



LAPORAN

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE JANUARI – SEPTEMBER 2025**

dispora
KUTAI KARTANEGARA

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat, Taufik dan Hidayah-Nya, sehingga pada akhirnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini penting selain untuk menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, akan tetapi sebagai Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga ditentukan dengan kepuasan pelanggan yang mencakup pelanggan internal.

Laporan ini merupakan hasil survey pengukuran kepuasan pelanggan yang dilakukan internal terhadap layanan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara. Survey ini mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan pada periode bulan (Januari – September 2025).

Semoga hasil survey ini dapat dijadikan bahan masukan dan menyempurnakan kebijakan perbaikan di Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara.

Hormat Kami,

DINAS KEMUDAAN DAN OLARAGA



AJI ALI MUSNI AB, SE., M.Si

Pembina Tk. I / IV b

NIP. 19760606 199803 1 008

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1. Latar Belakang	4
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.3. Maksud dan Tujuan	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	7
2.1. Pelaksana SKM	7
2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan	7
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	8
2.5. Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1. Jumlah Responden SKM	10
3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	13
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	15
4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	15
4.2. Rencana Tindak Lanjut	16
4.3. Tren Nilai SKM.....	16
BAB V KESIMPULAN	18
LAMPIRAN.....	18
1. Koesioner	Error! Bookmark not defined.
2. Hasil Pengolahan Daata SKM	Error! Bookmark not defined.
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM).....	20
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya (Contoh Template Laporan)	Error! Bookmark not defined.

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 mengamankan 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 dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Timur, 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

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. 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 yang telah diberikan oleh Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara.

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 Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data Pelaksanaan

SKM menggunakan kuesioner manual/ Online melalui Aplikasi Survey Kukar 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 dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara 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 Dinas Kepemudaan dan Olahraga pada waktu jam layanan sedang sibuk. 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 9 (Sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara dalam kurun waktu Sembilan bulan/ satu tahun adalah sebanyak **292** orang.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan 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 **331 orang**.

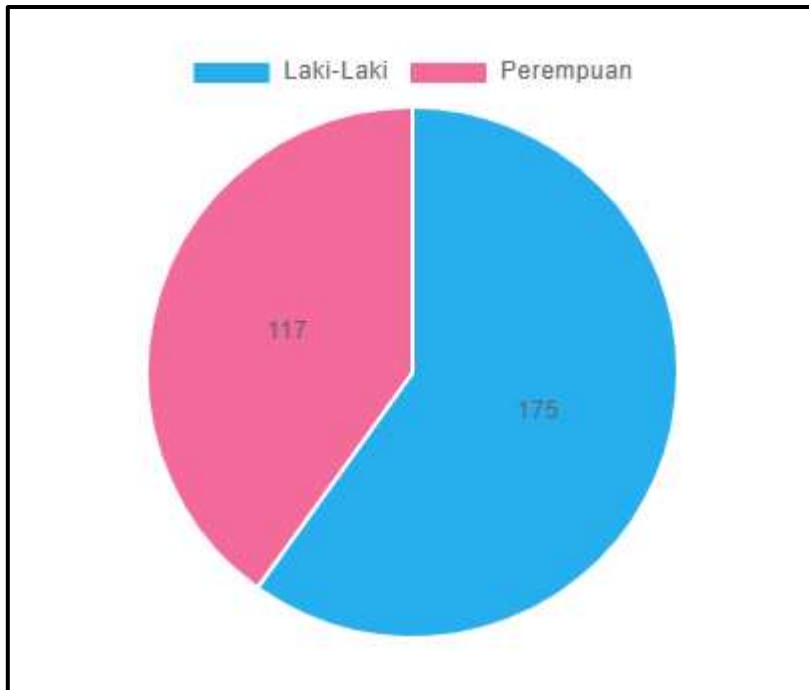
Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
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

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

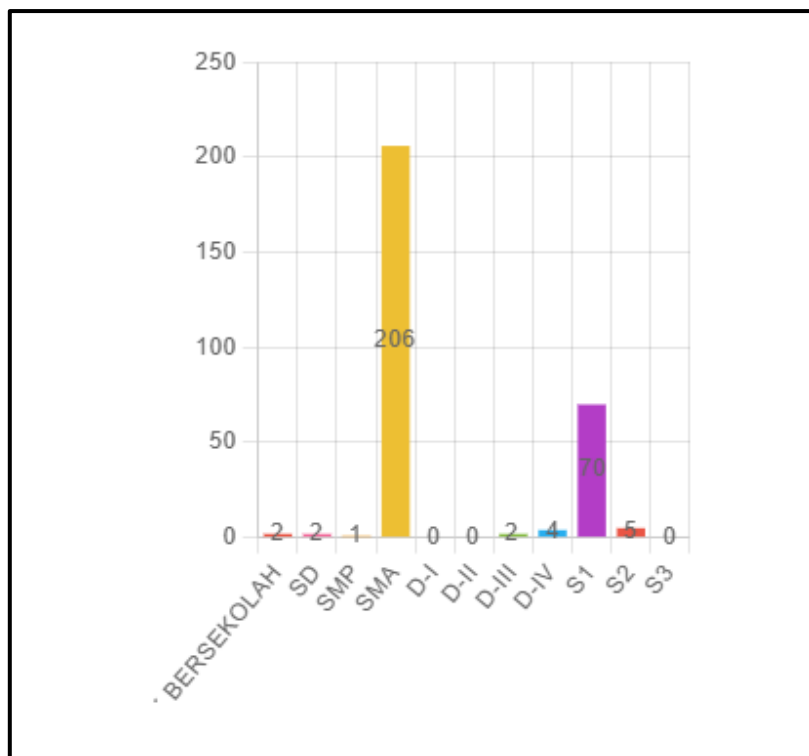
3.1. Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 292 orang responden yang terhimpun dalam beberapa aspek kriteria, dengan rincian sebagai berikut :

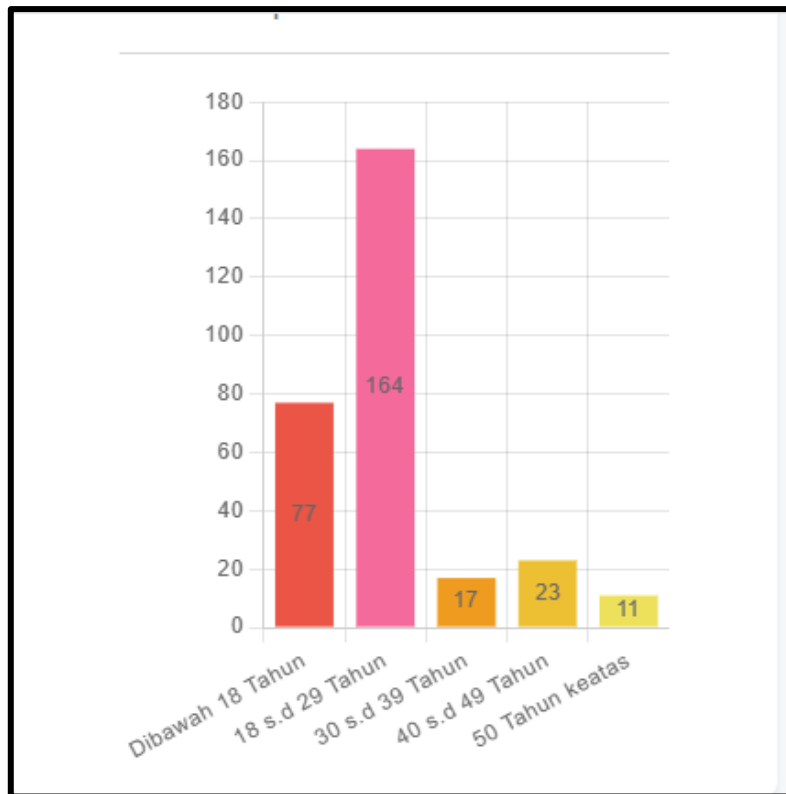
NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	175	59,93
		PEREMPUAN	117	40,07
2	PENDIDIKAN	TIDAK BERSEKOLAH	2	0,68
		SD	2	0,68
		SMP	1	0,34
		SMA	206	70,55
		D-I	0	0
		D-II	0	0
		D-III	2	0,68
		D-IV	4	1,37
		S1	70	23,97
		S2	5	1,71
		S3	0	0
3	PEKERJAAN	ASN	15	5,14
		TNI	0	0
		SWASTA	3	1,03
		WIRASWASTA	8	2,74
		LAINNYA	266	91,1
4	JENIS LAYANAN	PROGRAM KEPEMUDAAN Unit: Bidang Kepemudaan	228	78,08
		PROGRAM KEPRAMUKAAN Unit: Bidang Kepramukaan	44	15,07
		PROGRAM PEMBUDAYAAN OLAHRAGA Unit: Bidang Pembudayaan Olah Raga	4	1,37
		PROGRAM PRESTASI OLAHRAGA Unit: Bidang Prestasi Olah Raga	3	1,03
		PROGRAM APLIKASI SIPERAGA, FRONT OFFICE DAN PPID Unit: SEKRETARIAT DAN UPT. PKO	13	4,45



Grafik : Jenis Kelamin



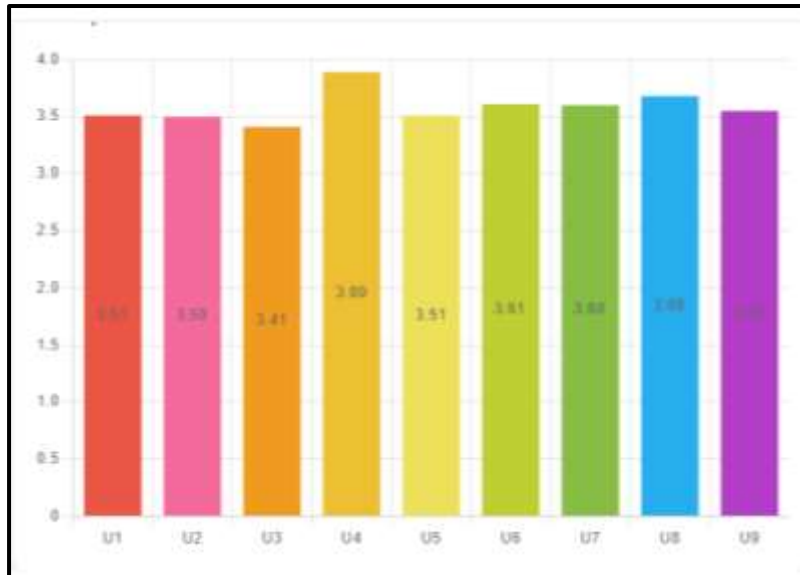
Grafik : Pendidikan Terakhir



Grafik : Usia Responden

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.51
U2	Prosedur Pelayanan	3.50
U3	Kecepatan Pelayanan	3.41
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.89
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.51
U6	Kompetensi Petugas	3.61
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.60
U8	Penanganan Pengaduan	3.68
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.55

Grafik : Nilai Rata-Rata Unsur



Grafik : Rata-Rata Unsur

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. Presentase Nilai SKM Per Unsur

NILAI UNSUR PELAYANAN										TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	0,34	0	0	0	0	0	0	6,51	0	6,85
Cukup Baik	0,68	1,37	1,71	0,34	1,03	1,03	1,03	1,37	3,77	12,33
Baik	46,23	47,26	55,82	9,93	46,92	36,64	38,36	9,59	36,99	327,74
Sangat Baik	52,74	51,37	42,47	89,73	52,05	62,33	60,62	82,53	59,25	553,09
IKM Unit Pelayanan	89,64 (Sangat Baik)									

Tabel 1. Jumlah Nilai SKM Per Unsur

JUMLAH NILAI JAWABAN										TOTAL
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Tidak Baik	1	0	0	0	0	0	0	19	0	20
Cukup Baik	2	4	5	1	3	3	3	4	11	36
Baik	135	138	163	29	137	107	112	28	108	957
Sangat Baik	154	150	124	262	152	182	177	241	173	1615

Tabel 3. Detail Rata-Rata Nilai SKM Per Unsur

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA	MUTU
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,51	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,5	Baik
U3	Kecepatan Pelayanan	3,41	Baik
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,89	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,51	Baik
U6	Kompetensi Petugas	3,61	Sangat Baik
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,6	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan	3,68	Sangat Baik
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,55	Sangat Baik

BAB IV ANALISIS HASIL SKM

4.1. Analisis Permasalahan /Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,41 adalah nilai terendah pertama. Begitu juga Prosedur Pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,89 dari unsur Kewajaran Biaya, dan penanganan pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,68.

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 :

- “Loket pelayanan ditambah dan waktunya dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet”.
- “Pelayanan ditingkatkan dan melayani sepenuh hati dengan senyum yang ramah”.

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 analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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.

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 dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Bagian Humas
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			...
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	...

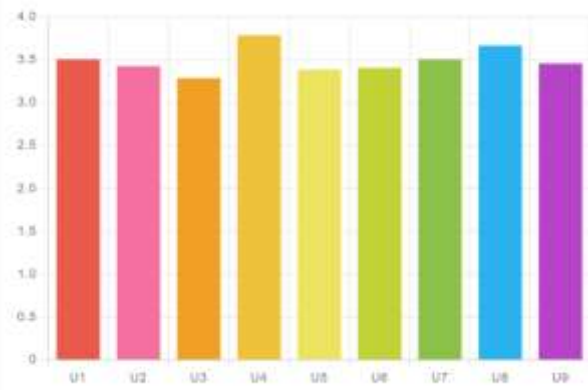
4.3. Tren Nilai SKM

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 dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara dapat dilihat melalui grafik berikut :

Nilai Rata-Rata Unsur

No.	Unsur Pelayanan	Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3.51
U2	Prosedur Pelayanan	3.43
U3	Kecepatan Pelayanan	3.29
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.79
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.39
U6	Kompetensi Petugas	3.41
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.51
U8	Penanganan Pengaduan	3.67
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.46

Graphic Rata-Rata Unsur



Grafik . Nilai IKM per Tahun

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara.

BAB V KESIMPULAN

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

- secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,64. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Kutai Kartanegara menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Waktu Penyelesaian Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Persyaratan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,89, dan Penanganan Pengaduan dengan nilai 3,68 serta Kompetensi Petugas mendapatkan nilai 3,61 merupakan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi.

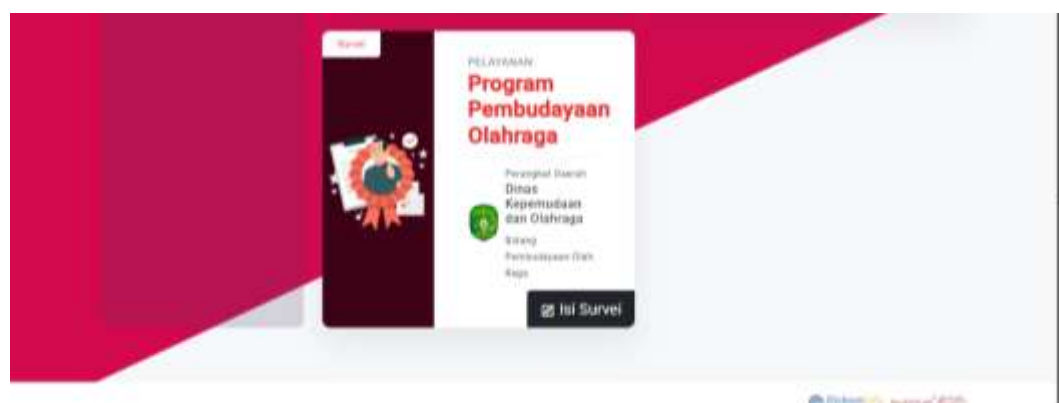
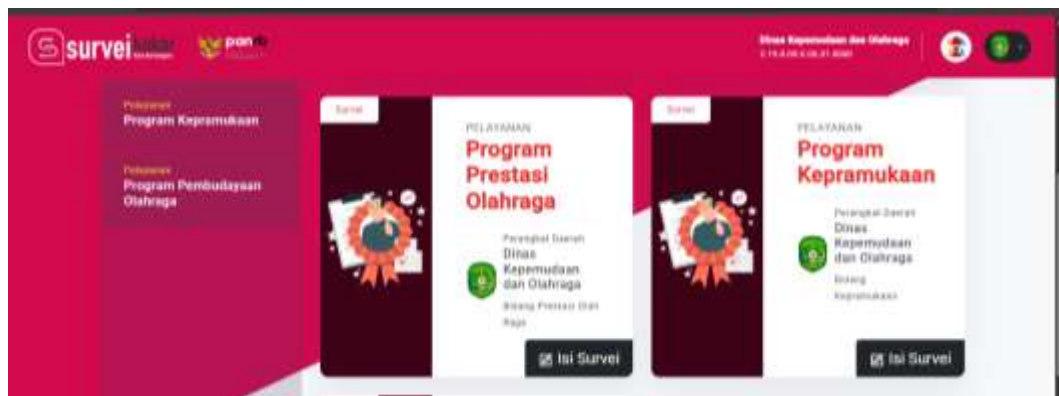
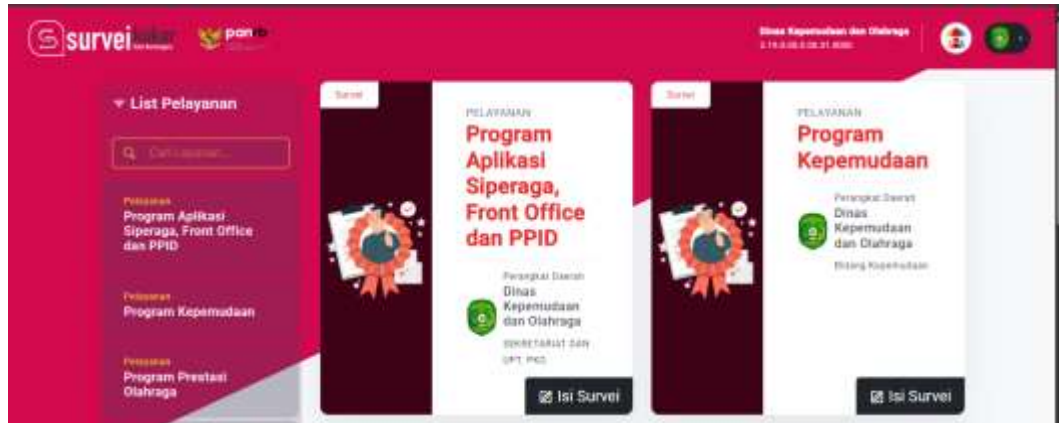
Tenggarong Seberang, 9 Oktober 2025
DINAS KEMUDAAN DAN OLARAGA



AJAL MUSNI AB, SE., M.Si
Pembina Tk. I / IV b
NIP. 19760606 199803 1 008

LAMPIRAN

1. Halaman Obyek Survey



3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







PEMERINTAH KABUPATEN KUTAI KARTANEGARA DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

Jl. Stadion Aji Imbut (Gedung Bela Diri) Desa Perjiwa, Kec. Tenggarong Seberang 75572
Website : www.dispora.kukarkab.go.id E-mail : dispora@kukarkab.go.id

DOKUMEN RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PERIODE JANUARI – SEPTEMBER 2025 DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA

I. PENDAHULUAN

Berdasarkan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Januari – September 2025, terdapat beberapa unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Nilai IKM : **89,64 (Sangat Baik)**

Namun demikian, terdapat beberapa unsur dengan nilai di bawah rata-rata, yaitu:

- Waktu Penyelesaian Pelayanan
- Prosedur Pelayanan
- Kesesuaian Persyaratan

Untuk itu disusun Rencana Tindak Lanjut sebagai langkah perbaikan berkelanjutan.

II. HASIL ANALISIS SURVEI IKM

No	Unsur Pelayanan	Nilai	Kategori	Permasalahan
1	Waktu Pelayanan	3,29	Cukup	Proses layanan masih lambat
2	Prosedur Pelayanan	3,43	Cukup	Prosedur masih agak rumit
3	Kesesuaian Persyaratan	3,51	Cukup	Belum ada standar persyaratan

III. RENCANA TINDAK LANJUT (RTL)

No	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
1	Waktu pelayanan Lambat	Penyusunan SOP pelayanan yang lebih efisien	1 Hari	Sekretaris Dinas	Waktu layanan berkurang 40%

No	Permasalahan	Rencana Tindak Lanjut	Target Waktu	Penanggung Jawab	Indikator Keberhasilan
2	Prosedur Pelayanan	Penyederhanaan alur layanan & pembuatan flowchart	1 bulan	Kepala Bidang	Prosedur dipahami Masyarakat
3	Pengaduan belum optimal	Standarisasi & publikasi persyaratan layana	1 bulan	Kasubbag Umum Ketatalaksanaan dan Kepegawaian	Tidak ada pengaduan terkait persyaratan

IV. PELAKSANAAN TINDAK LANJUT (REALISASI)

No	Kegiatan	Realisasi	Waktu Pelaksanaan	Keterangan
1	Penyusunan SOP	SOP ditetapkan melalui SK Kepala Dinas No. P-446/SK/DISFORA/SET.3/800/2023	[Tanggal]	Selesai
2	Penyederhanaan Prosedur	Flowchart layanan dipasang di ruang pelayanan	[Tanggal]	Selesai
3	Standarisasi Persyaratan	Persyaratan dipublikasikan melalui banner & media sosial	[Tanggal]	Berjalan

V. BUKTI PELAKSANAAN TINDAK LANJUT

1. Perbaikan Waktu Pelayanan

Bukti:

- SK Kepala Dinas tentang SOP waktu pelayanan
- Dokumen SOP yang mencantumkan durasi layanan

2. Perbaikan Prosedur Pelayanan

Bukti:

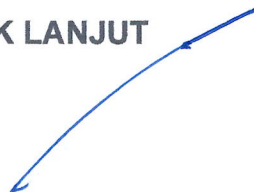
- Flowchart/alur pelayanan (dicetak & dipasang)
- Foto pemasangan alur layanan di ruang pelayanan

3. Perbaikan Kesesuaian Persyaratan

Bukti:

- Daftar persyaratan layanan yang telah distandarkan
- Banner/standing banner persyaratan layanan

VI. EVALUASI HASIL TINDAK LANJUT



Setelah pelaksanaan RTL, diperoleh hasil:

- Waktu pelayanan lebih terukur dan konsisten
- Prosedur lebih sederhana dan mudah dipahami
- Persyaratan layanan lebih transparan

Dampak langsungnya:

- Penurunan jumlah keluhan masyarakat
- Peningkatan kepercayaan pengguna layanan
- Peningkatan nilai IKM pada periode berikutnya

VII. PENUTUP

Rencana tindak lanjut ini menjadi bagian dari upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kepemudaan dan Olahraga.

Tenggarong Seberang, 29 April 2026

DINAS KEPEMUDAAN DAN OLAAHRAHA

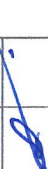


Kepala

AJLALI HUSNI AB, SE., M.Si

Pembina Tk I / IVb

NIP : 19760606 199803 1 008

No.	Nama	Jabatan	Paraf
1	Dery Wardana, S.Sos., M.Si	Sekrearis	
2	Bendot Pramanto, S.Sos., M.Si	Kasubbag Umum Ketatalaksanaan dan Kepegawaian	