

Laporan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode Januari – Juni 2024



DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
PEMERINTAH KOTA DENPASAR
2024

Daftar isi

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
BAB II	5
PENGUMPULAN DATA SKM.....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6 7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan.....	7-9
BAB IV	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.2 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10-11
4.3 Rencana Tindak Lanjut.....	11-12
BAB V	13
KESIMPULAN.....	13
LAMPIRAN.....	14

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 mengamalkan 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 Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik, 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 elaborasi 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 ketiga kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar; 1) Pelayanan Ekonomi Kreatif dan Dharma Negara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

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 Kota Denpasar untuk ketiga layanan ;1) Pelayanan Ekonomi Kreatif dan Dharma Negara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang telah disusun sebelumnya dan disebarluaskan baik cara manual maupun melalui situs daring dengan menggunakan Google Form. Kuisisioner 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 kuisisioner SKM Dinas Pariwisata Kota Denpasar Kota Denpasar 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 dikelola sesuai dengan tujuan survey yang dilakukan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai bulan Juni Tahun 2024.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden pengisian kuisisioner Survey Kepuasan Masyarakat untuk ketiga pelayanan Dinas Pariwisata kota Denpasar; 1) Pelayanan Ekonomi Kreatif dan Dharma Negara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dilakukan secara

acak dan penyebarannya dilaksanakan baik secara manual maupun melalui Google Form.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan untuk ketiga pelayanan pada periode Januari-Juni Tahun 2024 berjumlah 89 orang responden, dengan karakteristik sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	54	61%
		PEREMPUAN	35	39%
2	PENDIDIKAN	SLTA	26	29.21%
		Diploma	12	13.48%
		SI	41	46.07%
		S2	10	11.24%
		lainnya	26	29.21%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	9	10.11%
		PEGAWAI SWASTA	18	20.22%
		WIRASWASTA/ WIRUSAHA	11	12.36%
		PELAJAR/MAHASISWA	27	30.34%
		IBU RUMAH TANGGA	24	26.97%
		LAINNYA	9	10.11%

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

Setelah kuisiонер semua terisi dan terkumpul maka dilakukan pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).Sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, klasifikasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai IntervalSKM	Nilai IntervalKonversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan dan untuk ketiga pelayanan dapat diperoleh nilai hasil masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

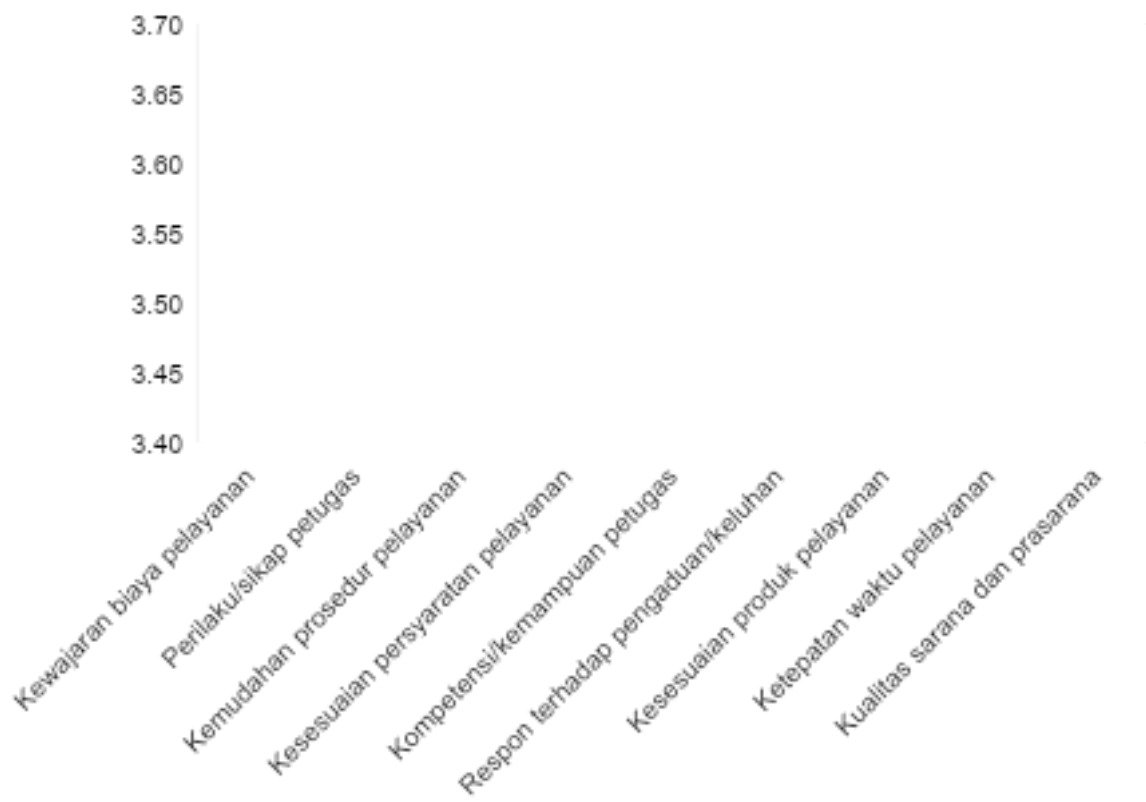
NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.56	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.60	SANGAT BAIK
3	Ketepatan waktu pelayanan	3.52	BAIK
4	Kewajaran biaya pelayanan	3.64	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.53	SANGAT BAIK
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.56	SANGAT BAIK
7	Perilaku/sikap petugas	3.63	SANGAT BAIK
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.51	BAIK
9	Respon terhadap pengaduan/keluhan	3.54	SANGAT BAIK

Nilai unsur secara kelseluruhan untuk tiga pelayanan sebagai berikut:

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.56	3.60	3.52	3.64	3.53	3.56	3.63	3.51	3.54
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,22 (B, Baik)								

Grafik 2

Nilai Unsur Pelayanan



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

- a. SKM dilaksanakan dari bulan Januari-Juni Tahun 2024 dengan cara manual dan google form
- b. Jumlah responden 89; laki-laki 54 orang, perempuan 35 orang
- c. Secara keseluruhan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk ketiga pelayanan adalah 88,22(Baik)
- d. Nilai masing- masing unsur sebagai berikut:

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.56	SANGAT BAIK
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3.60	SANGAT BAIK
3	Ketepatan waktu pelayanan	3.52	BAIK
4	Kewajaran biaya pelayanan	3.64	SANGAT BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.53	SANGAT BAIK
6	Kompetensi/kemampuan petugas	3.56	SANGAT BAIK
7	Perilaku/sikap petugas	3.63	SANGAT BAIK
8	Kualitas sarana dan prasarana	3.51	BAIK
9	Respon terhadap pengaduan/keluhan	3.54	SANGAT BAIK

Nilai unsur secara keseluruhan sebagai berikut:

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.56	3.60	3.52	3.64	3.53	3.56	3.63	3.51	3.54
Kategori	A	A	B	A	A	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	88,22 (B, Baik)								

Secara keseluruhan pelayanan yang tersedia pada Dinas Pariwisata Kota Denpasar memperoleh hasil skor **SKM sebesar 88,22 (baik)**.

e. Masukan dan saran dari responden:

- Program Uji kompetensi pemandu wisata agar diadakan secara rutin dan berkelanjutan
- Petugas penerima tamu di lobby agar tetap diatur jadwal kerjanya, sehingga tetap tersedia menerima tamu setiap saat.
- Sarana Wifi Gedung DNA agar ditingkatkan kualitasnya
- Pelayanan sudah sangat memuaskan tetap dipertahankan.
- Pelayanan luar biasa aktif dan inovatif

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil nilai dari Survey Kepuasan Masyarakat tersebut diatas, sudah mencapai hasil yang baik dan beberapa unsur nilainya sangat baik. Namun, dari hasil saran dan masukan responden seperti tersebut diatas masih diperlukan beberapa tindak lanjut perbaikan pelayanan. Saran dan masukan responden dan rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

NO	SARAN/ MASUKAN RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
1	•Program Uji kompetensi pemandu wisata agar diadakan secara rutin dan berkelanjutan	Saran dipertimbangkan sesuai dengan ketersediaan anggaran
2	•Petugas penerima tamu di lobby agar tetap diatur jadwal kerjanya, sehingga tetap tersedia menerima tamu setiap saat.	Optimalisasi pelayanan akan dioptimalkan melalui manajemen jam kerja.
3	•Sarana Wifi Gedung DNA agar ditingkatkan kualitasnya	Sarana Wifi akan ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan ketersediaan anggaran

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

- 1) Dinas Pariwisata Kota Denpasar telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 50% dari rencana tindak lanjut yang sudah direncanakan.
- 2) Tidak terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindak lanjuti.
- 3) Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada, Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong implementasinya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder terkait
1	●Program Uji kompetensi pemandu wisata agar diadakan secara rutin dan berkelanjutan	Berkoordinasi dengan Bappeda terkait ketersediaan anggaran	Jan-Des 2025	Dinas Pariwisata Kota Denpasar	Himpunan Paramuwisata (HPI)
2	●Petugas penerima tamu di lobby agar tetap diatur jadwal kerjanya, sehingga tetap tersedia menerima tamu setiap saat.	Optimalisasi pelayanan akan dioptimalkan melalui manajemen jam kerja.	Agustus 2024	Dinas Pariwisata Kota Denpasar	-
3	●Sarana Wifi Gedung DNA agar ditingkatkan kualitasnya	Berkoordinasi dengan Bappeda terkait ketersediaan anggaran	Jan-Des 2025	Dinas Pariwisata Kota Denpasar	Bappeda Kota Denpasar

BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden pada periode Januari-Juni 2024 secara keseluruhan berjumlah 89 responden.
- 2) Secara umum tanggapan responden terhadap pelayanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar sudah sangat baik dan beberapa unsur nilainya baik.
- 3) Telah disusun tindak lanjut sebagai respon terhadap masukan dan saran responden untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata kedepan.

Kota Denpasar, 15 Juli 2024

Kepala Dinas Pariwisata
Kota Denpasar,



Ni Luh Putu Riyastiti, S.S., M.Par.

Pembina Tk.I (IV/b)

NIP. 19720504 199803 2 006