



# LAPORAN SKM

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS KEMUDAAN DAN OLAMRAGA  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
TAHUN 2025**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Latar Belakang.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Dasar Hukum.....</b>	<b>3</b>
<b>1.3 Pengertian Umum .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4 Maksud dan Tujuan .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5 Sasaran.....</b>	<b>5</b>
<b>1.6 Manfaat .....</b>	<b>5</b>
<b>1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Ruang Lingkup .....</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Persiapan.....</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Pengumpulan Data .....</b>	<b>8</b>
<b>2.4 Pengolahan dan Analisis Data.....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.1 Metode Pengolahan Data .....</b>	<b>9</b>
<b>2.4.2 Perangkat Pengolahan.....</b>	<b>10</b>
<b>2.4.3 Pengujian Kualitas Data.....</b>	<b>11</b>
<b>BAB III HASIL PENGUKURAN.....</b>	<b>12</b>
<b>3.1 Data Hasil Penyusunan Survei .....</b>	<b>12</b>
<b>BAB IV KESIMPULAN .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### 1.2 Dasar Hukum

1. Undang- Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang

Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26 tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 118 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

### 1.3 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah setiap institusi penyelenggara 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.
3. **Instansi Pemerintah** adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
5. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

6. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
7. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan maupun pada kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kepemudaan dan Olahraga.

#### 1.4 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kepemudaan dan Olahraga sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian responden terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

#### 1.5 Sasaran

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

1. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
2. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 1.6 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kepemudaan dan Olahraga;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### 1.7 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanameliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit kerja/bidang pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau melalui website.

#### 2.2 Persiapan

##### 1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusunan SKM melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit kerja bidang. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### 2. Penyiapan Bahan

###### a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

###### b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah. (Apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas.

###### c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi

**1, kurang baik** diberi nilai persepsi **2, baik** diberi nilai persepsi **3, sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

### 3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah penerima layanan pada kegiatan yang dilaksanakan oleh unit kerja bidang.

#### b. Lokasi dan Rencana jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan di:

- 1) Lokasi pengumpulan di Provinsi kepulauan Riau melalui website dinas. <https://dispورا.kepriprov.go.id/>
- 2) Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sebagai berikut :
  - a. Perencanaan/Persiapan pada tanggal 07 Mei sampai dengan tanggal 11 Mei dan desain 12 Mei sampai dengan 16 Mei 2025.
  - b. Pelaksanaan Lapangan pada tanggal 19 Mei sampai dengan tanggal 25 Mei 2025.
  - c. Pengolahan data pada tanggal 24 Juni 2025.
  - d. Analisis data pada tanggal 27 Juni sampai dengan 28 Juni 2025.
  - e. Penyajian data pada tanggal 30 Juni 2025.

### 2.3 Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menerima pelayanan dari Dispora yang dikarenakan telah mengikuti kegiatan yang pernah dilaksanakan oleh Dispora. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

#### 1. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dengan pengisian kuesioner SKM melalui website: <https://dispورا.kepriprov.go.id/>
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya

kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

## 2.4 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan website Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

### 2.4.1 Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan :

$$\text{Bobot Nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.1111$$

Pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas 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 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

## 2.4.2 Perangkat Pengolahan

### 1. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/ sistem data base (*Microsoft Excel*).

### 2. Pengolahan secara manual

2.4.1.b.1 Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 10, dimana dari 10 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2.4.1.b.2 Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survey unit pelayanan adalah sebagai berikut:

#### 1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata per pertanyaan,

masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap pertanyaan, dicarilah nilai rata-rata per unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tigapertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

## 2. Nilai survey pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survey unit pelayanan, ke 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

### 2.4.3 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## BAB III

### HASIL PENGUKURAN

#### 3.1 Data Hasil Penyusunan Survei

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner, disusun dengan materi utama yang didapat melalui sebaran kuesioner ,sebagai berikut:

##### 1. Survei per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan serta pengolahan data kuesioner pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau adalah sebagaimana tabel berikut:

KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
Jenis Kelamin	Laki-laki	59	59%
	Perempuan	41	41%
Pendidikan	SD	0	0%
	SMP	33	33%
	SMA	24	24%
	DI / DIII	0	0%
	S1	43	43%
	S2	0	0%
Jumlah Responden			100 responden

**PENGOLAHAN DATA**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN**  
**DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAGA PROVINSI KEPULAUAN RIAU**  
**TAHUN 2022**

NO	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	3	3	3
2	4	4	4	4	4	4	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	4	4	4
4	4	4	4	3	3	3	4	4	3
5	4	4	4	4	4	4	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	4	4	4	4	4	4	3	3	3
9	3	3	3	3	4	4	4	4	4
10	3	3	3	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	4	4	4	4
13	3	3	3	3	4	4	4	4	4
14	3	3	3	3	4	4	4	4	4
15	3	3	3	3	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	4	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	4	4	4	4
19	3	3	3	3	4	4	4	4	4
20	3	3	3	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	4	4	4	4	4
22	3	3	3	3	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	4	4	4	4	4
24	3	3	3	3	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	4	4	4	4	4
26	3	3	3	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3
30	4	4	4	4	4	4	3	3	3
31	3	3	3	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	4	4	4	4	4
35	3	3	3	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	4	4
37	3	3	3	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	3	3
41	4	4	4	4	4	4	4	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	3	3
43	4	4	4	4	4	4	4	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	3	3

45	4	3	4	3	3	3	4	4	4
46	4	4	4	3	3	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	3	3
49	4	4	4	4	4	4	4	3	3
50	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	3	3
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	3	3
54	4	4	4	4	4	4	4	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	3	3
56	4	4	4	4	4	4	4	3	3
57	4	4	4	3	3	3	4	4	4
58	4	4	4	3	3	3	4	4	4
59	4	4	4	3	3	3	4	4	4
60	4	4	4	3	3	3	4	4	4
61	4	4	4	3	3	3	4	4	4
62	4	3	4	3	3	3	4	4	4
63	4	4	4	3	3	3	3	4	4
64	4	4	4	3	3	3	4	4	4
65	4	4	4	3	3	3	4	4	4
66	4	4	4	3	3	3	4	4	4
67	4	3	4	3	3	3	4	4	4
68	4	4	4	3	3	3	4	4	3
69	4	4	4	3	3	3	4	4	4
70	4	4	4	3	3	3	4	4	4
71	4	4	4	3	3	3	4	4	4
72	4	3	4	3	3	3	4	4	4
73	4	4	4	3	3	3	4	4	3
74	4	3	4	3	3	3	4	4	4
75	4	4	4	3	3	3	4	4	3
76	4	3	4	3	3	3	4	4	4
77	4	4	4	3	3	3	4	4	3
78	4	3	4	3	3	3	4	4	4
79	4	4	4	3	3	3	4	4	3
80	4	3	4	3	3	3	4	4	4
81	4	4	4	3	3	3	4	4	3
82	4	3	4	3	3	3	4	4	4
83	4	3	4	3	3	3	4	4	4
84	4	4	4	3	3	3	4	4	3
85	4	3	4	3	3	3	4	4	4
86	4	4	4	3	3	3	4	4	3
87	4	3	4	3	3	3	4	4	4
88	4	4	4	3	3	3	4	4	3
89	4	4	4	3	3	3	3	4	4
90	4	4	4	3	3	3	4	4	4
91	4	4	4	3	3	3	4	4	4
92	4	4	4	3	3	3	4	4	4
93	4	3	4	3	3	3	4	4	4
94	4	4	4	3	3	3	4	4	3
95	4	4	4	3	3	3	4	4	4

96	4	3	4	3	3	3	4	4	4	
97	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
98	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
99	4	4	4	3	3	3	4	4	3	
100	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/ Unsur	373	357	374	335	354	353	387	374	361	
NRR/ Unsur	3,73	3,57	3,74	3,35	3,54	3,53	3,87	3,74	3,61	
NRR/ Ter timbang	0,41	0,40	0,42	0,37	0,39	0,39	0,43	0,42	0,40	*) 3,63
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										**) 90,69

## Keterangan

U1 - U9	=	Unsur-unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - Rata
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat
*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
**)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0.111 per unsur

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,73
U2	Prosedur	3,57
U3	Waktu Pelayanan	3,74
U4	Biaya Tarif	3,35
U5	Produk Layanan	3,54
U6	Kompetensi Pelaksana	3,53
U7	Perilaku Pelaksana	3,87
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,74
U9	Sarana dan Prasarana	3,61

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>90,69</b>
Mutu Pelayanan :	<b>Sangat Baik</b>
A. Sangat Baik	88.31-100
B. Baik	76.51-88.30
C. Kurang Baik	65.00-76.60
D. Tidak Baik	25.00-64.99

Maka untuk mengetahui nilai survey unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$(xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) + (xxx \times 0,111) = \text{Nilai survei adalah } xxx$ ,  
 Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar
- b. Mutu pelayanan.
- c. Kinerja unit pelayanan.

Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00-1,75	25 – 43,75	D	Tidak Memuaskan
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Memuaskan
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Memuaskan
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Memuaskan

Prioritas peningkatan kualitas pelayanan Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

No	Unsur Pelayanan	NRR per Unsur	NRR Tertimbang per Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	373	0,41
2	Prosedur Pelayanan	357	0,40
3	Waktu Pelayanan	374	0,42
4	Biaya/Tarif	335	0,37
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	354	0,39
6	Kompetensi Pelayanan	353	0,39
7	Perilaku Pelaksana	387	0,43
8	Penanganan Pengaduan	374	0,42

9	Sarana dan Prasarana	361	0,40
Nilai Indeks			3,63
Nilai SKM setelah dikonversi			90,69
Tabel 3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan			

## BAB IV

### KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai bulan Mei tanggal 07 Mei sampai dengan 28 Mei tahun 2025 dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai 90,69. Nilai SKM Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Unsur pelayanan secara keseluruhan mencapai nilai yang baik, untuk nilai unsur layanan terendah yaitu 3,35 pada unsur pelayanan Biaya Tarif dan untuk nilai unsur layanan tertinggi adalah 3,87 pada unsur pelayanan Perilaku Pelaksana.

Demikian Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada pelayanan Dinas Kepemudaan dan Olahraga ini dibuat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya.

**KEPALA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLARHAGA  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



**Dr. DARSON, S.Pd., M.Si**  
Pembina Utama Muda (IV.C)  
NIP 196907091992031011



**BADAN PUSAT STATISTIK  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Jl. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax. (0771) 4500157  
e-mail: bps2100@bps.go.id website: <http://kepri.bps.go.id>

Tanjungpinang, 18 Juni 2025

Nomor : B-357/21000/OT.130/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : 1 (satu) set  
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth

Kepala Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau  
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau  
Penyelenggara : Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**  
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas Rekomendasi : **V-25.2100.040**

Identitas rekomendasi dicantumkan pada **kuesioner/lembar kerja**.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,



Margaretha Ari Anggorowati

Lampiran Surat

Nomor : B-357/21000/OT.130/2025

Tanggal : 18 Juni 2025

### Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara	: Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau
Resume	: <a href="https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi//V-25.2100.040">https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi// V-25.2100.040</a>
Rekomendasi	: <ol style="list-style-type: none"><li>1. Secara keseluruhan, rancangan kegiatan yang diajukan sudah baik. Beberapa hal yang perlu menjadi perhatian, antara lain:<ol style="list-style-type: none"><li>a. Kesesuaian rancangan jadwal kegiatan dengan KAK</li><li>b. Kelengkapan bukti dukung untuk membantu pemeriksaan</li><li>c. Kesesuaian terhadap unit analisis dan Tingkat penyajian hasil analisis yang diseusikan dengan Tujuan dilaksananya kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau.</li></ol></li><li>2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan.</li><li>b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi.</li></ol></li><li>3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun.<ol style="list-style-type: none"><li>a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan.</li><li>b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik.</li></ol></li><li>4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.</li></ol>



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU  
DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA**

STADION GELORA SRI TRI BUANA

Jalan Sultan Abdulrahman Muazam Syah, Kelurahan Dompok  
Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau-29124  
e-mail: [disporaprovkepri@gmail.com](mailto:disporaprovkepri@gmail.com)

**TANJUNGPINANG**

Tanjungpinang, 19 Juni 2025

Nomor : B/500.14.5/146/DISPORA/2025  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Hal : Komitmen Pelaksanaan  
Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth. Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau  
Badan Pusat Statistik

di

Tempat

Sehubungan Surat Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau, Badan Pusat Statistik Nomor: B-357/21000/OT.130/2025, Tanggal 18 Juni 2025 perihal Rekomendasi Kegiatan Statistik, Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau berkomitmen melaksanakan rekomendasi yang diberikan oleh BPS untuk kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau

Penyelenggara : Dinas Kepemudaan dan Olahraga Provinsi Kepulauan Riau

Identitas rekomendasi : **V-25.2100.040**

Resume : <https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi// V-25.2100.040>

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA  
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,**



Dr. DARSON, S.Pd., M.Si  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP 196907091992031011

