

LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PARIWISATA

DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2024

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	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	13
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	

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 Daerah Istimewa Yogyakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 dan kualitas pelayanan informasi publik dan pelayanan pengaduan yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

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 Daerah Istimewa Yogyakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online 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 Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta 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 mengikuti kesediaan responden. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dengan mengisi *google form* dari *link* yang telah 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 Juli sampai dengan Agustus tahun 2024. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	3
2.	Pengumpulan Data	Juli – Agustus 2024	16
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Agustus 2024	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	September 2024	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Responden ditentukan dari semua pengguna layanan yang menerima seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. Selanjutnya responden mengisi link kuesioner online yang telah disediakan oleh Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. Pada tahun 2024, Dinas Pariwisata mendapatkan jumlah Responden sebanyak 75 Responden yang mengisi link Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan informasi publik yang diperoleh yaitu 50 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

NO	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	29	39%
		PEREMPUAN	46	61%
2	PENDIDIKAN	SLTP	0	0%
		SLTA	8	11%
		DIII/DIV	23	31%
		SI	40	53%
		S2	4	5%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	5	7%
		TNI	0	0%
		SWASTA	5	7%
		WIRUSAHA	2	3%
		PELAJAR/MAHASISWA	57	76%
		LAINNYA	6	8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN INFORMASI PUBLIK	72	96%
		LAYANAN PENGADUAN	3	4%

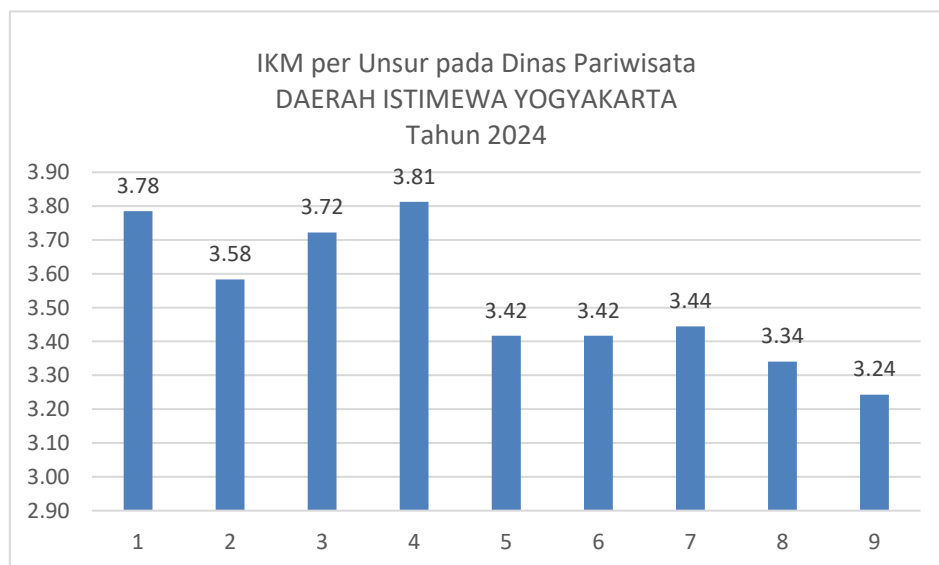
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3.78	3.58	3.72	3.81	3.42	3.42	3.44	3.34	3.24
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	87,35 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Keterangan Unsur:

U1: Kesesuaian Pelayanan

U2: Kemudahan Pelayanan

U3: Kecepatan Pelayanan

U4: Biaya Pelayanan

U5: Kemampuan Pelayanan

U6: Kualitas Sarana dan Prasarana

U7: Kesesuaian Pelayanan dengan Standar Pelayanan

U8: Perilaku Petugas Pelayanan

U9: Penanganan Pengaduan Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan Layanan mendapatkan nilai terendah pertama yaitu 3,24. Selanjutnya Perilaku Petugas Pelayanan yang mendapatkan nilai 3,34 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kemampuan Pelayanan dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang mendapatkan nilai 3,42 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pertama yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai 3,81, nilai tertinggi kedua yaitu Kesesuaian Pelayanan mendapatkan nilai 3,78 serta nilai tertinggi ketiga yaitu Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai 3,72.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Sudah baik, dan untuk ditingkatkan kembali
- Semoga bisa lebih informatif lagi
- terdapat beberapa staff yang kurang baik merespon perilaku/sikap terhadap tamu yang berkunjung. Untuk hospitality sudah baik akan tetapi ada beberapa staff yang perlu di arahkan untuk meningkatkan pelayanan terkait hospitality
- di perbaiki atau di renovasi agar bisa lebih menarik dan meningkatkan kualitas
- Lebih cepat dalam merespon
- mungkin bisa mencantumkan titik lokasi di maps dengan akurat
- Pelayanan sudah baik dan membimbing anak magang dengan baik
- sering gangguan pada website

- Untuk pelayanan informasi lebih ditingkatkan lagi penyediaan brosur dan peta Yogyakarta
- mungkin per shiftnya bisa ditambah saat masa-masa liburan
- website visiting jogja terkadang down atau tidak update

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh pengguna layanan. Hal ini dikarenakan beberapa pegawai yang merangkap tugas sebagai front office dan sebagai pegawai yang melaksanakan tugas pokok dan fungsi utamanya.
- Beberapa Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

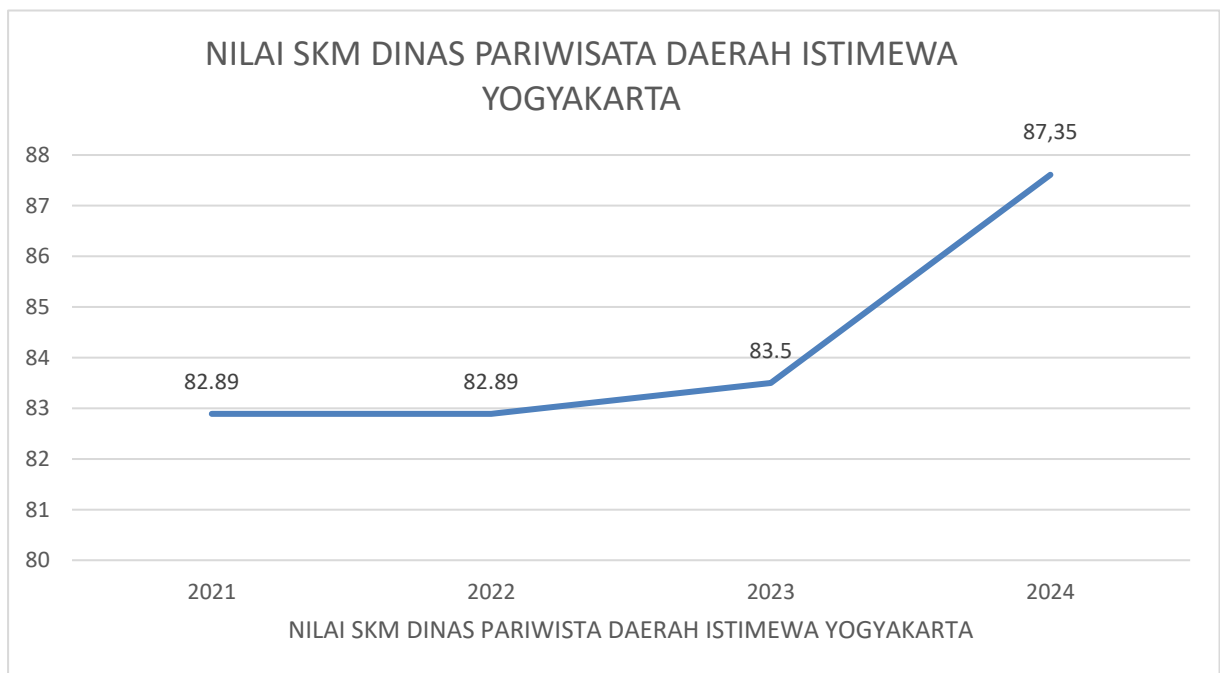
Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 29 Maret 2024 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dari pengguna layanan	√	√			Sub Bagian Umum
2	Perilaku Petugas Pelayanan	Melakukan pembinaan pegawai secara rutin	√	√	√	√	Sub Bagian Umum
3	Kemampuan Pelayanan	Mengikutsertakan Pegawai pada Diklat terkait Pelayanan	√	√	√	√	Sub Bagian Umum
4.	Kualitas Sarana dan Prasarana	Melakukan monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana	√	√	√	√	Sub Bagian Umum

4.3 Trend 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 Daerah Istimewa Yogyakarta dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta, secara umum menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan Layanan, Perilaku Petugas Pelayanan dan Kemampuan Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi pertama yaitu Biaya/Tarif, nilai tertinggi kedua yaitu Kesesuaian Pelayanan serta nilai tertinggi ketiga yaitu Kecepatan Pelayanan.

Yogyakarta, 30 September 2024

Plt. Kepala Dinas Pariwisata

Daerah Istimewa Yogyakarta



LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



Berikutnya

Kosongkan formulir

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)

 Tidak dibagikan



Yth. Bapak/Ibu/Saudara
Pengguna Layanan Dinas Pariwisata
Daerah Istimewa Yogyakarta

Sebagai salah satu penyelenggara layanan publik pada Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta. Dinas Pariwisata DIY berupaya memberikan layanan terbaik kepada pengguna layanan. Dalam rangka mengukur kualitas layanan, kami menyajikan survey kepuasan masyarakat yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai mutu layanan dan kinerja setiap unsur pelayanan di Dinas Pariwisata DIY.

Kami mohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara untuk berkenan mengisi kuisisioner dengan memberikan skor penilaian untuk setiap butir pertanyaan yang terdapat dalam kuisisioner ini.

Atas kesediaan dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Selamat mengisi.

PETUNJUK PENGISIAN

1. Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan .
3. Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan SKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah atau masyarakat.
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
5. Survey ini tidak ada hubungannya dengan pajak atau politik

[Kembali](#)[Berikutnya](#)[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PROFIL

(Identitas dan Jawaban Bapak/Ibu terjamin kerahasiaannya)

Jenis Kelamin *

☐ Laki-Laki

☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☒ SMA
- ☐ D1/D3/D4
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ PELAJAR/MAHASISWA
- ☐ LAINNYA

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

JENIS LAYANAN YANG DITERIMA

(PILIH SALAH SATU LAYANAN DI BAWAH INI YANG ANDA TERIMA PADA TAHUN 2024)

PILIH JENIS LAYANAN YANG DITERIMA *

☐ LAYANAN INFORMASI PUBLIK

☐ LAYANAN MAGANG

☐ LAYANAN ADUAN

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

NB:

Pilih 1 : Tidak Sesuai

Pilih 2 : Cukup

Pilih 3 : Sesuai

Pilih 4 : Sangat Sesuai

Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sangat Sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pariwisata DIY *

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	☐	☐	☐	☐	Sangat Mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	☐	☐	☐	☐	Sangat Cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan *

	1	2	3	4	
Sangat Mahal	☐	☐	☐	☐	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan *

	1	2	3	4	
Tidak Kompeten	☐	☐	☐	☐	Sangat Kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana *

	1	2	3	4	
Buruk	☐	☐	☐	☐	Sangat Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan *

	1	2	3	4	
Tidak Sesuai	☐	☐	☐	☐	Sangat Sesuai

Bagaimana pendapat Saudara terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan *

	1	2	3	4	
Tidak Sopan dan Tidak Ramah	☐	☐	☐	☐	Sangat Sopan dan Sangat Ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna Layanan *

	1	2	3	4	
Tidak ada	☐	☐	☐	☐	Dikelola dengan Baik

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

KELUHAN DAN SARAN PERBAIKAN

Apa yang Bapak/Ibu/Saudara keluhkan terhadap kualitas pelayanan di Dinas Pariwisata DIY *

Jawaban Anda

Apa saran/masukan Bapak/Ibu/Saudara untuk peningkatan kualitas layanan Dinas Pariwisata DIY *

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Berikutnya](#)

[Kosongkan formulir](#)

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

puj1y4t1@gmail.com [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

PENUTUP

Terimakasih atas partisipasi Bapak/Ibu/Saudara dalam mengisi instrumen survey kepuasan masyarakat. Masukan dari Bapak/Ibu/Saudara sangat berarti bagi perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan Dinas Pariwisata DIY dimasa yang akan datang.

[Kembali](#)

[Kirim](#)

[Kosongkan formulir](#)

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT UNIT LAYANAN

UNIT PELAYANAN : Dinas Pariwisata DIY
 ALAMAT : Jalan Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta
 Tlp/Fax. : (0274)587486

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN										Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1. IKM Pengaduan	4.00	3.67	4.00	4.00	3.33	3.33	3.33	3.00	3.00	87.08	
2. IKM Informasi	3.57	3.50	3.44	3.63	3.50	3.50	3.56	3.68	3.49	87.62	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.78	3.58	3.72	3.81	3.42	3.42	3.44	3.34	3.24		
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata- rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.416	0.394	0.409	0.419	0.376	0.376	0.379	0.367	0.357		*)
											3.494
IKM Unit pelayanan											87.35

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
 = Nilai Rata-rata per unsur per jenis layanan
 (berdasarkan perhitungan IKM jenis layanan)

NRR Unit Layanan = Nilai Rata-rata unit layanan

NRR tertimbang Unit Layanan = NRR Unit Layanan x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	:	87.35
---------------------------	----------	--------------

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 - 64,9

Jumlah responden	angka	persentase
Layanan Pengaduan	3	4
Layanan Informasi	72	96
Jumlah total responden	75	100%

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/ Tarif
U5	Kompetensi Pelaksana
U6	Sarana Prasarana
U7	Produk Layanan
U8	Perilaku Pelaksana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile (0274) 565437
website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id email: dispar@jogjaprov.go.id

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0.416	94.618
2	Prosedur	0.394	89.583
3	Waktu Pelayanan	0.409	93.056
	Biaya/Tarif	0.419	95.313
	Kompetensi Pelaksana	0.376	85.417
	Sarana Prasarana	0.376	85.417
	Perilaku Pelaksana	0.379	86.111
	Produk Layanan	0.367	83.507
	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.357	81.076
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3.494	
	Nilai NRR setelah konversi	87.351	

SKM Unit Pelayanan	87.35
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

1. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Kompetensi Pelaksana dan Kualitas Sarana dan
2. Prasarana

Melaksanakan monitoring dan evaluasi terhadap penanganan pengaduan, mengikutsertakan pegawai pada diklat dan monitoring dan evaluasi sarana dan prasarana

PUJIYATI, SE, M.Ec.Dev.
NIP. 197809271999032003

3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

B



**PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PARIWISATA**

Dispar

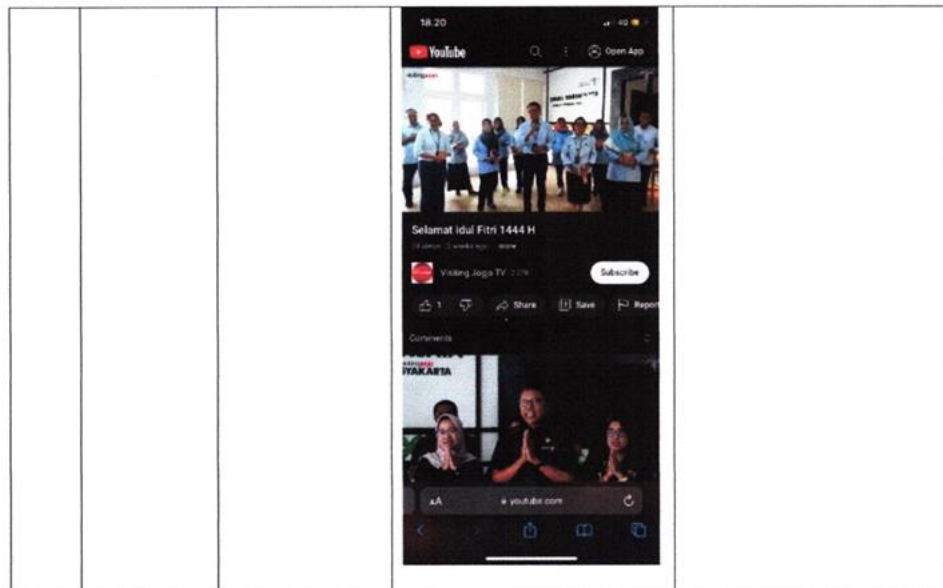
Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile. (0274) 565437
website: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id email: dispar@visitingjogja.com

**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR LAYANAN INFORMASI PARIWISATA DAN PENGADUAN
DINAS PARIWISATA DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA**

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Layanan Informasi dan Pengaduan Dinas Pariwisata yang telah ditandatangani pada tanggal 13 September 2022.- Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain:

NO	IDENTIFI KASI MASALAH	REKOMENDA SI DAN TARGET PENYELESAI AN	TINDAK LANJUT	PENJELASAN
1.	Layanan Informasi Terpadu di dalam data statistik pariwisata	Melakukan koordinasi dan kolaborasi dengan BPS dengan prinsip "satu data"		Dinas Pariwisata melaksanakan kolaborasi penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata dengan BPS Prov. DIY. Data tsb. antara lain data Length of Stay (LOS) dan Spending Money Wisatawan yang menjadi tolok ukur utama kinerja Dinas Pariwisata DIY.
2.	Pelayanan Informasi dan Pengaduan dapat dilakukan secara daring	Membuka hotline wa informasi pariwisata		Selain melalui website visitingjogja.jogjaprov.go.id Wisatawan yang membutuhkan informasi tentang Pariwisata Jogja dapat menghubungi Tim TIC via wa.
		Menampilkan kontak yang dapat dipergunakan sebagai layanan aduan pada website	• Telepon (0274) 587486 • Fax (0274) 565437 - Email: dispar@visitingjogja.com - Admin Website: visitingjogjadiv@gmail.com	Website visitingjogja.jogjaprov.go.id menampilkan menu kontak telepon, wa maupun surat elektronik yang dapat dipergunakan sebagai layanan aduan masyarakat.

3.	Penambahan informasi secara online melalui platform media sosial	Update informasi wisata melalui media social facebook, Instagram, twitter dan youtube.	  	Dinas Pariwisata DIY memberikan update informasi pariwisata DIY secara berkala melalui platform media sosial Visiting Jogja (facebook, instagram, twitter dan youtube) untuk memberikan informasi pariwisata terkini kepada wisatawan.
----	--	--	---	--



Demikian, laporan ini dibuat sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 16 Mei 2023
Penyelenggara Layanan,
SEKRETARIS


LIS DWI RAHMAWATI, SE, M.Acc.
NIP. 19760802 199903 2 003



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS PARIWISATA

WISATA - NUSANTARA

Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile. (0274) 565437
laman: www.visitingjogja.jogjaprov.go.id surel: dispar@jogjaprov.com

SURAT PERINTAH TUGAS

Nomor : 800 .[. 11.1 / 178

Dasar : Bab III Pasal 7 tentang Pelaksanaan, Pelaporan, dan Publikasi Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

MEMERINTAHKAN:

No.	Nama, NIP	Jabatan	Ketugasan
1.	Lis Dwi Rahmawati, S.E., M.Acc NIP. 19760802 199903 2 003	Sekretaris Dinas	Pengarah
2.	Pujiyati, S.E., M.Ec.Dev NIP. 19760802 199903 2 003	Kepala Subbagian Umum	Ketua Pelaksana
3.	Sapto Wulandari, S.Par NIP. 19931220 201502 2 002	Analisis Sumber Daya Manusia Aparatur	Sekretaris
4.	Nurwahyu Hidayati NIK. 3402126710840001	Pengelola Sistem dan Jaringan	Koordinator Anggota Surveyor
5.	Eddy Kurnianto, A.Md NIP. 19700427 199803 1 007	Kustodian Barang Milik Negara	Anggota Surveyor
6.	Riyanto NIP. 19781121 200901 1 010	Teknisi Sarana dan Prasarana	Anggota Surveyor

Untuk : Melaksanakan tugas sebagai Tim Pelaksana dan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Kondultasi Publik Periode Tahun 2024.

Demikian Surat Perintah Tugas ini untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.



Yogyakarta, 12 Januari 2024
KEPALA DINAS PARIWISATA DIY

SINGGIH RAHARJO, S.H, M.Ed
NIP.19650514 199203 1 011



PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

DINAS PARIWISATA

WISATA ATTRACTION

Jl. Janti Km. 4 Banguntapan, Bantul, Yogyakarta Telepon (0274) 587486, Faksimile. (0274) 565437
laman: www.visitingjogja.jogjapro.go.id surel: dispar@jogjapro.go.id

NOTULEN RAPAT PEMBAHASAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SKM

Hari, Tanggal : Jumat, 29 Maret 2024

Pukul : 13.00 WIB sd Selesai

Acara : Rapat Membahas Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Tempat : Ruang Rapat Kepala Dinas Pariwisata DIY

Hasil:

1. Rapat dipimpin oleh Sekretaris Dinas Pariwisata DIY di hadiri oleh Tim Pelaksana dan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Forum Konsultasi Publik Periode Tahun 2024.
2. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan).
3. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.
4. Monitoring dan evaluasi terhadap Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dari pengguna layanan.
5. Demikian hal hal yang menjadi keputusan dalam rapat.

Nyutulis

Sapto Wulandari, S.Par

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Periode 2023



DINAS PARIWISATA DIY
2023

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 DIY 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 DIY periode Tahun 2022 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2023

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	0.363	82.601
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	0.363	82.601
3	Waktu Penyelesaian	0.373	84.698
4	Biaya/Tarif	0.408	92.702
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	0.352	79.919
6	Kompetensi Pelaksana	0.367	83.407
7	Perilaku Pelaksana	0.382	86.714
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.365	83.044
9	Sarana dan Prasarana	0.343	77.863

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:

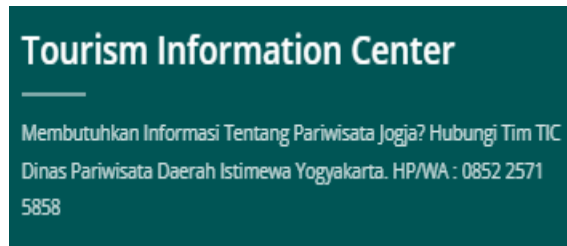
Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Pembahasan review standar pelayanan dan perbaikan sistem pelayanan dengan menggunakan inovasi yang mengacu pada kebutuhan pengguna layanan			Agus- tus 2023	Oktob er 2023	Kepala Dinas Pariwisata DIY
2	Sarana dan Prasarana	Pemenuhan Fasilitas Protokol Kesehatan yang disesuaikan kondisi pandemi saat ini	Janua- ri 2023		Agust us 2023		Kepala Dinas Pariwisata DIY
3	Sistem, mekanisme dan Prosedur	Monitoring Evaluasi kegiatan secara rutin dan berkala dan melakukan program pengembangan kapasitas SDM melalui Forum Konsultasi Publik		April 2023		Oktob er 2023	Kepala Dinas Pariwisata DIY

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	Layanan Informasi Terpadu di dalam data statistik pariwisata	Sudah	Dinas Pariwisata melaksanakan kolaborasi penyediaan data dan penyebaran informasi pariwisata dengan BPS Prov. DIY. Data tsb. antara lain data Length of Stay (LOS) dan Spending Money Wisatawan yang menjadi tolok ukur utamanya Dinas Pariwisata DIY		
2	Pelayanan Informasi dan Pengaduan dapat dilakukan secara daring	Sudah	Selain melalui website visitingjogja.go.id atau aproprov.go.id, Wisatawan yang membutuhkan informasi tentang Pariwisata Jogja dapat menghubungi Tim TIC via WhatsApp		

BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Pariwisata DIY telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Kedepan, masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan seperti; peningkatan kualitas sarana prasarana, waktu pelayanan dan peningkatan kualitas informasi pelayanan.
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 diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Sarana dan Prasarana Sistem, mekanisme dan Prosedur	Perlu ada komunikasi yang lebih baik lagi kepada pengguna layanan disesuaikan dengan aturan yang berlaku, juga perlu dikomunikasikan dengan lebih jelas terkait Waktu yang diperlukan mulai dari pengajuan sd mendapatkan layanan, Sarana	Menyesuaikan kebutuhan wisatawan memperoleh informasi dari petugas (tidak ada jangka waktu)	Kepala Sub Umum	Dinas Pariwisata DIY

		dan prasarana yang tersedia di lingkungan Dinas Pariwisata DIY, Sistem mekanisme dan prosedur, Sarana pengaduan, Petugas yang akan men-dampingi dan lain lain. Hal ini sangat bermanfaat untuk disampaikan, agar tidak ada keluhan pengguna layanan di kemudian hari			
--	--	--	--	--	--

Yogyakarta, 1 September 2023

Kepala Dinas Pariwisata

Daerah Istimewa Yogyakarta



SINGGIH RAHARJO, SH., M.Ed.

NIP. 196505141992031011