

 **KEMENPORA RI**

LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2024



DEPUTI BIDANG PEMBUDAYAAN OLAHRAGA

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	8
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	8
3.1 Jumlah Responden SKM	8-12
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13-14
BAB IV	15
ANALISIS HASIL SKM	15
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	15
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	16
4.3 Tren Nilai SKM	17
4.4 Laporan Tindak Lanjut SKM Tahun 2023.....	18
BAB V	19
KESIMPULAN	19
LAMPIRAN	19
1. Pertanyaan Survei.	20
2. Hasil Pengolahan Data.....	21

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 pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kementerian Pemuda dan Olahraga, 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

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

1.3 Maksud dan Tujuan

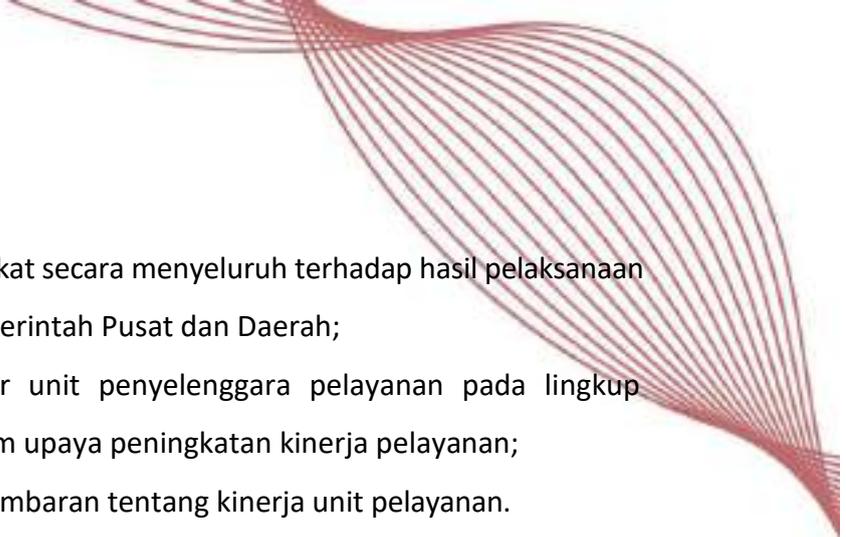
Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga Kemenpora

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

- 
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan aplikasi e-skm dan manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga 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 pelayanan 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi berlangsungnya pelayanan, baik di dalam maupun di luar kantor Kemenpora . Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 10 bulan 12 hari. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2024
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2024
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan SKM Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga berdasarkan data target sasaran program/kegiatan tahun 2024. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2020, maka populasi penerima layanan pada Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 41.890 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 1.261 orang. Hingga tanggal 12 November 2024

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Tabel 2. Tabel Krejcie and Morgan untuk menentukan Jumlah Sampel SKM

Adapun sebaran sampel tiap unit Eselon II pada Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga yang adalah sebagai berikut:

Unit	Populasi	Sampel	Responden di lapangan	Persen
Sekretaris Deputy	240	148	163	6.18%
Asdep Olahraga Pendidikan	20.400	384	821	31.15%
Asdep Olahraga Masyarakat	16.750	375	1171	44.42%
Asdep Olahraga Disabilitas	4500	354	481	18.25%
Total Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga	41.890	1.261	2.636	10%

Tabel 3. Jumlah Responden SKM dan Persentasenya

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

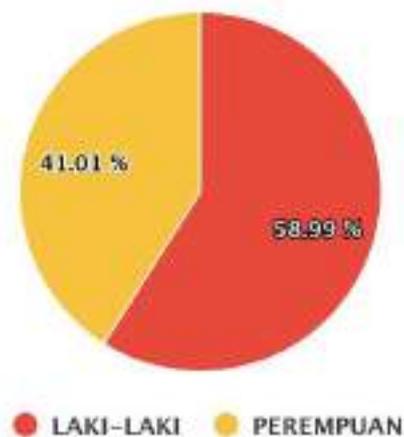
1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 2636 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Sebagian besar responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 1555 responden (58.99%), sedangkan responden perempuan sebanyak 1081 orang (41.01%).

#	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	LAKI-LAKI	1555	58.99%
2	PEREMPUAN	1081	41.01%
Total		2636	100%

Tabel 3. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1. Grafik Sebaran Responden SKM Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan usia, sebagian besar responden adalah berusia 45 tahun ke atas sebanyak 894 orang (33.92%), disusul dengan responden usia 35-44 tahun sebanyak 710 orang (26.93%), usia 25-34 tahun sebanyak 680 orang (25.8%) dan 24 tahun ke bawah sebanyak 352 orang (13.35%)

#	Range Usia	Responden	Persentase
1	24 tahun ke bawah	352	13.35%
2	25-34 tahun	680	25.8%
3	35-44 tahun	710	26.93%
4	45 tahun ke atas	894	33.92%
Total		2636	100%

Tabel 4. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Range Usia

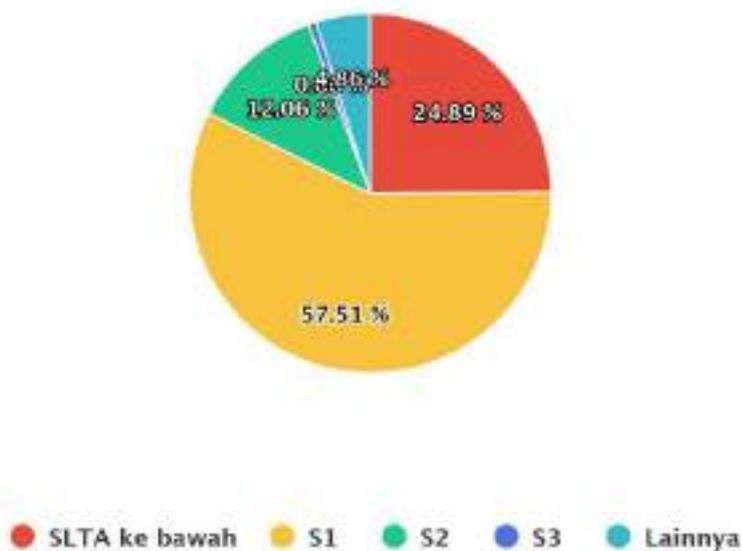


Gambar 2. Grafik Sebaran Responden SKM Berdasarkan Range Usia

Berdasarkan range pendidikan, responden terbanyak berpendidikan terakhir S1 berjumlah 1516 orang (57.51%), selanjutnya adalah responden dengan pendidikan terakhir SLTA ke bawah sejumlah 656 orang (24.89%), S2 sebanyak 318 orang (12.06%), lainnya sebanyak 128 orang (4.86%) dan yang paling sedikit adalah S3 sebanyak 18 orang (0.68%).

#	Range Pendidikan	Responden	Persentase
1	SLTA ke bawah	656	24.89%
2	S1	1516	57.51%
3	S2	318	12.06%
4	S3	18	0.68%
5	Lainnya	128	4.86%
Total		2636	100%

Tabel 5. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Range Pendidikan

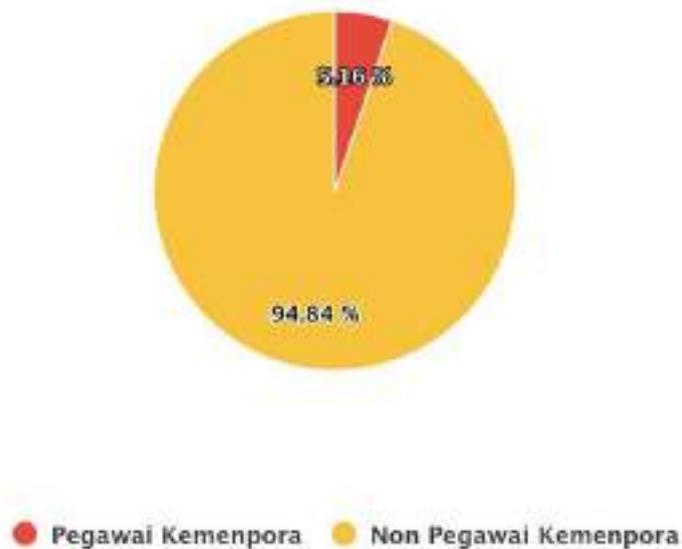


Gambar 3. Grafik Sebaran Responden SKM Berdasarkan Range Pendidikan

Data menunjukkan sebagian besar responden adalah non pegawai Kemenpora sebesar 94.84% dan pegawai Kemenpora 5.16%.

#	kategori Responden	Responden	Persentase
1	Pegawai Kemenpora	136	5.16%
2	Non Pegawai Kemenpora	2500	94.84%
Total		2636	100%

Tabel 6. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Kategori Asal Organisasi



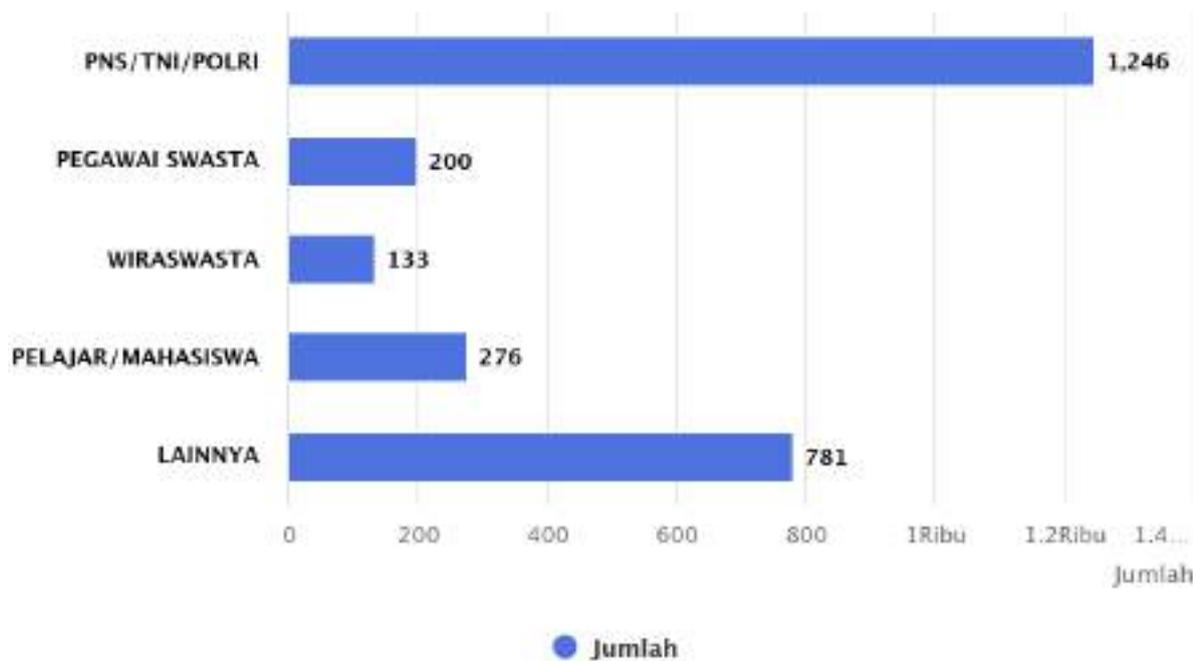
Gambar 4. Grafik Sebaran Responden SKM Berdasarkan Kategori Asal Organisasi

Berdasarkan pekerjaan, data hasil survei menunjukkan bahwa sebagian besar responden (47.27%) berprofesi sebagai PNS/TNI/POLRI, disusul kategori lainnya (29.63%), pelajar/mahasiswa (10.47%),

pegawai swasta (7.59%) dan wiraswasta (5.05%).

#	Pekerjaan	Responden	Persentase
1	PNS/TNI/POLRI	1246	47.27%
2	PEGAWAI SWASTA	200	7.59%
3	WIRASWASTA	133	5.05%
4	PELAJAR/MAHASISWA	276	10.47%
5	LAINNYA	781	29.63%
Total		2636	100%

Tabel 7. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Pekerjaan



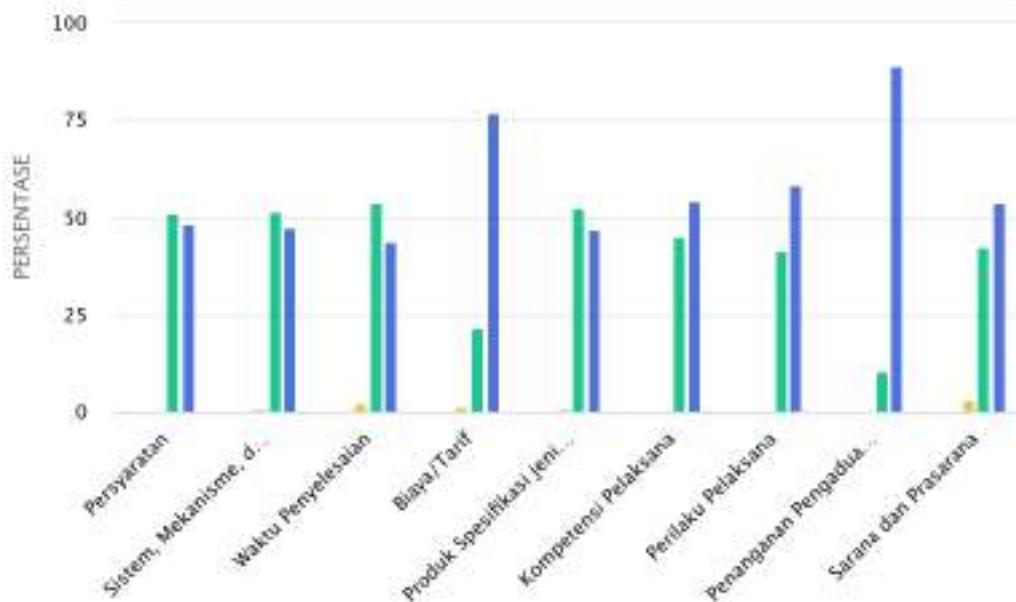
Gambar 5. Sebaran Responden SKM Berdasarkan Pekerjaan

1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Data nilai IKM tiap unsur adalah sebagai berikut :

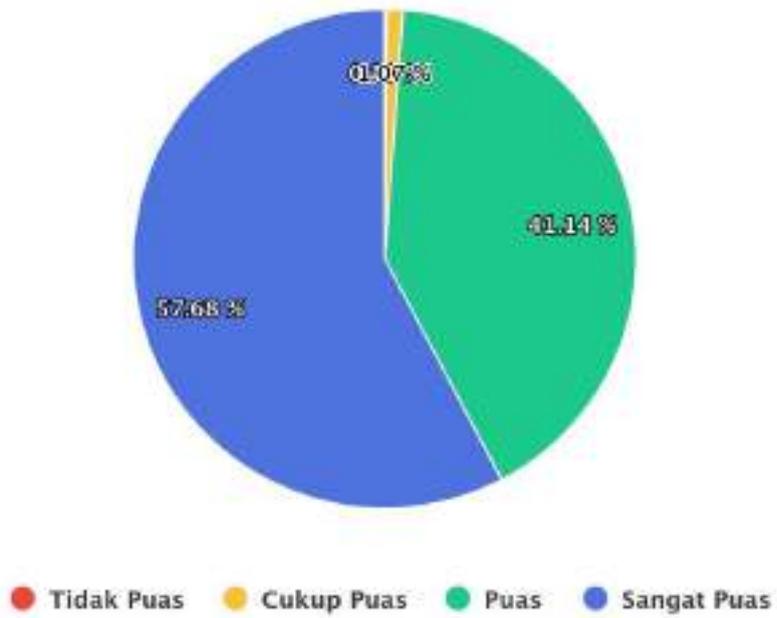
#	Unsur SKM	Nilai IKM	Nilai IKM (DiKonversi)	Mutu	Kinerja
1.	Pelayanan	3,48	86,99	B	Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,47	86,64	B	Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3,41	85,35	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	3,75	93,84	A	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,40	86,49	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,4	A	Sangat Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3,58	89,56	A	Sangat Baik
8.	Peranganan Pengaduan, Soran dan Masukan	3,88	97,07	A	Sangat Baik
9.	Sarana dan Prasarana	3,5	87,57	B	Baik

Tabel 8. Nilai IKM tiap Unsur



Gambar 6. Grafik Nilai IKM tiap Unsur

Persentase Jumlah Responden Secara Umum



Gambar 7. Grafik Nilai IKM Berdasarkan Jumlah Respon

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3.41 Selanjutnya produk, spesifikasi dan jenis layanan mendapatkan nilai 3.46 adalah nilai terendah kedua. Sistem, mekanisme dan prosedur layanan menjadi unsur terendah ketiga dengan nilai 3.47.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan, pengaduan, saran dan masukan 3.88. Nilai tertinggi berikutnya adalah biaya/tarif 3.75 dan perilaku pelaksana dengan nilai 3.58.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - “Memperhatikan setiap sekolah di setiap wilayah masih sangat membutuhkan fasilitas pendidikan dan olahraga”.
 - “Semoga kegiatan Festival olah raga (disabilitas) selanjutx lebih besar dan lebih meriah, berkelanjutan pelaksanaan.”.
 - “Smoga kegiatan ini dapat diprogramkan secara rutin (bimtek disabilitas)”.
 - “Signed gedung ditambah untuk mempermudah kunjungan”.
 - “Semoga kejuaraan Tarkam tetap berlanjut di Tahun 2025”.
 - “lebih banyak lagi pengenalan/penjelasan terhadap masyarakat awam”
 - “Sarannya lebih memanage waktu” (Pelatihan Festival FOD)
 - “Penyebaran media informasi bisa lebih luas lagi melalui konvensional atau digital. (Pelatihan Manajemen Industri Olahraga)’
 - “Praktisi pematerei lebih banyak lagi agar pengalaman based experience lebih banyak didapat.”

- “Sudah sangat bagus. Harapannya bisa terus berkesinambungan.” (Pelatihan Manajemen Industri Olahraga)
- “Ditambah pelatihan manajemen bisnis olahraga, branding dan marketing bisn olahraga.”(Pelatihan Manajemen Industri Olahraga)
- “Peningkatan sarana dan prasarana olahraga” (Tarkam Kab pekalongan)
- “Mudah@an untuk tahun depan akan dilaksanakan kembali tapi tidak 4 cabang olahraga kalau bisa lebih.” (Tarkam Kab Pekalongan)
- “Mudah@an bisa dilaksanakan iven sama disetiap kecamatan agar bisa meningkatkan kesehatan dan peningkatan UMKM ditiap kampung.” (Tarkam kab Manado)

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan dinilai baik, yang juga berarti masih dirasakan kurang cepat oleh penerima layanan (bukan sangat baik).
- Produk, spesifikasi dan jenis layanan yang diberikan dinilai sesuai (belum sangat sesuai) dengan harapan responden.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Evaluasi dengan melihat hasil IKM dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Tim yang bertanggung jawab terhadap SKM menyusun rencana tindak lanjut hasil SKM Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan selama 12 bulan (satu tahun ke depan).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

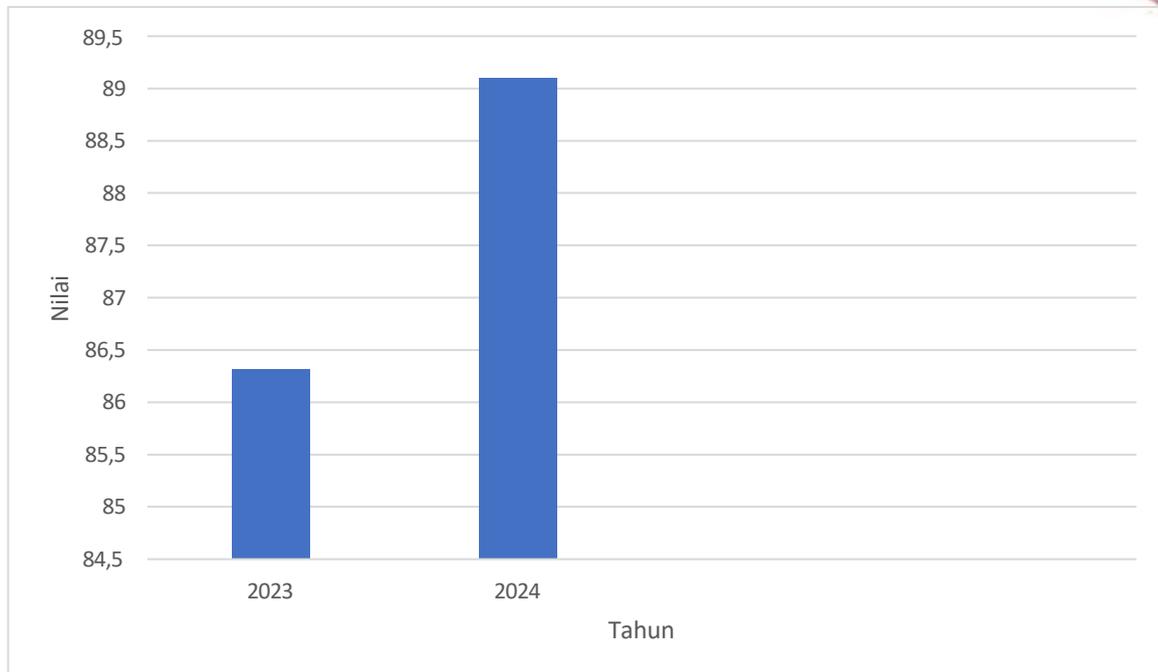
No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			I	II	III	IV	
1	Waktu Penyelesaian	Memberikan masukan kepada unit-unit pelaksana untuk tepat waktu dalam memberikan pelayanan/ melaksanakan kegiatan	√				Tim Humas
		Melakukan monitoring dan evaluasi agar unit-unit pelaksana tepat waktu dalam memberikan pelayanan/ melaksanakan kegiatan		√	√	√	Unit Eselon II terkait
2	Produk, spesifikasi dan jenis layanan yang diberikan	Mendata ketersediaan dan kecocokan Standar Pelayanan dan SOP dengan jenis Pelayanan yang diberikan	√				Tim SDM dan Organisasi
		Melakukan review dan penyusunan SP dan SOP Pelayanan	√				Tim SDM dan Organisasi
3	Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Layanan	Monitoring dan Evaluasi Pemberian layanan sesuai SP dan SOP		√	√	√	Tim SDM dan Organisasi

Tabel 9. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2024

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa 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. Nilai SKM Tahun 2024 dibandingkan tahun 2023 mengalami kenaikan dari yang sebelumnya 86.32 (2023) menjadi 89.1 (2024).



Gambar 8. Grafik Nilai IKM tahun 2023 dan 2024

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2024 pada Deputy Bidang Pembudayaan Olahraga.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **SANGAT BAIK** dengan nilai SKM **89,1**. Nilai SKM ini menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun sebelumnya (2023) .
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian, Produk, spesifikasi dan jenis layanan yang diberikan serta Sistem, Mekanisme, Prosedur dan Layanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai penanganan, pengaduan, saran dan masukan; biaya/tarif dan perilaku pelaksana.

Jakarta, November 2024

Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga



Komjen. Pol. Purn. Drs. Rudy Sufahriadi

LAMPIRAN

1. Pertanyaan Survei

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 penanganan pengaduan pengguna layanan?	Penanganan Pengaduan, Saran dan	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik	
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Sarana dan Prasarana	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	PUBLISH

2. Hasil Olah Data SKM

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	%
		2	18	4,044	5,108	9,172	3,48
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah	Total	%
		4	38	4,077	5,016	9,135	3,47
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat	Total	%
		6	108	4,257	4,628	8,999	3,41
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis	Total	%
		0	78	1,716	8,1	9,894	3,75
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	Total	%
		1	44	4,134	4,94	9,119	3,46
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten	Total	%
		0	26	3,591	5,704	9,321	3,54
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	%
		0	6	3,285	6,152	9,443	3,58
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik	Total	%
		5	20	822	9,388	10,235	3,88
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	Buruk	Cukup	Baik	Sangat baik	Total	%
		7	172	3,354	5,7	9,233	3,50



**DEPUTI BIDANG PEMBUDAYAAN OLAHRAGA
KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA
TAHUN 2024**