layanan pada Inspektorat	✓	✓	✓		Tim Inspektorat	
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	✓	✓				
		Responden	Penerapan dan sosialisasi sarana pengaduan Inspektorat			✓	✓		
2.	Biro Perencanaan dan Keuangan	Responden	Mensosialisasikan penerapan aplikasi E-SKM baik di internal Biro Perencanaan dan Keuangan atau kepada pengguna layanan melalui media yang mudah diakses			✓	✓	Tim Biro Perencanaan dan Keuangan	

				Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut					
3.	Biro SDM dan Organisasi	Persyaratan	Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diberikan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.			✓	✓	Tim Biro SDM dan Organisasi	
		Waktu penyelesaian	Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan yang diberikan			✓	✓		
		Kompetensi pelaksana	Memberikan pelatihan kepada pelaksana			✓	✓		
4.	Biro Hukum dan Kerja Sama	Responden	Mensosialisasikan penerapan aplikasi E-SKM baik di internal Biro Hukum dan Kerja Sama atau kepada pengguna layanan Biro Hukum dan Kerja Sama melalui media yang mudah diakses			✓	✓	Tim Biro Hukum dan Kerja Sama	

No.	Unit Kerja	Unsur SKM	Tindak Lanjut	Waktu Pelaksanaan Tindak Lanjut				Penanggung Jawab	Keterangan
				TW 1	TW 2	TW 3	TW 4		
5.	Biro Humas dan Umum	Persyaratan	Monitoring dan evaluasi pelayanan yang diberikan dan standar pelayanan yang telah ditetapkan.			✓	✓	Tim Biro Humas dan Umum	
		Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Monitoring dan evaluasi terhadap SOP terkait pelayanan			✓	✓		
		Waktu Penyelesaian	Monitoring dan evaluasi waktu pelayanan yang diberikan			✓	✓		
		Biaya/Tarif	Monitoring dan evaluasi terhadap standar pelayanan			✓	✓		
		Kompetensi Pelaksana	Memberikan pelatihan kepada pelaksana			✓	✓		
		Perilaku Pelaksana	Menempatkan pelaksana yang berkompeten memberikan pelayanan			✓	✓		

4.2 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan hasil IKM unit kerja secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisis survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat dilihat melalui grafik berikut.



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi tren penurunan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari periode yang sama tahun 2022 hingga 2023 pada Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga namun secara umum masih masuk pada kategori **“Baik”**.

BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui aplikasi E-SKM Kemenpora selama periode Januari hingga Juni tahun 2023, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang “Baik” dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 78,84;
- b. Terdapat beberapa unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan, yaitu waktu penyelesaian, persyaratan, kompetensi pelaksana, sistem, mekanisme, dan prosedur, biaya/tarif, dan perilaku pelaksana;
- c. Monitoring pelaksanaan rencana tindak lanjut yang telah dibuat dan hasil rencana tidak lanjut dilaporkan pada laporan SKM periode berikutnya.

Jakarta, 9 Oktober 2023

Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga



Dr. Gunawan Suswantoro