

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA



DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN NATUNA
TAHUN 2025

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)	8
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
4.3 Tren Nilai SKM	12
BAB V	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. kuesioner.....	14
2. Hasil Pengolahan Data.....	15
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	16
4. Laporan Tindak lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	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 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 disebarkan 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	Juni 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli - September 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober – November 2025	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 76 responden, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan, selama kurun waktu satu semester.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 41 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	33	80%
		PEREMPUAN	8	19%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH		0
		SLTP	1	2%
		SLTA	16	39%
		DIII		0
		SI	24	58%
		S2		0
3	PEKERJAAN	PNS	17	41%
		TNI/POLRI	5	12%
		SWASTA	9	22%
		WIRSAUSAHA	1	2%
		LAINNYA	9	22%

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

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

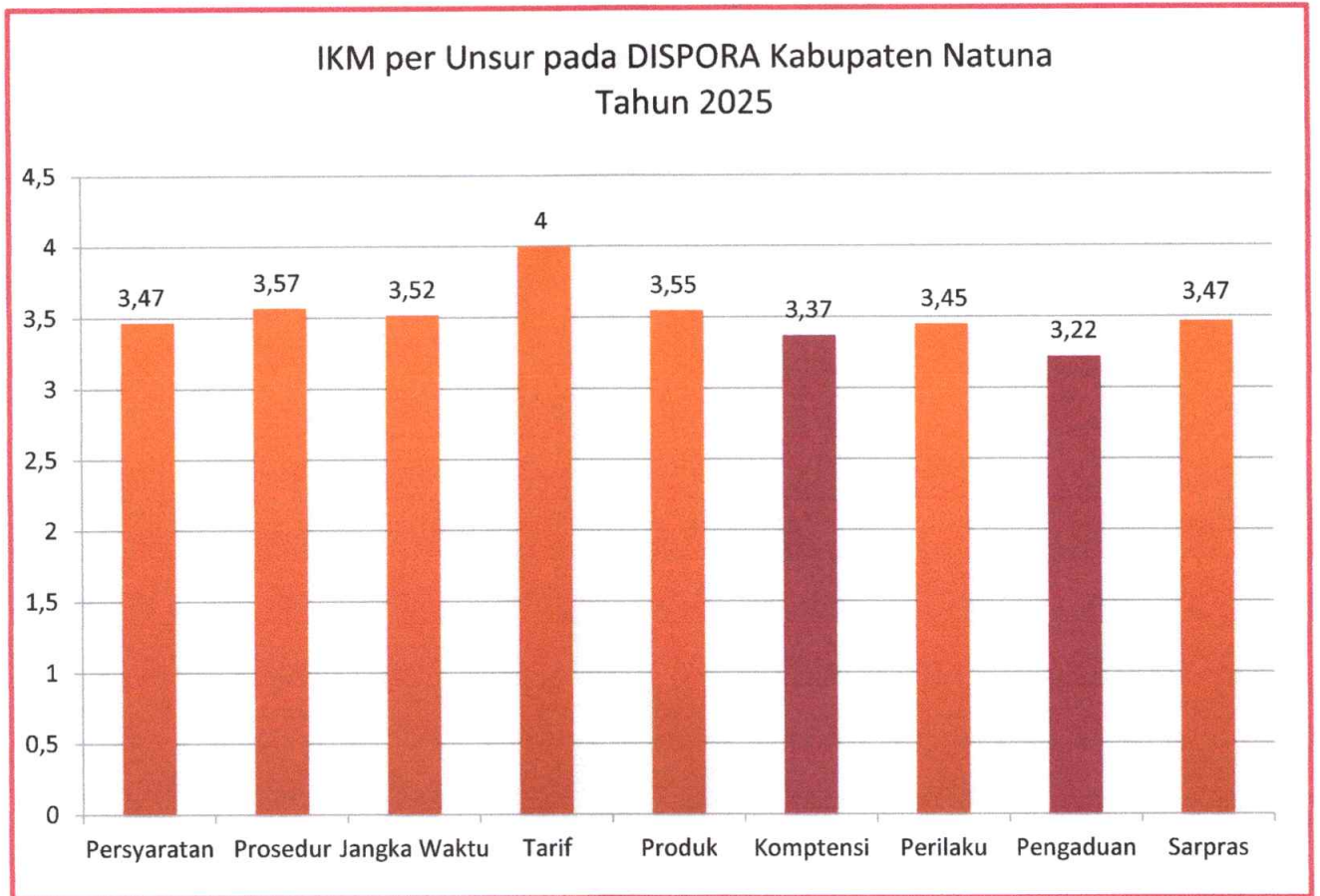
Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur
Semester I

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,51	3,49	3,57	4	3,3	3,57	3,38	3,3	3,51
Kategori		B	B	A	A	B	A	B	B	B
IKM	Unit Layanan	87,86 (Baik)								

Semester II

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur		3,47	3,57	3,52	4	3,55	3,57	3,45	3,47	3,22
Kategori		B	A	B	A	A	A	B	B	B
IKM	Unit Layanan	88,00 (Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Kompetensi Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,37 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga perilaku pelaksana termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,45.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya /Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, Prosedur Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,57 dan Produk Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ke 3 yaitu 3,55.

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 :

- Penanganan Pengaduan tidak adanya tindak lanjut yang jelas, hanya sebatas dicatat saja.
- Sediakan saluran pengaduan yang mudah di akses, seperti melalui sosial media.
- Pelayanan lebih ditingkatkan, kedepan kan profesionalitas dan keramahan dalam melayani.

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan public. Oleh karena itu, hasil analisis ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. 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	
1	Kecepatan Waktu dalam Memberikan Layanan	Peningkatan Sosialisasi Registrasi "online"	✓	✓	✓		Kadis
		Penambahan Loker Layanan				✓	
2	Produk Pelayanan	Meningkatkan Publikasi melalui Media	✓	✓	✓	✓	Kadis
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan Monitoring dan Evaluasi terhadap Prosedur Pelayanan	✓	✓	✓	✓	Kadis

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025 pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Natuna, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 88,00. 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 Penanganan Pengaduan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Pelaksana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/ tarif layanan, prosuder pelayanan dan jangka waktu dalam memberikan pelayanan.

Ditetapkan di Ranai
Pada Tanggal November 2025

Kepala Dinas



HIKMATUL ARIF, SE

NIP. 19731104 200012 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

PEMERINTAH KABUPATEN NATUNA
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA

RANA I

PROFIL

☐ **Ex**

2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PEMUDA DAN OLAHRAGA KABUPATEN NATUNA

No Urut	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER UNSUR PELAYANAN									Keluhan / Saran Perbaikan
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan		SMA/SMK	Honorir	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
2	Laki - Laki		SMA/SMK	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
3	Laki - Laki		S1	Swasta	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
4	Laki - Laki		S1	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
5	Perempuan		S1	Swasta	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4
6	Laki - Laki		SMA/SMK	Pelajar/Ma	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
7	Laki - Laki		S1	Swasta	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
8	Laki - Laki		SMA/SMK	TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
9	Laki - Laki		SMA/SMK	TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
10	Laki - Laki		SMA/SMK	PNS	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
11	Laki - Laki		S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
12	Laki - Laki		S1	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
Nilai Rata - Rata					3,583	3,667	3,5	4	4,333	3,333	3,5	3,416	3,167	
Nilai Rata - Rata Tertimbang					0,398111	0,407444	0,388889	0,444444	0,481444	0,370333	0,388889	0,379556	0,351889	3,611
SKM Unit Pelayanan														

NRR Per Unsur			
No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	3,47	B
U2	Prosedur	3,57	A
U3	Waktu Pelayanan	3,52	A
U4	Biaya Tarif	4	A
U5	Produk Layanan	3,55	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3.37	B
U7	Perilaku Pelaksana	3.45	B
U8	Penanganan Pengaduan, Saran	3,22	B
U9	Sarana dan Prasarana	3,47	B

No	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3,0664 - 3,532	76,61 - 88,30	A	Baik
4	3.5324 - 4,00	88,31 - 100,00	B	Sangat Baik

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM

