



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT Semester 1

DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KOTA PONTIANAK
TAHUN 2024





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 Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak sebagai salah satu penyedia layanan publik di Pemerintah Kota Pontianak, 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 terutama sarana olahraga dan rekreasi yang telah diberikan oleh Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.

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 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak adalah tim yang sesuai DPA pada Sub Kegiatan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah Tahun 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan via 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 Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak 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 yang berbeda terutama seperti di Renang Ampera, Tugu Khatulistiwa dan Kantor serta sebagian ditempat layanan lainnya pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ke petugas dan juga ditempat yang telah disediakan, sedangkan via online pengisian kuesioner langsung melalui link dan scan barcode dari handphone responden. 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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu kurang lebih selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:



No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Februari 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Februari - Juni 2024	50
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023 semester 2, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dalam kurun waktu satu semester (per tanggal 31 Desember 2023) khusus pengunjung Tugu Khatulistiwa, Kolam Renang Ampera, Gym, Bulu Tangkis, Lapangan Sepak Bola adalah kurang lebih sebanyak **78.199 orang**. Selanjutnya responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing pelayanan dan 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 368 orang.



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

Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan minimal sebanyak 368 responden.

2.6 Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam perhitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh Nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :



$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan.
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel

Penetapan Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6000 – 3,0640	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,5320	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,000	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 368 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

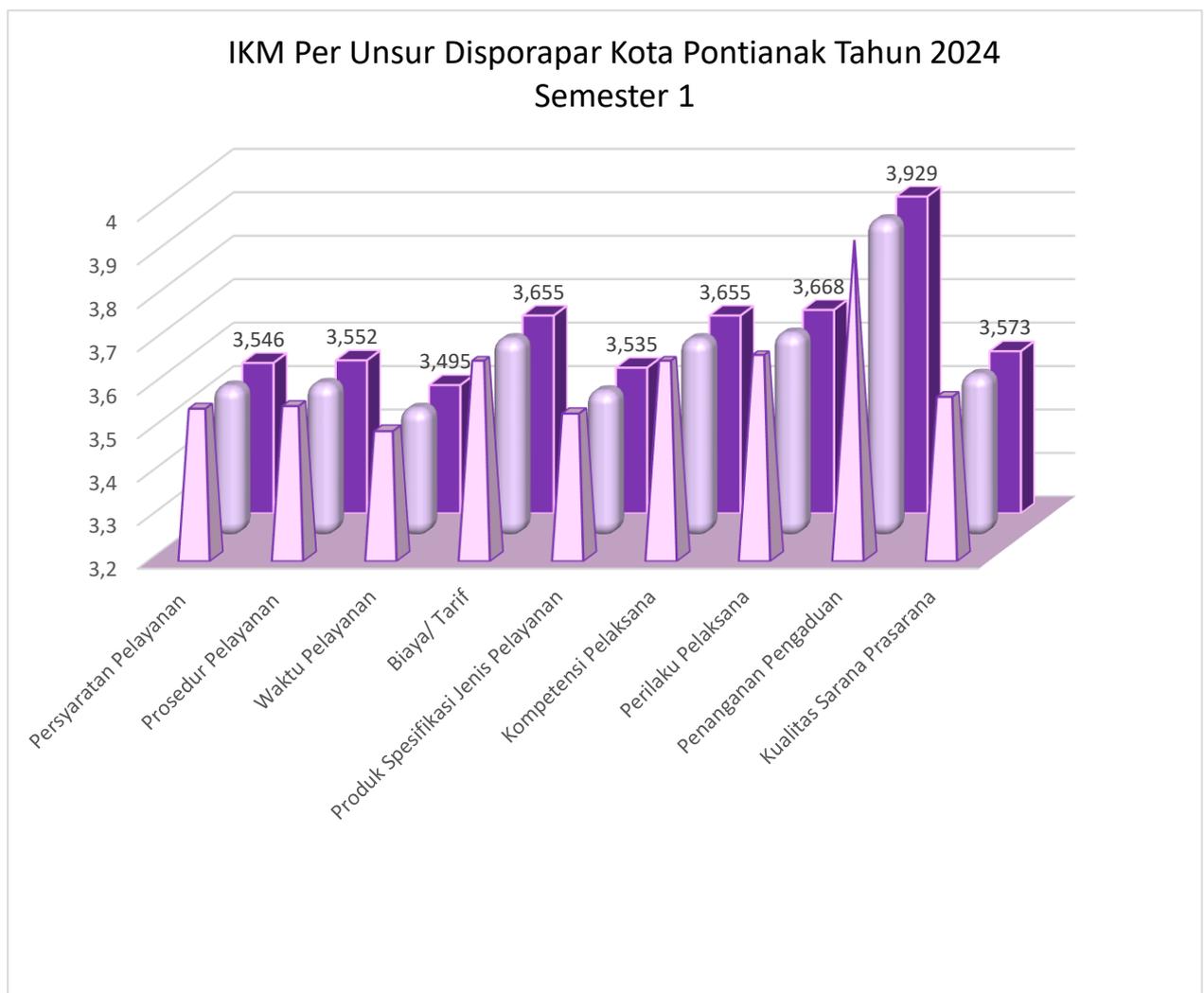
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	201	54,62%
		PEREMPUAN	167	45,38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	1,09 %
		SLTP	10	2,72 %
		SLTA	257	69,84 %
		DIII	1	0,27 %
		SI	83	22,55 %
		S2	13	3,53%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	23	6,25 %
		SWASTA	32	8,70 %
		WIRSAUSAHA	5	1,36 %
		PELAJAR/MAHASISWA	157	42,66 %
		LAINNYA	151	41,03 %
4	JENIS LAYANAN	Umum	17	4,62%
		Kepemudaan	39	10,60%
		Olahraga	226	61,41%
		Pariwisata	80	21,74%
		Ekonomi Kreatif	6	1,63%



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

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,546	3,552	3,495	3,655	3,535	3,655	3,668	3,929	3,573
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,674 (A Sangat Baik)								





BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Semua unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang sangat baik, dari kesembilan unsur yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,495 meskipun terdapat penurunan sebesar 0,048 dari semester 2 tahun 2023 (3,543) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,535 terdapat penurunan sebesar 0,027 dari semester 2 tahun 2023 (3,563). Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,546 adalah nilai terendah selanjutnya tetapi terdapat peningkatan sebesar 0,003 jika dibandingkan dengan semester 2 tahun 2023 (3,543) sehingga ketiga unsur tersebut yang perlu dioptimal atau minimal dipertahankan karena dalam kategori nilai sangat baik.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,929 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,668 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,655.
3. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,674. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga semester 1 tahun 2024.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian utama dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :



- Waktu Pelayanan seperti Pelayanan Dana Hibah di Bidang Kepemudaan, perlu percepatan waktu pelayanan;
- Adanya update nomor Penanggung jawab yang dapat dihubungi di Objek Wisata dan sarana Olahraga sehingga mempermudah pengguna layanan dalam berkomunikasi;
- Peningkatan Kualitas Sarana Prasarana Olahraga dan Rekreasi seperti Tugu Khatulistiwa, Gym dan tempat olahraga lainnya

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

- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dan Waktu Pelayanan masih dirasakan kurang maksimal oleh penerima layanan, misalnya masih disera kurang dalam pelayanan Dana Hibah dan serta masih diperlukan lagi peningkatan sarana dan prasarana tempat layanan.
- Sarana dan prasarana olahraga dan rekreasi sebagian masih terus dalam proses peningkatan dan perbaikan demi tercapainya pelayanan yang maksimal.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 22 Mei 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM untuk tahun depan dituangkan dalam tabel berikut:



No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Pemberian Dana Hibah ke OKP			√	√	Bidang Pemuda
		Pelayanan Kunjungan Tugu Khatulistiwa	√		√		Bidang Pariwisata
2	Kualitas Sarana dan Prasarana	Peningkatan dan perbaikan Sarana dan Prasarana Olahraga dan Rekreasi			√	√	Bidang Olahraga

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 Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Semester 2 tahun 2023 pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak.



BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan Pelayanan Publik di Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 89,674 terdapat peningkatan sebesar 0,030 % jika dibandingkan dengan nilai SKM semester 2 Tahun 2023. Dengan demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kota Pontianak menunjukkan konsistensi sangat baik dalam kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga semester 1 tahun 2024.
- Semua unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang sangat baik, dari kesembilan unsur yang paling rendah adalah Waktu Pelayanan mendapatkan nilai 3,495 meskipun terdapat penurunan sebesar 0,048 dari semester 2 tahun 2023 (3,543) dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai 3,535 terdapat penurunan sebesar 0,027 dari semester 2 tahun 2023 (3,563). Selanjutnya Persyaratan Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,546 adalah nilai terendah selanjutnya akan tetapi terdapat peningkatan sebesar 0,003 jika dibandingkan dengan semester 2 tahun 2023 (3,543) sehingga ketiga unsur tersebut yang perlu dioptimalkan atau minimal dipertahankan karena dalam kategori nilai yang sangat baik.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,929 dari unsur layanan, dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,668 serta Kompetensi Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,655.

Pontianak, 5 Juli 2024

Kepala Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata
Kota Pontianak



RIZAL, S. Sos

NIP 19690510 199010 1 001



disporapar
Kota Pontianak

