



KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA REPUBLIK INDONESIA

Jalan Gerbang Pemuda No. 3 Senayan, Jakarta Pusat 10270
www.kemenpora.go.id | @KEMENPORA RI | Kemenpora RI
Video Kemenpora | Kemenpora | Helo Kemenpora 1500-928

Kepada Yth.

1. Para Deputi;
 2. Para Asisten Deputi;
 3. Para Sekretaris Deputi;
 3. Para Kepala Biro; dan
 4. Inspektur Kemenpora.
- di Lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga

SURAT EDARAN NOMOR : HK.01 /3.15.20/SET.BII/III/2024

TENTANG

PENERAPAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

A. Latar Belakang

1. Masih ditemukannya anomali data pada aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat versi lama karena spam pengisian survei, salah tujuan pengisian survei dan duplikasi data.
2. Aplikasi Survei Kepuasan masyarakat versi lama belum mengakomodir pertanyaan tambahan yang diperlukan oleh pengelola pada setiap unit Eselon II.
3. Dalam rangka penyesuaian fitur Survei kepuasan Masyarakat, Kementerian Pemuda Dan Olahraga perlu memperbarui aplikasi Survei kepuasan Masyarakat yang lebih optimal dalam aspek pengelolaan data, penyajian data, keamanan informasi dan tampilan aplikasi.

B. Maksud dan Tujuan

1. Surat Edaran ini dimaksudkan sebagai pedoman bagi para pejabat dan pegawai di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dalam menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat kepada para pemangku kepentingan terkait.
2. Adapun tujuan dari surat edaran ini untuk memberikan perbaikan yang berkesinambungan terhadap Pelayanan yang diberikan kepada pemangku kepentingan serta untuk mewujudkan penyelenggaraan Pelayanan Publik Kementerian Pemuda dan Olahraga secara prima.

C. Ruang Lingkup

Ruang lingkup surat edaran ini meliputi penerapan Survei Kepuasan Masyarakat melalui aplikasi yang dapat diakses melalui alamat <https://skm.kemenpora.go.id/>. Adapun ruang lingkup pelaksanaan survei meliputi penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dilakukan oleh seluruh Satuan Kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga yang terdiri dari Sekretariat Kementerian, Deputi Bidang Peberdayaan Pemuda, Deputi Bidang Pengembangan Pemuda, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, dan Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2020 tentang Kementerian Pemuda dan Olahraga;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pemuda dan Olahraga Nomor 8 Tahun 2022 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Pemuda dan Olahraga;

E. Isi Edaran

1. Dalam rangka mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan indikator kinerja Indeks Kepuasan Masyarakat Kemenpora yang prima dan efisien, kami berharap peran aktif Saudara pada masing-masing unit kerja, untuk menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dengan menyebarkan informasi pengisian Survei Kepuasan Masyarakat ini ke pengguna layanan, sosial media maupun pada kegiatan yang mengundang peserta dari kalangan internal maupun eksternal Kemenpora.
2. Biro Hukum dan Kerja Sama melalui Tim Data dan Informasi telah melakukan pengembangan aplikasi SKM di tahun 2024 ini. Adapun pengembangan aplikasi yang dilakukan adalah :
 - a. Penambahan Fitur Token Survei
 - b. Penambahan Fitur FAQ
 - c. Penyesuaian Halaman Utama
 - d. Penyesuaian Form Survei
 - e. Penyesuaian Menu
 - f. Fitur Pertanyaan Tambahan
3. Sasaran responden survei adalah pengguna layanan di masing-masing unit penyelenggara layanan tingkat Eselon II, baik pegawai maupun non-pegawai Kemenpora, serta masyarakat yang berinteraksi dengan program Kemenpora.
4. Metode pengisian survei dapat dilakukan melalui alamat [link https://skm.kemenpora.go.id/form](https://skm.kemenpora.go.id/form) dengan memasukkan token yang dapat diperoleh melalui akun admin SKM pada masing-masing unit Eselon II.

5. Admin SKM adalah *Person In Charge* (PIC) Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat yang telah didata oleh Biro Sumber Daya dan Organisasi melalui Surat Nota Dinas Sekretaris Kementerian Pemuda dan Olahraga, Nomor : OT.04/2.5.1/SET/II/2024, tanggal 5 Februari 2024.
6. Kode token survei *tergenerate* secara otomatis dengan siklus pembaruan setiap 24 jam.
7. Khusus untuk fitur pertanyaan tambahan hanya dapat dibuat oleh admin SKM pusat pada Biro Hukum dan Kerja Sama. Pertanyaan tambahan ini tidak mempengaruhi nilai SKM yang terdiri dari sembilan indikator, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk pengajuan pertanyaan tambahan unit Eselon II dapat bersurat Nota Dinas terlebih dahulu kepada Kepala Biro Hukum dan Kerja Sama disertai dengan daftar pertanyaan yang akan ditambahkan.
8. Survei Kepuasan Masyarakat yang telah diisi oleh para pemangku kepentingan akan ditampilkan dalam bentuk nilai Kepuasan Masyarakat untuk setiap unit Eselon II, Unit Eselon I, dan Kementerian pada *dashboard* aplikasi e-SKM.
9. Ruang lingkup pertanyaan pada Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat merupakan pertanyaan terhadap pelayanan publik yang bersifat umum, sesuai dengan Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
10. Masing-masing unit kerja di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat mengelola hasil survei sesuai dengan kebutuhan, setelah mendapat akun admin dari Bidang Data dan Informasi pada Biro Hukum dan Kerja Sama. Untuk permohonan akun aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dapat menghubungi Sdr. Bagoes Dhanardono **HP. 0853 1190 9011**.

F. Penutup

Diharapkan setiap pimpinan unit kerja dapat melaksanakan surat edaran ini dengan sebaik-baiknya.

Surat Edaran ini berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta

Pada tanggal 15 Maret 2024

SEKRETARIS KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA,



GUNAWAN SUSWANTORO

Tembusan Yth.:
Menteri Pemuda dan Olahraga.