

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhaturkan kepada Allah SWT yang telah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah, dan inayah, karena denganNya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 (per Januari— Juni) ini di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sulawesi Tengah dapat tersusun. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sulawesi Tengah .

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh pegawai di Lingkungan Dispora sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tak lupa kami juga menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak untuk kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja yang lebih baik.

Ditetapkan di Palu

Pada tanggal Januari 2023

KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA
PROVINSI SULAWESI TENGAH



Drs. IRVAN ARYANTO, M.Si

Pembina Utama Madya

NIP.19730321 199311 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
BAB II METODOLOGI.....	3
2.1 Ruang Lingkup.....	3
2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei.....	3
2.3 Unsur atau Variabel Survei.....	4
2.4 Metode Pengolahan Data.....	5
BAB III ANALYSIS DAN PEMBAHASAN.....	7
3.1 Data Responden.....	7
3.2 Analisis Hasil Survei	9
3.3 Indeks Kepuasan Pelayanan.....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
4.1 Kesimpulan.....	18
4.2 Saran.....	18

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan Transisi dan pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi yang Optimal dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Sesuai dengan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010-2025 maupun Road Map Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024, asas yang akan dikedepankan adalah Fokus dan Prioritas. Fokus berarti bahwa upaya Reformasi Birokrasi akan dilakukan secara fokus pada akar masalah tata kelola pemerintahan. Prioritas berarti setiap instansi akan memilih prioritas perbaikan tata kelola pemerintahan sesuai dengan karakteristik sumber daya dan tantangan yang dihadapi.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Dinas Pemuda dan Olahraga (Dispora) terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Dispora perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Server Kepuasan Masyarakat

1.2 DASAR HUKUM

- a. Undang-undang Republik Indonesai No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
- c. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan Publik.
- d. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Keputusan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di lingkungan Dispora Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dispora kepada masyarakat;
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dispora;
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dispora.

1.4 SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sulawesi Tengah ini adalah masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di lingkungan Dispora serta masyarakat yang telah menggunakan fasilitas pelayanan publik Dispora. Survei Ini melibatkan responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan

oleh Dispora.

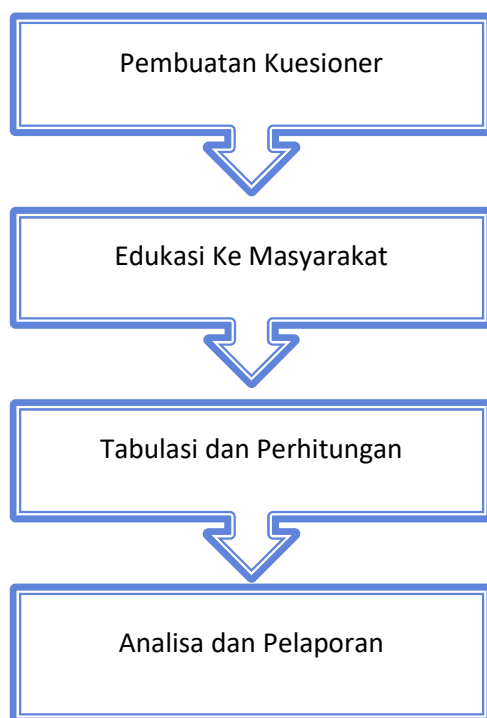
BAB II METODOLOGI

2.1 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat adalah pelayanan publik yang diberikan kepada para stakeholder di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga (Dispora), yang terdiri dari masyarakat, organisasi kepemudaan, atlet, serta pengurus besar olahraga.

2.2 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan survei kepuasan masyarakat di lingkup Dispora adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tahapan Survei

Sebagai salah satu inovasi pelayanan publik Tahun 2023, Dispora melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sulawesi Tengah Triwulan I Periode Januari s.d Juni Tahun 2023 yaitu dengan cara menyampaikan link kuesioner kepada para pengguna layanan. Kuesioner dibuat lewat google form dan dapat dilihat di link

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfFS4j_09NBE92ymhOSEclTcJnJaG9iyq1g7WHbXFmLJ9CMw/viewform untuk disampaikan kepada pengguna layanan. Sistem kemudian secara otomatis menghasilkan rekapitulasi hasil SKM di tiap pertanyaan, kemudian dilakukan secara mandiri rekapitulasi nilai SKM dan dilanjutkan dengan pembuatan laporan Hasil SKM.

Metode pengumpulan data primer diperoleh dengan *now probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online*. Responden bisa menggunakan komputer atau laptop yang sudah disediakan atau mengisi melalui perangkat elektronik pribadi. Hasil dari kuesioner yang berupa data *entry* kemudian diolah dengan program komputer/sistem data *base* sehingga didapatkan perhitungan indeks.

2.3 UNSUR ATAU VARIABEL SURVEI

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2. Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3. Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4. kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6. kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan
7. perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8. tentang kualitas sarana dan prasarana
9. penanganan pengaduan pengguna layanan

Kuesioner diberikan kepada para pemohon pelayanan publik atau stakeholder di lingkup Dispora. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diolah dengan program Computer/sistem data base sesuai dengan Permen pan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan ke dalam laporan dan diltategorikan dalam keterangan dalam mutu pelayanan:

Tabel 2.1 Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,00	20,00 - 36,00	D	Tidak Baik
2	2,01 – 3,00	46,01 - 52,00	C	Kurang Baik
3	3,01 – 4,00	52,01, - 68,00	B	Cukup Baik
4	4,01 – 5,00	68,01 - 84,00	A	Baik

2.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Kuesioner yang disampaikan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai 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 Provinsi Sulawesi Tengah yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurus 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. Pungutan Liar : Pungutan liar adalah pengenaan biaya yang tidak seharusnya dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk

pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetisi pelaksana : Kompetisi 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. Saran 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). Saran digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Pengolahan data survei dilakukan secara otomatis dengan program komputer/sistem data base sehingga menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat dalam program komputer tersebut dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 8 Unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{8} = N$$

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 20 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 20, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 20$$

BAB III

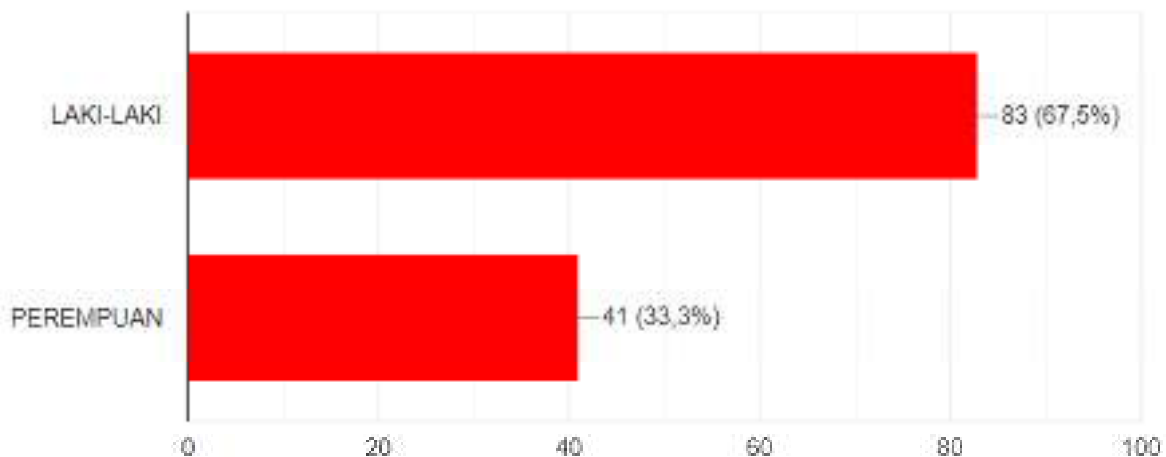
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pelayanan diukur menggunakan 9 pertanyaan, yang terbagi menjadi 8 aspek yaitu aspek petugas, aspek pelayanan prima, aspek sarpras dan aspek umum (IKM). Aspek petugas terdiri dari dua unsur yaitu kesopanan dan kerahaman petugas; serta kemampuan petugas layanan. Aspek pelayanan prima terdiri dari enam unsur yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk dengan standar pelayanan, dan penanganan pengaduan. Aspek sarpras terdiri dari empat unsur yaitu ruang layanan, alat pendukung layanan, tampilan *website* dan akses *website*. Aspek umum terdiri dari satu unsur yaitu layanan yang diberikan.

3.1 DATA RESPONDEN

Total responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat melalui Link dan secara langsung pada bulan Januari s.d Juni tahun 2023 ada 123 responden. Statistik deskriptif dari data responden dapat dilihat pada grafik berikut.

A. Responden berdasarkan jenis kelamin



Gambar 3.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, jenis responden yaitu sebanyak 83 orang atau 67,5% laki-laki dan 41 orang atau 33,3% perempuan.

B. Unit Kerja Tujuan

Satuan kerja yang dituju responden untuk melakukan pelayanan adalah seluruh satuan kerja yang ada di Dinas Pemuda dan Olahraga lingkungan Kantor Dispora, PPLP, Masyarakat pengunjung Gedung GBK, Gor Siranindi, Gor madani dan Taman Gor pada Bulan Januari - Juni 2023 yaitu data dapat dilihat pada Diagram 3.1,

Unit Kerja Tujuan

Tabel 3.1 Unit Kerja Tujuan

Unit Kerja Tujuan	Jumlah Responden
PPLP	20
Gor Siranindi	20
Gor Madani	10
Gor GBK	20
Dispora Prov Sulteng	53
Total	123

Unit kerja tujuan responden tahun ini adalah Dispora yaitu dengan total 123 responden. Pengunjung Dispora ini sebagian besar memiliki keperluan kegiatan olahraga dan kepemudaan.

3.2 ANALISIS HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil perhitungan manual didapatkan hasil sebagai berikut:

A. Kepuasan Masyarakat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

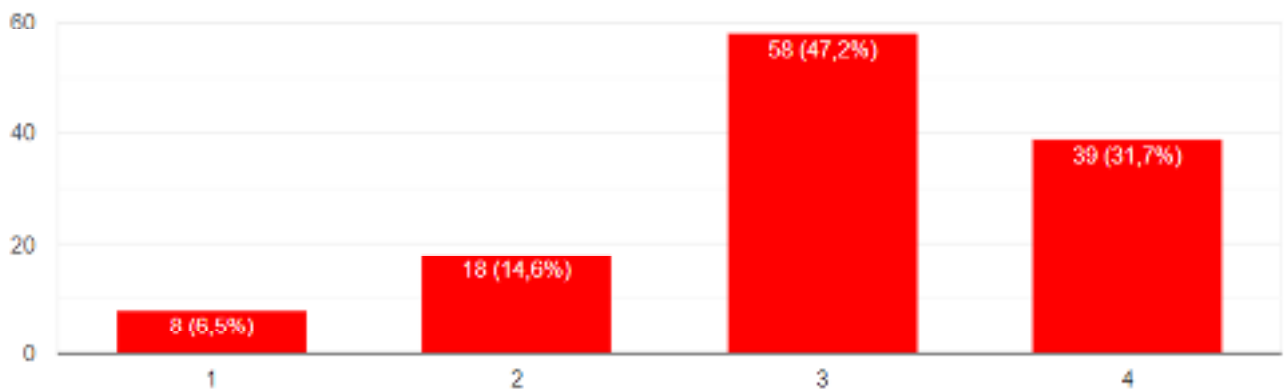
Kepuasan Masyarakat Tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3. 2.

Tabel 3.2 Kepuasan Masyarakat Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanannya

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Presentase	6,5%	14,6%	47,2%	31,7%
	Jumlah Respoden	8	18	58	39

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

123 jawaban



B. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kemudahan Prosedur Pelayanan Di Unit Ini

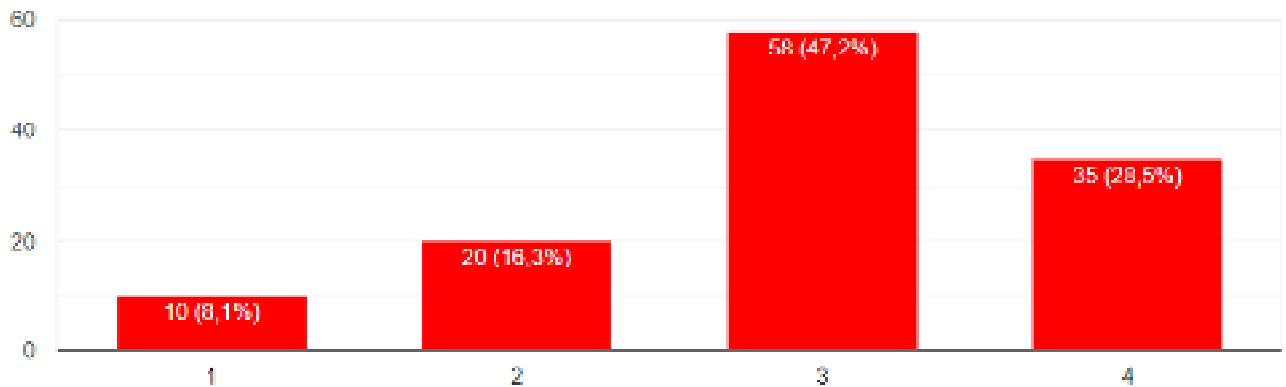
Kepuasan Masyarakat Terhadap kemudahan prosedur pelayanan di unit ini, Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3. 2.

Tabel 3.3 Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Olahraga Pendidikan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Cukup menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?	Presentase	1,18%	0,0%	0,0%	0,0%	98,8%
	Jumlah Respoden	1	0	0	0	85

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

123 jawaban



C. Kepuasan Masyarakat Terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

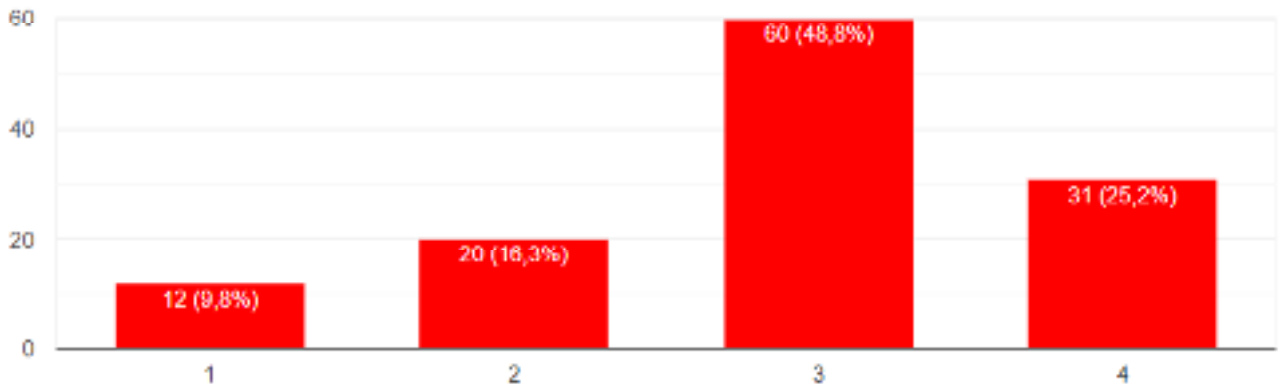
Kepuasan Masyarakat Terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.4

Tabel 3.4 Kepuasan Masyarakat terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pendapat anda mengenai kegiatan kepemudaan?	Presentase	0,0%	7,06%	44,71%	48,24%
	Jumlah Respoden	0	6	38	41

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

123 jawaban



D. Kepuasan Masyarakat Terkait Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

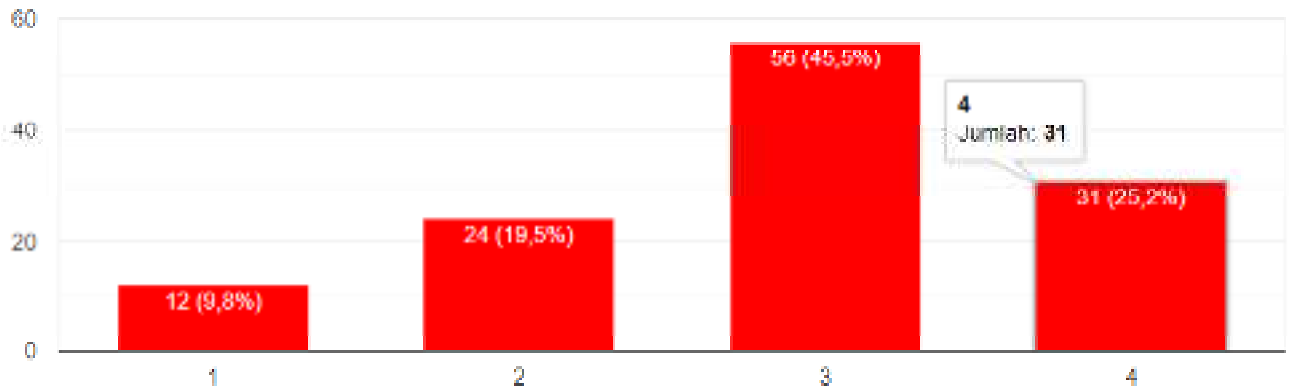
Kepuasan Masyarakat Terkait kegiatan pelayanan kepemudaan terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3. 4.

Tabel 3.5 Kepuasan Masyarakat (SkM) Terkait Kegiatan Pelayanan Kepemudaan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai / manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pendapat saudara tentang sarana dan prasarana yang telah dibangun oleh pemerintah daerah berdasarkan standarisasi yang telah ada baik sarana organisasi pemuda maupun sarana prasarana olahraga ?	Presentase	2,35%	10,59%	30,59%	56,47%
	Jumlah Respoden	2	9	26	48

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

123 jawaban



E. Kepuasan Masyarakat Terhadap kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

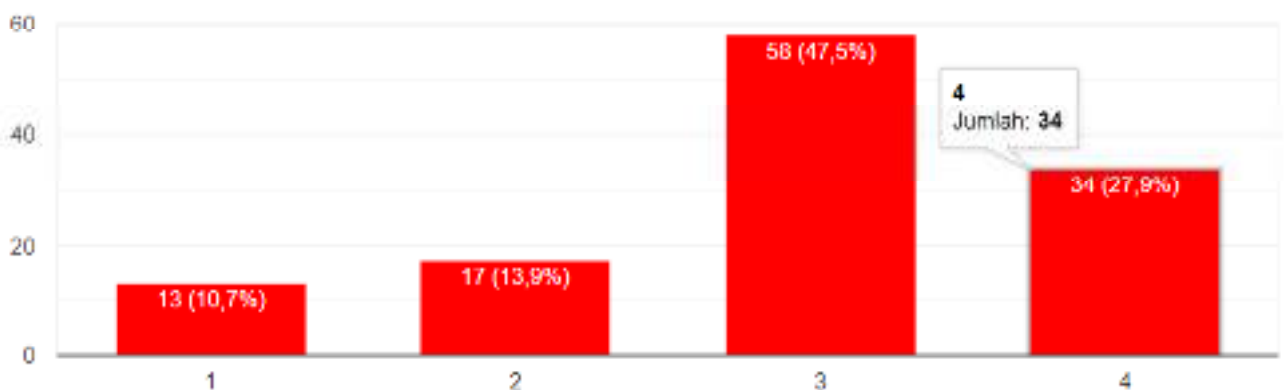
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepemudaan terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.6

Tabel 3.6 Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepemudaan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Pelaksanaan Peningkatan SDM Organisasi Kepemudaan dirancang dan ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan realisasinya untuk kepentingan pembinaan dan pengembangan organisasi kepemudaan.	Presentase	0,0%	3,53%	42,35%	54,12%
	Jumlah Respoden	0	3	36	46

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

122 jawaban



F. Kepuasan Masyarakat Terhadap kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

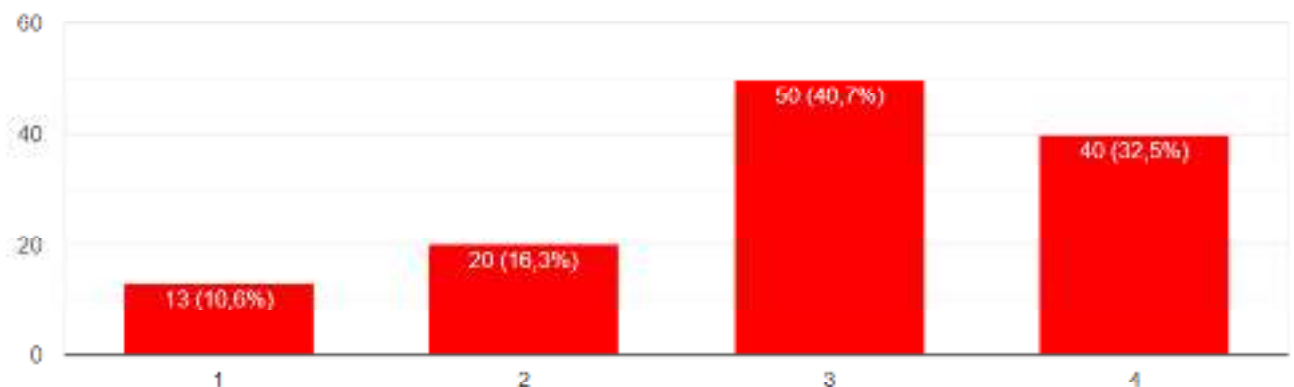
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepemudaan terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.7

Tabel 3.7 Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Keolahragaan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Cukup menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Pelaksanaan Peningkatan SDM Organisasi Keolahragaan dirancang dan ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan realisasinya untuk kepentingan pembinaan dan pengembangan organisasi Keolahragaan.	Presentase	0,0%	0,00%	1,18%	54,12%	44,17%
	Jumlah Respoden	0	0	1	46	38

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

123 jawaban



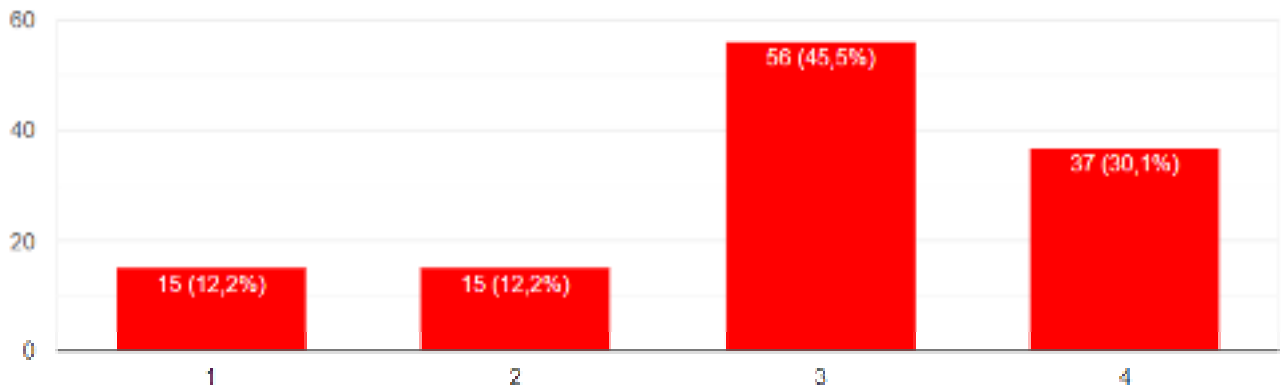
G. Kepuasan Masyarakat Terhadap perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3.8 Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepramukaan

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Pelaksanaan Peningkatan SDM Organisasi Kepramukaan dirancang dan ditetapkan oleh pemerintah daerah sesuai dengan realisasinya untuk kepentingan pembinaan dan pengembangan organisasi Kepramukaan.	Presentase	0,0%	8,24%	42,35%	49,41%
	Jumlah Respoden	0	7	36	42

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

123 jawaban



H. Kepuasan Masyarakat Terhadap penanganan kualitas sarana dan prasarana

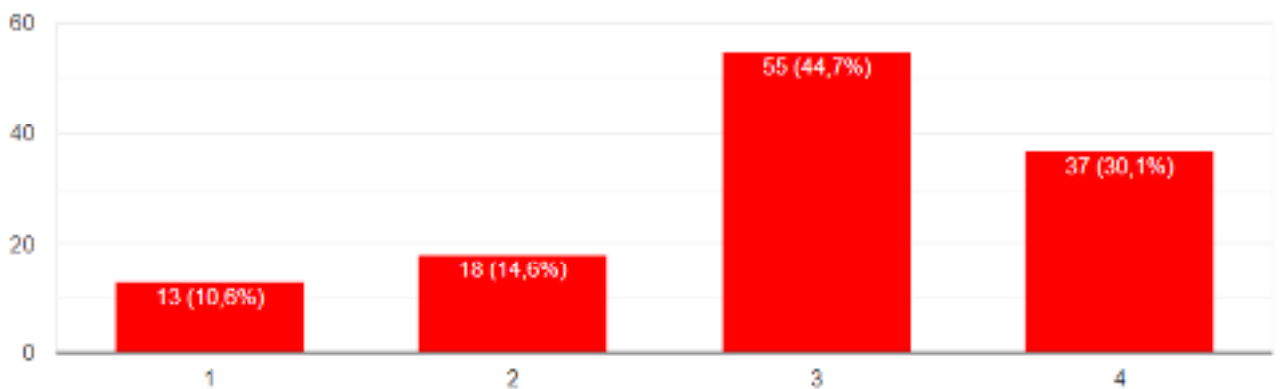
Kepuasan Masyarakat Terhadap Sekretariat terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.9

Tabel 3.9 Kepuasan Masyarakat Terhadap Sekretariat

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan?	Presentase	0,00%	1,18%	48,24%	50,59%
	Jumlah Respoden	0	1	41	43

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

123 jawaban



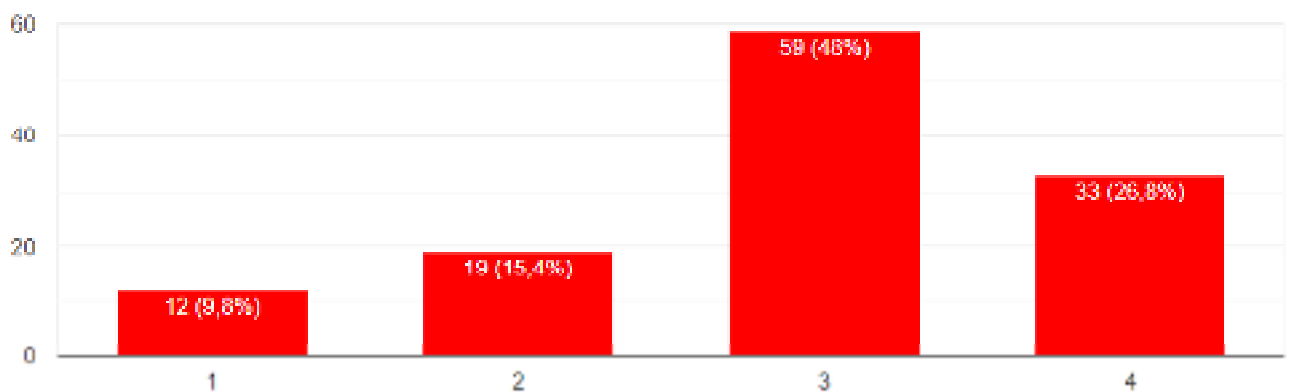
- I. Kepuasan Masyarakat Terhadap penanganan kualitas sarana dan prasarana
 Kepuasan Masyarakat Terhadap Sekretariat terdiri dari beberapa unsur , Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.9

Tabel 3.10 Kepuasan Masyarakat Terhadap Sekretariat

PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan?	Presentase	0,00%	1,18%	48,24%	50,59%
	Jumlah Respoden	0	1	41	43

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

123 jawaban



3.3 INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Berdasarkan hasil perhitungan, didapat nilai IKM setiap aspeknya seperti pada tabel 3.10 Nilai konversi IKM yang diperoleh adalah 78,42 ini menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Dispora Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan berada di kategori B. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan di Dispora Provinsi Sulawesi Tengah Baik.

Tabel 3.10 Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

No	Aspek Survey	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,47	69,41	B	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan di unit ini	4,10	81,93	B	Baik
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,46	69,18	B	Baik
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,41	68,24	B	Baik
5	Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	4,53	90,54	A	Sangat Baik
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	4,50	89,93	A	Sangat Baik
7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	4,44	88,71	A	Sangat Baik
8	Tentang kualitas sarana dan prasarana	3,47	69,43	B	Baik
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan				
	Keseluruhan	3,92	78,42		

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini adalah :

1. Nilai konversi yang diperoleh untuk seluruh Dinas Pemuda dan Olahraga pada periode bulan Januari – Juni tahun 2023
2. Kategori mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sulawesi Tengah secara keseluruhan berada di kategori B
3. Kategori mutu pelayanan yang diberikan di Dinas Pemuda dan Olahraga Baik
4. Prioritas faktor yang perlu menjadi fokus perbaikan adalah akses sarpras yaitu terkait kecepatan akses saat membuka halaman pada website dispora.
5. Faktor yang perlu dipertahankan faktor dari unsur kesopanan dan keramahan petugas yang merupakan bagian dari aspek petugas.

4.2 SARAN

1. Prioritas faktor yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan adalah faktor akses sarpras. Memperbaiki sistem kecepatan jaringan akses dalam masuk ke halaman website dispora sehingga masyarakat dapat mengakses informasi-informasi dengan cepat dan transparan
2. Faktor yang harus dipertahankan adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas. Pada unsur ini petugas perlu diterapkannya sikap ramah tamah kepada pengunjung sehingga pengunjung merasa diperhatikfin baik secara fisik maupun psikologis
3. Hal lainnya yang perlu ditambahkan adalah mengenai tampilan Link Dispora terkait aspek sarpras perlu perhatian mengenai Link/website Dispora

4.

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

	Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Olahraga Prestasi	Pilihan 1	Pilihan 2	Pilihan 3	Pilihan 4
1	Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi/kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan informasi tentang prestasi olahraga ?	Tidak ramah dan tidak sopan	Kurang ramah dan kurang sopan	Ramah dan sopan	Sangat sopan dan sangat ramah
2	Bagaimana pendapat anda mengenai! Kemampuan dan penjelasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Tidak mampu dan tidak jelas	Kurang Mampu dan kurang jelas	Mampu dan jelas	Sangat mampu dan sangat jelas
3	Bagaimana tanggapan saudara terhadap manfaat informasi yang diberikan oleh pegawai seksi olahraga prestasi ?	Tidak ramah dan tidak sopan	Kurang ramah dan kurang sopan	Ramah dan sopan	Sangat sopan dan sangat ramah
4	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
5	Bagaimana penilaian Saudara mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat

Lampiran 3. Presentase unsur layanan

Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Olahraga Prestasi						
PERTANYAAN		Tidak menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Kurang menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Cukup menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat	Sangat menguasai/ manfaat/ sopan/ layak/ cepat
1. Bagaimana penilaian Saudara mengenai kompetensi/kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan informasi tentang prestasi olahraga ?	Presentase	0,0%	1,2%		25,9%	72,9%
2. Bagaimana tanggapan saudara terhadap manfaat informasi yang diberikan oleh pegawai seksi olahraga prestasi ?	Presentase	0,0%	9,4%		36,5%	54,1%
3. Bagaimana penilaian Saudara mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Presentase	0,0%	4,7%		34,1%	61,2%
4. Bagaimana tanggapan saudara terhadap ruang pelayanan yang ada pada seksi olahraga prestasi ?	Presentase	0,0%	12,9%		29,4%	57,6%
5. Bagaimana penilaian saudara terhadap kecepatan pelayanan yang diberikan ?	Presentase	0,0%	15,13%		37,6%	47,1%

Lampiran 5. Nilai IKM

ASPEK SURVEY	NILAI IKM	NILAI KONVERSI	NILAI MUTU	KINERJA
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Olahraga Prestasi	3,47	69,41	B	Baik
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi olahraga pendidikan	4,10	81,93	B	Baik
Kepuasan Masyarakat (SkM) Terkait Kegiatan Pelayanan Kepemudaan	3,46	69,18	B	Baik
Kepuasan Masyarakat (SkM) Terkait Kegiatan Pelayanan Kepemudaan	3,41	68,24	B	Baik
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepemudaan	4,53	90,54	A	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Keolahragaan	4,50	89,93	A	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat Terhadap Seksi Ketenagaan Dan Organisasi Kepramukaan	4,44	88,71	A	Sangat Baik
Kepuasan Masyarakat Terhadap Sekretariat	3,47	69,43	B	Baik