



BULUNGAN
BISA!
BERDAULAT - INKLUSIF - SINERGI - ADAPTIF

bangga
melayani
bangsa

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER 2
2024

DINAS KEPEMUDAAN
OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas ijinnya kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Semester 2 Tahun 2024. Penyusunan laporan dimaksudkan sebagai bentuk tertulis pertanggungjawaban Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan atas pelaksanaan pelayanan pemanfaatan sarana prasarana selama tahun 2024.

Laporan survey yang disusun ini merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada instansi pemerintah atas pengelolaan sarana prasarana olahraga serta bertujuan untuk memberikan informasi atas penilaian masyarakat terhadap pelaksanaan pelayanan sehingga menjadi bahan perbaikan untuk selanjutnya.

Akhirnya tidak lupa kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi sehingga dapat diselesaikannya laporan ini.

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	i
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) ..	8
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.....	10
BAB V	12
KESIMPULAN.....	12
LAMPIRAN	
1. Hasil Pengolahan Data.....	13
2. Kuisioner.....	31

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 mengamanatkan 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 Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara, 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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan

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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata adalah tim yang sesuai Keputusan Bupati Bulungan Nomor : 100.3.3/3/DKOP-BUL tanggal 2 Januari 2024.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link google form (<https://forms.gle/9gEPSxweeLdTS7329>) yang dibagikan 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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan 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 otomatis tersimpan melalui email operator. 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 Satu Semester . Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	1-3 Juli 2024	3 hari
2.	Pengumpulan Data	4 Juli-31 Oktober	90 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1-8 Nopember 2024	8 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	9- 15 Nopember 2024	7 hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak orang.

POPULASI (N)	Sampel (n)
109	86

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

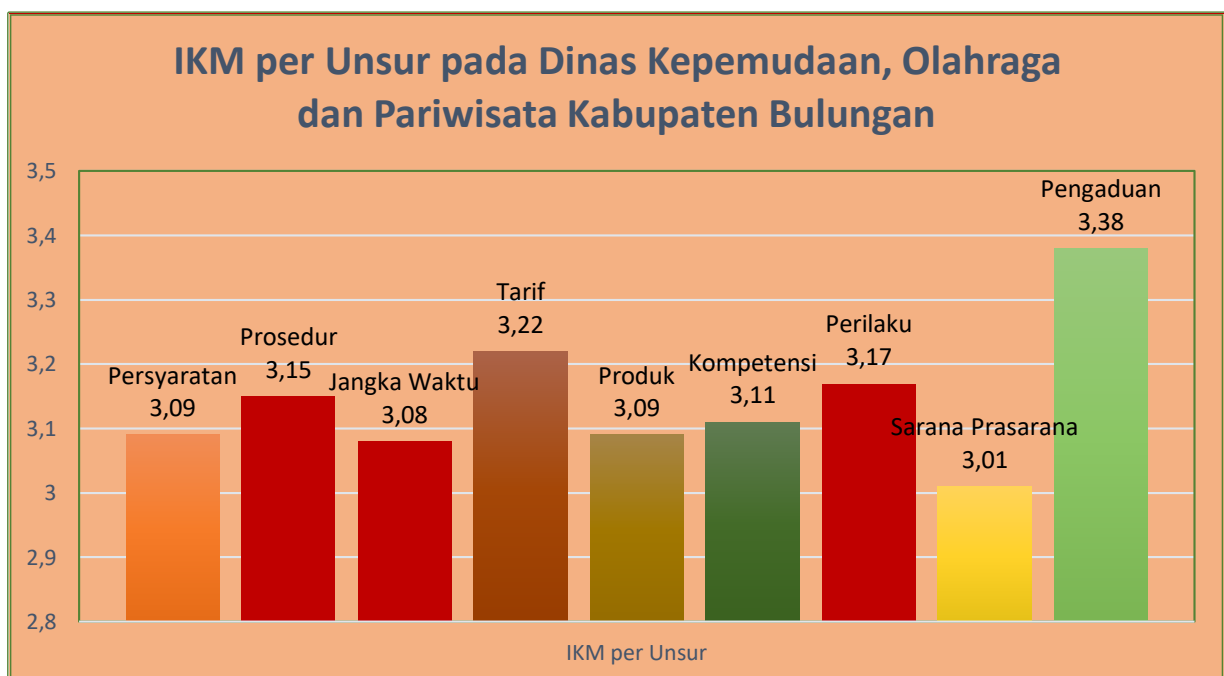
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 86 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29 orang	33,7 %
		PEREMPUAN	57 orang	66,3%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2 orang	2,3 %
		SLTP	1 orang	1,2 %
		SLTA	19 orang	22,1%
		DIII	2 orang	2,3%
		SI	55 orang	64%
		S2	7 orang	8,1 %
3	PEKERJAAN	PNS	43 orang	50 %
		TNI	2 orang	2,3 %
		SWASTA	13 orang	15,1 %
		WIRAUUSAHA	8 orang	9,3 %
		LAINNYA	20 orang	23,3%
4	USIA	< 17 TAHUN	2 orang	2,3 %
		18-30 TAHUN	18 orang	20,9 %
		31-45 TAHUN	49 orang	57 %
		46-55 TAHUN	17 orang	19,8%
		>55 TAHUN	-	
		JUMLAH	86 orang	

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 :

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,09	3,15	3,08	3,22	3,09	3,11	3,17	3,01	3,38
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	78,60 (Baik)								



BAB IV**ANALISIS HASIL SKM****4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas sarana dan prasarana atau U8 mendapatkan nilai terendah yaitu dengan Nilai 3,01 . Selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,08 adalah kecepatan waktu pelayanan atau U3 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) dengan nilai 3,38, biaya/tarif pelayanan (U4) dengan nilai 3,22 dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (U7) dengan nilai 3.17
3. 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 :
 - Peningkatan fasilitas serta kualitas sarana dan prasarana olahraga
 - Publikasi Informasi tentang Jenis Layanan di Dinas Kepemudaan, Olahraga & Pariwisata
 - Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah”.

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

- Fasilitas sarana dan prasarana olahraga yang saat ini masih perlu perbaikan, karena terdapat kerusakan di beberapa titik dan serta tidak tersedianya jadwal pemeliharaan secara berkala (sarana prasana menjadi kotor tidak terpelihara) yang tentunya mengganggu kenyamanan pengguna sarana dan prasarana;
- Terbatasnya jumlah sumberdaya manusia yang menangani sarana prasarana termasuk layanan kepada calon pengguna sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan memberikan rekomendasi bagi pengguna.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

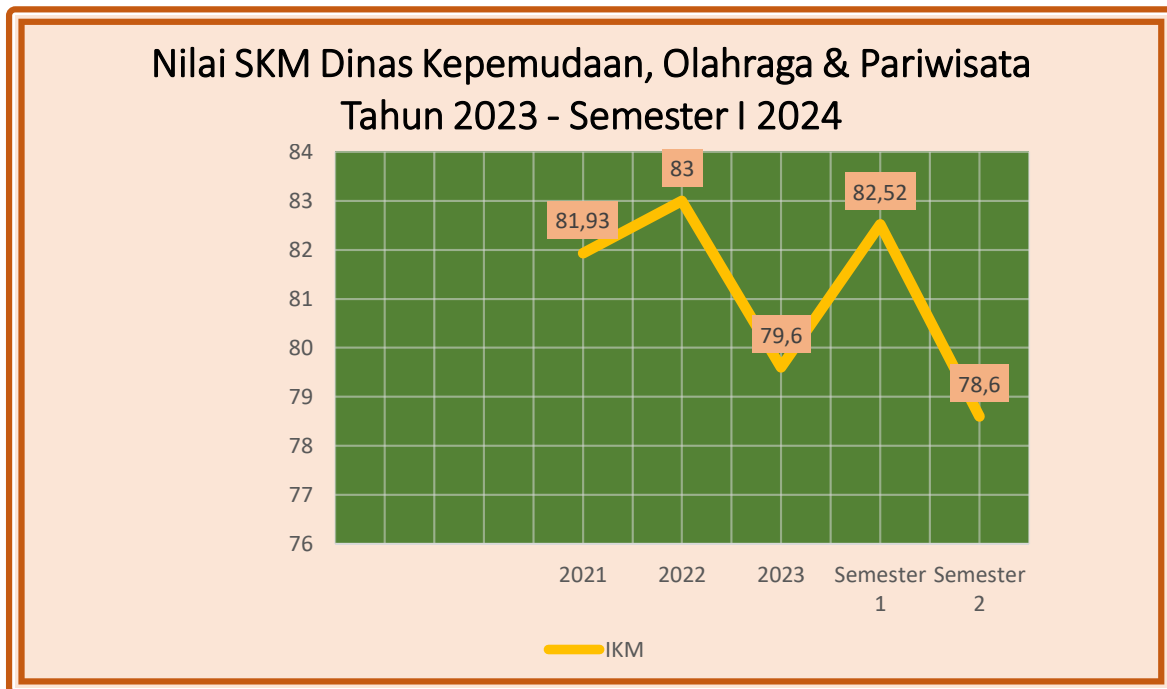
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kualitas Sarana dan Prasarana	Mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan fasilitas sarana prasarana dengan memberdayakan tenaga yang tersedia	√	√	√	√	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
		Melaksanakan pengawasan dan monev berkala terhadap hasil pekerjaan	√	√	√	√	
		Mengusulkan penganggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan		√			
2	Kecepatan Waktu Pelayanan	Menyediakan registrasi online		√	√		Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
		Mengoptimalkan SDM yang tersedia	√	√	√	√	
		Menambah Jumlah Personil	√				Bidang Sekretariat

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 Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga Semester I 2024 pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan, Provinsi Kalimantan Utara cenderung fluktuatif, hal ini yang menjadi penyebab atas hal ini yaitu kondisi jumlah SDM yang menangani serta pendanaan untuk perbaikan sarana prasarana yang tidak selalu tersedia di setiap tahun anggaran.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Oktober 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **baik** dengan nilai SKM 78,60. Nilai mengalami penurunan dibanding semester sebelumnya yaitu 82,52. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata masih menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik;
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana serta kecepatan waktu pelayanan;
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu unsur mendapatkan nilai tertinggi dari unsur layanan, yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan, biaya tarif pelayanan serta perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tanjung Selor, Nopember 2024

Kepala Dinas,

Septi Ding, S.E., M.AP
Kepala Muda
NIP. 197109101999032006

1. Hasil Olah Data SKM

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									SARAN
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	Perempuan	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi
2	Laki-laki	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap Jaga Kualitas Pelayanan sebagai bentuk komitmen pemerintah kpd masyarakat nya □
3	Perempuan	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Tidak ada
4	Perempuan	< 17 thn	TNI/POLRI	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Utk lebih dijaga kebersihannya
5	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jadwal penggunaan lapangan basket agar di tinjau kembali agar adil untuk semua club basket
6	Perempuan	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar selalu di tingaktkan pelayanan serta inovasi agar memudahkan masyarakat dalam penggunaan layanan

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
7	Laki-laki	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	bermanfaat dan bisa menjadi yang terbaik
8	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sukses selalu dkop
9	Perempuan	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	baik dan sederhana
10	Perempuan	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	-
11	Laki-laki	46-55 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Cukup baik dan perlu ditingkatkan agar lebih baik
12	Perempuan	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	Pelayanan masih perlu di tingkatkan
13	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Tetap melakukan inovasi meskipun itu sudah baik untuk dapat memberikan yang lebih baik lagi

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
14	Laki-laki	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	3	4	4	3	4	4	4		Tingkatkan pelayanan yang lebih baik
15	Perempuan	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	4	4	4	3	4		Pertahankan pelayanan yang sudah sangat baik
16	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	4	3	4	3	3	3	4		Tingkatkan pemeliharaan fasilitas sapras khususnya lapangan bola a yani..seperti pemeliharaan rumput..tribun penonton..jaring gawang..

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
17	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1. Untuk Stadion Andi Tjajo perlu renovasi bagian lapangan, lintasi lari, dan bagian lainnya serta pemeliharannya lebih ditingkatkan lagi. 2. Untuk lapangan Ahmad Yani Fasilitas Toilet dan kelengkapannya mohon direnovasi dan dilengkapi, karena dipandang penting. 3. Di lapangan Ahmad Yani sekarang digunakan sebagai tempat pembinaan sepak bola untuk usia dini, mohon kiranya dibuatkan tempat untuk menyimpan peralatan latihan.
18	Laki-laki	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	Baik
19	Perempuan	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Pemeliharaan fasilitas dan sarana olahraga supaya masyarakat tambah antusias dalam berolahraga

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
20	Laki-laki	18-30 thn	TNI/POLRI	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Lebih di tingkatkan lagi
21	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan terus
22	Perempuan	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan sapras untuk olahraga yang sudah ada
23	Laki-laki	46-55 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sukseskan....semoga bulungan benar-benar hebat
24	Perempuan	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	Sapras olahraga agar diperhatikan kebersihannya
25	Perempuan	31-45 thn	LAINNYA	Diploma III Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Baik dan sederhana
26	Laki-laki	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Kembangkan Pelayanan dengan wawasan yg lebih baik lagi, serta dalam penggunaan sarana prasarana harus lebih ditingkatkan

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
27	Laki-laki	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	Sosialisasi penggunaan sarana prasarana olahraga
28	Perempuan	31-45 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan lagi
29	Laki-laki	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	Sudah waktunya dilakukan pembaharuan/rehab terhadap Sapras olahraga yg ada sekarang
30	Perempuan	31-45 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Mudah2n sarana olahraga yg ada di Kabupaten bulungan khususnya di tanjung selor makin lengkap dan dipelihara dgn baik khususnya yg ad di ruang publik agar kami para pengguna dapat memakai dgn nyaman
31	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	kebersihan kurang maksimal dan mohon fasilitas kamar kecilnya di optimalkan
32	Perempuan	31-45 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Agar kedepannya lebih di perhatikan kembali fasilitas sapras yang ada agar lebih layak lagi

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
33	Perempuan	46-55 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Untuk gedung handal, bisa ditambahkan kebutuhan air di toilet dan kebersihan toilet, sebab sangat mengganggu aroma dari toilet saat latihan
34	Perempuan	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	Lebih di tingkatkan lagi fasilitas nya , agar terpenuhi kebutuhan sarana olahraga dan hiburan buat masyarakat
35	Laki-laki	31-45 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	Lanjut..Kennnn...□□□
36	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	Tetap tingkatkan sarana prasarana olah raga sehingga bisa menghasilkan atlet atlet yg berpotensi menjadi atlet yang punya prestasi baik di tingkat provinsi dan Nasional
37	Perempuan	18-30 thn	LAINNYA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga lebih baik kedepannya
38	Laki-laki	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga olahraga di kabupaten Bulungan menjadi sesuatu yg baik dan berguna bagi generasi masa depan putra putri daerah

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
															kabupaten Bulungan
39	Laki-laki	46-55 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Oke. Bulungan bisa
40	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lanjutkan untuk terus meningkat
41	Laki-laki	31-45 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan semoga sukses
42	Laki-laki	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	Menjaga kebersihan dan perawatan bangunan sarpras perlu dilakukan secara sinergitas agar komunitas/kelompok/ member lebih sadar dan peduli terhadap kebersihan dan perawatan, jadi perlunya informasi yang tegas dan bijak baik secara media sosial maupun secara konvensional.
43	Perempuan	31-45 thn	WIRAUSAHA	Diploma III Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Cukup puas

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
44	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	mantaap
45	Perempuan	46-55 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Perlu ditingkatkan dan dipertahankan
46	Laki-laki	18-30 thn	SWASTA	SD Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	Kalau bisa tournamnet besar tiap minggu bang□□□
47	Laki-laki	18-30 thn	SWASTA	D.IV/S.1 Sederajat	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	Tolong berikan suport di bidang cabor masing"
48	Laki-laki	18-30 thn	WIRAUSAHA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga kedepannya tetap konsisten dalam pelayanan
49	Laki-laki	18-30 thn	SWASTA	SD Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Semoga kedepannya lebih baik
50	Laki-laki	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	Selalu menciptakan inovasi inovasi yang lebih mempermudah masyarakat
51	Laki-laki	46-55 thn	SWASTA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	Perlu tambahan fasilitas olahraga

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
52	Laki-laki	< 17 thn	LAINNYA	SLTP Sederajat	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Semoga lebih baik lagi kedepannya
53	Laki-laki	31-45 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	semoga bisa lebih baik lagi kedepan nya....
54	Laki-laki	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Perlu peningkatan
55	Laki-laki	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	Tolong dibantu untuk Air Tempat WC dan Ruang Ganti di perbaiki
56	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga terus dilakukan peningkatan kualitas sarpras demi kenyamanan dalam berolahraga, terutama lapangan handal badminton saat hujan terdapat bocor kecil dilapangan

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
57	Laki-laki	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Lebih sat set sat set aja dalam memperbaiki sapras di handal. Seperti halnya kami para member handal diharuskan sat set sat set tepat waktu kalau waktunya bayar sewa sapras. Agar imbang saja konsumen sat set sat set tapi penyedia sapras juga harus sat set sat set juga □□
58	Perempuan	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Lapangan sudah licin, net banyak yg rusak, dan terpenting TOILET tidak berfungsi maksimal
59	Laki-laki	31-45 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Rumput lapangan harus selalu diperhatikan.
60	Laki-laki	31-45 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	- netnya yg bolong2 diganti - wc/km diperbaiki
61	Perempuan	46-55 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	Ayoo benahi lagi fasilitas yg ada, kami orang sewa bukan sewa lapangannya aja tapi paling tidak fasilitasnya bisa dtingkatkan lagi, misal toilet di lap. A yani dan stadion

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
62	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	Khusus cabor Billiard, perlu adanya fasilitas yang baik dan memadai guna mewujudkan prestasi yang lebih baik kedepannya.
63	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Untuk cabor Bulutangkis, sudah baik dan perlu adanya peningkatan
64	Laki-laki	18-30 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Mantap
65	Laki-laki	18-30 thn	SWASTA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	Lampu putus 1, ring basket mulai rapuh, butuh oerawatan, wc kita butuh wc di lapangan ahmad yani
66	Laki-laki	18-30 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	Saran saya ,untuk sarana olahraga scra khusus di sepakbola. Lap. A yani di sediakan atau buat wc. Dan kalau bisa sediakan paling tidak 2 bola untuk dipakai pada saat latihan. Dan jdikan inventaris untuk lapangn A.yani. trima kasih. -+ saya mohon maaf

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
67	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Semoga lap Ahmad yani bisa di kasih pagar biar aman,dan klo bisa dispora mengadakan kompetisi sepakbola wanita
68	Perempuan	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Edukasi ke masyarakat kita untuk menjaga sarana yang sudah ada.
69	Laki-laki	31-45 thn	SWASTA	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Harus di tingkat kan lagi
70	Laki-laki	46-55 thn	LAINNYA	SLTA Sederajat	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Saran saya kalau bisa lampu peneranganx di ganti yg lebih terang dan juga jaring net harus d ganti sama tiang netx juga papan scorbood x juga harus d ganti yg baru..terima kasih
71	Laki-laki	31-45 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	Pemeliharaan sarana gedung perlu ditingkatkan
72	Laki-laki	31-45 thn	SWASTA	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Lapangan kurang bersih, Lampu kurang terang,byk mati. Net robek2 Air tidak mengalir Toilet jorok Hujan lapangan bocor, Tribun duduk kotor

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan									SARAN
73	Laki-laki	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	2	3	3	3	2	1. Kebersihan kurang, saat mau dipakai jarang di pel 2. Lampu kurang terang karena banyak yg mati/putus lampunya 3. Toilet kurang bersih/jorok, air sering tidak mengalir di kamar mandi 4. tribun tidak terawat 5. Net nya banyak yg bolong2 6. Atap gedung ada yg bocor 7. Mungkin disiapkan genset, kadang mati lampu saat sementara main

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
74	Laki-laki	31-45 thn	PNS	S.2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Mohon agar Lapangan indoor pemkab Bulungan Di Jalan Nuri yg dipinjam pakai oleh Kantor BPN Bulungan bisa digunakan lagi Dan bisa disewakan kembali, selama ini Lapangan indoor tsb terkendala Karena konsumsi listrik Yang digunakan Masih menjadi tanggungan Kantor BPN, jadi meskipun Kita Sudah membayar kepada Dispora, faktanya mereka tidak mengizinkan Kami bermain latihan tenis disana, Mohon tidak lanjut Dan ketegasan dari Dispora atas masalah ini agar kami bisa menyewa dan menggunakan kembali utk latihan. terima kasih Dispora, ditunggu kabar baiknya.
75	Laki-laki	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Perawatan fasilitas olahraga agar selalu dijaga

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
76	Laki-laki	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Petugas dan Saprass perlu di rawat dan dijaga
77	Laki-laki	31-45 thn	WIRAUSAHA	D.IV/S.1 Sederajat	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Tetap dipertahankan kebijakannya dan terus ditingkatkan jadi lebih dan lebih baik lagi
78	Perempuan	31-45 thn	SWASTA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	lebih ditingkatkan lagi
79	Perempuan	31-45 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lebih ditingkat lagi pelayanan dan prasarananya
80	Perempuan	46-55 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	Lebih ditingkat lagi pelayanan dan sarana prasarananya
81	Perempuan	31-45 thn	PNS	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Perlu ada penambahan pegawai
82	Laki-laki	31-45 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Tingkatkan lagi sarana penunjang

NO	JENIS KELAMIN	USIA	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	Nilai Aktual Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan										SARAN
83	Perempuan	18-30 thn	LAINNYA	SLTA Sederajat	3	3	4	3	3	4	4	3	4		Saranya agar untuk lebih memudahkan masyarakat ketika ada yang ingin meminta izin meminjam sarana dan prasarana olahraga yang ada
84	Perempuan	18-30 thn	LAINNYA	D.IV/S.1 Sederajat	3	3	3	3	3	3	3	3	4		Harapannya semoga sarana dan prasarana olahraga dapat di tingkatkan lagi kualitasnya
85	Laki-laki	18-30 thn	LAINNYA	SLTA Sederajat	3	4	3	3	3	4	4	4	4		Harapannya Semakin di tingkatkan lagi Pelayanannya dan Kualitas Sarana dan Prasarana olahraganya supaya Nyaman dan teratur.
86	Laki-laki	31-45 thn	PNS	SLTA Sederajat	3	4	3	3	3	3	4	3	4		Tolong diperbaiki sarana yang sudah rusak dan jaga sarana yang sudah ada jangan lupa jaga kebersihan jangan buang sampah sembarangan.
Nilai rata-rata per unsur					3,09	3,15	3,08	3,22	3,09	3,11	3,17	3,01	3,38		
Nilai rata-rata ter timbang per unsur					8,58	8,74	8,55	8,94	8,58	8,65	8,81	8,36	9,39		

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	8,58	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	8,74	B
U3	Waktu Penyelesaian	8,55	B
U4	Biaya / Tarif	8,94	B
U5	Produk Spesifikasi Layanan	8,58	B
U6	Kompetensi Pelaksana	8,65	B
U7	Perilaku Pelaksana	8,81	B
U8	Sarana & Prasarana	8,36	B
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	9,39	B
Nilai Total		78,60	B (BAIK)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA SARANA DAN PRASARANA OLAHRAGA

Salam Olahraga !!!Mohon kesediaannya untuk mengisi survey berikut untuk meningkatkan kualitas pemanfaatan sarana dan prasarana olahraga di Kabupaten Bulungan

* Indicates required question

Skip to question 1 *Skip to question 1*

DATA RESPONDEN

1. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

- ☐ Laki-laki
- ☐ Perempuan

2. Usia *

Mark only one oval.

- ☐ < 17 thn
- ☐ 18-30 thn
- ☐ 31-45 thn
- ☐ 46-55 thn
- ☐ >56 thn

3. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- ☐ PNS
- ☐ TNI/POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ LAINNYA

4. Pendidikan *

Mark only one oval.

- ☐ SD Sederajat
- ☐ SLTP Sederajat
- ☐ SLTA Sederajat
- ☐ Diploma III Sederajat
- ☐ D.IV/S.1 Sederajat
- ☐ S.2
- ☐ S.3

Quisioner Survey

5. **1.Bagaimana Pendapat Saudara tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan Jenis Pelayanannya?** *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sesuai
- ☐ Kurang Sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat Sesuai

6. **2. Bagaimana Pemahaman Saudara tentang kemudahan Prosedur Pelayanan di Unit ini?** *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Mudah
☐ Kurang Mudah
☐ Mudah
☐ Sangat Mudah

7. **3. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kecepatan Waktu dalam memberikan Pelayanan?** *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Lambat
☐ Lambat
☐ Cepat
☐ Sangat Cepat

8. **4. Bagaimana pendapat Saudara tentang Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan?** *

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Mahal
☐ Cukup Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

9. **5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian Produk Pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan** *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sesuai
☐ Kurang Sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat Sesuai

10. **6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan** *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Kompeten
☐ Kurang Kompeten
☐ Kompeten
☐ Sangat Kompeten

11. **7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan** *

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Sopan dan tidak ramah
☐ Kurang Sopan dan Kurang Ramah
☐ Sopan dan Ramah
☐ Sangat Sopan dan Sangat Ramah

12. **8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? ***

Mark only one oval.

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

13. **9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ***

Mark only one oval.

- ☐ Tidak Ada
- ☐ Ada tapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

14. **10. SARAN DAN MASUKAN : ***

This content is neither created nor endorsed by Google.

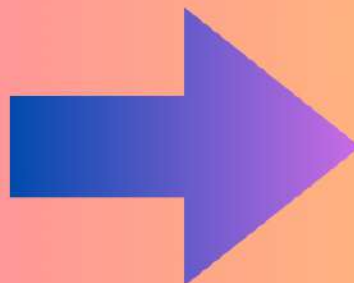
Google Forms



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN
SEMESTER 2

NILAI IKM

RESPONDEN



78,60
(BAIK)

JUMLAH 86 ORANG

PRIA 29 ORANG

WANITA 57 ORANG

SD 2 ORANG

SLTP 1 ORANG

SLTA 19 ORANG

D.III 2 ORANG

S.1 55 ORANG

S.2 7 ORANG

PERSYARATAN

8,58

SISTEM MEKANISME
PROSEDUR

8,74

WAKTU PENYELESAIAN

8,55

BIAYA / TARIF

8,94

PRODUK SPESIFIKASI
LAYANAN

8,58

KOMPETENSI
PELAKSANA

8,65

PERILAKU PELAKSANA

8,81

SARANA DAN
PRASARANA

8,36

PENANGANAN
PENGADUAN SARAN
DAN MASUKAN

9,39