

LAPORAN HASIL SURVEI PELAKSANAAN REFORMASI BIROKRASI LAYANAN PUBLIK PADA ASISTEN DEPUTI PENINGKATAN TENAGA DAN ORGANISASI KEOLAHRAGAAN, DEPUTI PENINGKATAN PRESTASI OLAHRAGA, KEMENTERIAN PEMUDA DAN OLAHRAGA

I. Latar Belakang dan Tujuan

A. Latar belakang survei

Perlunya membangun Zona Integritas pada unit kerja di lingkungan Instansi Pemerintah. Hal ini tertuang dalam PermenpanRB Nomor 10 tahun 2019 tentang Perubahan atas PermenpanRB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Pembangunan Zona Integritas bertujuan untuk meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakan survei ini adalah untuk melihat indeks kepuasan publik terhadap hasil pelaksanaan reformasi birokrasi layanan publik pada Unit Kerja Asisten Deputi Peningkatan Tenaga dan Organisasi Keolahragaan, Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga, Kementerian Pemuda dan Olahraga.

II. Demografi Sampel Survei

Partisipan pada survei hasil pelaksanaan reformasi birokrasi layanan publik pada Unit Kerja Asisten Deputi Peningkatan Tenaga dan Organisasi Keolahragaan, Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga, Kementerian Pemuda dan Olahraga ini adalah penerima fasilitasi bantuan kegiatan pelatihan, penerima fasilitasi bantuan admistrasi organisasi, dan penerima fasilitasi bantuan pelatihan di luar negeri (*Stakeholder*) dari Unit Kerja Asisten Deputi Peningkatan Tenaga dan Organisasi Keolahragaan. Terdiri dari unsur Pengurus Besar/Pusat Induk Cabang Olahraga 4 orang (3,9%), Pengurus Daerah Induk Cabang Olahraga 47 orang (45,6%), Pengurus Lembaga Keolahragaan 12 orang (11,7%), dan Tenaga Keolahragaan 40 orang (38,8%). Partisipan survei berjumlah 103 orang yang terdiri dari 46 perempuan (45,6%) dan 57 laki-laki (54,4%), dengan rentang usia 20 s.d 29 tahun sebanyak 17 Orang (16,5%), 30 s.d 39 tahun sebanyak 55 orang (53,4%), 40 s.d 49 tahun sebanyak 29 orang (28,2%) , dan \geq 50 tahun sebanyak 2 orang (1,9%). Sementara itu ditinjau dari latar belakang pendidikan partisipan terdiri dari 53 orang (51,5%) S1/Sederajat, 39 orang (37,9%) SMA/MA/Sederajat, 7 orang (6,8%) Pasca Sarjana, dan 4 orang (3,9%).

III. Hasil Survei

A. Aspek Kejelasan Informasi Prosedur/alur Pelayanan

Pada Aspek Kejelasan Informasi Prosedur/alur Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan informasi prosedur/alur pelayanan sudah jelas. Dari lima pertanyaan tentang unsur-unsur kejelasan informasi prosedur/alur pelayanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 97,86% dan hanya 2,14% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap kemudahan prosedur/alur pelayanan 45 orang (43,7%) menyatakan cukup mudah, 42 orang (40,8%) menyatakan mudah, 14 orang (13,6%) menyatakan sangat mudah, dan hanya masing-masing 1 orang (1,1%) menyatakan sangat tidak mudah dan tidak mudah.

B. Aspek Kejelasan Informasi Pemenuhan Persyaratan layanan

Pada Aspek Kejelasan Informasi Pemenuhan Persyaratan Layanan rata-rata partisipan menyatakan informasi pemenuhan persyaratan layanan sudah jelas. Dari empat pertanyaan tentang unsur-unsur kejelasan informasi pemenuhan persyaratan layanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 97,58% dan hanya 2,42% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap kemudahan pemenuhan persyaratan layanan 47 orang (45,6%) menyatakan mudah, 43 orang (41,7%) menyatakan cukup mudah, 11 orang (10,7%) menyatakan sangat mudah, dan hanya 2 orang (1,9%) menyatakan tidak mudah.

C. Aspek Kejelasan Informasi Waktu Pelayanan

Pada Aspek Kejelasan Informasi Waktu Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan informasi waktu layanan sudah jelas. Dari empat pertanyaan tentang unsur-unsur kejelasan informasi waktu pelayanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 97,83% dan hanya 2,17% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap kesesuaian waktu pelayanan dengan informasi yang diberikan 56 orang (54,4%) menyatakan sesuai, 38 orang (36,9%) menyatakan cukup sesuai, 9 orang (8,7%) menyatakan sangat sesuai.

D. Aspek Kejelasan Informasi Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan

Pada Aspek Kejelasan Informasi Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan informasi jangka waktu penyelesaian layanan sudah jelas. Dari lima pertanyaan tentang unsur-unsur kejelasan informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 96,1% dan hanya 3,9% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan informasi yang diberikan 59 orang (57,3%) menyatakan sesuai, 36 orang (35%) menyatakan cukup

sesuai, 6 orang (5,8%) menyatakan sangat sesuai, dan 2 orang (1,9%) menyatakan tidak sesuai.

E. Aspek Respon dari Petugas Pelayanan

Pada Aspek Respon dari petugas Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan respon petugas pelayanan cukup cepat. Sebanyak 102 orang (99%) menyatakan bahwa tersedianya petugas pelayanan dan hanya 1 orang (1%) yang menyatakan tidak tersedia. Kecepatan respon petugas pelayanan dibagi menjadi 4 level yaitu sangat lambat (>7 menit) 72 orang (69,9) menyatakan **tidak** dan 31 orang (30,1%) menyatakan **iya**, lambat (4-7 menit) 63 orang (61,2%) menyatakan **tidak** dan 40 orang (38,8%) menyatakan **iya**, cepat (2-4 menit) 88 orang (85,4%) menyatakan **iyab** dan 15 orang (14,6%) menyatakan **tidak**, dan sangat cepat (tidak membiarkan pengguna layanan menunggu) 87 orang (84,5%) menyatakan **iya** dan 16 orang (15,5%) menyatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap respon petugas pelayanan 52 orang (50,5%) menyatakan cukup cepat, 44 orang (42,7%) menyatakan cepat, 4 orang (3,9%) menyatakan sangat cepat, dan 3 orang (2,9%) tidak cepat.

F. Aspek Performa Petugas Pelayanan

Pada Aspek Performa Petugas Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan petugas pelayanan memiliki performa yang baik. Dari lima pertanyaan tentang unsur-unsur performa petugas pelayanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 93,6% dan hanya 36,4% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap performa petugas pelayanan 47 orang (45,6%) menyatakan memadai, 45 orang (43,7%) menyatakan cukup memadai, 11 orang (10,7%) menyatakan sangat memadai.

G. Aspek Sikap Petugas Pelayanan

Pada Aspek Sikap Petugas Pelayanan rata-rata partisipan menyatakan petugas pelayanan memiliki sikap yang baik. Dari empat pertanyaan tentang unsur-unsur sikap petugas pelayanan yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **iya** dengan presentase 99,5% dan hanya 0,5% partisipan mengatakan **tidak**. Penilaian partisipan terhadap sikap petugas pelayanan yang berintegritas 63 orang (61,2%) menyatakan setuju, 28 orang (27,2%) menyatakan cukup setuju, 12 orang (11,7%) menyatakan sangat setuju.

H. Aspek Pelayanan Anti Korupsi

Pada Aspek Pelayanan Anti Korupsi rata-rata partisipan menyatakan tidak ada praktik korupsi di unit pelayanan. Dari lima pertanyaan tentang

unsur-unsur pelayanan anti korupsi yang diajukan rata-rata partisipan menjawab **tidak** dengan presentase 95,5% dan hanya 4,5% partisipan mengatakan **iya**. Sebanyak 45 (46,35%) partisipan menyatakan masih adanya praktik percaloan dengan rincian 7 orang (15,6%) menyatakan adanya calo dari unsur pegawai, 29 orang (64,4%) menyatakan adanya calo dari kalangan perorangan bukan pegawai, 9 orang (20%) menyatakan adanya calo perorangan dengan surat kuasa, 13 orang (28,9%) menyatakan adanya calo dari unsur biro jasa.

I. Aspek Sarana Prasarana Pendukung Pelayanan

Penilaian partisipan terhadap Sarana Prasarana Pendukung pelayanan publik 55 orang (53,4%) mengatakan cukup lengkap, 43 orang (41%) mengatakan lengkap, 4 orang (3,9%) mengatakan sangat lengkap, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak lengkap. Sarana prasarana yang dimaksud adalah ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir, toilet khusus pengguna, sarana bagi disabilitas, dan sarana pengaduan.

J. Aspek Penanganan Pengaduan

Penilaian partisipan terhadap penanganan pengaduan 50 orang (48,5%) mengatakan cukup baik, 45 orang (43,7%) mengatakan baik, 7 orang (6,8%) mengatakan sangat baik, dan 1 orang (1%) mengatakan tidak baik.

IV. Kesimpulan dan Rencana Tindaklanjut

A. Keimpunan

Indeks kepuasan publik terhadap hasil pelaksanaan reformasi birokrasi layanan publik pada Unit Kerja Asisten Deputi Peningkatan Tenaga dan Organisasi Keolahragaan, Deputi Bidang Peningkatan Prestasi Olahraga, Kementerian Pemuda dan Olahraga menunjukkan bahwa *stakeholder* puas dengan pelayanan yang diberikan oleh unit kerja Asisten Deputi Peningkatan Tenaga dan Organisasi Keolahragaan. Namun demikian masih ada hal yang perlu ditingkatkan terkait masih adanya praktik percaloan.

B. Rencana Tindaklanjut

Meningkatkan sistem layanan berbasis aplikasi *online*.