

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang maha Esa atas segala rahmad, taufik serta hidayahnya sehingga kami dapat menyelesaikan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang semester II tahun 2019 ini.

Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dibuat untuk mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya pelayanan pemakaian sarana dan prasarana olahraga. Dengan Survey Kepuasan Masyarakat ini ini diharapkan adanya masukan dari masyarakat berupa penilaian objektif atas kinerja Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang selama menjalankan tugas dan fungsinya sebagai Dinas Pelayanan di bidang kepemudaan dan Keolahragaan, penilaian masyarakat ini akan diolah yang kemudian dijadikan acuan dalam menyusun program di masa mendatang.

Penyusunan Survey Kepuasan masyarakat ini berpedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada masyarakat Lumajang yang sudah bekerja sama dengan baik dalam pengisian kuesioner sehingga Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2019 ini bisa terselesaikan dengan baik, semoga respon dan tanggapan masyarakat yang tercermin dalam survey kepuasan masyarakat ini dapat meningkatkan kinerja pelayanan public pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang.

Lumajang, 31 Desember 2019
KEPALA DINAS PEMUDA DAN OLARHAGA



PAIMIN, AP. MM
NIP. 19730403 199311 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
A. Latar Belakang	3
B. Dasar Hukum	3
C. Tujuan dan sasaran	4
D. Prinsip	4
E. Ruang Lingkup	5
F. Unsur SKM	5
G. Manfaat	6
BAB II TAHAPAN KEGIATAN	7
1. Perencanaan	7
2. Persiapan	7
3. Pelaksanaan	8
4. Pengolahan	9
5. Penyajian Survey	10
BAB III ANALISIS DATA	11
1. Pengolahan SKM per Responden dan per Unsur pelayanan	11
2. Nilai Unsur Pelayanan	11
3. Data Responden SKM	11
4. SKM berdasarkan Jenis Kelamin	12
5. SKM berdasarkan pendidikan Terakhir	12
6. SKM berdasarkan Pekerjaan Utama	15
7. Jenis Pelayanan	17
BAB IV PENUTUP	18
1. Kesimpulan	18
2. Saran	18
LAMPIRAN DATA SKM	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Masyarakat Lumajang saat ini mempunyai peran penting dalam menilai suatu instansi Pemerintah sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan. Untuk melaksanakan pelayanan yang maksimal diperlukan dukungan semua pihak terutama kesiapan aparatur pemerintah dalam pelayanan masyarakat. Aparatur pemerintah sebagai ujung tombak bersama semua pihak harus berbenah diri serta melakukan koreksi baik kedalam maupun keluar.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik khususnya pelayanan dibidang kepemudaan dan keolahrgaan, Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang adalah melakukan survey kepuasan masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2019 kepada pengguna layanan. Hasil survey ini nantinya akan dijadikan acuan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang dalam memperbaiki kinerja pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat ini Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang yang menangani pelayanan di bidang kepemudaan dan keolahrgaan berpedoman pada :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang – Undang Nomor 03 Tahun 2015 tentang Sistem keolahrgaan Nasional;
3. Undang – Undang Nomor 40 Tahun 2009 tentang Kepemudaan;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformsai Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
6. Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparasi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

9. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
10. Instruksi Bupati Lumajang Nomor 02 Tahun 2005 tentang Peningkatan Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten Lumajang;
11. Peraturan Bupati Lumajang Nomor 61 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Peraturan Bupati Lumajang Nomor 71 Tahun 2016 tentang kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pemuda dan Olahraga.

C. Tujuan dan Sasaran

a. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan khususnya pemakaian fasilitas sarana dan prasarana olahraga dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang, serta untuk mendapatkan data yang obyektif tentang kondisi riil pelaksanaan pelayanan fasilitas sarana dan prasarana olahraga oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang dalam kurun waktu Semester I (Juli s/d Desember 2019).

b. Sasaran

Sasaran dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mendorong partisipasi masyarakat di Kabupaten Lumajang sebagai pengguna layanan dalam pemakaian fasilitas sarana dan prasarana olahraga untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, serta mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat;

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya;

3. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam Survey Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku;

4. Berkesinambungan

Survey Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survey kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survey Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas pemuda dan Olahraga meliputi :

1. Metode survey;
2. Pelaksanaan dan teknik survey;
3. Langkah – langkah penyusunan survey kepuasan masyarakat;
4. Langkah – Langkah pengolahan data;
5. Pemantauan;
6. Evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian indeks survey kepuasan masyarakat;
7. Analisa survey;
8. Rencana tindak lanjut.

F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang senantiasa selalu memuat 9 unsur yang harus diperhatikan, 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 penyelesaian 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 layanan 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 (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Manfaat

Adapun Manfaat dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat ini yaitu :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survey 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

TAHAPAN KEGIATAN

Tahapan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2019 ini mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey.

1. Perencanaan

Tahapan perencanaan yang dilaksanakan mencakup langkah – langkah sebagai berikut :

1. Menyusun Instrumen survey;
2. Menyusun besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survey;
5. Mengolah hasil survey;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

2. Persiapan

a. Menyusun instrument survey

1. Penyiapan bahan

a. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat, bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner terdiri dari tanggal dan jam survey, jenis layanan yang diterima, Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah;

c. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu tidak baik, kurang baik, baik, dan sangat baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3 dan sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di 3 (tiga) tempat sarana dan prasaran olahraga pada Dinas Pemuda dan olahraga Kabupaten Lumajang (stadion semeru, kolam renang veteran dan GOR) yang disesuaikan dengan waktu pelayanan di masing – masing tempat.

3. Penyusunan jadwal

Penyusunan SKM diperkirakan sebagai berikut :

Persiapan	: 8 – 11 Juli 2019
Pelaksanaan pengumpulan data	: 12 Juli – 6 Desember 2019
Pengolahan data survey	: 9 – 11 Desember 2019
Penyusunan dan pelaporan	: 12 – 20 Desember 2019
Hasil	: 27 Desember 2019

4. Menentukan besaran dan teknik penilaian sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan adalah mengambil data primer yang diperoleh langsung dari penerima layanan (responden) secara acak melalui pengisian kuesioner atau wawancara tatap muka.

5. Menentukan responden

Jumlah responden yang dijaring untuk menjawab kuesioner dalam rangka penyusunan SKM ini kami tentukan sebanyak 100 orang, diambil secara acak dari 3 tempat sarana dan prasarana olahraga dan dari berbagai latar belakang usia, pendidikan, pekerjaan dan juga jenis pelayanan yang diurus.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilakukan oleh Tim Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang, yang susunannya terdiri sebagai berikut :

1. Pengarah : Kepala Dinas Pemuda dan Olahraga
2. Ketua : Sekretaris Dinas Pemuda dan Olahraga
3. Anggota : Staf Pelaksana di masing – masing tempat pelayanan Olahraga (surveyor)
4. Sekretariat : 3 orang staf pelaksana

a. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, kuesioner ditanyakan kepada masyarakat yang telah memperoleh pelayanan di Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

b. Pengisian kuesioner

Kuesioner diisi sendiri oleh masyarakat yang telah selesai memakai fasilitas olahraga dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

4. Pengolahan

a. Metode pengolahan data

Data yang masuk di pilah – pilah dan dikategorikan menjadi :

1. Nilai Persepsi

Nilai yang diberikan untuk setiap jawaban, berkisar dari angka 1 sampai dengan 4;

2. Nilai dasar

Nilai tertinggi (100) dibagi banyaknya kategori nilai persepsi (4 buah), besarnya nilai dasar adalah 25;

3. Nilai indeks / nilai rata – rata tetimbang per unsur

Nilai rata – rata tiap unsur dikali 0,111.

4. Nilai rata – rata tiap unsur pelayanan

Nilai masing – masing unsur pelayanan dijumlah sesuai dengan jumlah kuesioner, dan untuk nilai rata – rata per unsur maka jumlah nilai masing – masing unsur dibagi dengan jumlah responden;

5. Nilai SKM unit pelayanan

Nilai indeks dikali nilai dasar (25)

Berikut adalah tabel yang digunakan dalam penyusunan nilai SKM unit pelayanan:

Nilai Persepsi	Nilai interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat baik

b. Perangkat pengolahan

Kuesioner yang masuk diolah secara manual, kemudian dijabarkan ke dalam form DISPORA / SKM – 01, DISPORA / SKM – 02, DISPORA / SKM – 03 / DISPORA / SKM – 04, DISPORA / SKM – 05, DISPORA / SKM – 06, DISPORA – 07 (terlampir)

c. Pengujian kualitas data

Pendapat masyarakat yang dijangkau melalui kuesioner analisisnya dipertajam dengan memilah – milah responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan utama dan jenis layanan yang diterima, informasi ini dibutuhkan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

5. Penyajian hasil survey

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan pelayanan publik pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Luamajang. Analisis data yang ada dijadikan sebagai bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain sesuai tugas pokok dan fungsi instansi pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Luamajang.

BAB III

ANALISIS DATA

1. *Pengolahan Survei Kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan*

Data kuesioner yang masuk, setelah diolah dan dimasukkan ke dalam form DISPORA/SKM-02, maka dihasilkan data kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang antara lain :

- a. Nilai SKM semester II Tahun 2019 setelah dikonversi = 78,09
- b. Mutu pelayanan adalah B
- c. Kinerja unit pelayanan adalah baik

2. *Nilai Unsur Pelayanan*

Dari data form DISPORA / SKM-03, berikut adalah nilai yang diperoleh :

Semester I	Semester II	Ket
<ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi adalah biaya / tarif 3,34 (83,50) • Nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,07 (76,75) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi adalah biaya / tariff 3,35 (83,75) • Nilai terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,08 (77,00) 	2 Unsur yang sama memperoleh nilai tertinggi dan terendah, tetapi ada kenaikan nilai di Semester II

3. *Data Responden Survey Kepuasan Masyarakat*

a. Jenis kelamin :

Uraian	Semester I	Semester II
1. Jumlah responden laki – laki	60 Orang (60 %)	63 Orang (63 %)
2. Jumlah reponden perempuan	40 orang (40 %)	37 Orang (37 %)

b. Pendidikan terakhir :

Uraian	Semester I	Semester II
1. SD	1 Orang (1 %)	2 Orang (2 %)
2. SMP	18 orang (18 %)	25 Orang (25 %)
3. SMA	46 orang (46 %)	43 Orang (43 %)
4. D1/D2/D3D4/S1	35 Orang (35 %)	29 Orang (29 %)
5. S2	0	1 Orang (1 %)
6. S3	0	0

c. Pekerjaan Utama

Uraian	Semester I	Semester II
1. PNS	25 Orang (25 %)	20 Orang (20 %)
2. TNI	6 Orang (6 %)	5 Orang (5 %)
3. POLRI	8 Orang (8 %)	6 Orang (6 %)
4. Pegawai swasta	20 Orang (20 %)	25 Orang (25 %)
5. Wiraswasta	24 Orang (24 %)	24 Orang (24 %)
6. Lain – lain	17 Orang (17 %)	20 Orang (20 %)

4. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan jenis kelamin

Berdasarkan form DISPORA / SKM-05 didapatkan data :

Semester I	Semester II	Ket
<p>1. Laki - laki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Biaya / tarif 3,28 (82, 08 / baik) • Nilai terendah Perilaku pelaksana 3,05 (76,25 / kurang baik) 	<p>1. Laki - laki</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Unsur Biaya / tarif 3,29 (82, 14 / baik) • Nilai terendah : Perilaku pelaksana 3,05 (76,19 / kurang baik) 	Adanya persamaan unsur (biaya/tarif) yang mendapat nilai tertinggi dan kenaikan nilai antara semester I & II.
<p>2. Perempuan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,43 (85,63 / baik) • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 2,98 (74,38 / kurang baik) 	<p>2. Perempuan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,46 (86,49 / baik) • Nilai terendah : - Prosedur 3,00 (75, 00 / kurang baik) - Waktu penyelesaian 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan nilai tertinggi unsur di setiap semester (biaya/tarif) • Pada semester II terdapat 2 unsur yang mendapat nilai terendah (prosedur dan waktu penyelesaian) dan ada peningkatan nilai IKM di Semester II.

5. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pendidikan terakhir

Berdasarkan form DISPORA / SKM-06 didapat data :

Semester I	Semester II	Ket
<p>1. SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 5 (lima) unsur dengan nilai yang sama : - Persyaratan 4,00 (100 	<p>1. SD</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 5 (lima) unsur dengan nilai yang sama : - Persyaratan 2,00 	Adanya persamaan unsur (biaya/tarif) yang mendapat nilai tertinggi dan kenaikan nilai antara semester I & II.

<p>/ sangat baik)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekanisme dan prosedur 4,00 (100 / sangat baik) - Waktu penyelesaian 4,00 (100 / sangat baik) - Biaya / tariff 4,00 (100 / sangat baik) - Produk spesifikasi jenis pelayanan 4,00 (100 / sangat baik) <ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Terdapat 4 (empat) unsur dengan nilai yang sama : <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi pelaksana 3,00 (75,00 / kurang baik) - Perilaku pelaksana 3,00 (75,00 / kurang baik) - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,00 (75,00 / kurang baik) - Sarana dan prasarana 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<p>(50,00 / tidak baik)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekanisme dan prosedur 2,00 (50,00 / tidak baik) - Waktu penyelesaian 2,00 (50,00 / tidak baik) - Biaya / tarif 2,00 (50,00 / tidak baik) - Produk spesifikasi jenis pelayanan 2,00 (50,00 / tidak baik) <ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Terdapat 4 (empat) unsur dengan nilai yang sama : <ul style="list-style-type: none"> - Kompetensi pelaksana 1,50 (37,50 / tidak baik) - Perilaku pelaksana 1,50 (37,50 / tidak baik) - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 1,50 (37,50 / tidak baik) - Sarana dan prasarana 1,50 (37,50 / tidak baik) 	
<p>2. SMP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tariff 3,25 (81,25 / baik) • Nilai terendah : Kompetensi pelaksana 2,88 (71,88 / kurang baik) 	<p>2. SMP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tariff 3,32 (83,00 / baik) • Nilai terendah : Perilaku pelaksana 2,92 (73,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan nilai tertinggi (biaya/tariff) dan kenaikan nilai unsur di semester II • Ada Perbedaan unsur yang mendapatkan nilai terendah dan perbedaan jumlah responden tingkat SMP sehingga terjadi kenaikan nilai pada semester II
<p>3. SMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,43 (85,87 / baik) 	<p>3. SMA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,40 (84,88 / baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada persamaan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dan

<ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 2,98 (74,02 / kurang baik) 	<p>terendah dan perbedaan jumlah responden yang menyebabkan nilai pada semester II turun</p>
<p>4. DIPLOMA / SI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,26 (81,43 / baik) • Nilai terendah : Terdapat 2 (dua) unsur dengan nilai yang sama: <ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekanisme dan prosedur 3,03 (75,71 / kurang baik) jenis pelayanan 3,03 (75,86 / kurang baik) - Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,03 (75,71 / kurang baik) 	<p>4. DIPLOMA / S1</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,34 (83,62 / baik) • Nilai terendah : Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai yang sama : <ul style="list-style-type: none"> - Sistem, mekanisme dan prosedur 3,03 (75,86 / kurang baik) - Produk spesifikasi jenis pelayanan 3,03 (75,86 / kurang baik) - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,03 (75,86 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Ada persamaan unsur yang mendapatkan nilai tertinggi dan terjadi kenaikan nilai pada semester II • Pada nilai terendah, di semester II ada penambahan unsur yang memperoleh nilai terendah
<p>5. S2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	<p>5. S2</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 8 (delapan) unsur dengan nilai yang sama : <ul style="list-style-type: none"> - Persyaratan 3,00 (75,00 / kurang baik) - Sistem, Mekanisme dan Prosedur 3,00 (75,00 / kurang baik) - Waktu penyelesaian 3,00 (75,00 / kurang baik) - Biaya / tarif 3,00 (75,00 / kurang baik) - Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Di semester II hanya ada 1 responden, ini menyebabkan nilai unsur menjadi kecil

	<ul style="list-style-type: none"> - Perilaku Pelaksana 3,00 (75,00 / kurang baik) - Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3,00 (75,00 / kurang baik) - Sarana dan Prasarana 3,00 (75,00 / kurang baik) <ul style="list-style-type: none"> • Nilai terendah : Kompetensi Pelaksana 2,00 (50,00 / tidak baik) 	
6. S3 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	6. S3 <ul style="list-style-type: none"> • Tidak ada responden 	

6. Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan pekerjaan utama

Berdasarkan form DISPORA / SKM-07 didapat data :

Semester I	Semester II	Ket
1. PNS <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,40 (85.00 / baik) • Nilai terendah Sistem, mekanisme dan prosedur 2,96 (74,00 / kurang baik) 	1. PNS <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,45 (86.25 / baik) • Nilai terendah : Sistem, mekanisme dan prosedur 2,90 (72,50 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan unsur (biaya/tarif) yang mendapat nilai tertinggi dan kenaikan nilai antara semester I & II. • Pada nilai terendah ada persamaan unsur (system, mekanisme dan prosedur) dan pada semester II ada penurunan nilai dikarenakan responden dari PNS jumlah lebih sedikit
2. Perempuan <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,43 (85,63 / baik) • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 	2. Perempuan <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,46 (86,49 / baik) • Nilai terendah : <ul style="list-style-type: none"> - Prosedur 3,00 (75,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan nilai tertinggi unsur di setiap semester (biaya/tarif)

<p>2,98 (74,38 / kurang baik)</p>	<p>- Waktu penyelesaian 3,00 (75,00 / kurang baik)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Pada semester II terdapat 2 unsur yang mendapat nilai terendah (prosedur dan waktu penyelesaian) dan ada peningkatan nilai IKM di Semester II.
<p>3. TNI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Waktu penyelesaian 3,50 (87,50 / baik) • Nilai terendah : Produk spesifikasi jenis pelayanan 2,83 (70,83 / kurang baik) 	<p>3. TNI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Waktu penyelesaian 3,60 (90,00 / sangat baik) • Nilai terendah : Produk spesifikasi, jenis layanan 2,80 (70,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan unsur (waktu penyelesaian) yang mendapat nilai tertinggi dan ada kenaikan nilai di semester II. • Adanya persamaan unsur (produk spesifikasi, jenis layanan) yang mendapat nilai terendah dan ada penurunan nilai di semester II.
<p>4. POLRI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Terdapat 2 (dua) unsur dengan nilai yang sama : - Biaya / tarif 3,38 (84,38 / baik) - Sarana dan prasarana 3,38 (84,38 / baik) • Nilai terendah : Sistem mekanisme dan prosedur 2,75 (68,74 / kurang baik) 	<p>4. POLRI</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3,50 (87,50 / baik) • Nilai terendah : Sistem, Mekanisme dan Prosedur 2,67 (66,67 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Perbedaan unsur dari nilai tertinggi dan terjadi peningkatan nilai di semester II • Persamaan unsur pada nilai terendah dan terjadi penurunan nilai di semester II
<p>5. Pegawai Swasta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,45 (86,25 / baik) • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 2,80 (70,00 / kurang baik) 	<p>5. Pegawai swasta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,40 (85,00 / baik) • Nilai terendah : Waktu penyelesaian 2,84 (71,00 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan unsur pada nilai tertinggi dan terendah

<p>6. Wirausaha / Usahawan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya tarif 3,25 (81,25 / baik) • Nilai terendah : Kompetensi pelaksana 2,88 (71,88 / kurang baik) 	<p>6. Wirausaha / Usahawan</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya / tarif 3,33 (83,33 / baik) • Nilai terendah : Kompetensi Pelaksana 2,88 (71,88 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan unsur pada nilai tertinggi dan terendah dan akenaikan nilai pada semester II
<p>7. Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya tarif 3,25 (81,25 / baik) • Nilai terendah : Terdapat 3 (tiga) unsur dengan nilai yang sama: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu penyelesaian 3,06 (76,47 / kurang baik) - Sarana dan Prasarana 3,06 (76,47 / kurang baik) - Penanganan pengaduan, saran dan masukan 3,06 (76,47 / kurang baik) 	<p>7. Lainnya</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nilai tertinggi : Biaya tarif 3,25 (81,25 / baik) • Nilai terendah : Terdapat 2 (dua) unsur dengan nilai yang sama: <ul style="list-style-type: none"> - Waktu Penyelesaian 3,05 (76,25 / kurang baik) - Penanganan Pengaduan, saran dan masukan 3,05 (76,25 / kurang baik) 	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya persamaan unsur pada nilai tertinggi

7. Jenis pelayanan

1. Stadion Semeru : 43 Responden (43 %)
2. Kolam renang veteran : 37 Responden (37 %)
3. GOR : 20 Responden (25 %)

BAB IV

PENUTUP

1. *Kesimpulan*

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2019 yang dilaksanakan oleh Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang terhadap masyarakat di daerah Kabupaten Lumajang, khususnya masyarakat yang memamakai fasilitas sarana dan prasarana olahraga, maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang mencapai nilai kategori **BAIK**, yaitu **78,09** yang berarti baik atau dalam istilah responden adalah memuaskan.

Dari 9 unsur pelayanan yang merupakan ruang lingkup survey kepuasan masyarakat, maka didapatkan informasi sebagai berikut :

1. *Nilai unsur pelayanan tertinggi adalah biaya / tarif yaitu 3,35 (83,75) dengan kriteria kinerja unit pelayanan baik;*
2. *Nilai unsur pelayanan terendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan yaitu 3,08 (77,00) dengan kriteria kinerja unit pelayanan baik.*

Dengan terukurnya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan maka diharapkan dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang.

2. *Saran*

Permasalahan yang masih dihadapi sampai dengan Semester II Tahun 2019 ini terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah terbatasnya personil / petugas pada Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang terutama pada front office dan petugas yang khusus menangani pengaduan, sehingga proses penanganan pengaduan terkesan masih belum maksimal dan menyebabkan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang kami berikan. Hal tersebut menjadi masukan dan pendorong bagi Dinas Pemuda dan Olahraga Kabupaten Lumajang kedepannya untuk memperbaiki kinerja pelayanan, yang salah satunya dengan mengupayakan menerima keluhan atau pengaduan dengan baik dan segera menindak lanjuti pengaduan sesuai dengan prosedur dan standart pelayanan yang ada, serta mengupayakan penambahan personil / petugas terkait dengan penanganan pengaduan, sehingga nantinya diharapkan bisa melayani masyarakat dengan maksimal.

Lampiran