



PEMERINTAH PROVINSI KALIMANTAN TIMUR
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jalan K.H Wahid Hasyim Kompleks Gelora Kadrie Oening
(Tower Kadrie Oening), Samarinda, Kalimantan Timur 75119
Telepon/Faksimile (0541) 221120
Pos-el mail@disporakaltim.info; Laman <http://www.disporakaltim.info>

Samarinda, 4 Desember 2025

Yth. Kepala Biro Organisasi Sekretariat Daerah Prov. Kaltim
di Samarinda

SURAT PENGANTAR

Nomor : 000.8.3.4/2836/DISPORA-Umum/2025

No	Naskah Dinas	Banyaknya	Keterangan
1	Disampaikan Hasil Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Laporan Hasil Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 Tahun 2025	2 (dua) Berkas	

Plt. Kepala Dinas,



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



Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester 2 2025

Disusun oleh:
DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA
KALIMANTAN TIMUR

<http://dispورا.kaltimprov.go.id>
telp. (0541) 221120 ; Fax (0541) 220031

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 dapat disusun.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan melalui keusioner kepada perseorangan/masyarakat tahun 2025.

Laporan ini dapat menjadi gambaran persepsi perseorangan/masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, terutama adanya perubahan dalam kualitas pelayanan yang diberikan.

Ucapan penghargaan dan terima kasih kami sampaikan kepada pihak yang telah mendukung dalam mengisi survei ini. Semoga laporan Survei kepuasan masyarakat ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

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

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan dibutuhkan dan diharapkan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sudah sejauh mana kualitas memperbaiki penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka metode Survei Kepuasan Masyarakat yang dipakai adalah dengan cara memberikan kuesioner melalui pengisian sendiri.

B. Tujuan dan Sasaran

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur.

Adapun sasaran Survei Kepuasan Masyarakat :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur.
2. Mendorong Penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan

Timur.

4. Diperolehnya data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timr.

C. Rencana Kerja Pelaksanaan

Pengukuran/Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur dilaksanakan Semester II Bulan Juli – Desember Tahun 2025.

D. Tahapan Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur :

1. Tim Survei menentukan metode survey, yaitu dengan metode kualitatif.
2. Tim Survei membuat instrument berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayugunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan keusioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei juga mengedarkan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan dan mengkoding, memasukan jawaban keusioner kedalam aplikasi dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil analisis dalam bentuk statistik deskriptif.

BAB II

METODE SURVEI

A. Metode Survei

Survei ini merupakan penelitian kualitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan analisis dengan teknik analisis statistik deskriptik. Guna melengkapi hasil analisa, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Populasi penelitian ini adalah semua perseorangan/masyarakat pengguna layanan yang datang ke Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur maupun dengan cara menyebarkan link Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Teknis Pengumpulan

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri.

C. Variabel Penggunaan SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

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

2. Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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 dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan

Produk spesifikasi jenis layanan adalah hasil layanan 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 merupakan fasilitas yang dipakai secara langsung (utama), sedangkan prasarana merupakan fasilitas penunjang dari sarana.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Survei

1. Pelaksana Survei

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Dispora Prov. Kaltim.

2. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

3. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dispora Prov. Kaltim menggunakan sampel (n) sebanyak 110 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

4. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 1 Juli 2025 sampai dengan tanggal Desember 2025 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

5. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut:

Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	7 (tujuh) hari kerja
2.	Pengumpulan Data	45 (empat puluh lima) hari kerja
3.	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	7 (tujuh) hari kerja
4.	Penyusunan dan Pelaporan	7 (tujuh) hari kerja

6. Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (*rating score*). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Catatan: untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,111.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan

pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi)} \times 25$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan

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	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus:

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuisioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

a. Berdasarkan Jenis Kelamin

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki - Laki	53	48%
2	Perempuan	57	51%
Jumlah		110	99%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin Perempuan yang berjumlah 57 responden dari total 110 responden dengan persentase sebesar 51%. Sedangkan sebesar 53 responden berjenis kelamin Laki-Laki dengan persentase sebesar 48%.

b. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD		
2	SMP		
3	SMA	76	69%
4	DIPLOMA	5	4.5%
5	S1	28	25%
6	S2	1	0.9%
7	S3		
Total		110	99.4%

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 69% responden dari total responden 99.4%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S2 yang berjumlah 1 orang dengan persentase 0.9%.

c. Berdasarkan Pekerjaan

Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No.	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/POLRI	2	1.8%
2	Mahasiswa	39	35%
3	Pelajar	39	35%
4	Wiraswasta	9	8.1%
5	Pegawai Swasta	6	5.4%

Berdasarkan profil pekerjaan utama, masing – masing responden memiliki latar belakang pekerjaan sebagai PNS/TNI/POLRI berjumlah 2 orang, Mahasiswa 39 orang, Pelajar 39 orang, Wiraswasta 9 orang, Pegawai Swasta 6 orang.

7. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2025 pada Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim.

Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Dispora Prov. Kaltim

Lampiran 1									
LAPORAN HASIL PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT									
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
Unit Pelayanan		: Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kaltim							
Alamat		: Jl. K.H. Wahid Hasym, Tower Kadrie Dening Sempaja							
Tlp/Fax		: 0541-220031/221120							
NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	3	3	4	4	4
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	3	3	3	4
10	3	3	4	4	3	3	4	4	4
11	4	3	4	4	3	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	4	4	3	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	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	3	3	4	4	3	4	4	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	4	4	4	3	3	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	4	3	3	3	3	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	2
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	4	4	3	3	4	4	4

35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	3	4	3	4	4	4	3
37	3	4	3	4	3	3	3	3	4
38	3	3	4	4	3	4	3	4	4
39	3	3	4	4	3	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	3	3	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	4	3	4	3	3	4
43	3	4	3	4	3	3	4	3	4
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3
45	4	3	3	4	3	3	3	3	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	3	3	3	3	4
53	3	4	3	4	3	3	4	4	4
54	3	3	3	4	3	3	4	4	4
55	4	3	3	4	4	4	4	4	4
56	4	3	3	4	3	3	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	4	4	4	3	3
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	3	3	4	3	3	3	3	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	3	3	3	3	2
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	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	3	3	4	3	3	3	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	4	4	3	4	4	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	3	3	3	4	3	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	4
87	4	4	3	4	3	3	3	4	4
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4
89	4	3	3	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	3	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	3	3	3	4	3	3	4	3	4
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	4	4	4	4	4
98	4	4	3	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	4
103	3	3	3	4	3	3	4	4	4
104	3	3	3	4	3	3	4	3	4
105	3	4	3	4	3	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	3	4	4	4	3	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4	3	4	3	4
ΣNilai /Unsur	396	394	387	440	390	393	405	407	431
NRR / Unsur	3.600	3.582	3.518	4.000	3.545	3.573	3.682	3.700	3.918
NRR tertbg/ unsur	0.396	0.394	0.387	0.440	0.390	0.393	0.405	0.407	0.431
IKM Unit Pelayanan									91,075

Keterangan :		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9	= Unsur-Unsur pelayanan	U1	Persyaratan pelayanan	3.626
- NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur pelayanan	3.697
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu pelayanan	3.968
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Biaya/ tarif pelayanan	3.884
- **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25	U5	Produk Pelayanan	3.839
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi	U6	Kompetensi petugas pelayanan	3.510
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku petugas pelayanan	3.574
NRR tertimbang	= NRR per unsur x 0,11	U8	Sarana dan prasarana	3.548
per unsur		U9	Penanganan pengaduan layanan	3.606
SKM UNIT PELAYANAN :	91.08			
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00			
B (Baik)	: 76,61 - 88,30			
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60			
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99			

No.	Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
U3	Waktu Penyelesaian
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk pelayanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Keterangan :**
- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR tertimbang x 25
 - NRR per Unsur = Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
 - NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

IKM UNIT PELAYANAN :	91.08
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada tabel diperoleh nilai terendah pada unsur Kompetensi Pelayanan sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Waktu Pelayanan. **Nilai IKM sebesar 91.08** termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (pengguna layanan)

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 110, dan yang disampel 110, berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim Semester 2 sebesar **91.08** berada pada kategori "**SANGAT BAIK**". Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup, adalah sebagai berikut:

Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori
1.	Persyaratan	3.626	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.697	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	3.968	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	3.884	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.839	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3.510	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	3.574	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	3.548	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.606	Sangat Baik

BAB III

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 110, dan yang disampel 110, berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim dan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Prov. Kaltim Semester 2 sebesar 91.08 pada kategori Sangat Baik (pada nilai internal konversi 88.31 s.d 100). Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari sembilan unsur Survei Kepuasan Masyarakat, dengan rincian sebagai berikut:

Nilai Total NRR Tertimbang Per Unsur Jenis Pelayanan Setelah Dikonversi dan Peringkat di Dispora Prov. Kaltim

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori
1.	Persyaratan	90.65	Sangat Baik
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	92.42	Sangat Baik
3.	Waktu Penyelesaian	99.19	Sangat Baik
4.	Biaya/Tarif	97.10	Sangat Baik
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	95.97	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	87.74	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	89.35	Sangat Baik
8.	Sarana dan Prasarana	88.71	Sangat Baik
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	90.16	Sangat Baik

Nilai IKM Unit Layanan

No.	Unsur SKM	Nilai Total NNR Tertimbang per Unsur jenis Pelayanan	Nilai Total NNR Tertimbang per Unsur jenis Pelayanan setelah dikonversi
1.	Persyaratan	3.626	90.65
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.697	92.42
3.	Waktu Pelayanan	3.968	99.19
4.	Biaya/Tarif	3.884	97.10
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3.839	95.97
6.	Kompetensi Pelaksana	3.510	87.74
7.	Perilaku Pelaksana	3.574	89.35
8.	Sarana dan Prasarana	2.548	88.71
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.606	90.16
	Jumlah Nilai Total NNR Tertimbang per Unsur jenis Pelayanan	3.1928	88.855

SKM Unit pelayanan	91.08
Mutu Pelayanan	A
Kinerja Unit Pelayanan	(Sangat Baik)

Pada tabel Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar dari 3.510 sampai dengan 3.968. Nilai terendah terdapat pada unsur Kompetensi Pelayanan, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur

Waktu Pelayanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 91.08 termasuk dalam kategori kinerja Sangat Baik.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.626 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim persyaratan berada pada kategori Sangat Baik.

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.697 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori Sangat Baik.

C. Waktu Pelayanan

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.968 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim ruang lingkup Waktu Pelayanan berada pada kategori Sangat baik.

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil hasil analisis

diperoleh rata-rata skor sebesar 3.884 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan layanan Dispora Prov. Kaltim ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori Sangat Baik.

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.839 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Sangat Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.510 kategori Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.574 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori Sangat Baik.

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.548 kategori Sangat Baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.606 kategori Sangat Baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori baik.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dispora Prov. Kaltim, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori Sangat Baik.

B. Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah nilainya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Dispora Prov. Kaltim diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Kompetensi Pelayanan sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan
di Dispora Prov. Kaltim**

No.	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelayanan	Pendidikan dan Pelatihan Pelayanan Publik untuk Pegawai Dispora Prov. Kaltim			√		Kepala Sub Bagian Umum

a. Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuisioner survei kepuasan masyarakat Semester 2 Dispora Prov. Kaltim, bahwa pada tanggal 1 Juli s.d. Desember 2025 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

**Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden
Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Kalimantan Timur**

Responden	Tanggal	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Ket.
ati zafiyani	7/4/2025 11:58:30 AM	Semoga kedepannya semua sarana dan prasarana bisa lebih di maksimalkan lagi		
Bagas budi pratama	7/14/2025 1:40:37 PM	Saran kedepannya stadion palaran mulai di aktifkan dalam bidang olahraga ataupun event yang bisa memperkenalkan stadion palaran karena yang di Samarinda yang terkenal stadion sempaja dan GOR segiri padahal ada stadion terbesar di Kaltim yaitu stadion palaran		
Sasli Alqasya Putra Fani	11/27/2025 9:54:14 PM	Tambahkan sarana WC umum yang lebih aksesibel untuk pengunjung Gelora Kadrie Oening		
Husain	11/7/2025 8:37:45 PM	Tingkat fasilitas dan merawat stadion sempaja		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2025 yang dilaksanakan pada periode 1 Juli hingga Desember 2025, dengan jumlah responden sebanyak 110 orang, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91.08, yang termasuk dalam kategori waktu pelayanan sangat baik. Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sangat puas dengan layanan yang diberikan, mencerminkan komitmen dan konsistensi dalam memberikan pelayanan berkualitas. Hasil survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang.
2. Meskipun secara keseluruhan pelayanan dinilai sangat baik, terdapat unsur pelayanan yang masih mendapatkan penilaian rendah yakni pada unsur kompetensi pelayanan. Sebagai tindak lanjut, langkah-langkah perbaikan yang akan dilakukan meliputi :

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan
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.

Plt. Kepala Dinas,



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



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

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 professional, 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 public sebagaimana dimanatkan 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