LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenanNya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Pada Tahun 2024 ini telah kami selesaikan.

Salah satu indikator keberhasilan Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Komitmen dan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan Dinas Pariwisata.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini mulai dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan September 2024. Nilai, Analisis Survei Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh masyarakat, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bantul, Oktober 2024

Kepala Dinas Pariwisata

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL DINAS PARIWISATA

Saryadi, S. IP., M. Si
NIP. 197612181995111001

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **ii**
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) 7
BAB IV **10**
ANALISIS HASIL SKM **10**
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10
4.2 Rencana Tindak Lanjut 10
4.3 Tren Nilai SKM 11
BAB V **12**
KESIMPULAN **12**
LAMPIRAN **13**
1. **Error! Bookmark not defined.**
2. Hasil Pengolahan Data 14
3. **Error! Bookmark not defined.**8
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya 19

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 Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Daerah Istimewa Yogyakarta, 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 kolaborasi 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 yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.

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 Pariwisata Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul adalah tim yang dibentuk pada Tahun 2020 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarkan 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 Pariwisata Kabupaten Bantul 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. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link atau barcode yang disediakan. 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 (periode) tertentu yaitu 9 (sembilan) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	2 s.d 5 Januari 2024
2.	Pengumpulan Data	8 Januari s.d 30 September 2024
3.	Pengolahan Data dan Pelaporan	1 s.d 4 Oktober 2024

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden / sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan

jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang langsung diisi oleh responden melalui link yang telah dibagikan kepada masyarakat pada Tahun 2024.

2.6 Metode Pengolahan Data

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan yang berjumlah 9, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 656 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	337	51,37
		PEREMPUAN	319	48,63
2	UMUR	Tidak Mengisi	0	0
		< 25 Tahun	206	203
		25 - 35 Tahun	74	64
		36 -45 Tahun	45	31
		> 45 Tahun	12	21
3	PENDIDIKAN	Tidak Mengisi	0	0
		SD	0	0
		SLTP	27	5,99
		SLTA	116	25,72
		S-1	243	53,88
		S-2	55	12,2
		S-3	10	2,22
4	PEKERJAAN	Tidak Mengisi	0	0
		PNS	35	5,34
		TNI	4	0,61
		POLRI	4	0,61
		Wiraswasta	29	4,42
		Swasta	0	0
		Lainnya	584	89,02

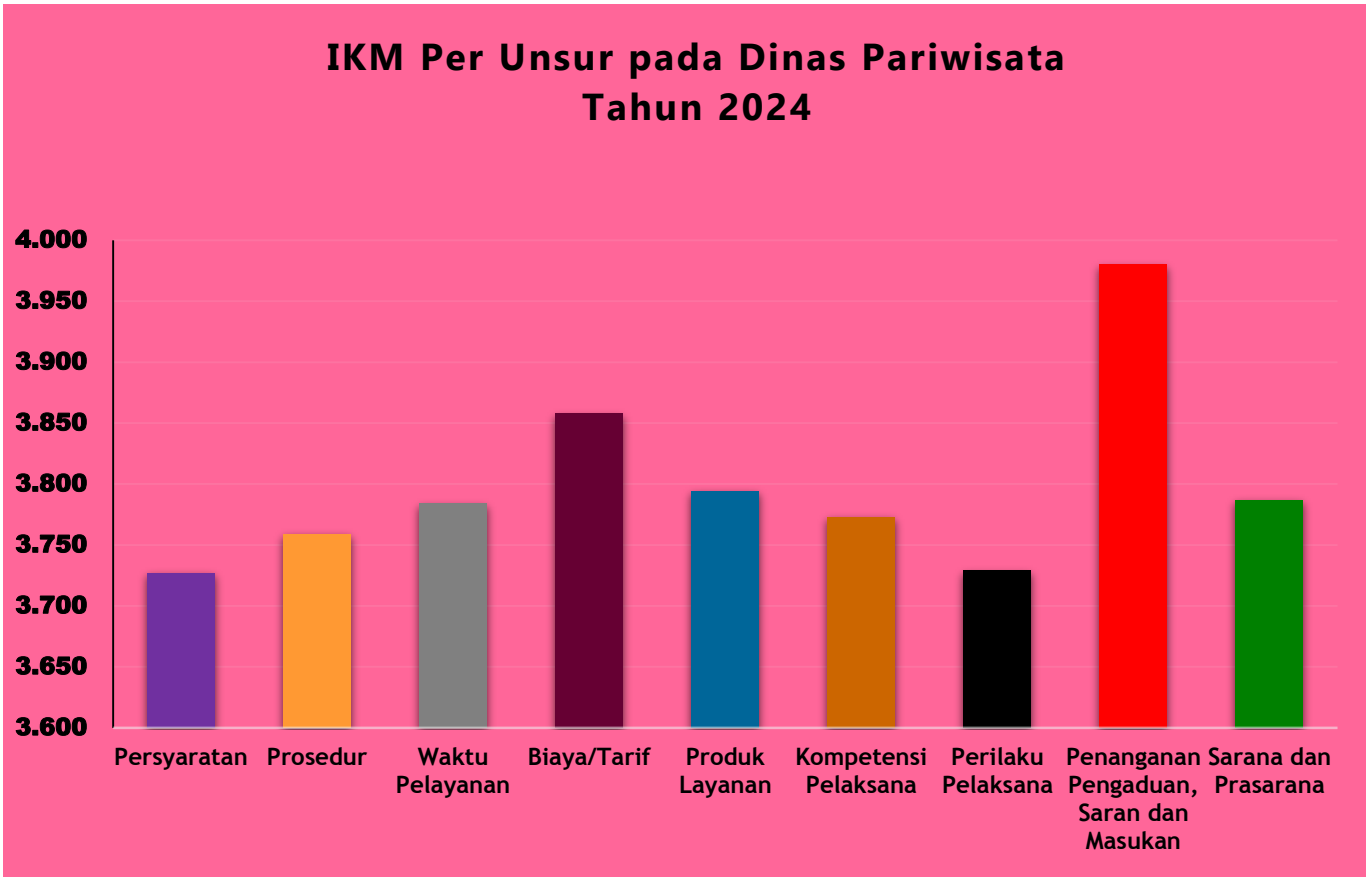
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	**3,727**	**3,759**	**3,784**	**3,858**	**3,794**	**3,773**	**3,729**	**3,980**	**3,787**
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**
IKM Unit Layanan	**94,97 (A atau Sangat Baik)**								

Hasil Nilai Rata-rata SKM per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.727
U2	Prosedur	3.759
U3	Waktu pelayanan	3.784
U4	Biaya/tarif	3.858
U5	Produk layanan	3.794
U6	Kompetensi pelaksana	3.773
U7	Perilaku pelaksana	3.729
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.980
U9	Sarana dan prasarana	3.787


IKM Per Unsur pada Dinas Pariwisata
Tahun 2024
4.000
3.950
3.900
3.850
3.800
3.750
3.700
3.650
3.600
Persyaratan
Prosedur
Waktu Pelayanan
Biaya/Tarif
Produk Layanan
Kompetensi Pelaksana
Perilaku Pelaksana
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Sarana dan Prasarana

BAB IV
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,727. Selanjutnya perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,729 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,980, dan Biaya/tarif mendapatkan nilai 3,858 tertinggi berikutnya.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

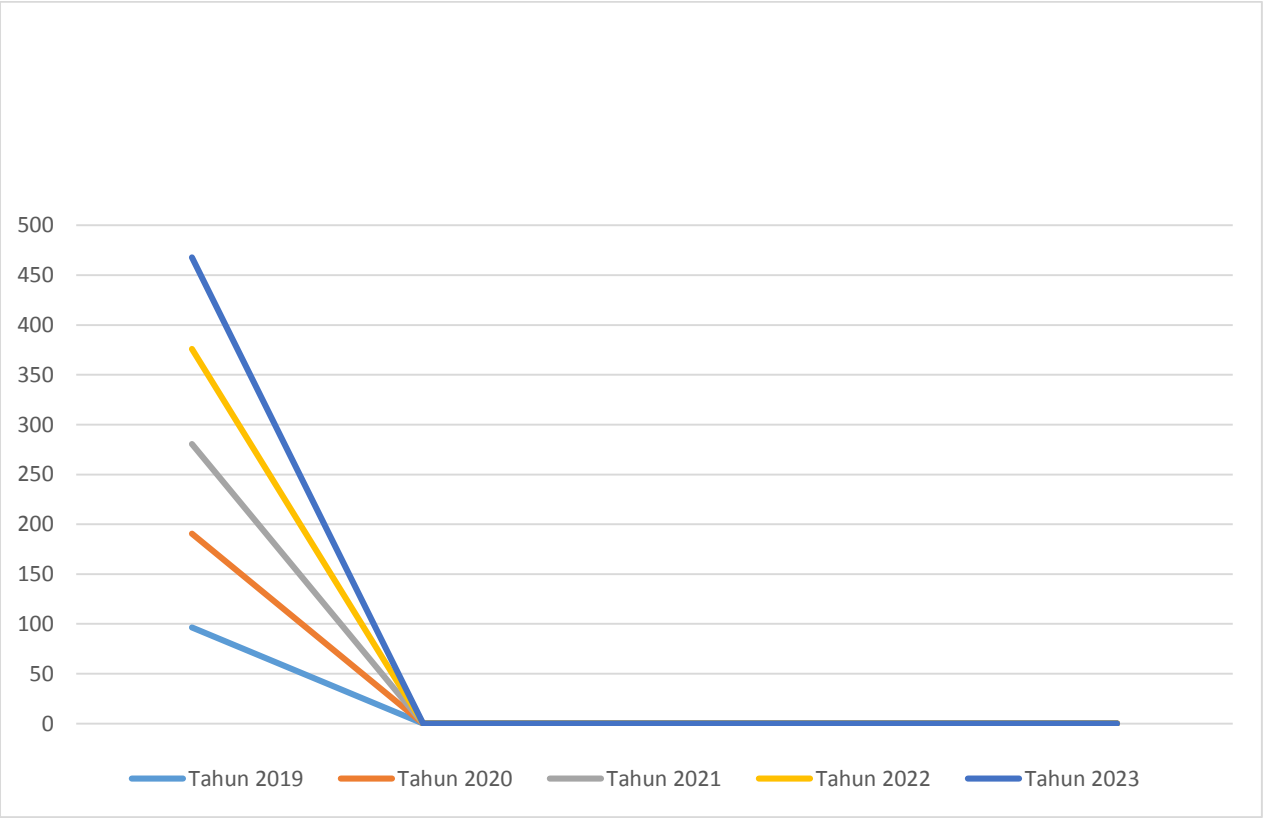
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU											
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	Persyaratan	Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP)												
2	Perilaku Pelaksana	Pembinaan Pegawai												
3	Prosedur	Penyesuaian Standar Operasional Prosedur (SOP)												

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 Pariwisata Kabupaten Bantul dapat dilihat melalui grafik berikut :



BAB V
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik (94.97).
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan, perilaku pelaksana, serta prosedur.
- Nilai rata-rata SKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat 7 unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata SKM diatas 3,7 yaitu Persyaratan, Perilaku Pelaksana, Prosedur, Kompetensi Pelaksana, Waktu Pelayanan, Sarana dan Prasarana serta Produk Layanan.

Bantul, Oktober 2024

Kepala Dinas Pariwisata
Kabupaten Bantul

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PARIWISATA

Saryadi, S. IP., M. Si
NIP. 197612181995111001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PARIWISATA BANTUL

Tanggal Survei : Jam Survei : ☐ 08.00 – 15.30

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia :.....Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA

☐ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :.....(Misal : Konsultasi, Permohonan data. dll)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

	P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	
a. Tidak Sesuai	4
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	2
d. Sangat sesuai	1
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	
a. Tidak mudah	4
b. Kurang mudah	3
c. Mudah	2
d. Sangat mudah	1
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	
a. Tidak cepat	4
b. Kurang cepat	3
c. Cepat	2
d. Sangat cepat	1
4. Apakah saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis .	
a. Sangat mahal	4
b. Cukup mahal	3
c. Murah	2
d. Gratis	1
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	4
b. Kurang sesuai	3
c. Sesuai	2
d. Sangat sesuai	1
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	
a. Tidak kompeten	4
b. Kurang kompeten	3
c. Kompeten	2
d. Sangat Kompeten	1
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
a. Tidak sopan dan tidak ramah	4
b. Kurang sopan dan kurang ramah	3
c. Sopan dan ramah	2
d. Sangat sopan dan ramah	1
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana (kenyamanan ruang tunggu, tempat parkir, toilet, dll)	
a. Buruk	4
b. Cukup	3
c. Baik	2
d. Sangat baik	1
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang media pengaduan dan penanganan layanan	
a. Tidak ada	4
b. Ada tetapi tidak berfungsi	3
c. Berfungsi kurang maksimal	2
d. Dikelola dengan baik	1

2. Hasil Olah Data SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.727
U2	Prosedur	3.759
U3	Waktu pelayanan	3.784
U4	Biaya/tarif	3.858
U5	Produk layanan	3.794
U6	Kompetensi pelaksana	3.773
U7	Perilaku pelaksana	3.729
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.980
U9	Sarana dan prasarana	3.787

IKM UNIT PELAYANAN :			94.97	
Mutu Pelayanan :				
A (Sangat Baik)		: 88,31 - 100,00		
B (Baik)		: 76,61 - 88,30		
C (Kurang Baik)		: 65,00 - 76,60		
D (Tidak Baik)		: 25,00 - 64,99		

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL
DINAS PARIWISATA
ꦢꦶꦤꦱ꧀ ꦥꦫꦶꦮꦶꦱꦠꦱ꧀
Komplek Pemda II Jalan Lingkar Timur, Manding, Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta
Kode Pos: 55711 Telp.(0274) 6460222 Fax (0274) 6460183
e-mail : dinas.pariwisata@bantulkab.go.id Website:www.pariwisata.bantulkab.go.id

SURAT KEPUTUSAN
KEPALA DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL

NOMOR : 800/226

TENTANG
PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN BANTUL,

Menimbang :

a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul, perlu dibentuk Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM);

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul tentang Pembentukan Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul;

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat;
3. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 02 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul;
5. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul;
6. Peraturan Bupati Bantul Nomor 126 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dengan Susunan dan Personalia sebagaimana tersebut dalam lampiran keputusan ini;

KEDUA : Tugas Tim Penyusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana dimaksud diktum KESATU adalah mengkoordinasikan, mengevaluasi, dan melaporkan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul;

KETIGA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di : Bantul
Pada tanggal : 23 Desember 2020

KEPALA,

PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL DINAS PARIWISATA

Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos.
NIP. 197204131998031008

LAMPIRAN
KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN BANTUL
NOMOR : 800/226
TANGGAL : 23 Desember 2020

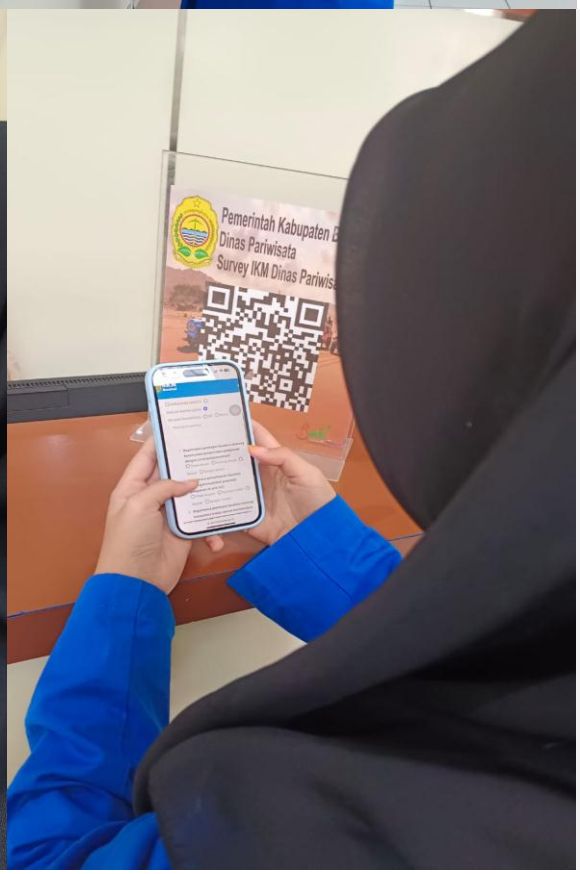
TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL

Kedudukan Dalam Tim	Jabatan	Keterangan
Penanggungjawab	Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	
Ketua	Sekretaris Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul	
Pelaksana	Kepala Bidang Pemasaran	
	Kepala Bidang Pengembangan Destinasi	
	Kepala Bidang Pengembangan Kapasitas dan Ekonomi Kreatif	
Pelaksana Tehnis	Ka. Sub Bag Program, Keuangan dan Aset	
	Ka. Sub Bag Umum dan Kepegawaian	

KEPALA,

Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos.
NIP. 197204131998031008

1. **Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)**



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2023

DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2024

BAB I
PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat

terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	**3.836**	**A**
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	**3.844**	**A**
3	Waktu Penyelesaian	**3.813**	**A**
4	Biaya/Tarif	**3.887**	**A**
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	**3.836**	**A**
6	Kompetensi Pelaksana	**3.847**	**A**
7	Perilaku Pelaksana	**3.847**	**A**
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	**3.963**	**A**
9	Sarana dan Prasarana	**3.826**	**A**

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas

perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Unsur 1 Waktu Layanan	Pembinaan Pegawai		**v**			**Sekretaris**
2	Unsur 2 Sarana dan Prasarana	Penambahan Sarana Prasarana (Ruang Tunggu)	**V**				**Sekretaris**
3	Unsur 3 Persyaratan dan Produk Layanan	Penyederhanaan Proses Layanan Magang	**V**				**Sekretaris**

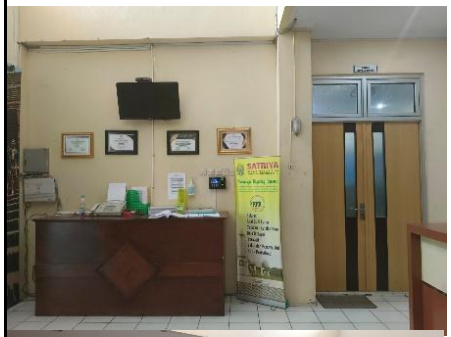
BAB III

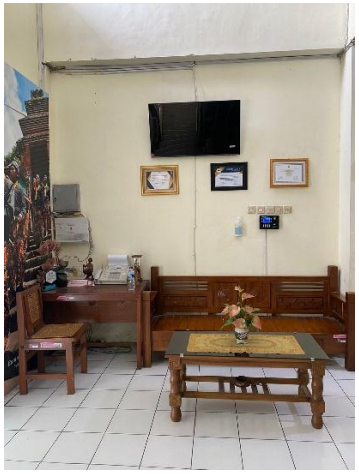
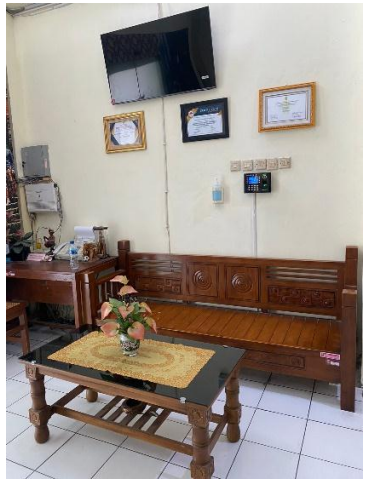
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/ Hambatan
1	Pembinaan Pegawai	Sudah	Telah dilakukan pembinaan pegawai pada Hari Jum'at, 5 April 2024. Pembinaan pegawai dilakukan kepada pegawai yang memiliki ketugasan terkait pelayanan yaitu pelayanan magang, pelayanan FO, pelayanan retribusi pariwisata dan pelayanan kepegawaian. Pembinaan tersebut dilakukan		

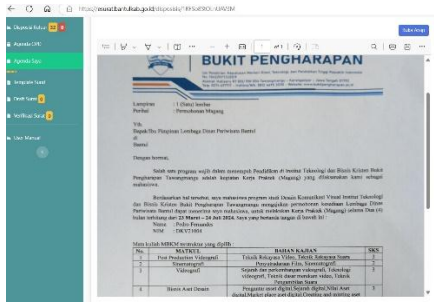
			oleh Sekretaris Dinas Pariwisata yang pada pertemuan tersebut menegaskan bahwa sebagai pelayan publik harus mengutamakan kepuasan publik, salah satunya yaitu terkait kecepatan pelayanan. Kedepan, pegawai Dinas Pariwisata khususnya yang terkait dengan pelayanan harus meningkatkan kecepatan pelayanannya demi kepuasan pengguna layanan.	 	

2	Penambahan Sarana dan Prasarana (Ruang Tunggu)	Sudah	Telah dilakukan penambahan sarana dan prasarana (Ruang Tunggu) pada Dinas Pariwisata. Awalnya Dinas Pariwisata tidak memiliki ruang tunggu untuk tamu atau pengguna layanan. Pengguna layanan hanya dapat berdiri di depan meja Front Office (FO) selama menunggu proses pelayananb.Pada Tanggal 8 Januari 2024 telah dilakukan penataan ruang sehingga pengguna layanan memilki tempat duduk selama proses menunggu pelayanan.	**Sebelum :** 	

				Sesudah :  	

3	Penyederhanaan Proses Layanan Magang	Sudah	Pada Hari Senin, 8 Januari 2024, telah dilakukan rapat koordinasi yang memutuskan bahwa perlunya dilakukan penyederhanaan pada proses pelayanan magang. Proses pelayanan magang yang awalnya harus dating langsung ke Kantor Dinas Pariwisata untuk menyampaikan surat permohonan magang, kemudian datang kembali untuk mengetahui jawaban atas surat tersebut disederhanakan menjadi pengiriman surat melalui e-surat / email dinas dan dalam surat tersbut pemohon wajib menyertakan CP (Contact	**Rapat Koordinasi** **Pelayanan Magang melalui Whatsapp** 	

			Person) sehingga jawaban dari surat dan segala hal yang berkaitan dengan proses magang akan disampaikan melalui email atau Whatsapp sehingga pemohon tidak perlu datang langsung ke kantor Dinas Pariwisata Bantul.		

				 Pelayanan Magang melalui e-surat 	

BAB IV
KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1		Minitoring dan Evaluasi terhadap pegawai yang melaksanakan pelayanan	Desember 2024	Sekretaris	Pengguna Layanan
2		Minitoring dan Evaluasi berkala	Desember 2024	Sekretaris	Pengguna Layanan
3		Minitoring dan Evaluasi berkala	Desember 2024	Sekretaris	Pengguna Layanan