



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

2021

Bagian Sistem Informasi Biro Humas dan Hukum
Kementerian Pemuda dan Olahraga

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur senantiasa terhaturkan kepada Allah SWT yang telah mengaruniakan kepada kita rahmat, hidayah, dan inayah, karena denganNya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 (per Januari – Agustus) ini di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga dapat tersusun. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat dijadikan bahan introspeksi dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga.

Kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak khususnya bagi seluruh pegawai di Lingkungan Kemenpora sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Tak lupa kami juga menyadari bahwa masih ada banyak kekurangan yang terdapat pada laporan ini. Dengan demikian, kami mengharapkan kritik dan saran bagi segenap pihak untuk kami jadikan sebagai bahan evaluasi demi meningkatkan kinerja yang lebih baik.

Jakarta, Agustus 2021
Kepala Biro Humas dan Hukum



SANUSI

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Sasaran	2
BAB II METODOLOGI	3
2.1 Ruang Lingkup	3
2.2 Tahapan Pelaksanaan Survei	3
2.3 Unsur atau Variabel Survei	4
2.4 Metode Pengolahan Data	5
BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN	7
3.1 Data Responden	7
3.2 Analisis Hasil Survei	9
3.3 Indeks Kepuasan Pelayanan	16
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	18
4.1 Kesimpulan	18
4.2 Saran	18

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. Sesuai dengan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 maupun *Road Map* Reformasi Birokrasi Nasional 2020-2024, asas yang akan dikedepankan adalah Fokus dan Prioritas. Fokus berarti bahwa upaya Reformasi Birokrasi akan dilakukan secara fokus pada akar masalah tata kelola pemerintahan. Prioritas berarti setiap instansi akan memilih prioritas perbaikan tata kelola pemerintahan sesuai dengan karakteristik sumber daya dan tantangan yang dihadapi.

Pelayanan publik 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 (Kemenpora) 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.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja di lingkungan Kemenpora. Survei Kepuasan Masyarakat menggambarkan kinerja pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kemenpora kepada masyarakat;
2. Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Kemenpora;
3. Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Kemenpora.

1.3 SASARAN

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga ini adalah masyarakat yang datang untuk melakukan konsultasi maupun koordinasi di lingkungan Kemenpora serta masyarakat yang telah menggunakan fasilitas pelayanan publik Kemenpora. Survei ini melibatkan responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh Kemenpora.

BAB II

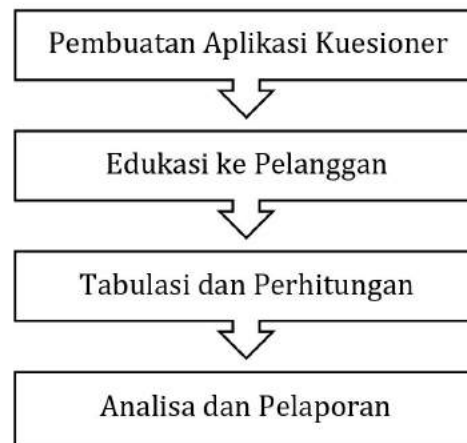
METODOLOGI

2.1 RUANG LINGKUP

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat adalah pelayanan publik yang diberikan kepada para *stakeholder* di lingkungan Kementerian Pemuda dan Olahraga (Kemenpora), yang terdiri dari masyarakat, organisasi kepemudaan, atlet, serta pengurus besar olahraga.

2.2 TAHAPAN PELAKSANAAN SURVEI

Tahapan survei kepuasan masyarakat di lingkup Kemenpora adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1 Tahapan Survei

Sebagai salah satu inovasi pelayanan publik Tahun 2021, Kemenpora melakukan survei secara *online* yang berbentuk kuesioner elektronik (e-survei). Kuesioner diberikan kepada para pemohon pelayanan publik atau *stakeholder* di lingkup Kemenpora baik di lingkungan Kantor Pusat Kemenpora, Pusat Pemberdayaan dan Olahraga Nasional (PPPON), Museum Olahraga Nasional TMII, dan Rumah Sakit Olahraga Nasional (RSON) pada Bulan Januari - Agustus 2021.

Metode pengumpulan data primer diperoleh dengan *non probability sampling* berupa *accidental sampling*, yaitu suatu metode penentuan sampel dengan mengambil responden yang kebetulan ada atau tersedia di suatu tempat sesuai dengan konteks penelitian. Kuesioner terdiri dari 13 pertanyaan yang mewakili masing-masing unsur pelayanan. Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* melalui aplikasi <https://sitamu.kemenpora.go.id>. Responden bisa menggunakan komputer atau laptop yang sudah disediakan atau mengisi melalui perangkat elektronik pribadi. Hasil dari kuesioner yang berupa data *entry* kemudian diolah dengan program komputer/sistem data *base* sehingga didapatkan perhitungan indeks.

2.3 UNSUR ATAU VARIABEL SURVEI

Unsur-unsur dalam kuesioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 13 unsur pelayanan yang dikelompokkan menjadi 4 aspek, yaitu:

1. Aspek Umum

Kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Satuan Kerja/Unit di Kemenpora.

2. Aspek Sarana dan Prasarana

Meliputi kecepatan akses dan tampilan *website*, alat pendukung pelayanan, serta ruang pelayanan.

3. Aspek Pelayanan Prima

Meliputi penanganan terhadap pengaduan, kesesuaian produk pelayanan, kesesuaian persyaratan pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kecepatan pelayanan, dan kemudahan prosedur pelayanan..

4. Aspek Petugas

Meliputi kemampuan dan penjelasan petugas dan sikap (kesopanan dan keramahan) petugas.

Kuesioner diberikan kepada para pemohon pelayanan publik atau *stakeholder* di lingkup Kemenpora. Hasil dari kuesioner tersebut kemudian diolah dengan program komputer/sistem data *base* sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil olahan data akan menghasilkan nilai yang dituangkan ke dalam laporan dan dikategorikan dalam keterangan mutu pelayanan:

Tabel 2.1 Keterangan Rentang Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 1,83	25,00 - 45,75	D	Tidak Baik
2	1,84 - 2,66	46,00 - 66,50	C	Kurang Baik
3	2,67 - 3,49	66,75 - 87,25	B	Baik
4	3,50 - 4,00	88,00 - 100,00	A	Sangat Baik

2.4 METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data survei dilakukan secara otomatis dengan program komputer/sistem data *base* sehingga menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat. Nilai indeks kepuasan masyarakat dalam program komputer tersebut dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 13 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0,077$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

BAB III

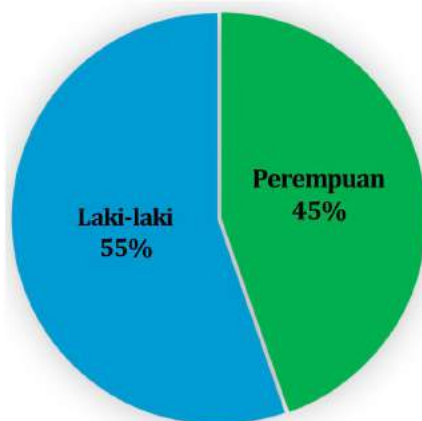
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Tingkat kepuasan pelayanan diukur menggunakan 13 pertanyaan, yang terbagi menjadi 4 aspek yaitu aspek petugas, aspek pelayanan prima, aspek sarpras dan aspek umum (IKM). Aspek petugas terdiri dari dua unsur yaitu kesopanan dan kerahaman petugas; serta kemampuan petugas layanan. Aspek pelayanan prima terdiri dari enam unsur yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk dengan standar pelayanan, dan penanganan pengaduan. Aspek sarpras terdiri dari empat unsur yaitu ruang layanan, alat pendukung layanan, tampilan *website* dan akses *website*. Aspek umum terdiri dari satu unsur yaitu layana yang diberikan.

3.1 DATA RESPONDEN

Total responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat melalui <https://sitamu.kemenpora.go.id/> pada bulan Januari s.d Agustus tahun 2021 ada 551 responden. Statistik deskriptif dari data responden dapat dilihat pada grafik berikut.

A. Responden berdasarkan jenis kelamin

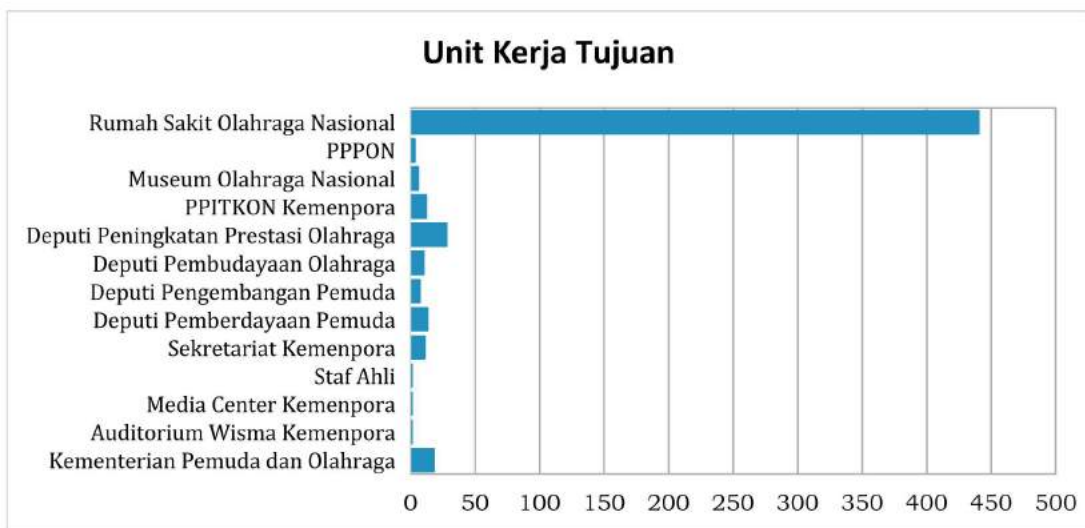


Berdasarkan jenis kelamin, jenis responden cukup seimbang yaitu sebanyak 305 orang atau 55% laki-laki dan 246 orang atau 45% perempuan.

Gambar 3.1 Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

B. Unit Kerja Tujuan

Satuan kerja yang dituju responden untuk melakukan pelayanan adalah seluruh satuan kerja yang ada di Kementerian Pemuda dan Olahraga yaitu Auditorium Wisma, Media Center, Staf Ahli, Sekretariat Kemenpora, Deputi Bidang Pemberdayaan Pemuda, Deputi Bidang Pengembangan Pemuda, Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga, Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga, PPITKON, Museum Olahraga Nasional, PPPON dan Rumah Sakit Olahraga Nasional (RSON). Detail persebaran data dapat dilihat pada Diagram 3.2.



Gambar 3.2 Diagram Unit Kerja Tujuan

Unit kerja tujuan responden tahun ini adalah Rumah Sakit Olahraga Nasional yaitu dengan total 440 responden. Pengunjung Rumah Sakit Olahraga Nasional ini sebagian besar memiliki keperluan vaksin.

Tabel 3.1 Unit Kerja Tujuan

Unit Kerja Tujuan	Jumlah Responden
Kementerian Pemuda dan Olahraga	18
Auditorium Wisma Kemenpora	1
Media Center Kemenpora	1
Staf Ahli	1
Sekretariat Kemenpora	11
Deputi Pemberdayaan Pemuda	13
Deputi Pengembangan Pemuda	7
Deputi Pembudayaan Olahraga	10
Deputi Peningkatan Prestasi Olahraga	28
PPITKON Kemenpora	12
Museum Olahraga Nasional	6
PPPON	3
Rumah Sakit Olahraga Nasional	440
Total	551

3.2 ANALISIS HASIL SURVEI

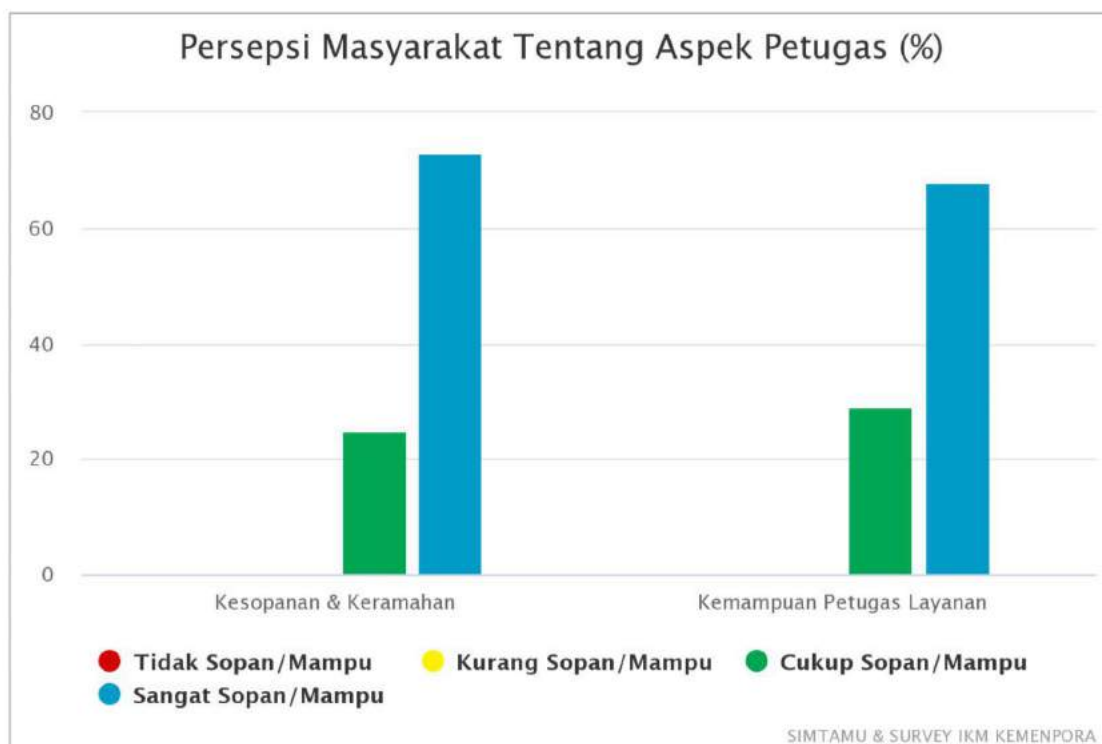
Berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi Sistem Informasi Manajemen Tamu (SITAMU) Kemenpora didapatkan hasil sebagai berikut:

A. Aspek Petugas

Aspek petugas terdiri dari dua unsur yaitu kesopanan dan kerahaman petugas; serta kemampuan petugas layanan. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk unsur kesopanan dan kerahaman petugas sebagian besar responden memberi nilai sangat sopan sebesar 74,59% dan cukup sopan sebesar 24,32%. Begitu pula dengan unsur kemampuan petugas layanan sebagian besar responden memberi nilai sangat mampu sebesar 68,78% dan cukup mampu sebesar 29,76%. Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.2 dan Gambar 3.3.

Tabel 3.2 Aspek Petugas

PERTANYAAN		Tidak Sopan/ Mampu	Kurang Sopan/ Mampu	Cukup Sopan/ Mampu	Sangat Sopan/ Mampu
Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/ pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Persentase	0,73%	0,36%	24,32%	74,59%
	Jumlah responden	4	2	134	411
Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dan penjelasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Persentase	0,36%	1,09%	29,76%	68,78%
	Jumlah responden	2	6	164	379



Gambar 3.3 Diagram Presepsi Masyarakat tentang Aspek Petugas

B. Aspek Pelayanan Prima

Aspek pelayanan prima terdiri dari enam unsur yaitu kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian persyaratan, kesesuaian produk dengan standar pelayanan, dan penanganan pengaduan. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk unsur-unsur yang ada pada aspek pelayanan prima sebagian besar responden memberi nilai sangat mudah/cepat/ sesuai/gratis dan cukup mudah/cepat/sesuai/murah.

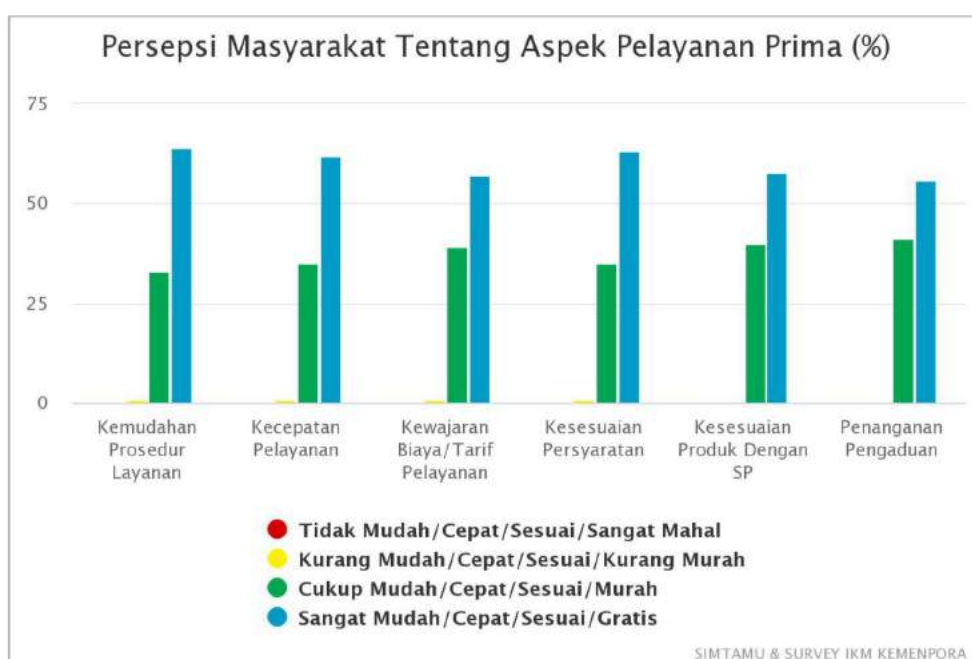
Tabel 3.3 Aspek Pelayanan Prima

PERTANYAAN		Tidak	Kurang	Cukup	Sangat
		Mudah/Cepat/ Sesuai/Sangat Mahal	Mudah/Cepat/ Sesuai/Kurang Murah	Mudah/Cepat/ Sesuai/Murah	Mudah/Cepat/ Sesuai/Gratis
Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?	Persentase	0,18%	1,63%	33,76%	64,43%
	Jumlah responden	1	9	186	355
Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan ?	Persentase	0,54%	1,63%	35,39%	62,43%
	Jumlah responden	3	9	195	344
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	Persentase	0,73%	2,00%	39,56%	57,71%
	Jumlah responden	4	11	218	318

PERTANYAAN		Tidak Mudah/Cepat/ Sesuai/Sangat Mahal	Kurang Mudah/Cepat/ Sesuai/Kurang Murah	Cukup Mudah/Cepat/ Sesuai/Murah	Sangat Mudah/Cepat/ Sesuai/Gratis
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Persentase	0,73%	1,27%	34,85%	63,16%
	Jumlah responden	4	7	192	348
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum pada Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Persentase	0,73%	0,91%	39,75%	58,62%
	Jumlah responden	4	5	219	323
Bagaimana pendapat anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan ?	Persentase	0,73%	0,91%	41,92%	56,44%
	Jumlah responden	4	5	231	311

Unsur kemudahan prosedur layanan sebagian besar responden memberi nilai sangat mudah sebesar 64,43% dan cukup mudah sebesar 33,76%. Unsur kecepatan pelayanan sebagian besar responden memberi nilai sangat cepat sebesar 62,43% dan cukup cepat sebesar 35,39%. Unsur kewajaran biaya/tarif sebagian besar responden

memberi nilai gratis sebesar 57,71% dan murah sebesar 39,56%. Unsur kesesuaian persyaratan sebagian besar responden memberi nilai sangat sesuai sebesar 63,16% dan cukup sesuai sebesar 34,85%. Unsur kesesuaian produk dengan standar pelayanan sebagian besar responden memberi nilai sangat sesuai sebesar 58,62% dan cukup sesuai sebesar 39,75%. Unsur penanganan pengaduan sebagian besar responden memberi nilai sangat baik sebesar 56,44% dan cukup baik sebesar 41,92%. Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.3 dan Gambar 3.4.



Gambar 3.4 Diagram Presepsi Masyarakat tentang Aspek Pelayanan Prima

C. Aspek Sarpras

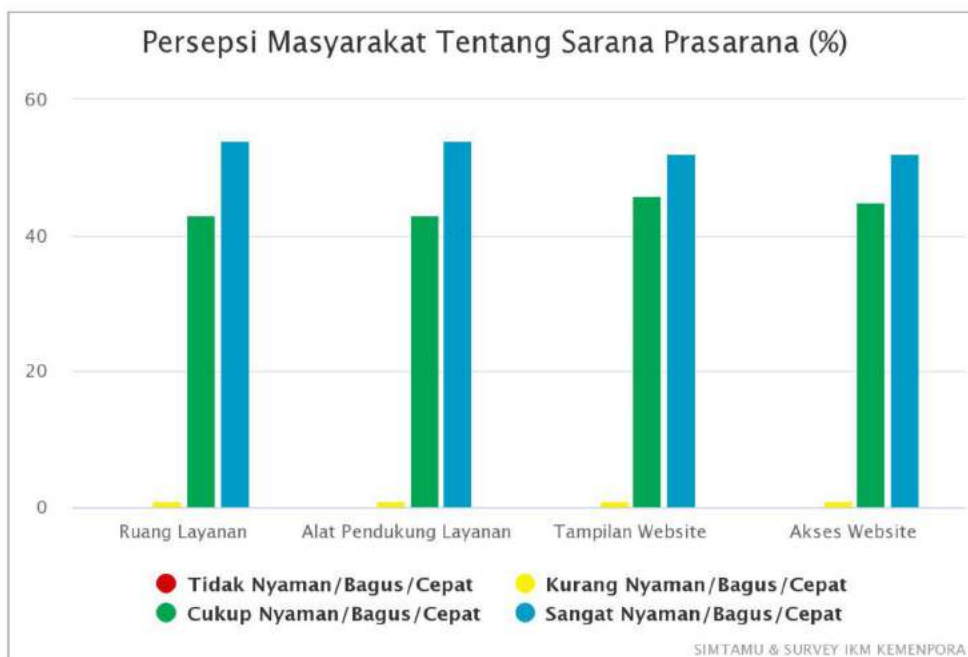
Aspek sarpras terdiri dari empat unsur yaitu ruang layanan, alat pendukung layanan, tampilan *website* dan akses *website*. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk unsur-unsur yang ada pada aspek pelayanan prima sebagian besar responden memberi nilai sangat nyaman/bagus/cepat dan cukup nyaman/bagus/cepat.

Tabel 3.4 Aspek Sarpras

PERTANYAAN		Tidak Nyaman/Bagus / Cepat	Kurang Nyaman/Bagus / Cepat	Cukup Nyaman/Bagus/ Cepat	Sangat Nyaman/Bagus / Cepat
Bagaimana pendapat anda mengenai ruang pelayanan yang digunakan ?	Persentase	0,54%	1,63%	42,65%	55,17%
	Jumlah responden	3	9	235	304
Bagaimana pendapat anda mengenai alat pendukung pelayanan yang digunakan ?	Persentase	0,54%	1,27%	42,29%	55,90%
	Jumlah responden	3	7	233	308
Seberapa baik tampilan <i>website</i> Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	Persentase	0,00%	1,27%	46,10%	52,63%
	Jumlah responden	0	7	254	290
Bagaimana Pendapat anda tentang Kecepatan Akses saat Membuka Halaman pada <i>website</i> Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	Persentase	0,36%	1,27%	45,74%	52,63%
	Jumlah responden	2	7	252	290

Unsur ruang layanan sebagian besar responden memberi nilai sangat nyaman sebesar 55,17% dan cukup nyaman sebesar 42,65%. Unsur alat pendukung layanan sebagian besar responden memberi nilai sangat baik sebesar 55,9% dan cukup baik sebesar 42,29%. Unsur

tampilan *website* sebagian besar responden memberi nilai sangat baik sebesar 52,63% dan cukup baik sebesar 46,1%. Unsur akses *website* sebagian besar responden memberi nilai sangat cepat sebesar 52,63% dan cukup cepat sebesar 45,74%. Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.4 dan Gambar 3.5.



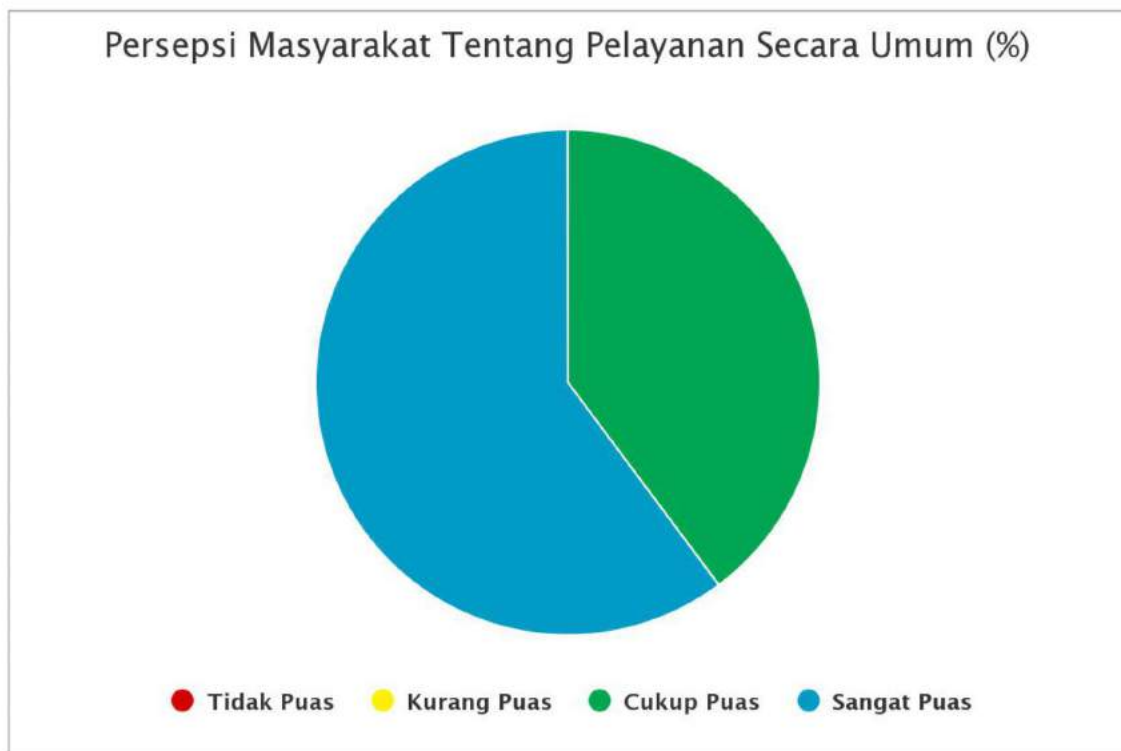
Gambar 3.5 Diagram Presepsi Masyarakat tentang Aspek Sarpras

D. Aspek Umum

Aspek umum terdiri dari satu unsur yaitu layanan yang diberikan. Dari hasil survei dapat diketahui bahwa untuk unsur layanan yang diberikan sebagian besar responden memberi nilai sangat puas sebesar 59,89% dan cukup baik sebesar 38,84%. Detail persebaran data dapat dilihat pada Tabel 3.5 dan Gambar 3.6.

Tabel 3.5 Aspek Umum

PERTANYAAN		Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan Satuan Kerja/Unit Kerja di Kemenpora ?	Persentase	0,54%	0,73%	38,84%	59,89%
	Jumlah responden	3	4	214	330



Gambar 3.6 Diagram Presepsi Masyarakat tentang Aspek Umum

3.3 INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Berdasarkan hasil perhitungan dari aplikasi SITAMU Kemenpora didapat nilai IKM setiap aspeknya seperti pada Tabel 3.6. Nilai konversi IKM yang diperoleh adalah 89,87 ini menunjukkan mutu pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga secara keseluruhan berada di kategori A. Hal ini dapat diartikan bahwa kinerja pelayanan di Kementerian Pemuda dan Olahraga sangat baik.

Tabel 3.6 Nilai Indeks Kepuasan Pelayanan

Aspek Survey	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu	Kinerja
Aspek Petugas	3,70	92,47	A	Sangat Baik
Aspek Pelayanan Prima	3,58	89,47	A	Sangat Baik
Aspek Sarpras	3,52	88,00	A	Sangat Baik
Aspek Umum	3,58	89,52	A	Sangat Baik
Keseluruhan	3,60	89,87	A	Sangat Baik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN


4.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini adalah

1. Nilai konversi yang diperoleh untuk seluruh Kementerian Pemuda dan Olahraga pada periode bulan Januari s.d Agustus tahun 2021 adalah **89,87**
2. Kategori mutu pelayanan yang diberikan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga secara keseluruhan berada di kategori **A**
3. Kategori mutu pelayanan yang diberikan di Kementerian Pemuda dan Olahraga **sangat baik**
4. Prioritas faktor yang perlu menjadi fokus perbaikan adalah **akses sarpras** yaitu terkait kecepatan akses saat membuka halaman pada website kemenpora.
5. Faktor yang perlu dipertahankan faktor dari unsur kesopanan dan keramahan petugas yang merupakan bagian dari **aspek petugas**.

4.2 SARAN

1. Prioritas faktor yang menjadi perhatian untuk ditingkatkan adalah faktor akses sarpras. Memperbaiki sistem kecepatan jaringan akses dalam masuk ke halaman awal website kemenpora sehingga masyarakat dapat mengakses informasi-informasi dengan cepat dan transparan
2. Faktor yang harus dipertahankan adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas. Pada unsur ini petugas perlu diterapkannya sikap



ramah tamah kepada pengunjung sehingga pengunjung merasa diperhatikan baik secara fisik maupun psikologis

3. Hal lainnya yang perlu ditambahkan adalah mengenai tampilan website kemenpora terkait aspek sarpras perlu perhatian mengenai website kemenpora terutama penataan informasi yang jelas dan mudah diakses.

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

KODE	URAIAN PERTANYAAN	PILIHAN 1	PILIHAN 2	PILIHAN 3	PILIHAN 4
Aspek Petugas					
1	Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Tidak ramah dan tidak sopan	Kurang ramah dan kurang sopan	Ramah dan sopan	Sangat sopan dan sangat ramah
2	Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dan penjelasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	Tidak mampu dan tidak jelas	Kurang Mampu dan kurang jelas	Mampu dan jelas	Sangat mampu dan sangat jelas
Aspek Pelayanan Prima					
3	Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?	Tidak mudah	Kurang mudah	Mudah	Sangat mudah
4	Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan ?	Tidak cepat	Kurang cepat	Cepat	Sangat cepat
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	Sangat mahal	Cukup mahal	Murah	Gratis
6	Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
7	Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum pada Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai
8	Bagaimana pendapat anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan ?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
Aspek Sarpras					
9	Bagaimana pendapat anda mengenai ruang pelayanan yang digunakan ?	Tidak nyaman	Kurang nyaman	Nyaman	Sangat Nyaman
10	Bagaimana pendapat anda mengenai alat pendukung pelayanan yang digunakan ?	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
11	Seberapa baik tampilan website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	Tidak baik	Kurang baik	Baik	Sangat baik
12	Bagaimana Pendapat anda tentang Kecepatan Akses saat Membuka Halaman pada website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
Aspek Umum (IKM)					
13	Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan Satuan Kerja/Unit Kerja di Kemenpora ?	Tidak puas	Kurang puas	Puas	Sangat Puas

NO RESPONDEN	HASIL SURVEY												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
47	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3
56	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
87	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
89	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
92	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3

NO RESPONDEN	HASIL SURVEY												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
353	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
354	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
355	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4
356	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
357	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
358	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
359	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
360	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
361	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
362	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
363	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
364	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
365	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
367	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
368	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
369	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
370	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
371	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
372	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
373	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
374	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
375	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
376	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
377	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
378	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
379	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
380	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
381	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
382	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2
383	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
384	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
385	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
386	4	2	1	1	1	1	1	1	3	1	4	4	3
387	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
388	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
389	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
390	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
391	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
392	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
393	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
394	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
395	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
396	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4
397	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
398	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
399	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4
400	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
401	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
402	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4
403	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4

NO RESPONDEN	HASIL SURVEY												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
404	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
405	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
406	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
408	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
409	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
410	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
411	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
412	3	3	2	3	3	3	3	4	2	3	4	4	3
413	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
414	3	3	2	3	3	2	3	4	4	4	3	3	3
415	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3
416	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
418	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
419	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
420	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
421	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
422	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3
423	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
424	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
425	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
426	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
427	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
429	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
430	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
431	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
432	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
433	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
434	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
436	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
437	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
438	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
439	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
440	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
441	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3
442	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
443	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
444	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
445	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3
446	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
447	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
448	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
449	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
450	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
451	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
452	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3
453	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
454	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3

NO RESPONDEN	HASIL SURVEY												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13
455	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
456	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
457	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
458	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
459	3	2	4	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3
460	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
462	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
463	4	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3
464	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
465	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
466	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3
467	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
468	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
469	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
470	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
471	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
472	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
473	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
474	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
475	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	3
476	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
477	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
478	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
479	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
480	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
481	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
483	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
484	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
485	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
486	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
487	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
488	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
489	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
490	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
491	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
492	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
493	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
494	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
495	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
496	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
497	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3
498	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
499	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
500	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
501	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
502	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
503	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
504	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
505	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4

Lampiran 3. Persentase Unsur Layanan

Unit Kerja : Kementerian Pemuda dan Olahraga

Periode : 01-01-2021 s.d 31-08-2021

Aspek Petugas (%)				
PERTANYAAN	Tidak Sopan/Mampu	Kurang Sopan/Mampu	Cukup Sopan/Mampu	Sangat Sopan/Mampu
Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	0,73%	0,36%	24,32%	74,59%
Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dan penjelasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	0,36%	1,09%	29,76%	68,78%
Aspek Pelayanan Prima (%)				
PERTANYAAN	Tidak Mudah/Cepat/ Sesuai/Sangat Mahal	Kurang Mudah/Cepat/ Sesuai/Kurang Murah	Cukup Mudah/Cepat/ Sesuai/Murah	Sangat Mudah/Cepat/ Sesuai/Gratis
Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?	0,18%	1,63%	33,76%	64,43%
Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan ?	0,54%	1,63%	35,39%	62,43%
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	0,73%	2,00%	39,56%	57,71%
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	0,73%	1,27%	34,85%	63,16%
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum pada Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	0,73%	0,91%	39,75%	58,62%
Bagaimana pendapat anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan ?	0,73%	0,91%	41,92%	56,44%

Aspek Sarpras (%)				
PERTANYAAN	Tidak Nyaman/Bagus/Cepat	Kurang Nyaman/Bagus/Cepat	Cukup Nyaman/Bagus/Cepat	Sangat Nyaman/Bagus/Cepat
Bagaimana pendapat anda mengenai ruang pelayanan yang digunakan ?	0,54%	1,63%	42,65%	55,17%
Bagaimana pendapat anda mengenai alat pendukung pelayanan yang digunakan ?	0,54%	1,27%	42,29%	55,90%
Seberapa baik tampilan website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	0,00%	1,27%	46,10%	52,63%
Bagaimana Pendapat anda tentang Kecepatan Akses saat Membuka Halaman pada website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	0,36%	1,27%	45,74%	52,63%

Aspek Umum (IKM) (%)				
PERTANYAAN	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas
Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan Satuan Kerja/Unit Kerja di Kemenpora ?	0,54%	0,73%	38,84%	59,89%

Lampiran 4. Jumlah Responden Setiap Unsur

Unit Kerja : Kementerian Pemuda dan Olahraga

Periode : 01-01-2021 s.d 31-08-2021

Aspek Petugas					
PERTANYAAN	Tidak Sopan/Mampu	Kurang Sopan/Mampu	Cukup Sopan/Mampu	Sangat Sopan/Mampu	TOTAL
Bagaimana pendapat anda mengenai sikap (kesopanan dan keramahan) petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	4	2	134	411	551
Bagaimana pendapat anda mengenai kemampuan dan penjelasan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?	2	6	164	379	551

Aspek Pelayanan Prima					
PERTANYAAN	Tidak Mudah/Cepat/ Sesuai/Sangat Mahal	Kurang Mudah/Cepat/ Sesuai/Kurang Murah	Cukup Mudah/Cepat/ Sesuai/Murah	Sangat Mudah/Cepat/ Sesuai/Gratis	TOTAL
Bagaimana pendapat anda mengenai kemudahan prosedur pelayanan ?	1	9	186	355	551
Bagaimana pendapat anda mengenai kecepatan pelayanan yang diberikan ?	3	9	195	344	551
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?	4	11	218	318	551
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?	4	7	192	348	551
Bagaimana pendapat anda mengenai kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum pada Standar Pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	4	5	219	323	551
Bagaimana pendapat anda mengenai penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan ?	4	5	231	311	551

Aspek Sarpras					
PERTANYAAN	Tidak Nyaman/Bagus /Cepat	Kurang Nyaman/Bagus /Cepat	Cukup Nyaman/Bagus /Cepat	Sangat Nyaman/Bagus /Cepat	TOTAL
Bagaimana pendapat anda mengenai ruang pelayanan yang digunakan ?	3	9	235	304	551
Bagaimana pendapat anda mengenai alat pendukung pelayanan yang digunakan ?	3	7	233	308	551
Seberapa baik tampilan website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web kemenpora)	0	7	254	290	551
Bagaimana Pendapat anda tentang Kecepatan Akses saat Membuka Halaman pada website Kementerian Pemuda dan Olahraga ? (apabila pernah mengakses web	2	7	252	290	551

Aspek Umum (IKM)					
PERTANYAAN	Tidak Puas	Kurang Puas	Cukup Puas	Sangat Puas	TOTAL
Apakah anda merasa puas dengan layanan yang diberikan Satuan Kerja/Unit Kerja	3	4	214	330	551

Lampiran 5. Nilai IKM

Unit Kerja : Kementerian Pemuda dan Olahraga

Periode : 01-01-2021 s.d 31-08-2021

ASPEK SURVEY	NILAI IKM	NILAI KONVERSI	MUTU	KINERJA
Aspek Petugas	3,70	92,47	A	Sangat Baik
Aspek Pelayanan Prima	3,58	89,47	A	Sangat Baik
Aspek Sarpras	3,52	88,00	A	Sangat Baik
Aspek Umum	3,58	89,52	A	Sangat Baik