

**LAPORAN HASIL
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
BULAN JANUARI - JUNI
TAHUN 2021**



**DINAS PARIWISATA
KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenannya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Pada Tahun 2021 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 2021 ini mulai dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni 2021. 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 2021 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bantul, Juli 2021

Kepala Dinas Pariwisata



Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos

NIP. 197204131998031008

DAFTAR ISI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan.....	1
C. Metode Pengukuran	2
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	3

BAB II ANALISA DATA

A. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	4
B. Analisis Data.....	5

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan	20
B. Rekomendasi.....	20

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelayanan dalam Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

B. TUJUAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, dengan sasaran :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Adapun Jenis Layanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul ada 5 jenis layanan yaitu :

1. Layanan PKL Magang
2. Layanan Penelitian
3. Layanan Pokdarwis
4. Layanan Pemungutan Retribusi
5. Pembebasan/Keringanan Retribusi

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan dengan jangka waktu tertentu. Jangka waktu tertentu tersebut diantaranya setiap 6 bulan atau 1 tahun. Penyelenggara publik setidaknya minimal melakukan survei sebanyak 1 tahun sekali dengan mempublikasikan hasil survei kepada masyarakat.

C. METODE PENGUKURAN

Metode Pengukuran: Survei Harian masyarakat dengan responden atau pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.

1. Alat Ukur : Kuesioner pilihan dengan 9 unsur yang diukur.
2. Pemilihan kata diatas disesuaikan dengan item pertanyaan agar responden mudah memahami pertanyaan dalam kuesioner.
3. Responden dipilih berdasarkan Stratified Random Sample, kepada sejumlah responden yang berkunjung dan mendapatkan pelayanan di masing-masing unit pelayanan.
4. Waktu Pengukuran : dilakukan mulai bulan Januari 2020 sampai dengan bulan Desember 2020.
5. Cara atau metode pengolahan data.
6. Kuesioner yang telah diisi dilakukan penghitungan berdasarkan isian responden.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai berikut :

Penanggungjawab : Kepala Dinas Pariwisata

Koordinator : Sekretaris Dinas Pariwisata

Sekretaris : Kasubag Program, Keuangan dan Aset

Anggota :

- Kasubag Umum dan Kepegawaian
- Unsur Subag Umum & Kepegawaian
- Unsur Subag Program, Keuangan & Aset

- Unsur Bidang Pengembangan Destinasi
- Unsur Bidang Pemasaran
- Unsur Bidang Pengembangan Kapasitas Pariwisata & Ekonomi Kreatif

BAB II ANALISA DATA

A. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur yang dinilai berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei kepuasan masyarakat.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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 Layanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan.
8. **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. Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

B. ANALISIS DATA

Analisis data dilakukan dengan menggunakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Peraturan Menteri PAN dan Reformasi Birokrasi nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan formulasi sebagai berikut :

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, digunakan nilai rata:

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata – rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

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

Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh dengan cara mengedarkan kuesioner sebanyak **338 responden**.

Pada **Bulan Januari – Juni 2021** Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar **92.87** dengan katagori **SANGAT BAIK**.

Adapun hasil Pengolahan Data SKM **Bulan Januari – Juni 2021** pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul sebagai berikut:

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

OPD : Dinas Pariwisata
 ALAMAT : Jalan Lingkar Timur, Manding, Tlirenggo, Bantul
 Tlp/Fax. : (0274) 6460222

No Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	3	3	4	3	3	4	4	4
12	3	3	3	4	3	3	3	2	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	3	3	4	3	4
17	4	4	3	4	4	4	3	3	4
18	3	4	4	4	4	3	4	4	4
19	4	4	3	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	3	4	4	4	4	3	4	4	4

22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	3	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	3	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	3	3	3	4
36	3	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	4	4	4	4	4	4
41	4	3	4	4	4	3	4	3	4
42	3	4	4	4	4	4	4	3	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	3	3	4	4	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	3	4	3	3	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	3	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	3	3	4	4	4
60	4	4	4	4	3	3	4	4	4
61	4	4	4	4	4	3	4	4	4
62	4	4	4	4	4	3	4	4	4

63	3	3	3	4	4	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	3	4
65	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	3	3	3	4	3	4	4	4	4
67	3	3	4	4	4	3	4	4	4
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	3	4	3	4	3	3	3	3	4
70	4	3	3	4	3	3	3	3	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4
73	4	4	4	4	4	3	4	4	4
74	4	4	4	4	4	3	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	3	4	4	4	4	4	3	2	2
77	4	4	4	4	3	3	3	3	4
78	3	3	4	4	3	3	3	4	4
79	3	3	4	4	4	3	3	3	4
80	4	4	3	4	3	3	4	3	4
81	4	4	4	4	4	3	4	4	4
82	4	4	4	4	4	3	3	4	4
83	4	4	3	4	3	3	4	3	4
84	4	4	3	4	3	4	4	3	4
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	3	3	3	3	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	4	3	4	4	3	3	3	3	4
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	4
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4
96	4	3	4	4	3	3	3	4	4
97	4	3	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	3	4	3	3	3	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4

104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	4	3	4	4	3	3	3	4	4
106	4	3	4	4	3	3	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	3	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	4	4	4	4	4	3	4	4	4
117	3	3	3	4	3	3	3	4	4
118	3	3	4	4	3	3	3	4	4
119	3	4	3	4	3	3	3	3	4
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4
121	3	3	3	4	3	3	3	3	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4
125	3	3	3	4	3	3	3	3	4
126	4	4	3	4	3	3	3	3	4
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	3	3	3	3	4
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4
130	4	4	4	4	4	3	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	3	3	3	4	3	3	3	3	3
133	3	3	3	4	3	3	3	3	4
134	3	3	3	4	3	3	3	3	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	3
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	3	4
139	3	3	3	4	3	3	4	4	4
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4
141	3	3	3	4	3	4	3	3	4
142	3	3	4	4	3	3	3	3	3
143	4	4	4	4	3	4	3	4	4
144	3	3	3	4	3	3	3	4	4

145	3	3	3	4	3	3	3	4	4
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	4	3	4	3	3	3	3	4
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	3
150	4	4	4	4	4	4	4	4	4
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4
152	3	3	3	4	3	3	3	3	4
153	3	3	3	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	4	3	3	3	3	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	3	3	4	3	3	3	3	4
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	3	3	3	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4
164	3	3	3	4	4	4	3	3	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	3	3	3	3	3
167	4	4	4	4	4	4	3	4	4
168	3	4	3	4	3	4	3	4	4
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	3	4	4	4	4	4	4
171	3	3	3	4	3	3	3	3	4
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4
174	3	4	3	4	3	4	3	4	4
175	3	3	3	4	3	3	3	3	4
176	3	3	3	4	3	3	3	3	3
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	4	4	4	4	4	4	4	4	4
180	3	3	3	4	3	3	3	3	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4

186	4	4	4	4	4	4	4	4	4
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4
189	3	3	3	4	4	4	4	4	4
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4
191	3	3	3	4	3	3	3	3	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	4	3	4	4	3	3	3	4	4
195	3	3	3	4	3	3	3	3	4
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4
199	3	3	3	4	3	3	3	3	4
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4
203	3	3	3	4	3	3	3	3	4
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4
208	4	4	4	4	4	4	3	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	4	3	4	4	4	3	4	4	4
213	3	4	4	4	4	4	4	4	4
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	4	4	3	3	4	2	4
217	3	3	3	4	3	3	3	3	4
218	3	3	3	4	3	3	3	3	4
219	3	3	4	4	4	3	4	3	4
220	4	4	3	4	3	4	4	3	4
221	3	3	3	4	3	3	3	3	4
222	3	3	3	4	3	4	4	4	3
223	3	3	3	4	3	4	3	3	4
224	3	3	3	4	3	3	3	3	4
225	3	3	3	4	3	3	3	3	4
226	4	3	3	4	4	3	3	3	4

227	3	3	3	3	3	3	3	3	4
228	3	3	3	4	3	3	3	3	4
229	3	4	3	4	3	3	4	4	1
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	3	3	3	3	3	3	3	4	4
233	3	3	3	4	3	3	3	3	4
234	3	3	3	4	3	3	3	3	4
235	3	2	2	4	3	3	3	3	2
236	3	2	3	4	3	4	3	3	1
237	3	3	3	4	3	4	4	3	4
238	3	3	3	4	4	4	4	4	4
239	3	3	3	3	3	3	3	3	4
240	3	3	3	4	3	4	3	3	4
241	3	3	3	3	4	4	4	3	3
242	3	3	3	4	3	3	3	3	4
243	4	4	3	4	3	3	4	3	4
244	4	3	3	4	3	4	4	4	4
245	4	3	3	3	4	4	4	4	4
246	4	3	4	4	3	4	4	4	4
247	3	3	3	4	3	3	3	3	4
248	3	3	3	4	3	4	3	3	4
249	3	3	3	4	3	4	4	3	4
250	3	3	3	4	3	4	4	3	4
251	4	4	3	3	4	4	4	3	3
252	4	4	4	4	3	4	4	4	4
253	3	3	3	4	3	3	3	3	4
254	4	4	4	4	4	3	3	4	4
255	4	4	3	4	3	4	4	4	3
256	3	3	4	4	4	3	3	4	4
257	4	4	3	4	4	3	3	4	4
258	3	3	4	4	4	4	4	4	4
259	3	4	4	4	4	3	4	4	4
260	3	3	3	4	4	4	3	4	4
261	3	3	4	4	4	3	3	4	4
262	3	3	3	4	3	3	3	3	4
263	3	4	3	4	3	4	3	2	3
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4
265	3	3	3	4	4	3	3	3	4
266	3	3	3	4	3	3	3	3	4
267	3	3	3	4	3	3	3	3	4

268	3	3	3	4	3	3	3	3	4
269	3	3	3	4	3	3	4	3	4
270	4	4	3	4	3	4	4	4	4
271	4	4	3	4	4	3	3	4	4
272	4	4	4	4	4	4	3	4	4
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4
274	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	4	3	4	4	4	4	3	4	4
276	4	4	4	4	4	3	3	4	4
277	4	4	4	4	4	4	4	4	3
278	4	4	4	4	3	4	3	4	4
279	4	4	4	4	4	3	3	4	4
280	3	4	4	4	4	4	3	4	4
281	4	4	4	4	4	4	3	4	4
282	4	3	4	4	4	4	4	4	4
283	4	4	4	4	4	4	3	4	4
284	4	4	4	4	4	3	3	4	4
285	4	4	4	4	3	3	3	4	4
286	4	4	4	4	4	4	3	4	4
287	4	4	4	4	4	4	3	4	4
288	4	3	4	4	4	4	4	4	4
289	4	4	4	4	4	4	3	4	4
290	4	4	4	4	4	3	3	4	4
291	4	4	4	4	4	4	3	4	4
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4
293	4	4	4	4	4	3	3	4	4
294	4	4	4	4	4	3	3	4	4
295	4	4	4	4	4	3	3	4	4
296	4	4	4	4	4	4	3	4	4
297	4	4	4	4	4	4	4	4	4
298	4	4	4	4	4	3	3	4	4
299	4	4	4	4	4	4	3	4	4
300	4	4	4	4	4	4	4	4	4
301	4	4	4	4	4	4	4	4	4
302	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	4	4	4	4	4	4	4	4	4
304	4	4	4	4	4	4	4	4	4
305	4	4	4	4	4	3	4	4	4
306	4	4	4	4	4	4	4	4	4
307	4	4	4	4	3	4	4	4	4
308	4	4	4	4	4	4	4	4	4

309	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
310	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
311	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
313	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
314	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
315	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
316	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
317	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
318	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
320	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
321	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
322	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
323	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
324	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
325	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
327	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
328	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
329	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
330	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
331	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
332	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
333	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
334	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
335	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
336	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
337	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
338	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
Snilai / unsur	1245	1239	1234	1346	1237	1211	1211	1249	1328	
NRR / unsur	3,683	3,666	3,651	3,982	3,660	3,583	3,583	3,695	3,929	
NRR Tertbg /Unsur	0,409	0,407	0,406	0,442	0,407	0,398	0,398	0,411	0,437	*) 3,715
IKM Unit pelayanan										**) 92,866

Keterangan :					
U1 s.d. U9					: Unsur-Unsur pelayanan
NRR					: Nilai rata-rata
IKM					: Indeks Kepuasan Masyarakat
*)					: Jumlah NRR IKM tertimbang
**)					: Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur					: Jumlah nilai per unsur dibagi
					Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur					: NRR per unsur x 0,11
IKM UNIT PELAYANAN :				92,87	
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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,683
U2	Prosedur	3,666
U3	Waktu pelayanan	3,651
U4	Biaya/tarif	3,982
U5	Produk layanan	3,660
U6	Kompetensi pelaksana	3,583
U7	Perilaku pelaksana	3,583
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,695
U9	Sarana dan prasarana	3,929

REKAP DATA RESPONDEN

A. JENIS KELAMIN

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	167	49,41
2	Perempuan	171	50,59
Jumlah		338	100

B. UMUR

No	Umur	Laki-laki	Perempuan
1	Tidak Mengisi	0	0
2	< 25 Tahun	45	77
3	25 - 35 Tahun	48	43
4	36 -45 Tahun	54	41
5	> 45 Tahun	20	10
Total		167	171

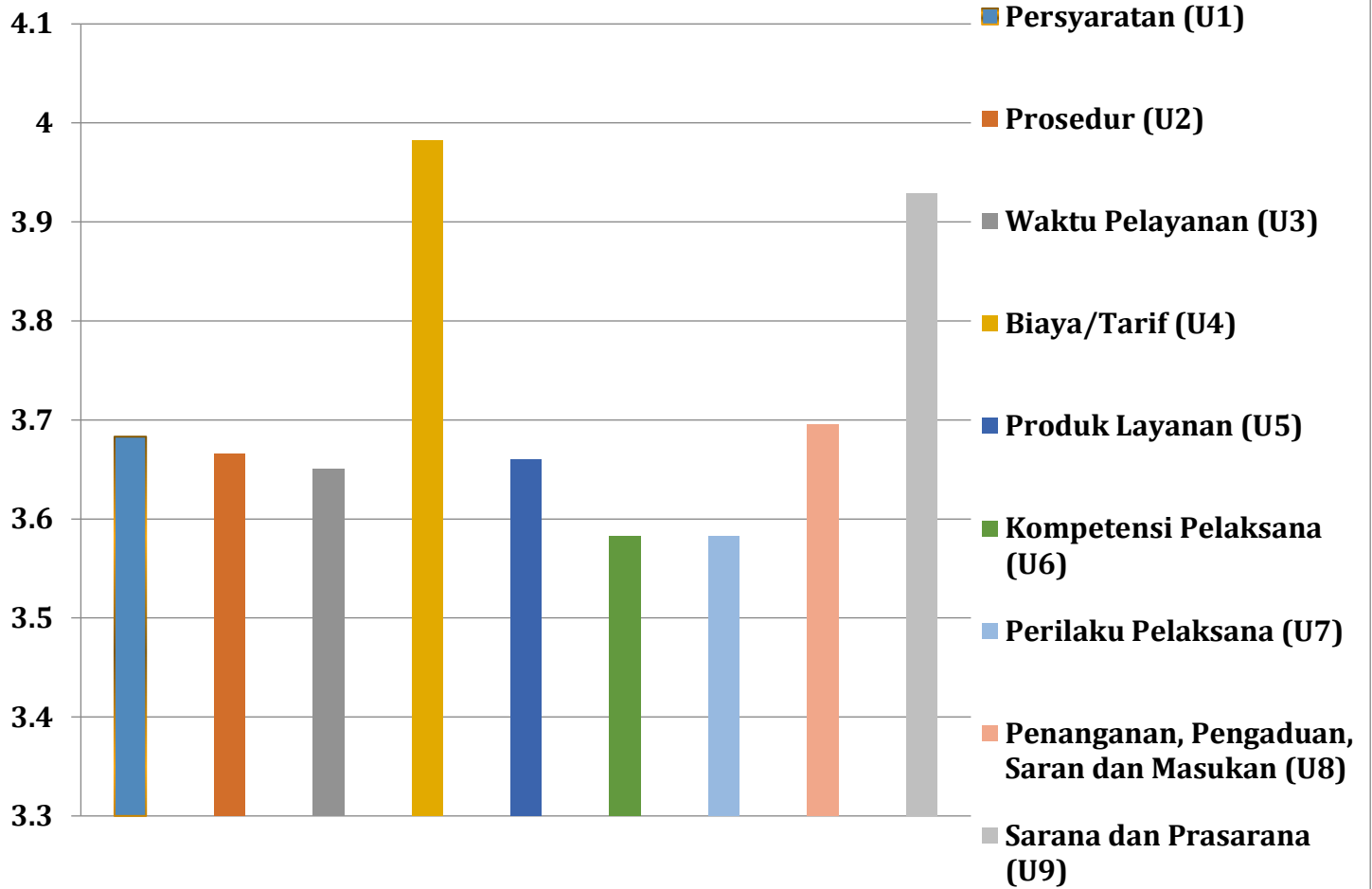
C. PENDIDIKAN

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	0	0
3	SLTP	4	1,64
4	SLTA	91	37,3
5	S-1	148	60,66
6	S-2	1	0,41
7	S-3	0	0
Total		244	100

D. PEKERJAAN

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	47	13,91
3	TNI	1	0,3
4	POLRI	1	0,3
5	Wiraswasta	94	27,81
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	195	57,69
Total		338	100

LAPORAN SKM BULAN JANUARI-JUNI TAHUN 2021



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) **Pada Bulan Januari – Juni Tahun 2021** yang telah dilakukan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dilihat secara individual per unsur maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul, masyarakat menyatakan pentingnya kualitas atau mutu pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul. Untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, mayoritas responden menilai puas dan sangat puas terhadap pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul.
2. Berdasarkan perhitungan unsur pelayanan, diperoleh nilai unsur pelayanan terbesar pada **unsur biaya/tarif** yaitu sebesar **3,982**, sedangkan untuk nilai unsur terendah berada pada **unsur kompetensi pelaksana dan unsur perilaku pelaksana** yaitu sebesar **3,583**. Adapun SKM unit pelayanan Dinas Pariwisata memperoleh nilai sebesar **92.87** dengan katagori **SANGAT BAIK**.

B. REKOMENDASI

Bertitik tolak dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut :

1. Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja pelayanan yang sudah dilakukan selama ini. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan harapan dan kepuasan masyarakat di waktu yang akan datang.
2. Unsur-unsur SKM yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan adalah yang dipandang penting oleh masyarakat, namun kinerja pada unsur-unsur tersebut saat ini masih rendah dan belum dapat memenuhi harapan

masyarakat, yaitu unsur perilaku pelaksana petugas dalam memberikan pelayanan.

3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada **Bulan Januari-Juni Tahun 2021** ini, perlu ditindaklanjuti dengan langkah riil berupa penyusunan dan implementasi program peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul kepada masyarakat, dengan bertitik tolak pada hasil analisis yang telah dilakukan. Sesuai siklus perencanaan dan penganggaran, maka program-program peningkatan kualitas pelayanan tersebut perlu dilakukan untuk Tahun Anggaran 2022, dan untuk selanjutnya pada Tahun Anggaran 2022 kembali dilakukan SKM lagi. Melalui upaya yang *continue*, terencana dan sistematis tersebut, diharapkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan Dinas Pariwisata terhadap masyarakat dapat semakin meningkat pada masa mendatang menuju terwujudnya pelayanan publik yang prima.