



**DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN
DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR**

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN
OLAHRAGA KOTA DENPASAR**

**SEMESTER II
(JULI S.D DESEMBER)
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1.	

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 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.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar.

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 Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan Data SKM menggunakan Kuesioner Online yang disebarluaskan 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 Pendidikan, Pemuda dan Olahraga Kota Denpasar 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 pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikirimkan melalui email admin. 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 6 (Enam) bulan. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (Enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	3
2.	Pengumpulan Data	Juli s/d Nopember 2025	110
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Nopember 2025	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Desember 2025	2

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar dalam kurun waktu enam bulan dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember adalah sebanyak 174 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 174 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

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 174 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	50	28,74 %
		PEREMPUAN	124	71,26%
2	PENDIDIKAN	SD	6	3,45%
		SLTP	0	0,00%
		SLTA	1	0,57%
		DI	1	0,57%
		DII	0	0,00%
		DIII	0	0,00%
		SI	164	94,25%
		S2	2	1.15%
		S3	0	0,00%
		Lainnya	0	0,00%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	82	47,13%
		SWASTA	0	0,00%
		WIRUSAHA	1	0,57%
		LAINNYA	91	52,30%
		PELAJAR /MAHASISWA	0	0,00%

4	JENIS LAYANAN	LAYANAN BIDANG UMUM SEKRETARIAT DAN KEUANGAN	4	2,30%
		LAYANAN BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH DASAR	111	63,79%
		LAYANAN BIDANG TENAGA PENDIDIK DAN KEPENDIDIKAN	2	1,15%
		LAYANAN BIDANG PEMBINAAN SEKOLAH MENENGAH PERTAMA	26	14,94%
		LAYANAN BIDANG PEMBINAAN PAUD DAN PNF	1	0,57%
		LAYANAN BIDANG PEMUDA DAN OLAHRAGA	30	17,24 %

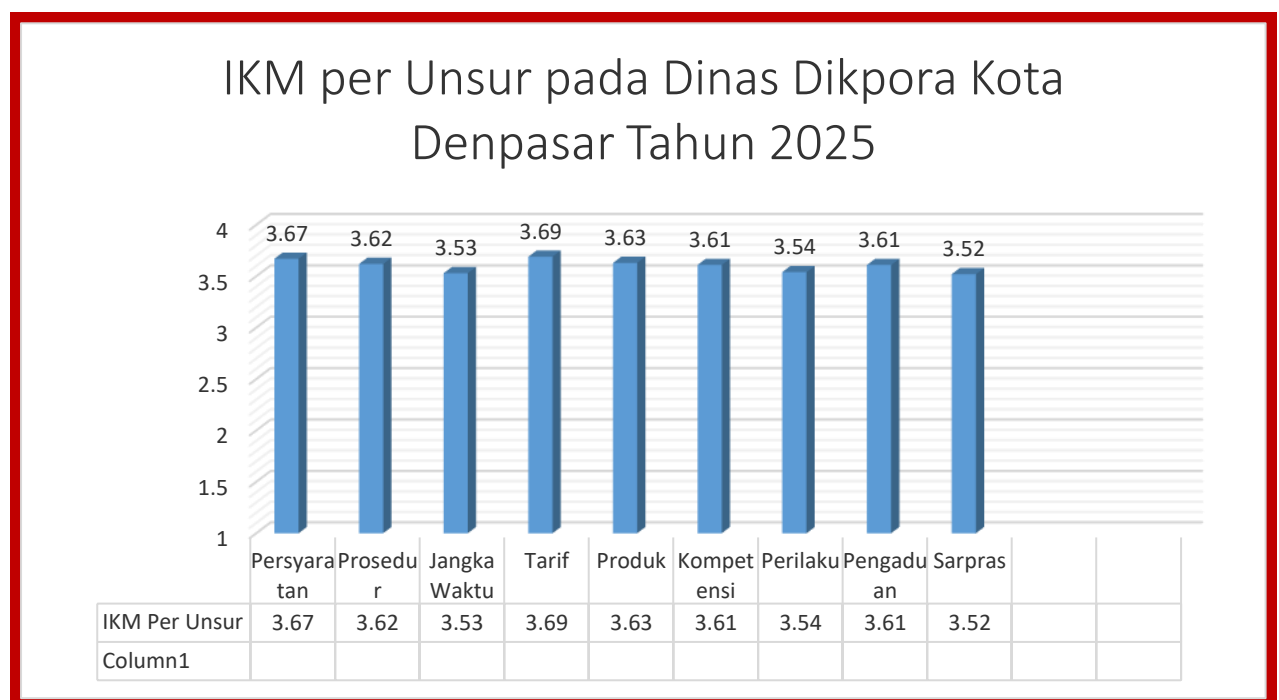
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,67	3,62	3,53	3,69	3,63	3,61	3,54	3,61	3,52
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	89,96 A (Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Dari data unsur jangka waktu penyelesaian layanan, perilaku pelaksana dan Sarana prasarana pada pelayanan mendapatkan respon 3 (tiga) yang terendah
2. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Tarif/Biaya pelayanan.

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 :

- Sarana pendukung pelayanan seperti komputer dan lain2 nya agar bisa diperbaharui guna meningkatkan lg kinerja pelayanan kedepannya
- Tempat parkir mohon diperluas
- Lebih ditingkatkan keramahan dan slaam senyum sapa
- Agar petugas meningkatkan perilaku kesigapan dalam pelayanan.
- Lebih ditingkatkan kembali, seiring berjalannya kemajuan tehnologi berbasis digital.
- Diharapkan agar pelayanan di perbaiki dan diharapkan agar pegawai tersenyum
- Sarana perlu ditambah yang lebih mendukung.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat dianalisa sebagai berikut :

- Dimana sarana dan prasarana belum diperbaharui atau belum diupgrade yang lebih baik.
- Untuk pengaturan parkirnya belum diatur dengan baik .
- Kurang maksimalnya pembinaan kepada pegawai pelayanan agar dalam merespon atau memberikan layanan kepada masyarakat agar lebih baik dan tepat waktu

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut akan dipergunakan untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini akan dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari hasil yang paling rendah.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM sudah dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 15 April 2025 . 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	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Prilaku pelaksana layanan	Pembinaan secara berkala terhadap pelaksana layanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Bidang di Dinas Dikpora Kota Denpasar
2	Waktu Penyelesaian layanan	Monitoring dan evaluasi terhadap ketepatan Waktu Penyelesaian layanan dan memberikan kompensasi layanan	✓	✓	✓	✓	Kepala Bidang di Dinas Dikpora Kota Denpasar
3	Sarana dan Prasarana	Menyusun Anggaran pengadaan sarana prasaran pelayanan publik	✓	✓	✓	✓	Kasubag Umum dan Keuangan Dinas Dikpora Kota Denpasar

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 Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2025 pada Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89,96. Berdasarkan nilai SKM Dinas Pendidikan dan Kepemudaan dan olahraga Kota Denpasar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga Desember 2025
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu pembaharuan sarana dan prasarana pelayanan di setiap unit, perilaku/sikap petugas pelayanan agar lebih diberikan pembinaan tentang 5 S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun) dan pemberian kompensasi layanan bagi jangka waktu layanan yang tidak sesuai dengan SOP di Dinas Pendidikan, Kepemudaan dan Olahraga Kota Denpasar
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi adalah tarif layanan yang tanpa ada pungutan biaya (gratis).

Kota Denpasar, 2 Desember 2025

**Kepala Dinas Pendidikan Kepemudaan dan
Olahraga Kota Denpasar**

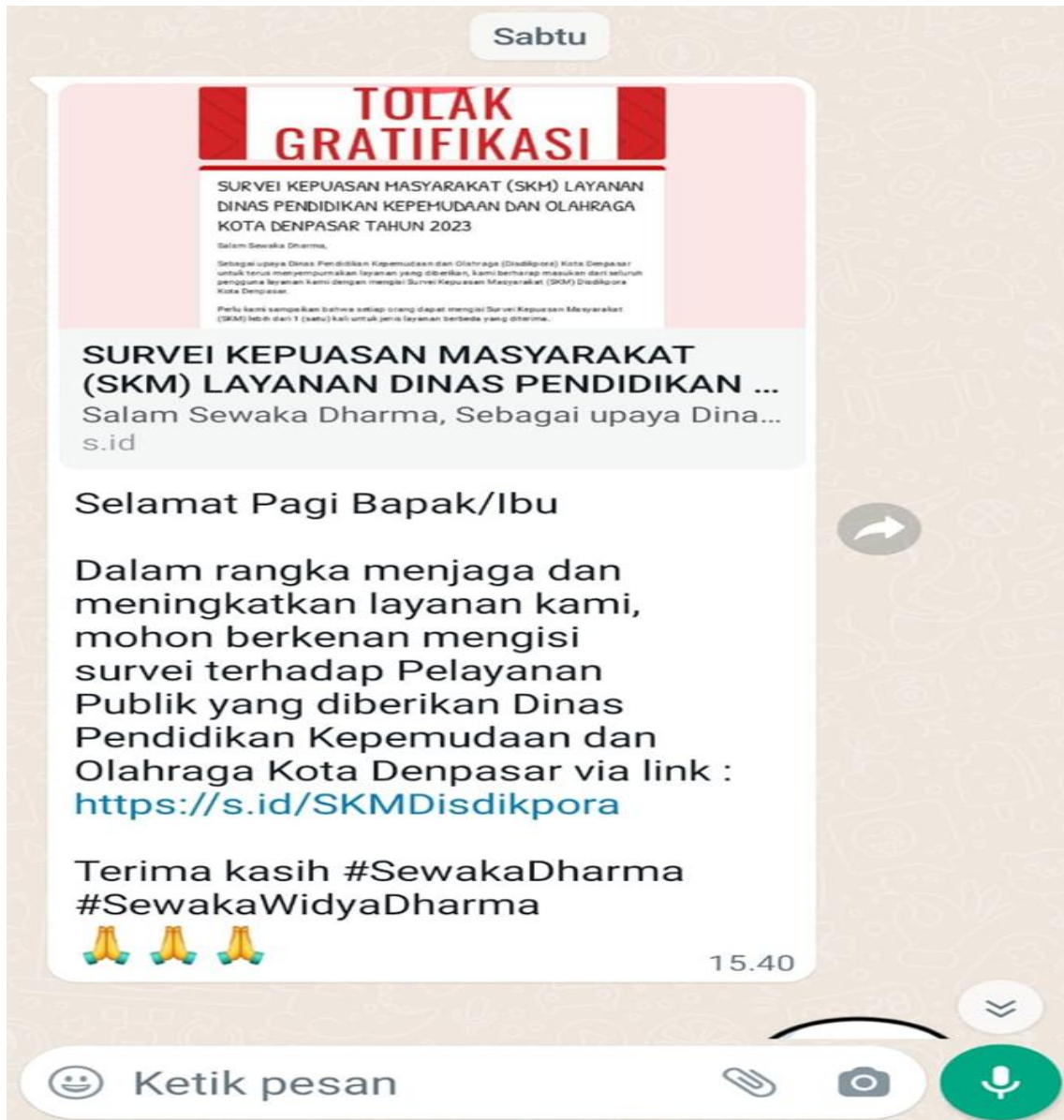


Gede Wiratama, M.Ag

NIP. 196804041994031016

LAMPIRAN

1. Kuesioner secara online



13.46 100% 74%

docs.google.com/form

TOLAK GRATIFIKASI

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) LAYANAN DINAS PENDIDIKAN KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KOTA DENPASAR TAHUN 2024

Salam Sewaka Dharma,

Sebagai upaya Dinas Pendidikan Kepemudaan dan Olahraga (Disdikpora) Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap masukan dari seluruh pengguna layanan kami dengan mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Disdikpora Kota Denpasar.

Perlu kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih dari 1 (satu) kali untuk jenis layanan berbeda yang diterima.

