

SEMESTER 1 2025



LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

**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 1 Tahun 2025. Penyusunan laporan dimaksudkan sebagai bentuk tertulis pertanggungjawaban Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan atas pelaksanaan pelayanan pemanfaatan sarana prasarana selama semester 1 tahun 2025 .

Laporan survey yang disusun ini merupakan bentuk akuntabilitas dari pelaksanaan tugas dan fungsi yang dipercayakan kepada instansi pemerintah atas pengelolaan sarana prasarana olahraga,wisata, dana hibah 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	11
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	
1. Hasil Pengolahan Data	14
2. Kuisisioner	19
3. Lainnya.....	23

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 : 100.3.3/007/DKOP-BUL tanggal 3 Januari 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan link google form (<https://s.id/ZRrZ>) yang dibagikan kepada penerima layanan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan dan kode QR yang dipasang pada setiap sarana dan prasarana serta kantor Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan. 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	1-5 Januari 2025	5 hari
2.	Pengumpulan Data	6 Januari- 17 Juni 2025	162 hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	17 Juni-19 Juni 2025	3 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	19-20 Juni 2025	3 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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata dalam kurun waktu satu semester adalah sebanyak orang.

POPULASI (N)	Sampel (n)
120	92

Namun untuk semester 1 (satu) tahun 2025 ini jumlah sampel yang sudah berpartisipasi dalam pengisian kuisioner baru berjumlah 47 (empat puluh tujuh) orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 47 (empat puluh tujuh) orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	23 orang	48,93 %
		PEREMPUAN	24 orang	51,07%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	2 orang	4,25 %
		SLTP	3 orang	6,38 %
		SLTA	10 orang	21,27%
		DIII	2 orang	4,25%
		SI	25 orang	53,19%
		S2	5 orang	10,63 %
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	22 orang	46,80%
		SWASTA	1 orang	2,13%
		WIRAUSAHA	4 orang	8,15%
		PELAJAR/ MAHASISWA	5 orang	10,63%
		LAINNYA	15 orang	31,91%
4	USIA	< 17 TAHUN	5 orang	10,63%
		18-30 TAHUN	10 orang	21,27%
		31-45 TAHUN	19 orang	40,42%
		46-55 TAHUN	12 orang	25,53%
		>55 TAHUN	1 orang	2,13%
		JUMLAH	47 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	3,26	3,3	3,26	3,17	3,26	3,26	3,3	2,96	3,49
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	81,12 (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 2,96 . Selanjutnya yang mendapatkan nilai terendah kedua yaitu tarif (U4) dengan nilai 3,17.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan (U9) dengan nilai 3,49, persyaratan pelayanan (U1), prosedur pelayanan (U2) dan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan (U7) dengan nilai masing-masing 3,3;
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 dan kapal wisata
 - Penyediaan SDM pada sarana dan prasarana yang dikelola
 - Peningkatan kualitas pelayanan.
 - Sosialisasi tarif

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 terkendalanya pengadaan bahan dan alat kebersihan sehingga petugas kebersihan lapangan tidak dapat melaksanakan tugas secara maksimal (sarana prasana menjadi kotor tidak terpelihara) yang tentunya mengganggu kenyamanan pengguna sarana dan prasarana;
- Beberapa pengguna masih beranggapan bahwa layanan penggunaan sarana prasarana seharusnya gratis karena milik pemerintah. Sementara biaya tarif

yang dibebankan kepada pengguna telah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Bulungan Nomor 10 Tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah;

- Terbatasnya sumber daya manusia pada Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan khususnya untuk penagihan retribusi penggunaan sarana prasarana olahraga khususnya anggota tetap, serta untuk melayani penumpang kapal wisata untuk sementara diatasi dengan memberdayakan petugas yang ada. Tentunya hal tersebut tidak sesuai karena Yang bersangkutan tidak memiliki kompetensi pelayanan yang memadai yang mengakibatkan para pengguna tidak puas dengan layanan yang diberikan.

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	Melaksanakan pengadaan alat dan bahan kebersihan		√	√	√	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
		Mengoptimalkan kegiatan pemeliharaan fasilitas sarana prasarana dengan memberdayakan tenaga yang tersedia	√	√	√	√	
		Melaksanakan pengawasan dan monev berkala terhadap hasil	√	√	√	√	

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
		pekerjaan					
		Mengusulkan penganggaran untuk perbaikan sarana prasarana yang mengalami kerusakan		√			
2	Kompetensi Petugas	Rekrutmen petugas untuk melayani pengguna		√			Bidang Pariwisata dan Ekonomi Kreatif/Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga
		Memberikan pemahaman kepada petugas mengenai kualitas layanan kepada pengguna		√	√	√	
3	Tarif Retribusi	Mensosialisasikan kembali Perda Noor 10 tahun 2023 tentang Pajak dan Retribusi Daerah kepada para pengguna		√	√	√	Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga/ 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 2025 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 Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **baik** dengan nilai SKM 81,12. Nilai mengalami kenaikan dibanding semester sebelumnya yaitu 78,60. Kenaikan nilai SKM Dinas Kepemudaan, Olahraga dan Pariwisata menjadi bukti komitmen untuk memperbaiki layanan yang diberikan dan menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang baik;
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu kualitas sarana dan prasarana serta tarif;
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan, dan kemudahan prosedur serta perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

Tanjung Selor, Juni 2025

Kepala Dinas,

Supli Ong, S.E., M.AP
Kepala Dinas Utama Muda
197109101999032006

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

1. Hasil Olah Data SKM

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U82	U9	Saran dan Masukan
1	Laki-laki	18-30 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Lainnya	2	2	3	3	3	2	3	1	1	Toilet sebaiknya difungsikan dan di rawat kebersihan nya
2	Laki-laki	31-45 tahun	S.2	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	2	4	Lapangan tenis indoor perlu dirawat bagian yg bocor dan lapangan tenis Ahmad Yani agar lapangan yg sebelah juga difasilitasi lampu utk bermain malam dan fasilitas toilet agar tidak dikunci agar akses pemain malam bisa ikut menggunakan, terima kasih
3	Laki-laki	46-55 tahun	SLTP Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tingkatkan pelayanan dengan baik dan fasilitas yg perlu perbaikan segera diperbaiki.
4	Laki-laki	18-30 tahun	S.2	Lainnya	3	3	2	3	1	1	2	1	2	Gedung handal perlu perbaikan dari segala sisi, fasilitas tidak baik seperti WC Lampu lapangan net dll, serta administrasi pembayaran selalu kami lakukan namun tidak terlihat ada perbaikan fasilitas gedung gedung handal seperti milik pribadi tidak ada standar tidak mencerminkan milik daerah
5	Laki-laki	31-45 tahun	S.2	Lainnya	2	2	2	3	2	3	2	2	1	Sarana prasarana di perbaiki, fasilitas diperhatikan, Respon keluhan segera di respon.
6	Perempuan	18-30 tahun	Diploma III Sederajat	Lainnya	2	3	2	2	2	2	2	2	2	Semoga lapangan nya bisa di perbaharui lebih baik lagi seperti karpet yang sudah mulai lepas, net dan pengelolaan nya bisa lebih baik
7	Laki-laki	46-55 tahun	SLTA Sederajat	Lainnya	3	3	2	3	3	2	2	2	3	bagus hanya saya ada beberapa hal yang perlu di perbaiki terutama keramahatan salah satu penjaga gedung dan net nya minta tolong di ganti karena sudah tidak layak pakai lakban
8	Laki-laki	31-45 tahun	SLTA Sederajat	Lainnya	2	4	4	3	2	3	3	1	4	Prasaran seperti toilet yang tidak berfungsi, kurangnya tempat sampah, lapangan tidak bergaris, jaring gawang ada yang robek. Kami juga sebagai pihak penyewa lapangan merasa terganggu dengan pelari yang masuk arean rumput untuk pendinginan
9	Laki-laki	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Lainnya	4	4	4	3	4	3	3	3	1	Mohon adax petugas wc di lapangan sepak takraw, krn kondisi wc yg tidak bersih

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U82	U9	Saran dan Masukan
10	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Semoga selalu konsisten memberikan pelayanan yang terbaik dan ramah
11	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Agar disediakan petugas di kapal untuk melayani keperluan tamu
12	Perempuan	46-55 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Durasi / waktu keliling kalau bisa waktunya ditambahkan
13	Perempuan	> 56 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Perlu dipertahankan kualitas pelayanannya
14	Laki-laki	31-45 tahun	S.2	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Untuk kapal wisata sebaiknya ada tawaran ke wisatawan tuk pemberhentian di museum memperkenalkan budaya dan kerajaan Bulungan tempo dulu.
15	Laki-laki	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4	Semoga semakin banyak objek wisata yang dapat dinikmati oleh masyarakat Bulungan, serta berkembang menjadi destinasi unggulan yang membanggakan dan menjadi ikon pariwisata Bulungan. Karena dengan potensi alam dan beragam budaya yang kita miliki, Kita layak menjadi tujuan wisata yang menarik, baik bagi wisatawan lokal maupun mancanegara.
16	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Sukses buat kita semua
17	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	3	3	2	4	4	4	4	1	Jadwal pelayaran ditambah. Dan perlu lebih giat melakukan sosialisasi ke masyarakat tentang adanya kapal wisata dibuka untuk umum dan tidak hanya Charter tapi bisa juga reguler
18	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sediakan tempat sampah, snack snack yang bisa dibeli
19	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	3	4	4	3	4	Lapangan sudah baik, namun yg terpakai hanya 1 lapangan saja krna yg 1 tdk ada lampunya, fasilitas toilet umum kurang memadai, tdk ada lampu dan kurang bersih

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U82	U9	Saran dan Masukan
20	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	4	4	3	4	Sudah sangat baik dan dipertahankan kinerjanya
21	Laki-laki	46-55 tahun	SLTA Sederajat		3	3	3	2	3	3	3	2	1	Untuk petugas kepelatihan SSB kalo bisa ada 2 sehingga ada yg mengawasi dan melatih
22	Perempuan	46-55 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Di lebih tingkatan lagi
23	Perempuan	46-55 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Kedepan nya lebih baik lagi terutama fasilitas utk anak anak
24	Laki-laki	46-55 tahun	S.2	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Prasarana mungkin direvitalisasi lagi agar pengguna lebih nyaman lagi
25	Perempuan	18-30 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	3	4	lebih ditingkatkan agar semakin baik
26	Laki-laki	< 17 tahun	SLTA Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Perlu ditingkatkan
27	Laki-laki	31-45 tahun	SLTA Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agar terus ditingkatkan
28	Laki-laki	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	4	3	3	3	3	4	Sapas yang dapat terbuka untuk umum pasti lebih membutuhkan pemeliharaan yg ekstra..tetap semangat para pemelihara lapangan
29	Laki-laki	< 17 tahun	SD Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	3	2	3	4	3	3	3	3	3	Lebih baik lagi
30	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Karyawan Swata	3	4	3	3	3	4	3	3	4	Lebih baik lagi

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U82	U9	Saran dan Masukan
31	Laki-laki	46-55 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Pelayanan sudah sangat baik
32	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Lebih di tingkatkan lagi pelayanan nya serta melayani masyarakat dengan baik
33	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	3	3	3	3	2	3	Untuk kedepannya tingkatkn lagi kekompakan, kejujuran dan tnggung jawabnya, dan jg jika pada saat tanding dan waktu nya pas solat, untuk di ingat kn ke ank2 untuk solat dulu. Trmksh
34	Perempuan	31-45 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Perbaiki fasilitas umumnya. Kebersihan fasilitas
35	Laki-laki	46-55 tahun	SLTA Sederajat	Wiraswasta	3	4	4	3	4	4	3	3	4	Lebih ditingkatkan lagi
36	Perempuan	46-55 tahun	Diploma III Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	2	4	Tingkatkan fasilitas sarana prasarana dan pelayanan yang lebih baik lagi, jaga kebersihan
37	Laki-laki	18-30 tahun	SLTP Sederajat	Lainnya	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Sangat baik
38	Perempuan	< 17 tahun	SLTA Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	4	4	4	3	4	Sangat baik dalam segala pelayanan yang di berikan mungkin ada beberapa hal" yang lain bisa di kembangkan lagi seikian dari saya terimakasih
39	Laki-laki	18-30 tahun	SLTA Sederajat	Lainnya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Fasilitas cabang olahraga yg lain
40	Laki-laki	18-30 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Tingkatkan dan Jaga terus Mutu dan kualitas pelayanan untuk masyarakat
41	Laki-laki	< 17 tahun	SD Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Untuk lapangan di pelihara dengan baik

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 2025

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U82	U9	Saran dan Masukan	
42	Perempuan	46-55 tahun	SLTA Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	Perlu adanya penambahan sapras sperti meja, kamar gawat darurat, dsbnya	
43	Perempuan	18-30 tahun	SLTA Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	-	
44	Perempuan	< 17 tahun	SLTP Sederajat	Pelajar/Mahasiswa	4	3	3	3	4	3	4	4	4	perbaiki fasilitas nya	
45	Laki-laki	18-30 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap menjadi pelayanan yang terbaik,,	
46	Perempuan	18-30 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	Wiraswasta	3	3	3	4	4	3	3	3	4	-	
47	Perempuan	46-55 tahun	D.IV/S.1 Sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Tetap jadi yg terbaik	
				NRR unsur	3,26	3,30	3,26	3,17	3,26	3,26	3,30	2,96	3,49		
				NRR Tertimbang unsur	0,36	0,37	0,36	0,35	0,36	0,36	0,37	0,33	0,39	3,244978723	
				IKM Unit Pelayanan	81,12446809										

No	Unsur Pelayanan	Actual Masyarakat	
		Indeks Konversi	Mutu
U1	Persyaratan	81,38	B
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	82,45	B
U3	Waktu Penyelesaian	81,38	B
U4	Biaya / Tarif	79,26	B
U5	Produk Spesifikasi Layanan	81,38	B
U6	Kompetensi Pelaksana	81,38	B
U7	Perilaku Pelaksana	82,45	B
U8	Sarana & Prasarana	73,94	C
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	87,23	B
Nilai Total		81,12	B (BAIK)

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PENERIMA LAYANAN DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN PARIWISATA (PENGGUNA SARANA DAN PRASARANA OLAHRAGA DAN PARIWISATA (KAPAL WISATA), SERTA PENERIMA HIBAH)

Mohon kesediaannya untuk mengisi survey berikut untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Kepemudaan Olahraga dan Pariwisata Kabupaten Bulungan

* Indicates required question

DATA RESPONDEN

1. Nama

2. Jenis Kelamin *

Mark only one oval.

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

3. Usia *

Mark only one oval.

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

4. Pendidikan *

Mark only one oval.

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

5. Pekerjaan *

Mark only one oval.

- ☐ Pelajar/Mahasiswa
- ☐ PNS/TNI/POLRI
- ☐ Pegawai BUMN/BUMD
- ☐ Karyawan Swata
- ☐ Wiraswasta
- ☐ Lainnya

6. Alamat Email

7. No HP

8. Layanan yang Pernah Diterima *

Check all that apply.

- ☐ Peminjaman Sarana dan Prasarana
- ☐ Hibah
- ☐ Penerbitan Rekomendasi Mengikuti Lomba

9. Sarana dan Prasarana yang pernah digunakan :
(jawaban boleh lebih dari satu)

Check all that apply.

- ☐ Kapal Wisata
- ☐ Lapangan Sepak Bola Andi Tjajuk
- ☐ Lapangan Sepak Bola Ahmad Yani
- ☐ Lapangan Basket Ahmad Yani
- ☐ Lapangan Volley Ahmad yani
- ☐ Lapangan Sepak Takraw Ahmad Yani
- ☐ Lapangan Tennis Ahmad Yani
- ☐ Tennis Indoor
- ☐ Sirkuit Km .9
- ☐ Dome Sport Center
- ☐ Gedung Bulu Tangkis Handal

Quisioner Survey

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

Mark only one oval.

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

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

Mark only one oval.

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

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

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Lambat
- ☐ Lambat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat Cepat

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

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Mahal
☐ Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

14. **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

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

Mark only one oval.

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

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

Mark only one oval.

- ☐ Sangat Mahal
☐ Mahal
☐ Murah
☐ Gratis

14. **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

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

Mark only one oval.

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

16. **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

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

Mark only one oval.

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

18. **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

19. Saran dan Masukan *

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms



**#bangga
melayani
bangsa**

**DJCEP
BULUNGAN**



**BULUNGAN
BISA!**

BerAKHLAK
Berakhlak Berprestasi Berkeadilan Berkeadilan

**Ayo
OLAHRAGA**



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS KEPEMUDAAN OLAHRAGA DAN
PARIWISATA
KABUPATEN BULUNGAN

<https://s.id/ZRArZ>

atau scan barcode berikut:



— THANK YOU —



dkop_kabbulungan



<https://dkop.bulungan.go.id>



dkopbulungan@gmail.com