



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA TAHUN 2025

KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

Jl. Gerbang Pemuda No.3, RT.1/RW.3, Gelora, Kecamatan Tanah Abang,
Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10270

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji Syukur kami panjatkan kepada Allah SWT sehingga laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025 ini dapat tersusun. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang secara tegas menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja secara berkala sebagai upaya untuk mendapatkan gambaran terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diberikan, meningkatkan kualitas layanan serta mengakomodir harapan masyarakat sebagai penerima layanan.

Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora) memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan pelayanan yang optimal dan berkualitas kepada masyarakat, khususnya dibidang pemuda dan olahraga. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang dirasakan dengan pelayanan yang diharapkan, guna mengukur tingkat keteresuaian tersebut maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan dievaluasi pelaksanaannya secara berkala yang terangkum dalam Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kami menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini. Apabila terdapat kekeliruan dalam penulisan, maka sangat kami harapkan arahan dan masukan yang membangun. Penyusunan laporan ini tidak terlepas pula dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh sebab itu kami ingin mengucapkan rasa terima kasih dan apresiasi kepada pihak-pihak yang telah membantu.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat dan membantu kami dalam upaya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Jakarta, 16 Desember 2025

Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga,



Dr. Gunawan Suswantoro

DAFTAR ISI

Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
1.3 Maksud dan Tujuan	4
1.4 Sasaran dan Manfaat.....	5
BAB II PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)	
2.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.2 Unit Pelaksana SKM	8
BAB III HASIL PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT KERJA	
3.1 Hasil Pelaksanaan SKM Kemenpora.....	11
3.2 Tindak Lanjut hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2024	17
3.3 Analisis dan Rencana Tindak Lanjut hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025	20
BAB IV KESIMPULAN	
4.1 Kesimpulan	23
Lampiran.....	25

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan transisi dan pembaharuan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka meningkatkan kinerja birokrasi yang optimal dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Kementerian Pemuda dan Olahraga terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kemenpora perlu mengambil langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kementerian Pemuda dan Olahraga. Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Sedangkan tujuan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga;
2. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja pelayanan Kementerian Pemuda dan Olahraga; dan
3. Menjadi media evaluasi dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.4 Sasaran dan Manfaat

Sasaran dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; dan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Selain itu, dengan dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh juga manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur pelayanan dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit kerja secara periodik; dan
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DARI UNIT PELAYANAN PUBLIK (UPP)

2.1 Persiapan dan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Pelaksanaan SKM di lingkungan Kemenpora diawali dengan penyampaian Nota Dinas Nomor: OT.02/5.19.9/B-III/V/2025 tanggal 19 Mei 2025 perihal Permohonan data Person in Charge (PIC) Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Data Target Populasi Pengguna Layanan Tahun 2025 Tingkat Eselon I dan Eselon II. Selanjutnya unit-unit menyampaikan nama PIC beserta data jumlah populasi pengguna layanan kepada Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga melalui Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi (SDMO).

Selama pelaksanaan SKM, Biro SDMO melakukan pemantauan dan evaluasi secara berkala setiap periode triwulan dan semester guna memastikan pelaksanaan SKM dilakukan sesuai dengan aturan yang berlaku. Selain itu, Biro SDMO juga melakukan pemantauan terhadap ketercapaian target responden dan target indeks kepuasan Masyarakat untuk setiap unit kerja setingkat Eselon II. Pelaksanaan SKM dimulai pada Triwulan kedua tahun 2025 dikarenakan adanya perubahan Organisasi dan Tata Kerja Kemenpora sesuai dengan Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 1 Tahun 2025

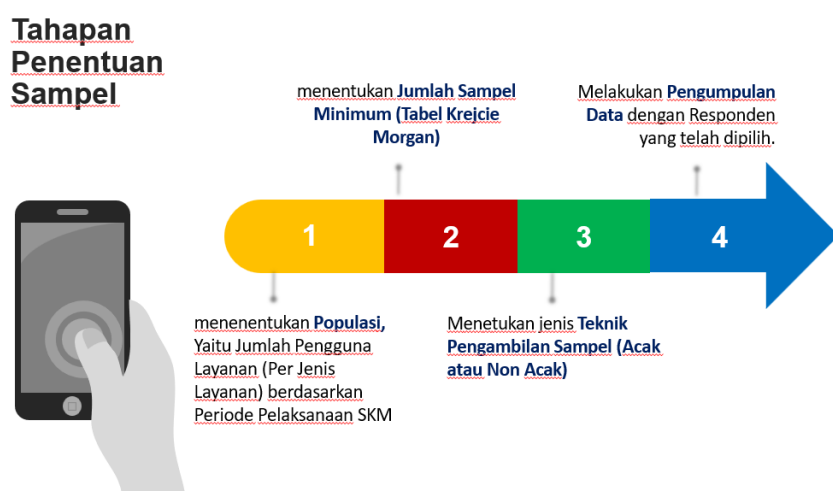
Tabel 1.1. Jadwal Pelaksanaan SKM Kementerian Pemuda dan Olahraga 2025

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Penyampaian PIC dan Data Populasi Pengguna Layanan	Mei
2	Identifikasi jumlah populasi dan penentuan jumlah responden pelaksanaan SKM	Juni
3	Bimbingan Teknis Pelaksanaan SKM	Juni
4	Pelaksanaan SKM seluruh unit kerja	Juni-November

5	Pemantauan dan Evaluasi Pelaksanaan SKM	Oktober
6	Penyusunan Laporan IKM	Desember

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat oleh unit kerja menggunakan metode survei eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang mengeksplorasi perspektif responden pasca menerima layanan publik. Teknik yang dipergunakan untuk melakukan metode survey eksploratif tersebut adalah dengan melakukan persebaran kuesioner dari laman

<https://skm.kemenpora.go.id/>.



Gambar 1.1. Tahapan Pelaksanaan SKM Kementerian Pemuda dan Olahraga

Langkah pertama setelah akses ke aplikasi e-SKM yaitu didahului penyampaian kode token oleh petugas layanan kepada Masyarakat pengguna layanan. Masyarakat yang menjadi sasaran survei dipastikan telah mengalami proses pemberian pelayanan baik dalam kegiatan pelatihan atau pemberian bantuan yang diselenggarakan oleh unit-unit Kemenpora. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan rumusan statistik yang telah terintegrasi dengan aplikasi. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskripsikan secara informatif, terinci dan komunikatif pada laman aplikasi e-SKM untuk mengukur tingkat kualitas layanan yang langsung bisa diakses oleh publik.

Gambar 1.2. Tampilan Aplikasi e-SKM Kementerian Pemuda dan Olahraga

2.2 Unit Pelaksana SKM

Unit Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kemenpora dilakukan oleh seluruh unit organisasi dengan rincian sebanyak 5 (lima) unit Eselon I dan 27 (dua puluh tujuh) unit Eselon II. Pendataan populasi diawali dengan pengiriman Nota Dinas permohonan PIC SKM per unit dengan disertai jumlah target populasi/penggunaan layanan yang terdata selama satu tahun anggaran. Data populasi diperoleh dari jumlah masyarakat / stakeholders yang dilayani selama satu tahun anggaran yang tercantum pada dokumen Perjanjian Kinerja atau Rencana Kerja Anggaran (RKA) setiap unit organisasi. Selain itu, unit organisasi dapat menentukan jumlah populasi dari data *baseline* pengguna layanan pada tahun sebelumnya. Selanjutnya, ketika populasi sudah terdata, maka dilakukan penentuan jumlah sampel minimal (responden) dengan berpedoman pada tabel Krecjie dan Morgan yang tercantum pada lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara serentak oleh unit-kerja di lingkungan Kemenpora mulai tanggal 4 Juli hingga 30 November 2025 dengan total responden sebanyak 8.457 (delapan ribu empat ratus lima puluh tujuh) pengguna layanan, dengan perincian jumlah sampel dan responden sebagai berikut

JUMLAH RESPONDEN UNIT ESELON I

(data per tanggal 30 November 2025)

No	Unit Organisasi	Sampel	Jumlah Responden
1	Sekretariat Kemenpora	291	1237
2	Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan	320	1864
3	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	379	1388
4	Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	330	2700
5	Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	281	1267

JUMLAH RESPONDEN UNIT ESELON II

(data per tanggal 30 November 2025)

No	Unit Organisasi	Sampel	Jumlah Responden
1	Inspektorat	66 orang	45 orang
2	Biro Hukum dan Kerja Sama	28 orang	216 orang
3	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	80 orang	111 orang
4	Biro Perencanaan, Manajemen Kinerja, dan Data	80 orang	88 orang
5	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	258 orang	6 orang
6	Biro Keuangan dan Umum	80 orang	32 orang
7	Sekretariat Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan	44 orang	9 orang
8	Asisten Deputi Sistem dan Strategi Pelayanan Kepemudaan	108 orang	348 orang
9	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Pusat dan Daerah	278 orang	278 orang
10	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Badan Usaha dan Swasta	217 orang	928 orang
11	Asisten Deputi Transformasi Kepramukaan, Organisasi, dan Komunitas Pemuda	108 orang	223 orang
12	Asisten Deputi Pengembangan Kepemudaan Global	52 orang	78 orang
13	Sekretariat Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	148 orang	20 orang

14	Asisten Deputi Olahraga Pendidikan	370 orang	389 orang
15	Asisten Deputi Olahraga Masyarakat	371 orang	383 orang
16	Asisten Deputi Olahraga Layanan Khusus	361 orang	402 orang
17	Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Pembudayaan Olahraga	108 orang/ 10 lembaga	194 orang/ Lembaga
18	Sekretariat Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	234 orang	199 orang
19	Asisten Deputi Sentra Pembinaan Olahragawan Muda	254 orang / 4 lembaga	769 orang/ Lembaga
20	Asisten Deputi Olahragawan Elit	217 orang	412 orang
21	Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Keolahragaan Prestasi	196 orang	1192 orang
22	Asisten Deputi Sarana dan Prasarana Olahraga Prestasi	84 lembaga	128 orang
23	Sekretariat Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	44 orang	65 orang
24	Asisten Deputi Wisata Olahraga	217 orang	303 orang
25	Asisten Deputi Olahraga Profesional	80 orang	71 orang
26	Asisten Deputi Pengelolaan Jasa, Sarana, dan Prasarana Olahraga	169 orang	759 orang
27	Asisten Deputi Promosi dan Kemitraan Global Olahraga	80 orang	69 orang

Pada akhir pelaksanaan SKM, sebagai tindak lanjut terhadap Surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : B/693/PP.01/2025 tanggal 15 September 2025 Hal : Kewajiban Pelaporan Pelaksanaan dan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik, Sekretariat Kementerian Pemuda dan Olahraga melalui Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi telah menerbitkan Nota Dinas Nomor : OT.01.02/11.12.2/SET/XI/2025 tanggal 12 November 2025 Hal : Pelaporan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Forum Konsultasi Publik kepada seluruh unit kerja.

Sebagai upaya sinkronisasi data dan tindak lanjut dari nota dinas permohonan laporan, maka Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi melakukan koordinasi langsung dengan seluruh unit mengenai batas waktu pelaporan hasil pelaksanaan SKM serta melakukan evaluasi akhir terhadap pelaksanaan SKM dan pendampingan penyusunan laporan kepada unit eselon I.

BAB III

HASIL PELAKSANAAN

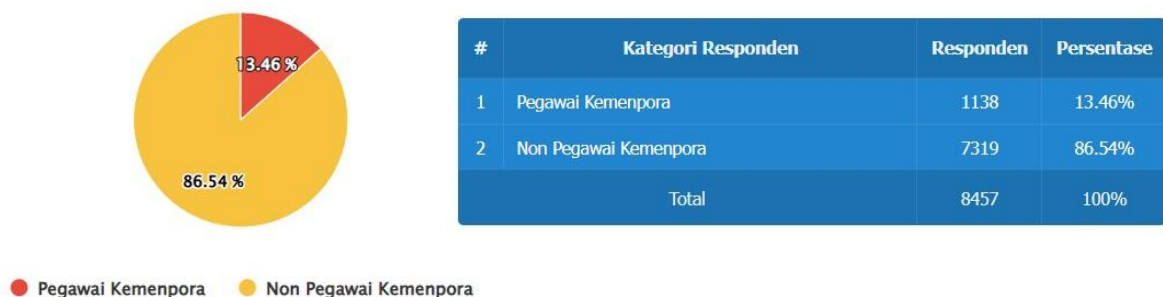
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) UNIT KERJA

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari 27 unit organisasi eselon II di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga selama periode survei tahun 2025 (4 Juli – 30 November 2025), maka terhimpun sebanyak 8.457 (delapan ribu empat ratus lima puluh tujuh) responden dengan rincian sebagai berikut:



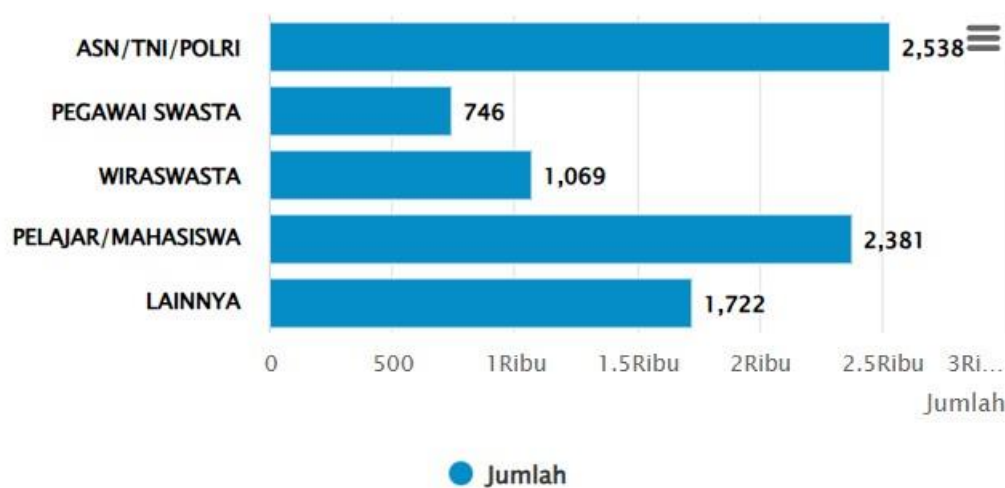
Gambar 1
Diagram Usia dan Pendidikan Terakhir Responden

Diagram tersebut menggambarkan rentang usia dan latar pendidikan responden, yang didominasi usia pemuda dengan rentang usia 18-34 tahun dengan mayoritas latar pendidikan SMA hingga sarjana (S1). Hal ini selaras dengan target peserta pada kegiatan-kegiatan bimbingan teknis, pelatihan atau seminar yang dilakukan oleh unit kerja bidang pelayanan kepemudaan.



Gambar 2
Diagram dan Tabel Pekerjaan Responden

Selanjutnya, dari latar pekerjaan responden, didominasi oleh ASN/TNI/POLRI sebanyak 2.538 (dua ribu lima ratus tiga puluh delapan) orang dan disusul dengan Pelajar/Mahasiswa sebanyak 2.381 (dua ribu tiga ratus delapan puluh satu) orang. Responden yang memiliki latar pekerjaan sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN), berasal dari unsur internal Kemenpora yang menjadi target responden unit Sekretariat Kementerian dan unsur eksternal yang berasal dari dinas-dinas provinsi dan kabupaten kota yang menjadi peserta seminar maupun.



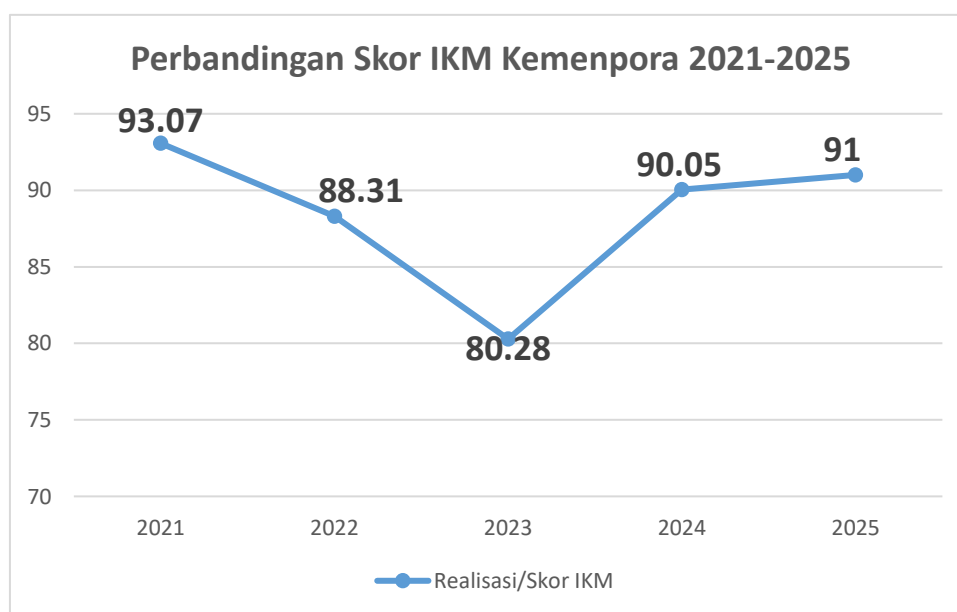
3.1 Matrik Hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kemenpora

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
1	Deputi Bidang Layanan Kepemudaan	Tahunan (Juni – November)	88,80	89,04	88,26	94,06	88,87	89,62	90,54	96,18	90,13	90,61	SB (Sangat Baik)	1864	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	Waktu Penyelesaian		100%
2	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	Tahunan (Juni – November)	88,40	87,37	86,13	96,56	88,85	90,15	90,90	97,28	90,36	90,67	SB (Sangat Baik)	1388	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	Waktu Penyelesaian		
3	Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	Tahunan (Juni – November)	89,69	89,06	88,01	95,24	89,43	90,92	91,40	97,08	91,06	91,32	SB (Sangat Baik)	2700	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	Waktu Penyelesaian		100%
4	Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	Tahunan (Juni – November)	90,90	90,09	88,58	94,91	89,96	91,18	91,02	95,80	89,07	91,28	SB (Sangat Baik)	1267	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	1. Waktu Penyelesaian 2. Sarana dan Prasarana	1. Penyusunan dan penelaahan Standar Pelayanan. Mengoptimalkan proses internal dalam percepatan pemberian informasi/layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. 2. Inventarisasi Sarana Prasarana. Mengajukan	100%

No	Unit Pelayanan Publik	Periode Pelaksanaan*	Nilai Per Unsur**									IKM	Kategori	Jumlah responden	Metode SKM	Unsur Prioritas Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut 2025	Realisasi Tindak Lanjut Periode Sebelumnya (%)
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9							
																	pengadaan sarana prasana. Melakukan pemeliharaan berkala saran prasarana.	
5	Sekretariat Kemenpora	Tahunan (Juni – November)	89,33	89,67	88,76	95,61	88,84	90,36	91,03	96,83	88,54	91	SB (Sangat Baik)	1237	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	Sarana dan Prasarana	.	100%
	Rata-rata Kementerian	Tahunan (Juni – November)	89,41	89,02	87,95	95,20	89,20	90,46	91,01	96,68	90,07	91	Sangat Baik	8457	e-skm (skm.ke menpora .go.id)	Waktu Penyelesaian		

Pada Tahun 2025, Kementerian Pemuda dan Olahraga memperoleh nilai sebesar **91** (sembilan puluh satu) dengan predikat **Sangat Baik**. Nilai tersebut meningkat sebesar 0,95 dibandingkan dengan nilai tahun 2024 yang memperoleh nilai sebesar 90,05 dengan predikat Sangat Baik. Ketercapaian ini berhasil diperoleh berkat komitmen dan kolaborasi bersama antara unit penyelenggara pelayanan publik, Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi serta Biro Perencanaan, Manajemen Kinerja dan Data selaku pengelola aplikasi e-SKM Kemenpora.

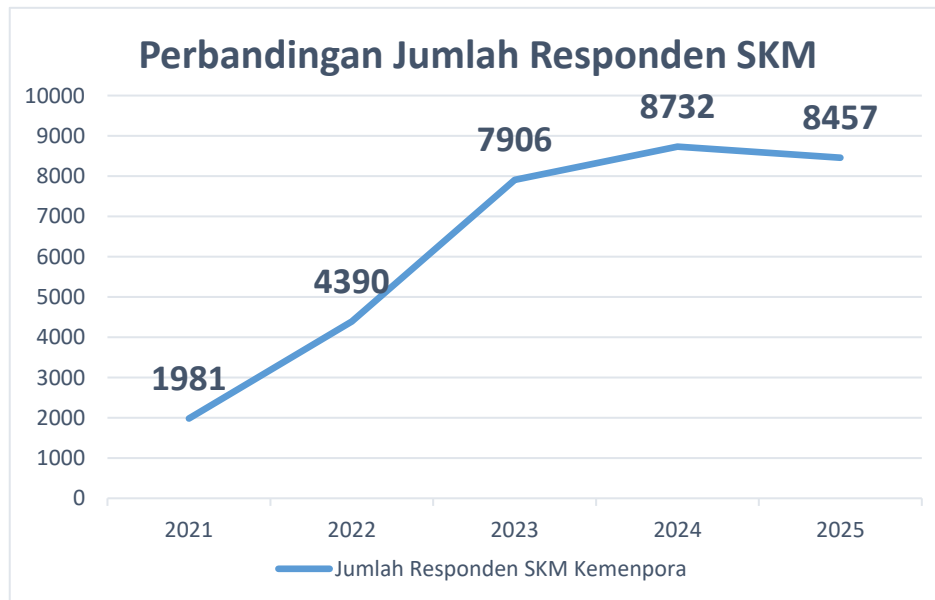
Jika melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara pelayanan kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, tren tingkat kepuasan penerima layanan di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga selama lima tahun terakhir dapat dilihat melalui grafik berikut:4



Tabel 3.1. Perbandingan Hasil Indeks SKM Kemenpora Periode 2021-2025

Berdasarkan grafik 3.1, dapat dilihat bahwa tren Indeks Kepuasan Masyarakat Kemenpora sempat mengalami penurunan, khususnya pada tahun 2023. Hal ini disebabkan karena pada tahun tersebut hasil IKM hanya menggunakan data pada rentang periode semester satu (Januari – Juni), sehingga belum menggambarkan data final secara utuh.

Pertumbuhan jumlah responden juga mengalami perubahan, laporan tahunan 2021 terdata 1.981 responden, laporan tahunan 2022 meningkat drastis menjadi 4.390 responden, pada semester satu tahun 2023 meningkat signifikan 7.906 responden, pada tahun 2024 meningkat kembali hingga 8.932 orang responden namun, pada tahun 2025 ini terdapat penurunan menjadi 8.457 responden.



Pengurangan jumlah yang signifikan sangat jelas terlihat di Deputy Pembudayaan Olahraga dimana tahun lalu terdapat 2.638 responden dan di tahun ini turun menjadi 1.388 responden namun disisi lain unit-unit teknis di Kementerian Pemuda dan Olahraga semakin peduli dalam meningkatkan peran serta masyarakat pengguna layanan untuk memberikan masukan dan saran atas pelayanan publik yang telah mereka terima.

3.2 Tindak Lanjut hasil Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2024.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2024 (periode 1 Januari – 15 November 2024) mencapai skor 90,05, dengan kategori “Sangat Baik”.

Adapun hasil dari 9 (sembilan) unsur SKM yang diukur adalah sebagai berikut:

#	Unsur SKM	Total Skor	Indeks	Keterangan
1	Persyaratan	30946	88,31	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	30703	87,61	Baik
3	Waktu Penyelesaian	30279	86,40	Baik
4	Biaya/Tarif	33219	94,79	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	30757	87,77	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	31345	89,44	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	31803	90,75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.	33910	96,76	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	31052	88,61	Sangat Baik
IKM			90,05	Sangat Baik

Tabel 3.3. Hasil Survei Lingkup Kemenpora Semester 1 Tahun 2024 pada Aplikasi e-SKM (skm.kemenpora.go.id)

Berdasarkan hasil analisis dari 9 (sembilan) unsur SKM yang diukur, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik Kemenpora sebagian besar sudah mencapai predikat Sangat Baik. Namun masih terdapat ruang – ruang perbaikan pada tiga unsur yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan, serta unsur Produk Pelayanan.

Hasil analisis terhadap tiga unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan adalah sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan dengan nilai paling rendah yaitu Waktu Penyelesaian dengan nilai sebesar 86,42 kategori Baik. Faktor yang menyebabkan rendahnya unsur tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Belum seluruh unit organisasi di Kementerian Pemuda dan Olahraga menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan naskah kebijakan Standar Pelayanan. Hal tersebut menyebabkan kurangnya informasi bagi pengguna layanan mengenai berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan;

- b. Lamanya proses penyelesaian pelayanan dan kurangnya informasi teknis yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Hal tersebut yang mendorong pengguna layanan untuk mengusulkan penyederhanaan mekanisme dan prosedur untuk dapat mempersingkat waktu penyelesaian pelayanan;
2. Unsur pelayanan lain yang memiliki nilai rendah yaitu Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai 87,62 dengan kategori Baik. Faktor yang menyebabkan rendahnya unsur tersebut adalah sebagai berikut:
 - a. Belum seluruh unit organisasi di Kementerian Pemuda dan Olahraga menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan naskah kebijakan Standar Pelayanan. Hal tersebut menyebabkan kurangnya informasi bagi pengguna layanan mengenai tahap – tahap yang perlu dilakukan atau dilalui oleh pengguna layanan dalam upaya mendapatkan produk layanan;
 - b. Belum seluruh unit organisasi di Kementerian Pemuda dan Olahraga menyusun dan menetapkan Standar Operasional Prosedur. Hal tersebut yang menyebabkan kurang jelasnya mekanisme dan prosedur penyelenggaraan suatu pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik;
3. Unsur pelayanan lain yang memiliki nilai rendah yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan nilai sebesar 87,77 dengan kategori Baik. Faktor yang menyebabkan rendahnya unsur tersebut adalah kurangnya informasi dan publikasi terkait dengan penyelenggaraan program dan produk layanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan.

Berdasarkan hasil analisis diatas, maka telah dilaksanakan tindak lanjut pada tahun 2025 sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kemenpora, sebagaimana tercantum dalam tabel dibawah ini.

NO	Unsur SKM	Rencana Tindak Lanjut	Target Pelaksanaan	Kegiatan
1)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Melakukan pendampingan dalam penyusunan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah kepada seluruh unit kerja;	Juni – Desember 2025	<p>1. Terbitnya Kepmenpora Nomor 3 Tahun 2024 tentang Sistem Kerja di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga;</p> <p>2. Bimbingan Teknis SOP di bulan Juli dengan mengundang semua unit kerja di Kemenpora;</p> <p>3. Bimbingan Standar Pelayanan yang dilaksanakan dari bulan Mei sampai Agustus.</p>
2)	Waktu Penyelesaian	Melakukan diskusi bersama dengan Masyarakat / stakeholders terkait keinginan/kebutuhan waktu pelayanan yang diperlukan dalam suatu kegiatan yang Bernama Forum Konsultasi Publik (FKP)	Agustus – November 2025	Mengadakan kegiatan Forum Konsultasi Publik untuk menghimpun masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang dituangkan dalam dokumen Standar Pelayanan. Kegiatan dilaksanakan pada bulan Agustus hingga November 2025 yang diakomodir oleh Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi, Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Pembudayaan Olahraga, Asisten Deputi Bina

3)	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Memberikan informasi yang transparan terkait pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat memahami bahwa proses birokrasi yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan;	Mei-September 2025	Kepemudaan Badan Usaha dan Swasta, Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Keolahragaan Prestasi, Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga, Asisten Deputi Sentra Pembinaan Olahragawan Muda, Asisten Deputi Olahragawan Elit, dan Asisten Deputi Sarana dan Prasarana Olahraga Prestasi, dan Asisten Deputi Olahraga Layanan Khusus
----	----------------------------------	---	--------------------	---

3.3 Analisis dan Rencana Tindak Lanjut hasil Pelaksanaan SKM Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025.

Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025 (periode 4 Juli – 30 November 2025) mencapai nilai indeks sebesar **91** dengan kategori **“Sangat Baik”**.

Adapun hasil dari 9 (sembilan) unsur SKM yang diukur adalah sebagai berikut:

Hasil Survei
Kementerian Pemuda dan Olahraga
Periode Tanggal 04 Juli 2025 - 30 November 2025
Total Responden: 8457

Periode		Unit Kerja		
04-07-2025	s/d	30-11-2025	Kementerian Pemuda dan Olahraga	
#	Unsur SKM	Total Skor	Indeks	Keterangan
1	Persyaratan	30245	89,41	Sangat Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	30113	89,02	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	29751	87,95	Baik
4	Biaya/Tarif	32204	95,20	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	30174	89,20	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	30600	90,46	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	30788	91,01	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32705	96,68	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	30468	90,07	Sangat Baik
IKM			91,00	Sangat Baik

Tabel 3.4. Hasil Survei Lingkup Kemenpora Periode 4 Juli-30 November 2025 pada Aplikasi e-SKM (skm.kemenpora.go.id)

Berdasarkan hasil analisis dari 9 (sembilan) unsur SKM yang diukur, maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik Kemenpora sebagian besar sudah mencapai kategori Sangat Baik. Unsur pelayanan dengan nilai paling tinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai sebesar 96,68 dengan kategori Sangat Baik. Namun masih terdapat unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai sebesar 87,95 dengan kategori Baik.

Hasil analisis terhadap unsur pelayanan dengan nilai tertinggi dan terendah adalah sebagai berikut:

1. Unsur dengan nilai paling tinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan nilai sebesar 96,68 dengan kategori Sangat Baik.

Faktor – faktor yang mendukung unsur Penanganan, Pengaduan, Saran, dan Masukan mendapat nilai paling tinggi dipengaruhi oleh tersedianya kanal – kanal pengaduan yang aktif. Kanal pengaduan yang disediakan antara lain kanal pengaduan SP4N LAPOR!, kanal pengaduan melalui situs resmi (website) Kemenpora, serta kanal pengaduan melalui sosial media Kementerian. Selain tersedianya beberapa kanal pengaduan, respon pengaduan yang diberikan juga sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pengaduan serta respon/jawaban yang diharapkan oleh masyarakat.

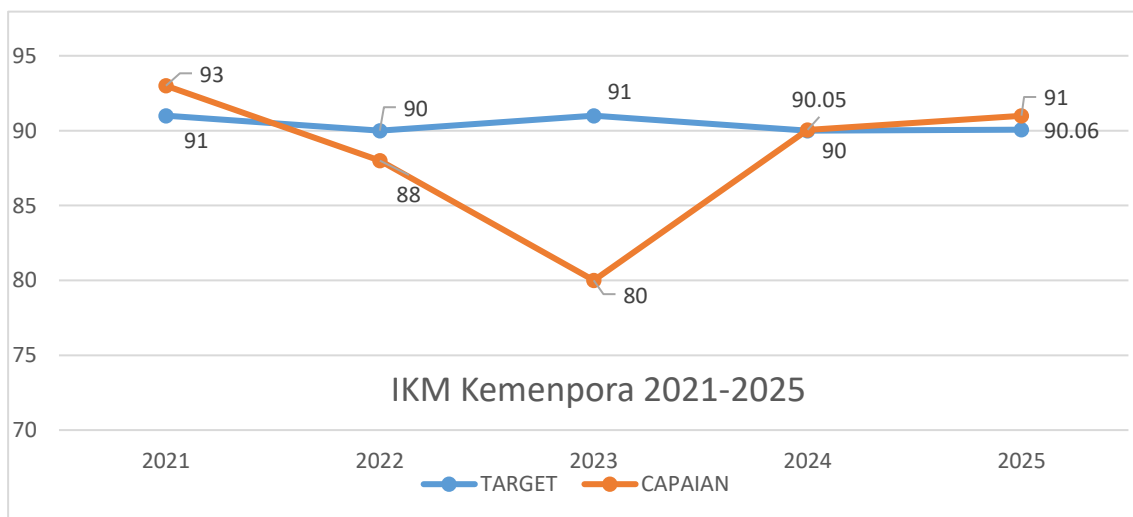
2. Unsur dengan nilai paling rendah yaitu unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai sebesar 87,95 dengan kategori Baik. Hal tersebut disebabkan karena belum seluruh unit organisasi memiliki naskah Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Selain itu, standar pelayanan yang disusun dan ditetapkan belum mengakomodir seluruh jenis layanan yang diselenggarakan oleh unit organisasi Kementerian Pemuda dan Olahraga. Proses waktu penyelesaian pelayanan yang tidak pasti juga menjadi kendala yang disampaikan oleh Masyarakat karena waktu pelayanan yang diterima oleh masyarakat menjadi beragam dan tidak terstandar
3. Berdasarkan hasil analisis diatas, maka Kementerian Pemuda dan Olahraga telah menyusun Rencana Tindak Lanjut dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di Kemenpora di tahun berikutnya, antara lain:

NO	Unsur SKM	Rencana Tindak Lanjut	Target Pelaksanaan	Ket
1)	Waktu Penyelesaian	Menerapkan pelayanan publik sesuai dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur Instansi Pemerintah yang telah ditetapkan.	Januari-November 2026	

BAB IV KESIMPULAN

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kemenpora selama periode tahun 2025, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di lingkup Kementerian Pemuda dan Olahraga tahun 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 91**. Nilai tersebut melebihi target kinerja Menteri Pemuda dan Olahraga sebesar 90,06. Pencapaian nilai IKM ini mengalami peningkatan sebesar 0,95 dari tahun sebelumnya yang hanya memperoleh nilai 90,05;



2. Berdasarkan rekapitulasi hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 diperoleh jumlah responden sebanyak 8.457 orang yang berasal dari 5 unit organisasi eselon I;
3. Berdasarkan hasil analisis dari 9 (sembilan) unsur SKM yang diukur maka dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik Kemenpora sebagian besar sudah mencapai kategori Sangat Baik. Unsur pelayanan dengan nilai paling tinggi yaitu unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai sebesar 96,68 dengan kategori Sangat Baik. Namun masih terdapat unsur yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan yaitu unsur Waktu Penyelesaian Pelayanan dengan nilai sebesar 87,95 dengan kategori Baik;

4. Sebagai upaya untuk menindaklanjuti dan meningkatkan pelayanan publik berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan langkah – langkah perbaikan terhadap unsur Waktu Penyelesaian antara lain dengan menyusun dan menetapkan naskah standar pelayanan untuk seluruh unit organisasi dan seluruh jenis layanan. Selain itu, perlu menyusun dan menetapkan naskah standar operasional prosedur yang menjadi pedoman bagi petugas pelayanan agar dapat memberikan pelayanan yang prima dan holistik;
5. Kementerian Pemuda dan Olahraga juga perlu secara rutin menyelenggarakan Forum Konsultasi Publik guna mendapatkan masukan dan gagasan dari Masyarakat/stakeholder agar penyelenggaraan layanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan dan kebutuhan Masyarakat;
6. Untuk menjamin kualitas penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat, maka perlu dilakukan bimbingan teknis, pemantauan serta evaluasi yang berkelanjutan kepada seluruh unit organisasi di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga agar pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

LAMPIRAN-LAMPIRAN

- Nota Dinas Permohonan data Person in Charge (PIC) Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Data Target Populasi Pengguna Layanan Tahun 2025 Tingkat Eselon I dan Eselon II
- Undangan Bimbingan Teknis Standar Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025
- *Progress Report* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025
- Nota Dinas Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025
- Tautan Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025

Nota Dinas Permohonan data Person in Charge (PIC) Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Data Target Populasi Pengguna Layanan Tahun 2025 Tingkat Eselon I dan Eselon II



Jl. Cikarang Pemuda No. 3 Senayan
Jakarta Pusat, Jakarta 10270

NOTA DINAS

Nomor: OT.02/5.19.9/B-III/V/2025

Yth : Daftar terlampir
Dari : Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga
Hal : Permohonan data Person In Charge (PIC) Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Data Target Populasi Pengguna Layanan Tahun 2025
Lampiran : 2 (dua) lembar
Tanggal : 21 Mei 2025

Menindaklanjuti ditetapkan Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga serta Keputusan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 34 Tahun 2025 tentang Uraian Fungsi Susunan Organisasi, bersama ini disampaikan kepada Saudara hal-hal sebagai berikut:

- Bahwa telah dilaksanakan rapat *User Acceptable Test* (UAT) dan diskusi terkait pemutakhiran Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan nomenklatur organisasi terbaru sesuai PerMenpora 1 Tahun 2025 oleh Biro Hukum dan Kerja Sama serta Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi pada tanggal 15 April 2025;
- Bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan Indikator Kinerja Utama (IKU) bagi para Pimpinan Unit Organisasi Eselon I dan Eselon II dengan target capaian Tahun 2025 sebagaimana tercantum dalam Perjanjian Kinerja masing-masing Pejabat;
- Sebagai upaya optimalisasi capaian dan kelancaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025, maka dibutuhkan informasi terkait *Person In Charge* (PIC) untuk Unit Organisasi tingkat Eselon I dan Eselon II serta data populasi pengguna layanan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat untuk tingkat Eselon II;
- Person In Charge* (PIC) sebagaimana dimaksud angka 3 memiliki kewenangan untuk:
 - Menyusun laporan Indeks Kepuasan Masyarakat pada akhir periode pelaksanaan survei (untuk tingkat Eselon I);
 - Menerbitkan token dalam setiap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di unit organisasi (untuk tingkat Eselon II);

- Mengkoordinasikan kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di unit organisasinya (untuk tingkat Eselon I dan Eselon II);
- Data populasi pengguna layanan bertujuan untuk menentukan jumlah sampel yang dibutuhkan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat. Jumlah sampel dimaksud dapat dihitung / diketahui dengan menggunakan rumus penghitungan sampel atau dengan tabel penghitungan sampel Morgan dan Krejcie yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017;
 - Sehubungan dengan hal tersebut, maka diharapkan Saudara dapat menyampaikan informasi terkait *Person In Charge* (PIC) dan target populasi pengguna layanan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di unit organisasi Saudara dengan mengisi matriks sebagaimana terlampir;
 - Informasi terkait data yang dibutuhkan sebagaimana angka 6, disampaikan melalui Nota Dinas yang ditujukan kepada Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi **paling lambat tanggal 28 Mei 2025**. Untuk informasi teknis dapat menghubungi Sdr. Yudha pada nomor telepon 0896.6772.0756 atau Sdr. Hana pada nomor telepon 0878.3201.2334.

Mengingat pentingnya data dimaksud, diharapkan Saudara dapat segera menindaklanjuti hal tersebut. Atas perhatian dan kerjasamanya Saudara, diucapkan terima kasih.



Gunawan Suswantoro

- Tembusan Yth.:
- Menteri Pemuda dan Olahraga; dan
 - Wakil Menteri Pemuda dan Olahraga.



Undangan Bimbingan Teknis Standar Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025



Jl. Cikarang Pemuda No. 3 Senayan
Jakarta Pusat, Jakarta 10270

Nomor : OT.02/6.19.7/B-III/VI/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 3 (tiga) lembar
Hal : Undangan

Jakarta, 19 Juni 2025

Yth. Daftar Terlampir
di
Jakarta

Menindaklanjuti terbitnya Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 1 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga, dengan hormat disampaikan bahwa Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi akan menyelenggarakan Bimbingan Teknis Standar Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat yang akan dilaksanakan pada:

Hari, tanggal : Kamis, 3 Juli 2025
Waktu : 08.00 WIB - selesai
Agenda : Bimbingan Teknis Standar Pelayanan dan Survey Kepuasan Masyarakat
Tempat : The Satezza Hotel, Jl. Arteri Permata Hijau No.34, Grogol Utara, Kec. Kby. Lama, Kota Jakarta Selatan

Mengingat pentingnya acara dimaksud, harap Saudara dapat hadir tepat waktu untuk berdiskusi terkait agenda tersebut. Untuk informasi lebih lanjut, dapat menghubungi Sdr. Juhanika Anggraini (0856-4291-4243) dan/atau Sdr. Yudhisna Ajih Pradhana (0896-6772-0756).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi,



Riri Sulistyawati, S.Sos.

Tembusan Yth.:

Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga.

BERGERAK
BERSATU
BERPRESTASI



Lampiran Undangan
Nomor : OT.02/6.19.7/B-III/VI/2025
Tanggal : 19 Juni 2025

DAFTAR UNDANGAN

No	PIC Aplikasi SKM	Unit Organisasi
1	Rani Anggraini, A.Md., QRMA.	Inspektorat Kemempora
2	Wiwik Harini	Biro Perencanaan, Manajemen Kinerja dan Data
3	1 orang	Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol
4	Ruliansyah, A.Md.	Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi
5	Meta Zarita Ozauliya, S.T	Biro Hukum dan Kerja Sama
6	Dyah Anum Toroweni, A.Md.Ak	Biro Keuangan dan Umum
7	1 orang	Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan
8	Atriza Reza Wisnu Wardhana	Sekretaris Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan
9	Agus Slamet Haryanto, S.E., M.Ak., QRMA.	Asisten Deputi Sistem dan Strategi Pelayanan Kepemudaan
10	Rokhmil Vita Kusuma, S.S., M.I.Kom.	Asisten Deputi Transformasi Kepramukaan Organisasi dan Komunitas Pemuda
11	Ery Alfa Yudha, S.Sos.	Asisten Deputi Pengembangan Kepemudaan Global
12	Fadilah Dwi Putri, A.Md.	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Pusat dan Daerah
13	Umiatunyah, S.E., M.M.	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Badan Usaha dan Swasta
14	Yayan Nur Nuyyaa, A.Md.	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
15	Ade Hermans	Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga
16	Nurhidayat, S.E.	Asisten Deputi Olahraga Layanan Khusus
17	Atrinal Nur Fikri, S.Pd.	Asisten Deputi Olahraga Pendidikan
18	Anid Pariza Cahradinata, S.Sos, M.I.Kom	Asisten Deputi Olahraga Masyarakat
19	Novita Noor Isaeni, S.E.	Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Pembudayaan Olahraga
20	Lisa, S.H., M.AP., QRMA.	Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga

BERGERAK
BERSATU
BERPRESTASI



21	Aulia Rahma Prayekti, S.I.Kom.	Sekretariat Deputy Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
22	Meike Fouzira, A.Md.A.B.	Asisten Deputy Sentra Pembinaan Olahragawan Muda
23	Muhammad Tirmidzi Billah, S.Si.	Asisten Deputy Tenaga dan Organisasi Keolahragaan Prestasi
24	Noviyanti Kartika Sari, S.Or.	Asisten Deputy Olahragawan Elit
25	Iwan Setiawan, S.Ag	Asisten Deputy Sarana dan Prasarana Olahraga Prestasi
26	1 orang	Deputy Bidang Pengembangan Industri Olahraga
27	Rokhayatun, S.E., M.A.P.	Sekretariat Deputy Bidang Pengembangan Industri Olahraga
28	Erwind Astanto, S.H	Asisten Deputy Pengelolaan Jasa, Sarana, Dan Prasarana Olahraga
29	Ade Setya Dharma Masisyanto, S.HUM	Asisten Deputy Promosi Dan Kemitraan Global
30	Muhamad Soleh	Asisten Deputy Olahraga Profesional
31	Erfan Gilang Nugraha, S.Pd.	Asisten Deputy Wisata Olahraga
32	Rizky Yudhistira, A.Md. Prs	Layanan Cibubur
33	Irfan Abdillah, SST.FIT	Layanan PITKON
34	Eniska Rahma Putri, S.Si.	Layanan Perpustakaan
35	Para Ketua Tim pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	
36	Tim Penataan Kelembagaan pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	
37	Tim Tata Laksana dan Pelayanan Publik pada Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	
38	Pengelola Aplikasi SKM pada Biro Perencanaan, Manajemen Kinerja dan Data (2 orang)	

SUSUNAN ACARA BIMBINGAN TEKNIS STANDAR PELAYANAN dan SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

NO	WAKTU	ACARA	PEMBICARA
1	08.30 - 09.00	Registrasi Peserta	Panitia
2	09.00 - 09.15	Laporan Panitia	Ketua Tim
3	09.15 - 09.30	Pembukaan Acara	Kepala Biro SDMO
4	09.30 - 12.00	Penyusunan Standar Pelayanan sesuai PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014	Deputy Bidang Pelayanan Publik KemenPAN RB
5	12.00 - 13.00	ISHOMA	
6	13.00 - 15.30	Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat	Deputy Pelayanan Publik MenPAN RB
7	15.30 - 16.00	Penutupan Acara	Panitia



Progress Report Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025



Jl. Gendang Pemuda No. 3 Senayan,
Jakarta Pusat, Jakarta 10270

Lampiran 1 Nota Dinas
Nomor : OT.02/10.9.7/SET/X/2025
Tanggal : 9 Oktober 2025

NOTA DINAS

Nomor : OT.02/10.9.7/SET/X/2025

Yth : Daftar terlampir
Dari : Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga
Hal : Progress Report Indeks Kepuasan Masyarakat
Lampiran : 2 (dua) dokumen
Tanggal : 9 Oktober 2025

Memperhatikan target dan capaian kinerja Pimpinan Tinggi Madya dan Pratama di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga, bersama ini kami laporkan kepada Saudara terkait progress report indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Unit Organisasi sebagai berikut:

- Bahwa untuk meningkatkan pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga maka perlu melibatkan dan memperoleh masukan dari masyarakat terkait kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat / stakeholders sesuai dengan target kinerja pada Perjanjian Kinerja yang telah ditandatangani;
- Bahwa sebagai tindak lanjut dan Perjanjian Kinerja tersebut, seluruh unit organisasi telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat melalui Aplikasi E-SKM Kemendikbud dan telah diidentifikasi progress report dari ketercapaian target kinerja tersebut sebagaimana tercantum dalam lampiran nota dinas ini;
- Kami menyampaikan apresiasi kepada pimpinan unit yang telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sesuai dengan target responden dan target Indeks Kepuasan Masyarakat. Kami berharap Saudara dapat terus mempertahankan dan meningkatkan pelayanan publik yang prima kepada stakeholders terkait agar memberikan dampak yang positif bagi pelayanan di bidang Pemuda dan Olahraga;
- Selanjutnya, kami menghimbau kepada pimpinan unit yang belum memenuhi target responden maupun target Indeks Kepuasan Masyarakat agar dapat segera mencapai target dimaksud sebagai komitmen kinerja serta perbaikan tata kelola birokrasi dan pelayanan publik di unit organisasi yang Saudara pimpin;
- Untuk informasi dan koordinasi teknis terkait pemenuhan target kinerja dimaksud, dapat menghubungi Sdr. Rizki Kurniawan (0812 8712 9695) atau Sdr. Yudhistira Aji Pradhana (0896 6772 0756) atau Sdr. Hana Eka Henta (0878 3201 2334).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja sama Saudara, diucapkan terima kasih.



Gunawan Suswantoro



Gunawan Suswantoro

- Tembusan Yth:
- Menteri Pemuda dan Olahraga; dan
 - Wakil Menteri Pemuda dan Olahraga;

BERGERAK
BERSATU
BERPRESTASI

BERGERAK
BERSATU
BERPRESTASI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Lampiran II Nota Dinas
 Nomor : OT.02./10.9.7/SET/X/2025
 Tanggal : 9 Oktober 2025

**PROGRESS REPORT INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
 KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA**

*data per tanggal 2 Oktober 2025

NO	UNIT ORGANISASI	TARGET RESPONDEN	CAPAIAN RESPONDEN	TARGET PK	CAPAIAN IKM (2 OKT 2025)	KETERANGAN
1	Inspektorat	66 orang	43 orang	91	91,21	
2	Sekretariat	--	1654 orang	90,06	92,11	
3	Kepala Biro Perencanaan, Manajemen Kinerja, dan Data	--	793 orang	92	93,67	
4	Kepala Biro Hubungan Masyarakat dan Protokol	--	306 orang	90,06	87,14	
5	Kepala Biro Sumber Daya Manusia dan Organisasi	--	95 orang	92,50	89,27	
6	Kepala Biro Hukum dan Kerja Sama	--	89 orang	93	91,01	
7	Kepala Biro Keuangan dan Umum	--	328 orang	90	89,72	
8	Layanan Klinik	351 orang	23 orang	91	90,07	
9	Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan	--	1276 orang	90,06	87,87	
10	Sekretaris Deputi Bidang Pelayanan Kepemudaan	44 orang	8 orang	90,06	89,93	
11	Asisten Deputi Sistem dan Strategi Pelayanan Kepemudaan	108 orang	230 orang	90,06	84,88	
12	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Pusat dan Daerah	288 orang	85 orang	90,06	84,48	

NO	UNIT ORGANISASI	TARGET RESPONDEN	CAPAIAN RESPONDEN	TARGET PK	CAPAIAN IKM (2 OKT 2025)	KETERANGAN
13	Asisten Deputi Bina Kepemudaan Badan Usaha dan Swasta	217 orang	766 orang	90,06	88,7	
14	Asisten Deputi Transformasi Kepemudaan, Organisasi, dan Komunitas Pemuda	108 orang	45 orang	90,06	90,56	
15	Asisten Deputi Pengembangan Kepemudaan Global	52 orang	142 orang	90,06	89,3	
16	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	--	1166 orang	89,2	90,23	
17	Sekretaris Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	140 orang	11 orang	89,2	85,1	
18	Asisten Deputi Olahraga Pendidikan	200 orang	389 orang	90	90,27	
19	Asisten Deputi Olahraga Masyarakat	300 orang	495 orang	90	91,02	
20	Asisten Deputi Olahraga Layanan Khusus	500 orang	158 orang	90	91,31	
21	Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Pembudayaan Olahraga	108 orang / 10 lembaga	116 orang / lembaga	85	85,8	
22	Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	--	1726 orang	89,2	89,58	
23	Sekretaris Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	234 orang	373 orang	90,3	95,62	
24	Asisten Deputi Sentra Pembinaan Olahragawan Muda	254 orang / 4 lembaga	168 orang / lembaga	90	83,2	
25	Asisten Deputi Olahragawan Elit	217 orang	317 orang	90	85,05	
26	Asisten Deputi Tenaga dan Organisasi Keolahragaan Prestasi	196 orang	865 orang	85	89,85	
27	Asisten Deputi Sarana dan Prasarana Olahraga Prestasi	108 lembaga	3 lembaga	90	96,3	
28	Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	--	915 orang	77	89,56	

NO	UNIT ORGANISASI	TARGET RESPONDEN	CAPAIAN RESPONDEN	TARGET PK	CAPAIAN IKM (2 OKT 2025)	KETERANGAN
29	Sekretaris Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	44 orang	54 orang	77	90,33	
30	Asisten Deputi Wisata Olahraga	217 orang	73 orang	90	94,71	
31	Asisten Deputi Olahraga Profesional	80 orang	53 orang	90	90,88	
32	Asisten Deputi Pengelolaan Jasa, Sarana, dan Prasarana Olahraga	169 orang	677 orang	90	88,72	
33	Asisten Deputi Promosi dan Kemitraan Global Olahraga	80 orang	58 orang	90	90,95	

Keterangan :

- : Mencapai Target
- : Belum mencapai target (selisih tidak signifikan)
- : Belum mencapai target (selisih signifikan)



Gunawan Suswantoro

Nota Dinas Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025



Jl. Gerbang Pemuda No. 3 Senayan,
Jakarta Pusat, Jakarta 10270

Nomor : B/OT.01.02/12.5.1/SET/XII/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) berkas
Hal : Laporan Forum Konsultasi Publik

Jakarta, 5 Desember 2025

Yth. Deputi Bidang Pelayanan Publik
Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
Jalan Jenderal Sudirman Nomor Kavling 69
Senayan – Jakarta Pusat

Menindaklanjuti surat Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor B/253/PP.02/2025 tentang penyampaian laporan Forum Konsultasi Publik, bersama ini kami sampaikan Laporan Forum Konsultasi Publik (FKP) di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga sebagai bentuk pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Forum Konsultasi Publik dimaksud melibatkan unsur pemangku kepentingan, akademisi, pihak swasta, organisasi kepemudaan dan keolahragaan, pengguna layanan serta media untuk memberikan masukan, saran, dan gagasan bagi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Demikian laporan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Sekretaris Kementerian,



Dr. Gunawan Suswantoro

Tembusan Yth:
1. Menteri Pemuda dan Olahraga; dan
2. Wakil Menteri Pemuda dan Olahraga.



@ kemenpora www.kemempora.go.id
Halo Kemenpora 1500-928 persuratan@kemempora.go.id

BERGERAK
BERSATU
BERPRESTASI

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Tautan Bukti Dukung Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga Tahun 2025

No	Nama Unit	Link Laporan Pelaksanaan SKM
1	Sekretariat Kemenpora	https://bit.ly/laporanSKM25
2	Deputi Bidang Pelayanan Pemuda	
3	Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga	
4	Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga	
5	Deputi Bidang Pengembangan Industri Olahraga	