



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2025

DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
2025



BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur perlu menyusun

rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur periode 2025 Semester 1 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 Semester 1

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90,65	(A) Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92,43	(A) Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	99,20	(A) Sangat baik
4	Biaya/Tarif	97,10	(A) Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95,98	(A) Sangat baik
6	Kompetensi Pelayanan	87,75	(B) Baik
7	Perilaku Pelaksana	89,35	(A) Sangat baik
8	Sarana dan Prasarana	88,70	(A) Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90,15	(A) Sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelayanan	Pelatihan untuk Peningkatan Kompetensi Petugas Pelayanan pada Dispora Prov. Kaltim				√	Sub Bagian Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Kompetensi Pelayanan	Melakukan Kegiatan Pelatihan		-
				

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur periode 2025 Semester 1 telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan Kegiatan Pelatihan	Pelatihan rencananya dilaksanakan secara klasikal/Tatap Muka	-	Kasubbag Umum	-

Samarinda, Juli 2025

Kepala Dinas,



H.M. Agus Hari Kesuma, SE, MM, M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19670817 1992031 1 017



LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 **2025**

disusun oleh :

**DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**



<http://dispورا.kaltimprov..go.id>



mail@disporakaltim.info

**PEMUDA DAN
OLAAHRAGA**
KALIMANTAN TIMUR

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-nya sehingga laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 ini dapat disusun dengan baik dan tepat waktu.

Laporan ini disusun sebagai wujud komitmen Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan secara berkala merupakan salah satu upaya evaluasi dan perbaikan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan selaras dengan harapan masyarakat serta sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dokumen ini berisi temuan-temua hasil SKM, analisis terhadap berbagai aspek pelayanan, serta rekomendasi langkah strategis yang akan dilaksanakan sebagai tindak lanjut. Kami berharap laporan ini tidak hanya menjadi sarana refleksi atas capaian yang telah diraih, tetapi juga menjadi pedoman untuk terus meningkatkan inovasi dalam pelayanan publik.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam pelaksanaan survey maupun penyusunan laporan ini, termasuk masyarakat yang telah memberikan penilaian dan masukan yang berharga. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang semakin profesional, transparan, dan akuntabel serta menjadi acuan dalam rangka perumusan kebijakan bagi upaya peningkatan kualitas kedepan.

Samarinda, 4 Desember 2025

Plt. Kepala Dinas,



Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19680805 199402 1 001

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama keberhasilan pemerintah dalam menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur memiliki peran strategis untuk memberikan layanan yang prima kepada masyarakat, khususnya di bidang perizinan dan investasi.

Sebagai wujud komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur secara berkala melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, mengidentifikasi kekuatan, serta menemukan aspek yang memerlukan perbaikan. Hasil SKM menjadi alat evaluasi yang penting untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan selaras dengan harapan masyarakat dan memenuhi standar pelayanan publik sebagaimana dimatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 5 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Provinsi Kalimantan Timur;
6. Surat Edaran Menteri PANRB Nomor 12 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah;

BAB II

DESKRIPSI TINDAK LANJUT SKM

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur periode 2025 Semester 2 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Ringkasan Hasil SKM Periode 2025 Semester 2

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	90.65	(A) Sangat baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.42	(A) Sangat baik
3	Waktu Penyelesaian	99.19	(A) Sangat baik
4	Biaya/Tarif	97.10	(A) Sangat baik
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	95.97	(A) Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	87.74	(B) baik
7	Perilaku Pelaksana	89.35	(A) Sangat baik
8	Sarana dan Prasarana	88.71	(A) Sangat baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	90.16	(A) Sangat baik

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena

itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 1 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Pelayanan	Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.			√		Kepala Sub Bagian Umum

BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan /Hambatan
1	Pendidikan dan Pelatihan Kompetensi Pelayanan	Melaksanakan Pelatihan Pelayanan Publik untuk seluruh pegawai di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim		-

BAB IV

KESIMPULAN

Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini mencerminkan pentingnya partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik terkait pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur. Hasil survei ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan diterima, meskipun terdapat beberapa area yang masih perlu ditingkatkan seperti kompetensi pelayanan. Oleh karena itu, tindak lanjut terhadap hasil survei ini telah dilakukan dengan serius dan fokus pada perbaikan aspek yang masih membutuhkan perhatian, guna memastikan bahwa pelayanan yang diberikan terus berkembang dan memenuhi harapan masyarakat. Kami berharap laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi yang konstruktif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di masa mendatang.

Plt. Kepala Dinas,



Muhammad Faisal, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19680805 199402 1 001