

**SURVEY  
KEPUASAN  
MASYARAKAT**

Periode II  
**2018**

**DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN PEMUDA  
KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA**

# KUISIONER

## PELAYANAN PUBLIK DEPUTI BIDANG PEMBERDAYAAN PEMUDA KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

### LATAR BELAKANG DAN TUJUAN KUISIONER

Tujuan dari kuisisioner ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kementerian Pemuda dan Olahraga. Responden dimohon bantuannya untuk menjawab beberapa pertanyaan di bawah ini dengan memberi tanda silang (X). Atas kerjasama Anda, kami mengucapkan terima kasih.

#### A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Jenis Kelamin

a. Pria	b. Wanita
---------	-----------

2. Usia

3. Pendidikan

a. S3/S2	b. S1	c. D3/D2/D1	d. SMA/SMK	e. SMP/MI	f. SD
----------	-------	-------------	------------	-----------	-------

4. Pekerjaan

a. PNS/TNI/POLRI	b. Pegawai Swasta	c. Wiraswasta/Usahawan	d. Pelajar/Mahasiswa
------------------	-------------------	------------------------	----------------------

5. Domisili saat ini

6. No telp (yang dapat dihubungi untuk konfirmasi pengambilan hadiah bagi responden yang beruntung)

7. Alamat Email

**B. PELAYANAN PETUGAS**

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kesantunan sikap petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan ?

a. Sangat ramah	b. Ramah	c. Kurang Ramah	d. Tidak Ramah
-----------------	----------	-----------------	----------------

2. Bagaimana pendapat Anda tentang penjelasan yang diberikan petugas/pegawai dalam memberikan pelayanan?

a. Sangat Jelas	b. Jelas	c. Kurang Jelas	d. Tidak Jelas
-----------------	----------	-----------------	----------------

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kenyamanan saat melakukan permohonan pelayanan ?

a. Sangat Nyaman	b. Nyaman	c. Kurang Nyaman	d. Tidak Nyaman
------------------	-----------	------------------	-----------------

**C. SISTEM & PROSEDUR PERMINTAAN INFORMASI**

1. Bagaimana pendapat Anda tentang kemudahan persyaratan permohonan informasi publik?

a. Sangat Mudah	b. Mudah	c. Agak Sulit	d. Sulit
-----------------	----------	---------------	----------

2. Bagaimana pendapat Anda tentang kesesuaian persyaratan pelayanan informasi dengan jenis pelayanannya?

a. Sangat Sesuai	b. Sesuai	c. Kurang Sesuai	d. Tidak Sesuai
------------------	-----------	------------------	-----------------

3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan di unit Pelayanan informasi public?

a. < 5 hari kerja	b. 6-12 hari kerja	c. 13-17 hari kerja	d. >17 hari kerja
-------------------	--------------------	---------------------	-------------------

4. Saat melakukan permohonan informasi ke unit pelayanan informasi public, system apa yang lebih Anda sukai?

a. Online (Melalui Email)	b. Datang Langsung	c. Telepon	d. Online (Melalui contact us di website Kemenpora)
---------------------------	--------------------	------------	---

5. Berdasarkan jawaban nomor 4 di atas, berikan alas Anda

a. Cepat, mudah, dan murah	b. Lebih efektif dan efisien	c. Dapat langsung bertemu dengan petugas pelayanan
----------------------------	------------------------------	--

6. Bagaimana pendapat Anda tentang keadilan/kesetaraan untuk mendapatkan pelayanan informasi?

a. Sangat Adil	b. Adil	c. Kurang Adil	d. Tidak Adil
----------------	---------	----------------	---------------

7. Bagaimana pendapat Anda tentang kewajaran biaya fotokopi dokumen ketika meminta informasi? (jika ada)

a. Sangat wajar	b. Wajar	c. Kurang Wajar	d. Tidak Wajar
-----------------	----------	-----------------	----------------

8. Bagaimana pendapat Anda tentang ketepatan pelaksanaan jam operasional pelayanan informasi?

a. Sangat Tepat Waktu	b. Tepat Waktu	c. Kurang Tepat Waktu	d. Tidak Tepat Waktu
-----------------------	----------------	-----------------------	----------------------

**D. SARANA & PRASARANA**

1. Seberapa nyaman fasilitas ruang tunggu yang disediakan oleh unit pelayanan informasi ini?

a. Sangat Nyaman	b. Nyaman	c. Kurang Nyaman	d. Tidak Nyaman
------------------	-----------	------------------	-----------------

2. Seberapa baik tampilan website Kementerian Pemuda dan Olahraga/Website Deputi 1?

a. Sangat Baik	b. Baik	c. Kurang Baik	d. Tidak Baik
----------------	---------	----------------	---------------

3. Bagaimana pendapat Anda tentang kecepatan akses saat membuka halaman pada website Kemenpora/Deputi 1?

a. Sangat Cepat	b. Cepat	c. Kurang Cepat	d. Tidak Cepat
-----------------	----------	-----------------	----------------

**E. PERSEPSI RESPONDEN TERHADAP SISTEM LAYANAN DI UNIT INI**

1. Apakah Anda merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh unit pada Deputi Bidang Pemberdayaan Pemuda?

a. Sangat Puas	b. Puas, masih dapat ditingkatkan	c. Kurang Puas	d. Tidak Puas
----------------	-----------------------------------	----------------	---------------

2. Apakah menurut Anda pelayanan di unit ini sudah sesuai dengan maklumat pelayanan “professional, akurat, dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan informasi public”?

a. Sangat Sesuai	b. Sesuai, namun masih ada aspek yang masih dapat ditingkatkan	c. Kurang Sesuai	d. Tidak Sesuai
------------------	--	------------------	-----------------

3. Saran dan masukan Anda untuk unit pada Deputi 1 dalam meningkatkan pelayanan prima dan lebih memuaskan.

--

**TERIMA KASIH**