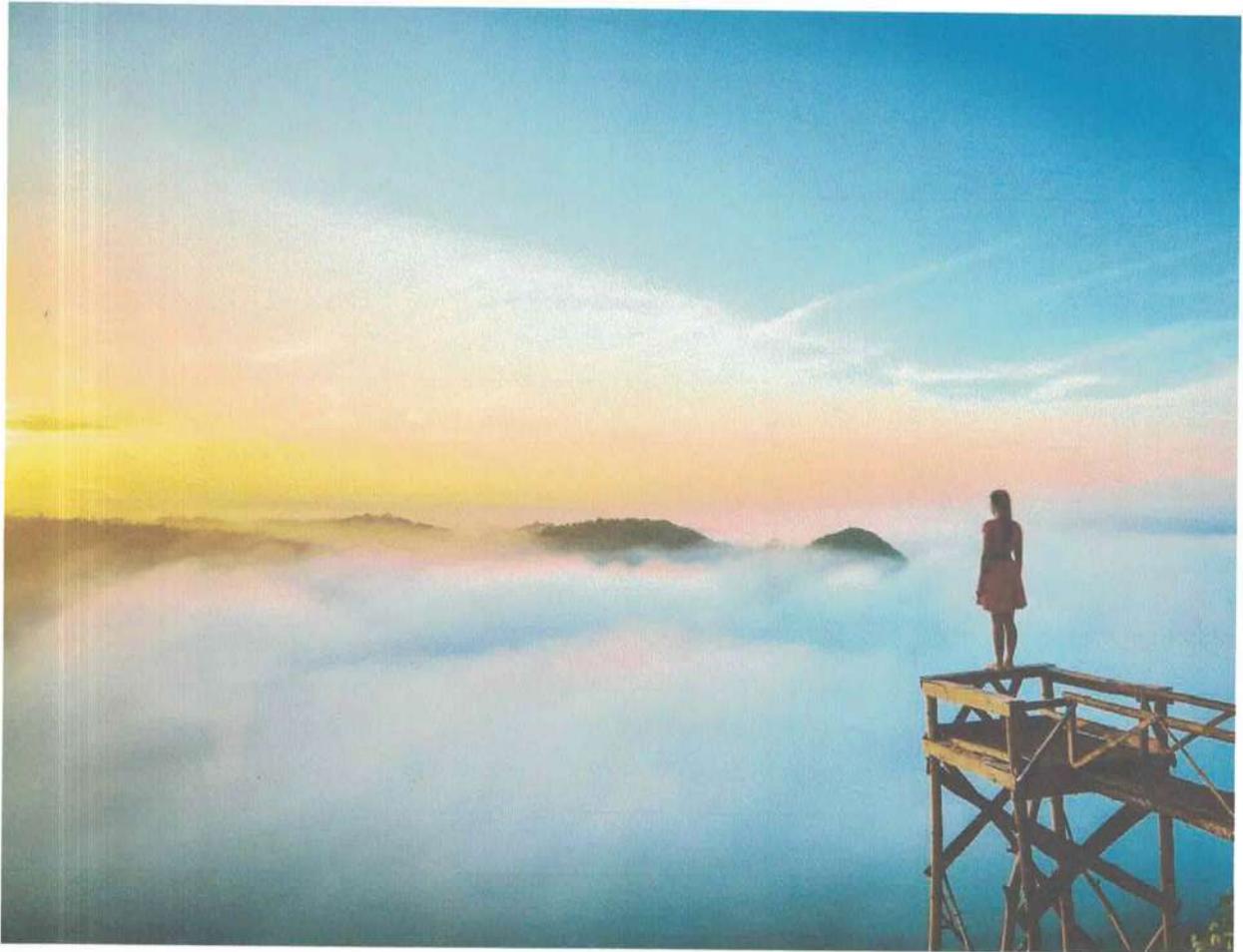


LAPORAN HASIL
PELAKSANAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)



DINAS PARIWISATA KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena atas perkenannya Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pariwisata Pada Tahun 2022 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini mulai dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Desember 2022. Nilai, Analisis Indeks 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bantul, Desember 2022
Kepala Dinas Pariwisata

Kwintarto Heru Prabowo, S.Sos
NIP. 197204131998031008

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Indeks Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA IKM	4
2.1 Pelaksana IKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan IKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	7
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA IKM	7
1.1 Jumlah Responden IKM.....	8
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
BAB IV	10
ANALISIS HASIL IKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut	11
BAB V	11
PENUTUP	11
LAMPIRAN	12
1. Kuesioner	12
2. Hasil Olah Data IKM	13

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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 IKM 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan IKM 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 IKM 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 IKM 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 Indeks 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 IKM

2.1 Pelaksana IKM

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

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan IKM menggunakan kuesioner yang disebarakan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner IKM 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 dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan IKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (satu) tahun dengan rincian sebagai berikut:

No.	Tahapan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2022
2.	Pengumpulan Data	Februari-Desember 2022
3.	Pengolahan Data dan Pelaporan	Desember 2022

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Bantul dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 609 orang. Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuisioner yang dibagikan kepada orang, masyarakat pada tahun 2022.

2.6 Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) penyelenggara pelayanan publik digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA IKM

1.1 Jumlah Responden IKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 609 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	358	58,78
		PEREMPUAN	251	41,22
2	UMUR	Tidak Mengisi	0	0
		< 25 Tahun	243	39,9
		25 - 35 Tahun	163	26,77
		36 -45 Tahun	114	18,72
		> 45 Tahun	89	14,61
3	PENDIDIKAN	Tidak Mengisi	0	0
		SD	3	0,75
		SLTP	23	5,74
		SLTA	105	26,18
		S-1	232	57,86
		S-2	34	8,48
		S-3	4	1
4	PEKERJAAN	TIDAK MENGISI	0	0
		PNS	15	2,46
		TNI	4	0,66
		POLRI	2	0,33
		WIRASWASTA	84	13,79
		SWASTA	504	82,76
		LAINNYA	296	50,25

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

Pengolahan data IKM menggunakan excel template olah data IKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

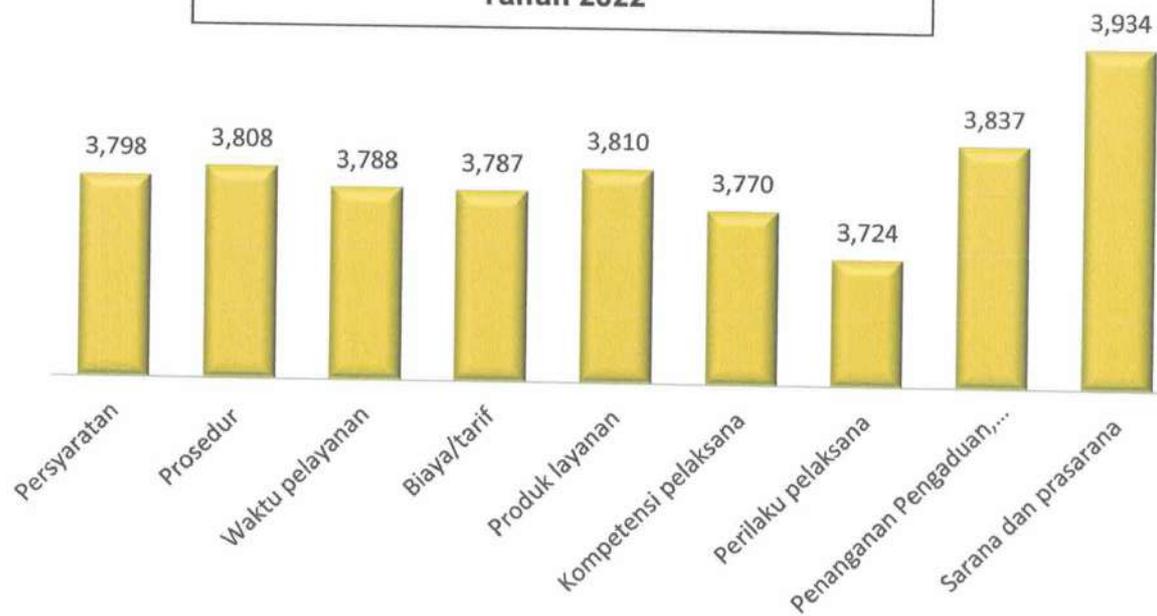
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,798	3,808	3,788	3,787	3,810	3,770	3,724	3,837	3,934
Kategori	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,16 (A atau Sangat Baik)								

Hasil Nilai Rata-rata IKM per Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1.	Persyaratan	3,798
2.	Prosedur	3,808
3.	Waktu pelayanan	3,788
4.	Biaya/tarif	3,787
5.	Produk layanan	3,810
6.	Kompetensi pelaksana	3,770
7.	Perilaku pelaksana	3,724
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,837
9.	Sarana dan prasarana	3,934

IKM per Unsur pada Dinas Pariwisata

Tahun 2022



BAB IV

ANALISIS HASIL IKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,724 Selanjutnya kompetensi pelaksana yang mendapatkan nilai 3,770 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Biaya/Tarif termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Sarana Prasarana mendapatkan nilai tertinggi 3,934, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai 3,837 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 IKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU													
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
1	Pembinaan Internal	Pembinaan petugas pelayanan														

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata responden berjumlah 609 orang diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Pariwisata sebesar 95,16 dengan katagori untuk Mutu Pelayanan “ A” dan Kinerja Unit Pelayanan dengan katagori Sangat Baik. Sedang Nilai Rata-rata IKM per urusan pelayanan diperoleh sebesar 3,9. Nilai rata-rata IKM ke 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah dinilai oleh responden terdapat 4 unsur pelayanan yang memiliki nilai rata-rata IKM diatas 3,8 yaitu Prosedur, Produk Layanan, Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan dan Sarana Prasarana sedangkan Lima unsur pelayanan dengan nilai rata-rata dibawah 3,8 yaitu Persyaratan dengan nilai 3,798; Waktu pelayanan dengan nilai 3,788; Biaya/Tarif dengan nilai 3,787; Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,770; Perilaku pelaksana dengan nilai 3,724;

5.2. Rekomendasi

Melihat dari kesimpulan tersebut maka yang perlu dilakukan oleh Dinas Pariwisata untuk memenuhi harapan responden, yaitu :

- Memaksimalkan pegawai yang ada di lingkungan Dinas Pariwisata dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan ketugasan.
- Perlu diadakan pelatihan peningkatan kapasitas pegawai.
- Adanya diklat pelayanan publik, service excellent dan membangun komitmen internal pelayanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINAS PARIWISATA BANTUL

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : 08.00 – 15.30

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)

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

2. Hasil Olah Data IKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,798
U2	Prosedur	3,808
U3	Waktu pelayanan	3,788
U4	Biaya/tarif	3,787
U5	Produk layanan	3,810
U6	Kompetensi pelaksana	3,770
U7	Perilaku pelaksana	3,724
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,837
U9	Sarana dan prasarana	3,934

IKM UNIT PELAYANAN :			95,16
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	