



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 2 TAHUN 2025

**DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN
DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	6
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	7
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	10
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	10
BAB IV	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	15

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.
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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 2.400 orang dan sampel sebanyak 450 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 36 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	14	38.89%
		Perempuan	22	61.11%
2	Pendidikan	DIII	3	8.33%
		DIV	2	5.56%
		S1	4	11.11%
		S2	1	2.78%
		SMA	23	63.89%
		SMP	3	8.33%
3	Pekerjaan	PNS	0	0%
		Swasta	2	5.56%
		Wirausaha	0	0%
		Pelajar/Mahasiswa	22	61.11%
		Lainnya	12	33.33%
4	Kategorisasi Pengguna Layanan	Non Disabilitas	36	100%
		Disabilitas	0	0%
5	Kategorisasi Jenis Disabilitas	Disabilitas Fisik	0	0%

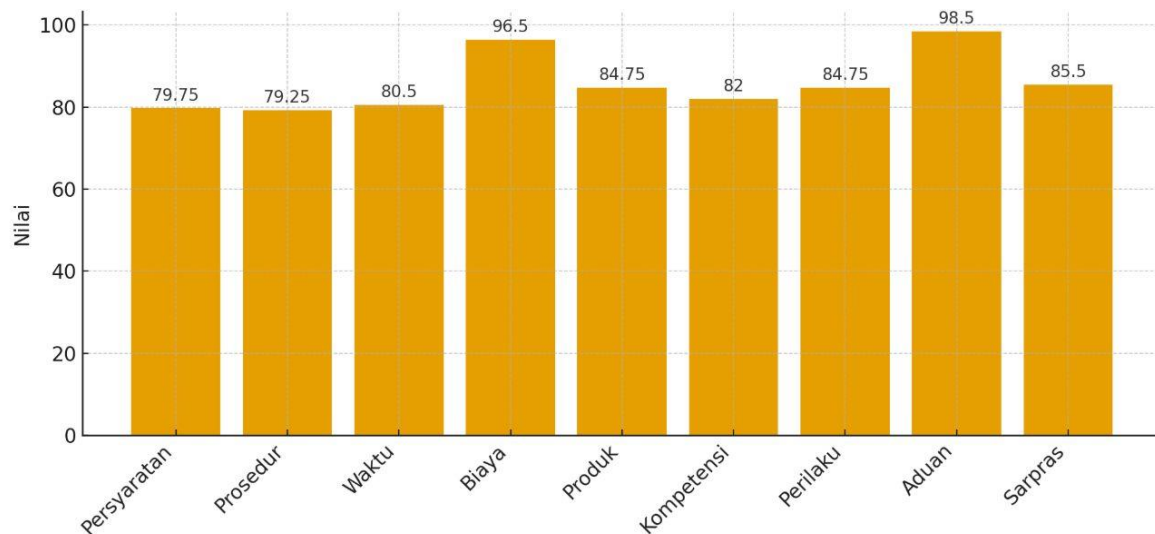
		Disabilitas Intelektual	0	0%
		Disabilitas Mental	0	0%
		Disabilitas Sensorik	0	0%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon den	Persyar atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perilaku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kantin GOR	1	75	75	75	75	75	75	75	100	75	77.78
2.	Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan Pada GOR Satria	1	75	75	75	75	75	75	75	100	75	77.78
3.	Penerimaan Siswa Magang	8	78.13	81.25	87.5	100	90.63	90.63	93.75	96.88	93.75	90.28
4.	Bantuan Tropi /Piala	5	90	80	80	95	90	80	90	100	85	87.78
5.	Legalisir Piagam Kejuaraan Olahraga Pelajar	2	75	80	75	100	87.5	87.5	87.5	100	87.5	87.5
6.	Izin Penelitian di Lingkup Dinporabudpar	15	80	75	80	98.33	81.67	80	81.67	100	85	85

7.	Organisasi Seni/Budaya	2	75	75	75	100	87.5	75	75	100	75	81.94
8.	Layanan Legalisir	1	75	75	75	100	75	75	75	100	75	80.56
9.	Rekomendasi Perlawatan Seni Ke Luar Daerah	1	75	75	75	75	75	75	75	75	75	75
Rerata IKM Per Unsur			79.75	79.25	80.5	96.5	84.75	82	84.75	98.5	85.5	85.75
IKM Unit Layanan			85.75									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek prosedur, persyaratan dan waktu merupakan tiga isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, prosedur mendapatkan nilai terendah yaitu 79.25, Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 79.75 adalah nilai terendah kedua dan waktu mendapatkan nilai 80,5 adalah nilai terendah ketiga.

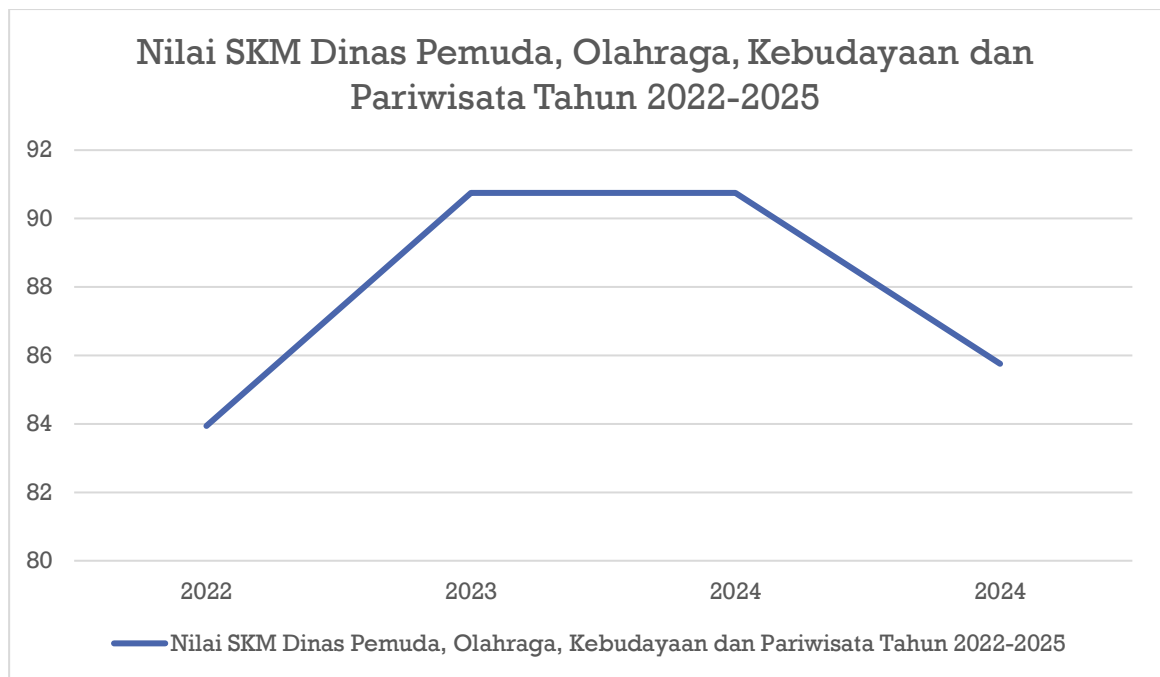
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa prosedur layanan dirasa terlalu banyak, rumit, dan terkesan birokratis. Selain itu, terdapat keluhan persyaratan layanan yang masih belum sederhana serta belum terselesaikan dengan efektif dan efisien.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan

No.	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	Mereviu prosedur pelayanan dan mengevaluasi SOP pelayanan	Maret 2026	Sekretaris Dinas
2	Persyaratan	Memonitoring dan mengevaluasi kembali persyaratan semua pelayanan yang ada dinporabudpar	Juli 2026	Sekretaris Dinas
3.	Waktu	Pemanfaatan teknologi informasi dan aplikasi untuk efektivitas waktu pelayanan serta penyelesaian pembaruan SOP pelayanan yang ada di Dinporabudpar	Mei 2026	Sekretaris Dinas

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III

HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata periode semester 1 tahun 2025 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel Ringkasan Hasil SKM Periode Semester 1 tahun 2025

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	3.31
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.5
3	Waktu Penyelesaian	3.56
4	Biaya/Tarif	3.75
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3.44
6	Kompetensi Pelaksana	3.5
7	Perilaku Pelaksana	3.25
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3.63
9	Sarana dan Prasarana	3.56
10	Transparansi	3.44
11	Integritas Petugas	3.31

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode semester 1 Tahun 2025. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1	Kegiatan Monitoring dan evaluasi secara berkala sikap petugas dalam memberikan pelayanan	sudah	Melakukan monev secara berkala, guna meningkatkan SDM yang tersedia demi tercapainya kepuasan penerima layanan, apabila perilaku pelaksana layanan tidak tercapai dengan baik maka akan berdampak besar terhadap turunnya kualitas pekerjaan dan ketidakefisienan Operasional serta kerusakan reputasi nama baik Dinporabudpar	https://drive.google.com/file/d/15X-mBq8V6KzGcCNqLggULj_vCO1NQ-vo/view?usp=drive_link
2	Kegiatan Sosialisasi Penyederhanaan Unsur Persyaratan pada Pelayanan Dinporabudpar	sudah	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan dan perbaikan sop persyaratan pelayanan Dinporabudpar	https://drive.google.com/file/d/1mGY9r6edD0zsf78XuaB9AhzvIm8qwcgg/view?usp=drive_link
3	Kegiatan sosialisasi integritas pelayanan Dinporabudpar	sudah	perbaikan sistem dan prosedur untuk mencegah praktik korupsi dan memperkuat budaya integritas, ketika SDM yang ada tidak berintegritas tinggi terhadap pentingnya pelayanan yang dibentuk dedikasi yang besar terhadap pengguna pelayanan	https://drive.google.com/file/d/12L9ceLdmuxq4yirnBP0tozX9sTqml9Fp/view?usp=drive_link

BAB IV

KESIMPULAN

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

- Sebanyak 36 orang mengisi SKM pada Dinas Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Banyumas di tahun 2025.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85.75, Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu prosedur, persyaratan, dan waktu.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)

Kabupaten Banyumas, 11 Desember 2025

Kepala Dimporabudpar
Kabupaten Banyumas



Drs. Setia Rahendra, M.Si
NIP. 19660127 198607 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

10:17 Fri 12 Dec

susanmas.banyumaskab.go.id

72%

Mulai Survei

**Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas**

Disingkat dengan SUSANMAS

Merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pemerintah melalui pelayanan dari Organisasi Penyelenggara Pelayanan.

Langkah Pengisian Survei

1. Pilih Organisasi Penyelenggara Pelayanan dan Jenis Layanan yang akan anda nilai
2. Isikan data Responden
3. Jawab Pertanyaan yang diberikan
4. Berikan Saran dan Masukan
5. Submit dan Selesai

Data Diri Responden

Survei Responden

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PELAYANAN PENERBITAN KARTU TERDAFTAR ORGANISASI SENI / BUDAYA

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya

☐

☐

☐

(4) Sangat Sesuai

(3) Sesuai

(2) Kurang Sesuai

☐

(1) Tidak Sesuai

Isi Keterangan

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini

☐

☐

☐

(4) Sangat Mudah

(3) Mudah

(2) Kurang Mudah

☐

(1) Tidak Mudah

Isi Keterangan

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

☐

☐

☐

(4) Sangat Cepat

(3) Cepat

(2) Kurang Cepat

14

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



