

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA



DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2024

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	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. kuisisioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13

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 mengamalkan 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 Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kepulauan Riau, 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 administrasi Olahraga yang telah diberikan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna.

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 Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna adalah tim yang dibentuk dalam Keputusan Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan online 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 Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna 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 unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari-April 2024	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Mei-Juni 2024	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden yang disurvei dipilih secara acak sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Responden merupakan penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan atau dalam hal ini adalah Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna sebanyak 33 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu satu semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 33 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	61%
		PEREMPUAN	13	39%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	3%
		SLTP	1	3%
		SLTA	16	48%
		DIII	0	0
		SI	14	43%
		S2	1	3%

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,33. Selanjutnya Produk Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,42 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,45.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari unsur layanan, Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,60 dan Kompetensi Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ke 3 yaitu 3,51.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 86,75. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna perlu ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Kecepatan Layanan, Produk Layanan, Prosedur Layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif layanan, penanganan dan pengaduan dan kompetensi petugas pelayanan perlu dipertahankan.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal Juni 2024

KEPALA DINAS,

HIKMATUL ARIF,SE



LAMPIRAN

1. Kuesioner



PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA

Jalan Datuk Kaya Wan Mohd Benteng - KOMPLEK NGU (29783)

e-mail : disporakab.natuna@gmail.com

R A N A I

KUESIONER SURVEI KEPUJIAN MASYARAKAT (SKM)

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00-12.00
 13.00-17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : _____ tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA ST S1
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRASWASTA
 LAINNYA _____

Jenis Layanan yang diterima:

1. Peningkatan Fasilitas Sarana Dan Prasarana Bidang Keolahragaan
 2. Peningkatan Fasilitas Sarana Dan Prasarana Bidang Kepemanduan

1. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Syarat Pelayanan Yang Diterima ? <input type="radio"/> Sangat Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai	2. Bagaimana Pemahaman Saudara Tentang Kemudahan Proses Pelayanan ? <input type="radio"/> Sangat Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai
3. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan ? <input type="radio"/> Sangat Cepat <input type="radio"/> Cepat <input type="radio"/> Kurang Cepat <input type="radio"/> Tidak Cepat	4. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kewajaran Biaya/Tarif Dalam Pelayanan ? <input type="radio"/> Gratis <input type="radio"/> Murah <input type="radio"/> Cukup Murah <input type="radio"/> Sangat Mahal
5. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kesesuaian Produk Pelayanan Dengan Hasil Pelayanan Yang Di Berikan ? <input type="radio"/> Sangat Sesuai <input type="radio"/> Sesuai <input type="radio"/> Kurang Sesuai <input type="radio"/> Tidak Sesuai	6. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan ? <input type="radio"/> Sangat Kompeten/Sangat Mampu <input type="radio"/> Kompeten/ Mampu <input type="radio"/> Kurang Kompeten/Kurang Mampu <input type="radio"/> Tidak Kompeten/ Tidak Mampu
7. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Perilaku Petugas Dalam Pelayanan Terkait Kesopanan Dan Keramahan ? <input type="radio"/> Sangat Sopan Dan Sangat Ramah <input type="radio"/> Sopan Dan Ramah <input type="radio"/> Kurang Sopan Dan Kurang Ramah <input type="radio"/> Tidak Sopan Dan Tidak Ramah	8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Dan Prasarana Pelayanan ? <input type="radio"/> Sangat Baik <input type="radio"/> Baik <input type="radio"/> Cukup <input type="radio"/> Buruk
9. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan <input type="radio"/> Dikelola Dengan Baik, Cepat Ditindaklanjuti <input type="radio"/> Berfungsi Kurang Maksimal, Lambat Ditindaklanjuti <input type="radio"/> Ada Tetapi Tidak Berfungsi <input type="radio"/> Tidak Ada	Penerima Layanan

2. Hasil Olah Data SKM

NO RESPONDEN	Unsur 1	Unsur 2	Unsur 3	Unsur 4	Unsur 5	Unsur 6	Unsur 7	Unsur 8	Unsur 9	KET
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
6	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
8	3	3	1	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	1	4	3	4	3	3	1	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
12	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
17	4	4	4	4	4	4	2	3	3	
18	2	2	2	3	4	2	3	4	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
22	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
29	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	4	4	2	4	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Total Nilai Unsur	115	114	110	126	113	116	116	116	119	
NRR per Unsur = TNU : jumlah responden	3,48	3,45	3,33	3,81	3,42	3,51	3,51	3,51	3,60	
Bobot NRR Tertimbang	0,382	0,379	0,366	0,419	0,376	0,386	0,386	0,386	0,396	
IKM Unit Pelayanan										3,47