



LAPORAN

**PELAKSANAAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT**

DINAS PEMUDA DAN OLAAHRAGA

Triwulan I

**TAHUN
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan Hidayah-Nya, akhirnya laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kabupaten Pasuruan triwulan I tahun 2025 ini dapat terselesaikan. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan yang selanjutnya sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Penyusunan Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan amanat dari Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengamanatkan penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik serta wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel.

Akhir kata, kami sampaikan terima kasih atas dukungan dan bantuan berbagai pihak dalam penyusunan laporan ini.

Pasuruan, 11 April 2025

Penyusun

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Tujuan.....	2
1.3. Sasaran	3
1.4. Metode.....	3
BAB II HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	5
2.1 Gambaran Umum Survei	5
2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
2.2.1. Jenis Layanan.....	5
2.2.2. Data Responden.....	6
2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan	6
2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat	11
2.4 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan	14
2.5 Kendala Dalam Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Triwulan IV Tahun 2023	
BAB III REALISASI TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA	15
3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya	15
3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	15
3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya	16
BAB IV KESIMPULAN.....	19
Daftar Lampiran :	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

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 mengamalkan 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.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menyatakan upaya peningkatan kualitas pelayanan

publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian PAN RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dapat diketahui tingkat kekurangan dan kelemahan kualitas pelayanan yang selanjutnya sebagai bahan pertimbangan penyusunan kebijakan untuk perbaikan pelayanan waktu mendatang, serta sebagai tolok ukur kualitas pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan.

Oleh karena itu maka Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan sebagai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan survei kepuasan masyarakat sebagai upaya untuk memperbaiki pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pasuruan.

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. Tujuan

Pengukuran survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk :

1. Mendapatkan suatu gambaran penilaian masyarakat yang lebih objektif terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan selama ini.
2. Mendapatkan *feed back* / umpan balik atas kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan / peningkatan kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

3. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang lebih baik dalam artian pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.3. Sasaran

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 bahwa sasaran pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4. Metode

1. Mengembangkan Kuisisioner

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara elektronik melalui aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id yang dikembangkan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Menetapkan Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan pelaksanaan tugas dan fungsi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan. Jumlah responden ditentukan sesuai dengan tabel *Krejcie and Morgan* yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.

3. Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Tim Pelaksana survei kepuasan masyarakat dibentuk untuk mempermudah proses pelaksanaan dan pelaporan survei kepuasan masyarakat. Pengarah tim adalah kepala Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan dan pelaksana survei kepuasan masyarakat diketuai Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan.

4. Rencana Kerja

Kegiatan ini dilaksanakan secara berkala setiap triwulan oleh Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan sebagai penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Pasuruan. Pengguna yang telah menerima layanan dapat mengakses aplikasi survei kepuasan masyarakat secara elektronik pada aplikasi bukutamu.pasuruankab.go.id dan selanjutnya menyusun laporan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

BAB II

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

2.1 Gambaran Umum Survei

Pemberian pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, membuat masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan

2.2 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

2.2.1. Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2025 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan. Adapun jenis pelayanan yang dilakukan survei antara lain :

1. Layanan Konsultasi Kepemudaan dan Keolahragaan.
2. Layanan Sosialisasi / Pembinaan Kepemudaan dan Keolahragaan.
3. Layanan Data dan Informasi.
4. Layanan Peminjaman Gor dan Stadion.
5. Layanan Pelayanan Penanganan Pengaduan.
6. Layanan Fasilitas Hibah Untuk Organisasi Kepemudaan / Keolahragaan.

7. Layanan Seleksi Pemuda Pelopor

2.2.2. Data Responden

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Kabupaten Pasuruan sebanyak 81 responden survei diperoleh gambaran responden sebagai berikut :

Tabel 2.1. Data Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Prosentase
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	74	91,4 %
		Perempuan	7	8,6 %
2	Pendidikan	SD	0	0 %
		SLTP	1	1,25 %
		SLTA	34	42,0 %
		DIII	6	7,4 %
		SI	33	40,7 %
		S2	6	7,4 %
		S3	1	1,25 %

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2.2.3. Analisis Karakteristik Pelayanan Publik Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan

Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Hasil survei primer menunjukkan bahwa sebanyak 81 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan sesuai dengan jenis pelayanan. Sebanyak 81,5 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sangat sesuai dengan jenis pelayanan, sebanyak

18,5 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik sesuai dengan jenis layanan, sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik kurang sesuai dengan jenis layanan dan sebanyak 0 % responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan publik tidak sesuai dengan jenis layanan.

Tabel 2.2. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Tentang Variabel Persyaratan Triwulan I Tahun 2025

No	Persyaratan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	15	18,5 %
4	Sangat Sesuai	66	81,5 %

Sumber: bukutamu.pasuruankab.go.id

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur berguna untuk mempermudah pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Berdasarkan hasil survei pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan, didapatkan bahwa responden yang menilai prosedur sangat mudah sebanyak 72,8 %, responden menilai mudah sebanyak 27,2 %, responden menilai kurang mudah sebanyak 0 % dan responden menilai kurang mudah sebanyak 0 %.

Tabel 2.3. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Tentang Variabel Sistem, Mekanisme dan Prosedur Triwulan I Tahun 2025

No	Prosedur	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak mudah	0	0 %
2	Kurang mudah	0	0 %
3	Mudah	22	27,2 %
4	Sangat mudah	59	72,8 %

3. Waktu Penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang ada di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil survei primer, didapatkan bahwa responden yang menilai jangka waktu pelayanan sangat cepat sebanyak 72,8 %, responden menilai cepat sebanyak 27,2 %, responden menilai kurang cepat sebanyak 0 % dan responden menilai tidak cepat sebanyak 0 %

Tabel 2.4. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Tentang Variabel Waktu Triwulan I Tahun 2025

No	Waktu	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Cepat	0	0 %
2	Kurang Cepat	0	0 %
3	Cepat	22	27,2 %
4	Sangat Cepat	59	72,8 %

4. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi pelayanan adalah hasil pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan. Berdasarkan hasil survei produk spesifikasi pelayanan pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan, didapatkan hasil bahwa sebanyak 74,1 % responden yang merupakan pengguna layanan menjawab produk spesifikasi pelayanan sangat sesuai, sebanyak 25,9 % responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan sesuai, sebanyak 0 % responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan kurang sesuai, dan sebanyak 0 % responden yang merupakan pemohon menjawab produk spesifikasi pelayanan tidak sesuai.

Tabel 2.5. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Tentang Variabel Produk Spesifikasi Pelayanan Triwulan I Tahun 2025

No	Produk Spesifikasi Pelayanan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Sesuai	0	0 %
2	Kurang Sesuai	0	0 %
3	Sesuai	21	25,9 %
4	Sangat Sesuai	60	74,1 %

5. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 80,2 % responden yang merupakan pemohon menjawab biaya pelayanan sesuai, sebanyak 19,8 % responden menjawab biaya pelayanan kurang sesuai, sebanyak 0 % responden menjawab biaya pelayanan kadang sesuai, dan sebanyak 0 % responden yang menjawab biaya pelayanan tidak sesuai.

Tabel 2.6. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan Tentang Variabel Biaya/Tarif Triwulan I Tahun 2025

No	Biaya/Tarif	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sesuai	0	0 %
2	Kadang sesuai	0	0 %
3	Kurang sesuai	16	19,8 %
4	Sesuai	65	80,2 %

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan meliputi pengetahuan, keterampilan, keahlian dan pengalaman petugas penyelenggara pelayanan. Berdasarkan survei primer didapatkan hasil bahwa sebanyak 85,2 % responden pengguna layanan menjawab kompetensi pelaksana sangat kompeten, sebanyak 14,8 % responden menjawab kompetensi pelaksana kompeten, sebanyak 0 % responden menjawab kompetensi pelaksana kurang kompeten, dan sebanyak 0 % responden yang menjawab kompetensi pelaksana tidak kompeten.

**Tabel 2.7. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Pasuruan
Tentang Variabel Kompetensi Pelaksana Triwulan I Tahun 2025**

No	Kompetensi Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Kompeten	0	0 %
2	Kurang Kompeten	0	0 %
3	Kompeten	12	14,8 %
4	Sangat Kompeten	69	85,2 %

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana dapat ditinjau dari kesopanan dan keramahan petugas pelaksana dalam memberikan jasa pelayanan kepada para pengguna jasa. Berdasarkan hasil survei diketahui bahwa sebanyak 86,4 % responden menilai perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah, sebanyak 13,6 % responden menilai perilaku pelaksana sopan dan ramah, sebanyak 0 % responden menilai perilaku pelaksana kurang sopan dan ramah, dan sebanyak 0 % responden menilai perilaku pelaksana tidak sopan dan ramah.

**Tabel 2.8. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Pasuruan
Tentang Variabel Perilaku Pelaksana Triwulan I Tahun 2025**

No	Perilaku Pelaksana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak sopan dan ramah	0	0 %
2	Kurang sopan dan ramah	0	0 %
3	Sopan dan ramah	11	13,6 %
4	Sangat sopan dan ramah	70	86,4 %

8. Sarana dan Prasarana.

Sarana dan prasarana Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan yang sudah ada dinilai sangat baik oleh 80,2 .% responden, dinilai baik oleh 19,8 % responden, dinilai cukup oleh 0 % responden dan dinilai buruk oleh 0 % responden.

**Tabel 2.9. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Pasuruan
Tentang Variabel Sarana dan Prasarana Triwulan I Tahun 2025**

No	Sarana dan Prasarana	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Buruk	0	0 %
2	Cukup	0	0 %
3	Baik	16	19,8 %
4	Sangat Baik	65	80,2 %

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dinilai masyarakat telah dikelola dengan baik oleh 77,8 % responden, sebanyak 22,2 % responden menilai bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan berfungsi kurang maksimal, sebanyak 0 % responden menilai ada tetapi tidak berfungsi dan sebanyak 0 % responden menilai tidak ada.

**Tabel 2.10. Persentase Pendapat Responden Dinas Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Pasuruan
Tentang Variabel Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Triwulan I Tahun 2025**

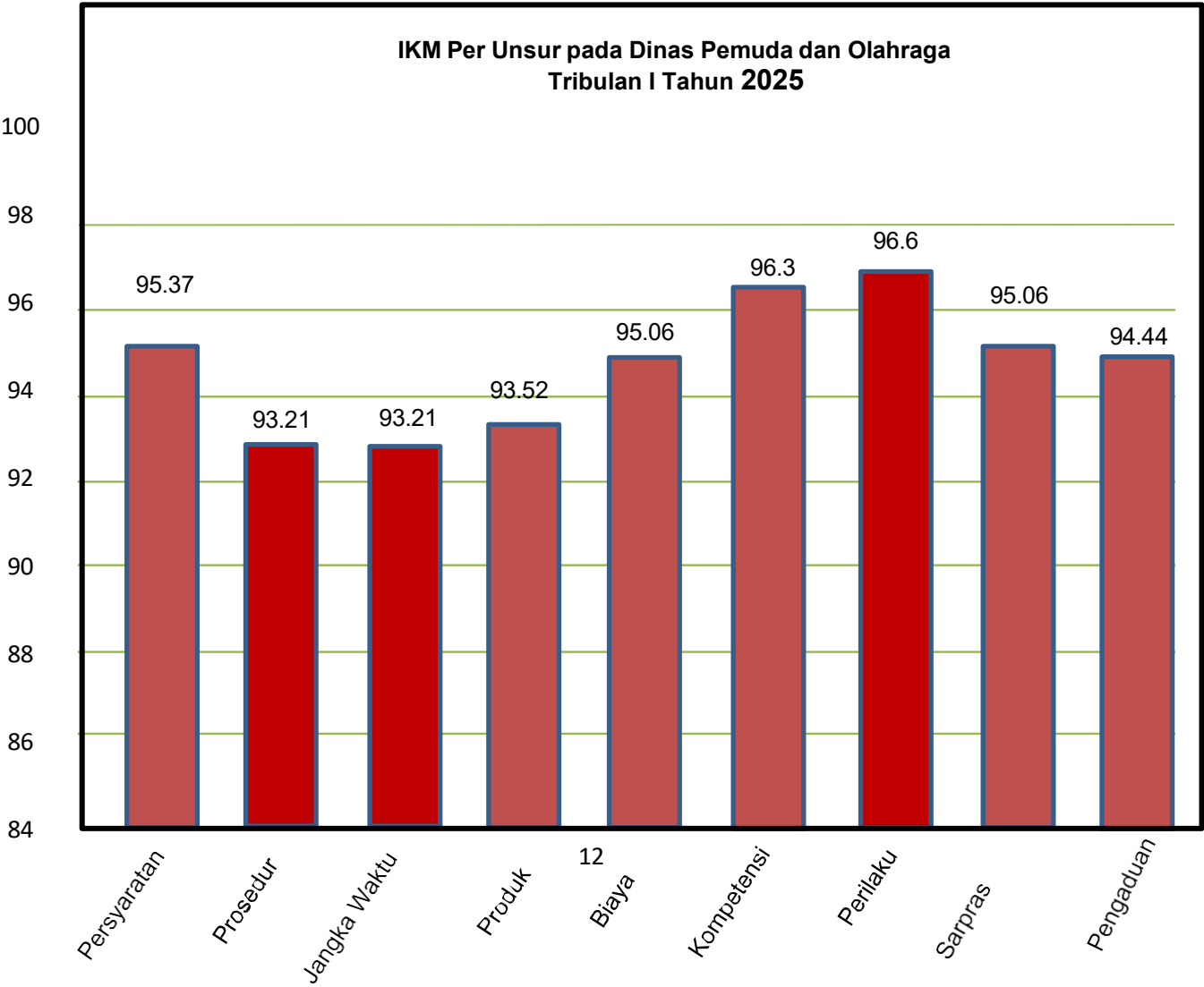
No	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak ada	0	0 %
2	Ada tapi tidak berfungsi	0	0 %
3	Berfungsi tapi kurang baik	18	22,2 %
4	Dikelola dengan baik	63	77,8 %

2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari seluruh jenis pelayanan publik yang disurvei pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan, maka diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 2.11. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	95.37
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	93.21
3.	Waktu Penyelesaian	93.21
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	93.52
5.	Biaya / Tarif	95.06
6.	Kompetensi Pelaksana	96.3
7.	Perilaku Pelaksana	96.6
8.	Sarana dan Prasarana	95.06
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94.44
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	94.66 / A



Analisis hasil survei kepuasan masyarakat menggambarkan kondisi pelayanan pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan yang dijabarkan pada masing-masing variabel pelayanan publik sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan dalam kategori kinerja pelayanan (Sangat Baik) dengan nilai sebesar **94.66**.
2. Nilai unsur Perilaku Pelaksana (U7) memperoleh nilai persepsi paling tinggi yaitu 96.6. Hal yang mendorong tingginya capaian unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan antara lain Petugas pelayanan dalam melayani tamu ./ Masyarakat bersikap ramah, baik sopan dan cepat.
3. Nilai terendah pada 3 unsur yaitu unsur Waktu Penyelesaian (U3), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4) mendapat nilai persepsi rendah yaitu 93.21 dan 93.52. Hal yang menyebabkan nilai capaian unsur Waktu Penyelesaian menjadi rendah disebabkan oleh :
 - a. Unsur Waktu Penyelesaian karena faktor Sumber Daya Manusia yaitu dari segi kualitas. Sebagian besar pegawai lulusan SMA sederajat sehingga kemampuannya terbatas sehingga perlu diberikan pelatihan untuk mengatasi hal tersebut.
 - b. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan karena Belum adanya spesifikasi informasi yang jelas sehingga membingungkan tamu untuk menerima informasi yang diminta.
 - c. Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur karena petugas pelayanan kurang melayani tamu dengan baik.
4. 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:
 - a. Ruang tunggu tidak dilengkapi dengan bahan bacaan.
 - b. Ruang tunggu tidak dilengkapi air minum.
 - c. Terus adakan sosialisasi bela negara.
 - d. Pelayanan lumayan cepat.

2.4 Rencana Aksi Perbaikan Nilai Unsur Pelayanan

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. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 2.12. Rencana Aksi Perbaikan Triwulan IV Tahun 2024

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW II	Th 2025	
1	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Petugas pelayanan membuat informasi mengenai system, mekanisme, dan prosedur dari steiap pelayanan kemudian disebarkan ke sosial media	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan
2.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Petugas Pelayanan segera menyelesaikan waktu penyelesaian dengan cepat	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	Petugas Pelayanan Melakukan Sosilaisasi setiap jenis pelayanan melalui sosial media maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan

BAB III
REALISASI TINDAK LANJUT
PELAKSANAAN SKM TRIWULAN SEBELUMNYA

3.1 Hasil SKM Triwulan Sebelumnya

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan periode TW IV menunjukkan angka pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	98.58
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	95.75
3.	Waktu Penyelesaian	92.45
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.92
5.	Biaya / Tarif	98.11
6.	Kompetensi Pelaksana	97.17
7.	Perilaku Pelaksana	98.58
8.	Sarana dan Prasarana	99.53
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	98.58
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT / KATEGORI	96.76 / A

3.2 Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, telah disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			TW I	Th 2025	
1	Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)	Petugas pelayanan membuat informasi mengenai system, mekanisme, dan prosedur dari setiap pelayanan kemudian disebarkan ke sosial media	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan
2.	Unsur Waktu Penyelesaian (U3)	Petugas Pelayanan segera menyelesaikan waktu penyelesaian dengan cepat	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan
3.	Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)	Petugas Pelayanan Melakukan Sosilaisasi setiap jenis pelayanan melalui sosial media maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat	√		Kasubag Umum, Kepegawaian dan Keuangan

3.3 Tindak Lanjut Rencana Aksi Triwulan Sebelumnya

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut :

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Petugas pelayanan membuat informasi mengenai system, mekanisme, dan prosedur dari setiap pelayanan kemudian disebarakan ke sosial media	Sudah	Koordinasi dengan petugas pelayanan agar membuat informasi dan kemudian disebarakan ke media sosial. Tanggal 3 Maret 2025		-
2.	Petugas Pelayanan segera menyelesaikan waktu penyelesaian dengan cepat	Sudah	Koordinasi dengan petugas pelayanan terkait waktu penyelesaian dengan cepat. Tanggal 3 Maret 2025		
3.	Petugas Pelayanan Melakukan Sosilaisasi setiap jenis pelayanan melalui sosial media maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat	Sudah	Koordinasi dengan petugas pelayanan untuk melakukan Sosilaisasi setiap jenis pelayanan melalui sosial media maupun sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Tanggal 3 Maret 2025		

BAB IV KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2025 pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan telah dilaksanakan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM 94.66.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu (unsur Waktu Penyelesaian (U3), unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2), unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U4)).
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur Perilaku Pelaksana (U7), Kompetensi Pelaksana (U6), Persyaratan Pelayanan (U1).

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pasuruan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%).

Pasuruan, 11 April 2025

**KEPALA DINAS PEMUDA DAN
OLAHRAGA KABUPATEN PASURUAN**



MUJIONO, S.Sos, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP.197005071991011001