

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2022**



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN

Jalan Tripandita No. 1 Magetan Kodepos 63314

Telepon 0351 – 891831 Fax. 0351 – 891831

LAPORAN

TENTANG

HASIL PELAKSANAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2022

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik dan pelayanan administratif.

Perubahan paradigma penyelenggaraan administrasi publik dewasa ini telah membuka peluang masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah sesuai kebutuhan dan kemampuan masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dijelaskan dalam 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 berawal dari proses perencanaan, pelaksanaan sampai tingkat evaluasi.

Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan diarahkan pada tahapan evaluasi dalam upaya menciptakan pelayanan yang berbasis pada kebutuhan masyarakat seiring dengan lahirnya paradigma *new public services (NPS)* yang telah menempatkan masyarakat selaku warga negara sebagai pemilik negara. Salah satu instrumen yang memberikan peluang kepada masyarakat untuk berpartisipasi memberikan koreksi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik adalah Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pemerintah Kabupaten Magetan sebagai salah satu daerah otonom berupaya untuk menjalankan otonomi daerah yang luas yang diarahkan untuk mempercepat

terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakatnya.

Dalam rangka mendukung proses peningkatan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Magetan, maka bersama ini kami sampaikan data hasil SKM tahun 2022 yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terhadap pelayanan kepada publik.

B. Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Peraturan Daerah 15 Tahun 2018 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 92 tahun 2021 tentang Kedudukan susunan organisasi, uraian tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan adalah untuk melihat persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan untuk setiap jenis layanan.

Sedangkan kegiatan ini bertujuan untuk bahan evaluasi dan penyempurnaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan.

II. Kegiatan yang dilaksanakan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dilaksanakan secara mandiri oleh Tim Dinas dengan menggunakan aplikasi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Tim Survey Kepuasan Masyarakat ini berdasarkan surat keputusan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten

Magetan Nomor 188/16/403.102/2022 tanggal 31 Maret 2022 dengan susunan sebagai berikut:

JABATAN DALAM SK	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN
Pengarah	Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	
Ketua	Sekretaris Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	
Sekretaris	Perencana Ahli Muda	
Anggota (Merangkap Surveyor)	1. Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Didik Kurniawan, A.Md
	2. Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Djatismiko, A.Md
	3. Staf Disparbud	Ardia Pujiastuti
	4. Staf Disparbud	Mahendra Galih I
	5. Staf Disparbud	Ramadani Shorea
Unsur Sekretariat	1. Staf Disparbud	Ika Rianawati
	2. Staf Disparbud	Dwi Astuti P
	3. Staf Disparbud	Orchita Ayu K M

Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada tanggal 2 s.d 30 Juni 2022 di Obyek Wisata Telaga Sarangan dengan jumlah responden 397 wisatawan. Adapun rincian responden berdasarkan pendidikan, usia, jenis kelamin, dan pekerjaan dapat digambarkan sebagai berikut :

a. Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	1
2	SMP dan sederajat	20
3	SMA dan sederajat	91
4	D1 s.d D3	74
5	D4/SI	185
6	S2	4
7	S3	0
8	Lainnya	22
	Jumlah	397

b. Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14 tahun	12
2	15 s.d 30 tahun	300
3	31 s.d 40 tahun	39
4	41 s.d 50 tahun	27
5	51 s.d 60 tahun	19
6	61 tahun ke atas	0
	Jumlah	397

c. Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	190
2	Perempuan	207
	Jumlah	397

d. Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS	66
2	TNI	6
3	POLRI	0
4	SWASTA	121
5	Lainnya	204
	Jumlah	397

Selain karakteristik responden disini ada beberapa unsur pelayanan yang dinilai oleh responden, unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.25
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.24
U3	Waktu Penyelesaian	3.21
U4	Biaya/Tarif	2.87
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23
U7	Perilaku Pelaksana	3.27
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.65
U9	Sarana dan prasarana	3.06
Indeks Rata-rata		3,22

III. Hasil yang dicapai

Dari penilaian 397 responden pada masing-masing unsur pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dapat disajikan dengan data sebagai berikut :

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
LAYANAN PUBLIK DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KAB.
MAGETAN

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	2	3	2	3	2	2	2	3	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
22	2	3	3	3	3	3	3	4	2	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
24	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
26	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
27	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
33	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
35	4	4	3	3	4	3	4	4	3	
36	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
39	3	3	2	3	3	2	2	3	2	

40	3	3	3	3	3	3	3	4	4
41	3	4	3	3	3	3	4	4	4
42	3	3	3	3	3	2	3	1	2
43	4	4	4	3	3	3	4	4	4
44	3	3	3	3	3	4	3	4	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	4	3
47	3	3	2	3	3	4	3	4	2
48	4	3	4	3	4	4	3	4	3
49	3	2	3	2	2	3	3	4	2
50	3	3	3	4	3	3	3	4	2
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3
52	3	3	2	3	3	2	2	3	2
53	4	4	3	4	4	4	3	4	4
54	3	3	3	4	3	4	3	4	4
55	3	4	4	2	3	3	4	3	2
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	3	3	3	2	3	3	3	4	3
58	3	3	3	3	3	4	4	4	3
59	3	3	3	3	3	4	4	4	3
60	3	3	2	2	3	3	3	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	2	3	3	2	2
64	3	2	2	2	3	3	3	3	2
65	4	4	4	4	4	3	3	4	3
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3
67	3	2	2	2	3	4	4	2	2
68	3	3	3	3	3	3	3	4	3
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	4	3	4	3	3	3	4	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	2
73	3	3	3	2	3	3	3	3	2
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	3	3	3	3	3	4	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3
78	3	4	4	3	3	3	4	4	4
79	3	3	3	3	3	3	4	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	3	3	4	4	3	4	3
85	2	2	3	1	2	3	3	4	2
86	2	1	2	2	2	3	2	3	2
87	4	4	4	4	4	3	4	4	4

88	3	3	3	2	3	3	3	2	3
89	3	3	3	3	3	4	4	4	2
90	3	3	3	3	4	3	3	4	3
91	4	3	3	3	4	3	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	2
93	2	2	2	2	2	3	4	2	2
94	3	3	3	2	3	3	3	3	2
95	3	3	3	3	3	3	3	4	3
96	3	3	2	3	2	3	3	3	2
97	3	3	3	2	2	3	3	3	3
98	2	2	2	2	2	2	2	2	2
99	4	4	4	1	3	4	4	4	4
100	3	2	2	2	3	2	2	3	2
101	3	4	4	3	3	4	3	4	4
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	3	3	3	3	4	3
105	3	3	3	3	3	3	3	4	3
106	3	3	3	3	3	3	3	4	3
107	3	3	3	3	3	3	3	4	3
108	3	3	3	3	4	3	3	4	3
109	3	3	3	3	3	3	4	4	3
110	3	3	3	3	3	3	3	4	3
111	3	3	3	3	3	3	3	4	3
112	3	3	3	4	3	4	4	4	3
113	4	4	3	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	3	4	3	3	4	3
115	3	3	3	4	4	3	3	4	3
116	3	3	3	3	3	3	3	4	3
117	3	4	4	4	3	3	3	3	3
118	3	3	2	1	2	2	2	2	2
119	3	3	4	3	3	3	3	4	4
120	3	3	3	3	2	2	3	2	2
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3
124	3	4	3	3	3	3	3	4	2
125	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	3	3	3	3	3	3	2	3	2
127	3	3	3	2	3	3	3	3	2
128	3	3	3	3	3	3	3	4	3
129	3	3	3	4	3	3	3	4	3
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3
131	3	3	3	3	3	3	3	4	2
132	3	3	3	4	3	4	4	4	4
133	3	4	3	3	3	4	4	3	3
134	3	3	3	3	3	3	3	4	2
135	3	3	3	2	3	3	3	4	2

136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
141	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
144	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
145	2	4	4	3	2	4	3	3	2	
146	3	2	4	3	3	4	3	2	2	
147	3	3	4	2	3	3	3	2	2	
148	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
149	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
150	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
151	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
153	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
154	3	2	2	3	3	3	3	3	3	
155	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
156	2	2	2	2	3	3	3	3	4	
157	3	3	3	3	2	4	4	3	3	
158	3	2	2	3	2	3	3	3	4	
159	2	3	3	3	3	3	4	3	2	
160	3	3	2	3	2	3	3	3	4	
161	3	3	4	2	3	3	3	2	2	
162	4	4	2	4	3	4	3	4	3	
163	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
164	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
166	3	3	4	2	4	3	2	4	2	
167	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
168	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
169	2	1	1	1	2	2	2	2	2	
170	3	2	2	1	2	1	3	4	3	
171	4	4	3	1	2	3	3	3	2	
172	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
173	4	3	3	2	3	3	4	4	2	
174	3	4	2	3	3	4	3	3	3	
175	3	3	3	1	3	3	3	4	2	
176	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
177	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
178	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
179	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
181	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
182	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
183	4	4	4	3	4	4	4	4	4	

184	3	3	3	3	3	3	3	4	3
185	4	4	3	3	3	4	4	4	3
186	3	3	3	3	3	3	4	4	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	2	4	4	2	2	2	4	3	2
189	3	3	3	3	3	3	3	4	3
190	3	3	3	3	3	3	3	4	4
191	3	3	3	3	3	3	3	4	3
192	3	3	3	2	3	3	3	4	2
193	3	3	3	3	3	3	3	4	3
194	3	3	4	2	3	3	3	3	3
195	3	3	3	2	3	3	3	3	3
196	3	4	4	2	2	3	4	4	2
197	3	1	2	2	3	2	3	3	2
198	3	3	3	3	3	3	2	4	4
199	3	3	3	3	3	3	2	4	4
200	3	3	4	2	3	3	3	3	2
201	3	3	3	3	3	3	3	4	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3
204	3	3	3	3	3	3	3	4	2
205	4	3	3	3	3	3	3	4	4
206	3	3	3	2	3	3	3	4	2
207	3	3	3	2	3	3	3	4	3
208	3	3	3	3	3	3	3	4	2
209	3	3	3	3	3	3	3	3	2
210	3	3	3	2	3	3	3	4	2
211	3	3	3	3	3	4	4	3	3
212	3	3	3	3	3	4	4	4	3
213	4	3	3	3	2	3	3	4	3
214	3	3	3	3	3	3	3	4	3
215	2	4	3	2	3	3	3	3	3
216	4	3	3	3	3	3	3	4	3
217	3	2	3	3	3	3	3	3	3
218	3	4	3	2	3	3	3	4	3
219	2	1	3	2	3	3	2	3	2
220	4	4	4	3	4	4	4	4	4
221	4	4	4	3	4	4	4	4	4
222	4	4	4	3	4	3	3	3	3
223	4	3	4	3	3	3	3	4	3
224	4	4	4	3	3	3	3	4	3
225	3	3	3	3	3	3	3	3	3
226	4	4	4	3	4	4	4	4	4
227	4	4	3	3	4	4	3	3	4
228	3	3	3	3	3	3	3	4	3
229	4	4	3	3	4	3	4	3	3
230	4	4	4	3	4	4	4	4	4
231	4	4	4	3	4	4	3	4	4

232	4	4	4	3	4	4	4	4	4
233	4	4	4	3	4	4	4	4	4
234	4	4	4	3	4	3	4	3	3
235	4	3	4	3	4	3	4	3	3
236	3	4	3	3	4	3	3	4	3
237	4	3	4	3	4	3	4	4	4
238	4	3	4	3	4	4	3	4	3
239	4	4	4	3	3	3	4	4	4
240	4	4	3	3	4	4	4	4	4
241	4	3	4	3	3	3	4	4	4
242	4	4	4	3	4	3	4	4	4
243	4	4	4	3	4	4	4	4	4
244	4	3	3	3	4	3	4	4	4
245	4	4	4	3	4	4	4	4	4
246	4	4	4	3	4	4	4	4	4
247	4	4	4	3	3	3	4	4	4
248	4	4	4	3	4	3	4	4	3
249	4	3	3	3	3	3	4	3	3
250	4	4	3	3	3	4	3	4	4
251	4	3	4	3	3	4	3	4	4
252	4	4	3	3	3	4	3	4	3
253	4	3	4	3	3	3	4	3	4
254	4	4	4	3	3	4	3	4	4
255	3	3	3	3	3	3	3	3	3
256	4	4	4	3	4	4	4	4	4
257	4	4	4	3	4	4	4	4	4
258	4	3	3	3	3	3	3	4	4
259	4	4	4	3	4	3	4	4	4
260	4	4	4	3	3	3	4	4	3
261	4	4	4	3	4	4	3	3	4
262	4	4	4	3	4	4	3	4	4
263	4	3	4	3	4	3	4	4	3
264	4	3	4	3	4	4	4	3	4
265	4	3	4	3	4	4	4	4	4
266	4	4	4	3	4	4	3	4	4
267	4	4	4	3	4	4	3	4	3
268	4	3	4	3	4	4	4	4	4
269	4	4	4	3	4	4	4	4	4
270	4	3	4	3	4	4	4	4	3
271	4	3	4	3	3	3	4	4	3
272	4	3	3	3	3	3	3	3	3
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4
274	4	4	4	3	3	4	3	4	4
275	4	4	3	3	3	3	3	4	4
276	4	4	4	3	4	4	4	4	4
277	4	4	4	3	4	4	4	4	3
278	4	4	4	3	3	4	4	4	4
279	4	4	4	3	4	4	4	4	4

328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
330	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
331	3	3	3	2	3	3	3	4	2	
332	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
333	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
334	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
335	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
336	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
337	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
338	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
339	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
340	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
341	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
342	3	4	3	2	3	3	3	4	3	
343	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
344	3	3	4	2	3	3	3	4	3	
345	3	3	3	2	3	3	4	4	3	
346	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
347	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
348	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
349	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
350	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
351	3	3	4	2	3	3	3	4	3	
352	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
353	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
354	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
355	3	4	4	2	4	4	4	4	3	
356	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
357	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
358	3	4	3	2	3	3	3	4	3	
359	3	4	4	2	4	4	4	4	3	
360	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
361	3	4	3	2	3	4	4	3	3	
362	4	3	3	3	3	4	4	4	3	
363	3	4	3	2	4	3	3	4	3	
364	3	4	3	2	3	3	4	4	3	
365	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
366	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
367	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
368	3	3	4	2	3	3	3	4	3	
369	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
370	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
371	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
372	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
373	3	3	4	2	3	4	4	4	3	
374	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
375	3	3	3	2	3	3	3	4	3	

376	3	3	3	3	3	3	4	4	3
377	3	3	3	3	3	3	3	4	3
378	3	3	3	3	3	4	3	4	3
379	3	3	3	3	3	3	3	4	3
380	3	3	3	2	3	3	3	4	3
381	3	3	3	3	3	3	3	4	3
382	3	3	3	2	3	3	3	4	3
383	3	3	3	3	3	3	3	4	3
384	3	3	3	2	3	3	3	4	3
385	3	3	3	3	3	3	3	4	3
386	3	3	3	3	3	3	3	4	3
387	3	3	3	3	3	3	3	4	3
388	3	3	3	3	3	3	3	4	3
389	3	3	3	3	3	3	3	4	3
390	3	3	3	3	3	3	3	4	3
391	3	3	3	2	3	3	3	4	3
392	3	3	3	2	3	3	3	4	3
393	3	3	3	3	3	3	3	4	3
394	3	3	3	3	3	3	3	4	3
395	3	3	3	2	3	3	3	4	3
396	3	3	3	3	3	3	3	4	3
397	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	1289	1285	1274	1141	1254	1281	1300	1449	1214
NRR/Unsur	3.25	3.24	3.21	2.87	3.16	3.23	3.27	3.65	3.06
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.32	0.35	0.36	0.36	0.41	0.34
IKM Unit Pelayanan	**) 80.37								

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
— *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
___*)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbangx 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagijumlah kuesioner yang terisi
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,111 perunsur

A	Sangat Baik	88.31 - 100
B	Baik	76.61 - 88.30
C	Kurang Baik	65.00 - 76.60
D	Tidak Baik	25.00 - 64.99

Hasil nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan data pengolahan tersebut lebih jelas dibaca dengan keterangan sebagai berikut :

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai rata-rata	Nilai R Konversi	Predikat Kinerja
U1	Persyaratan	3.25	81,25	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.24	81,00	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.21	80,25	Baik
U4	Biaya/Tarif	2.87	71,75	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16	79,00	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.23	80,75	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.27	81,75	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.65	91,25	Sangat Baik
U9	Sarana dan prasarana	3.06	76,50	Kurang Baik
Indeks Rata-rata		3,22	80,37	Baik

Dari penilaian 397 responden terhadap pelayan publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan mempunyai penilaian sebagai berikut :

A. Unsur Pelayanan Tiga Tertinggi

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai	Predikat Kinerja
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.65	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.27	Baik
U1	Persyaratan	3.25	Baik

B. Unsur Pelayanan Tiga Terendah

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai	Predikat Kinerja
U4	Biaya/Tarif	2.87	Kurang Baik
U9	Sarana dan prasarana	3.06	Kurang Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.16	Baik

Kategori mutu hasil pengukuran SKM pelayanan publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terhadap layanan di Obyek Wisata Telaga Sarangan bulan Juni Tahun 2022 adalah **Baik**, dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 80,37**.

Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah :

1. Unsur biaya/Tarif
2. Unsur sarana dan prasarana
3. Unsur produk spesifikasi jenis layanan.

IV. Rekomendasi

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM dari 397 responden maka sebagai bahan evaluasi dan peningkatan pelayanan publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan beberapa rekomendasi yang dilaksanakan guna perbaikan pelayanan, yaitu :

1. Unsur Biaya/Tarif
 - Tarif/biaya yang dinilai responden/wisatawan masyarakat kurang baik atau dinilai tinggi, sudah seharusnya sebanding dengan pelayanan, prasarana dan obyek yang dinikmati oleh wisatawan. Untuk itu peningkatan pelayanan, penambahan saran prasarana pendukung serta penambahan obyek-obyek pendukung yang dapat dinikmati oleh wisatawan.
2. Unsur sarana dan prasarana
 - Peningkatan sarana prasarana di obyek wisata Sarangan dan pemeliharaan sarpras lebih baik lagi salah satunya penambahan fasilitas lahan parkir untuk roda 4 dan roda 2.
3. Unsur produk spesifikasi jenis layanan
 - Memberikan sosialisasi tentang pelayanan kepada petugas dan pelaku usaha pariwisata untuk memberikan pelayanan prima sesuai dengan standart pelayanan dan SOP kepada masyarakat.
 - Peningkatan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan pada bulan Juni 2022 sebagai upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan bermanfaat serta sebagai bahan masukan untuk menyusun kebijakan dan untuk mengetahui pandangan masyarakat secara umum.

Survey kepuasan masyarakat harus dilaksanakan secara berkala baik tribulanan, semesteran atau setidaknya sekali dalam satu tahun. Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.

Survey Kepuasan Masyarakat pada dasarnya merupakan salah satu upaya untuk mengetahui sejauhmana pelaksanaan pelayanan publik mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Disamping sebagai upaya pengukuran kinerja pelayanan juga dapat dijadikan bahan evaluasi bagi kinerja dan perbaikan pelayanan perangkat daerah.

Dibuat di Magetan

Pada tanggal 26 Agustus 2022



**Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
Kabupaten Magetan**

JOKO TRIHONO, S.Sos, M.Si.

Pembina Tingkat I

NIP. 19730416 199303 1 007

Lampiran

1. SK Tim Penyusunan SKM tandatangan Kepala Perangkat Daerah;
2. Dokumentasi/Foto kegiatan.



PEMERINTAH KABUPATEN MAGETAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN

Jln. Tripandita No. 1 Magetan Kode Pos 63314
Tlp. 0351 - 891831 Fax. 0351-891831

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN
NOMOR : 188 / 16 / Kept/403.102/2022

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2022

KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN,

- Menimbang : a. Bahwa dalam rangka tindak lanjut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, perlu dibentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan;
- b. Bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, perlu membentuk Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan.
- Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pemerintahan Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah di ubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Negara Republik Indonesia Nomor 5234);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679)
5. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2014 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 19);
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
8. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pedoman survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
9. Peraturan Pemerintah No. 45 tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah;
10. Peraturan Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 2036);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Magetan Nomor 15 Tahun 2016, tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan;
12. Peraturan Bupati Nomor 61 Tahun 2016, tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2022.

- KESATU : Dengan Keputusan ini dibentuk Tim Penyusunan SKM pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2022;
- KEDUA : Susunan Keanggotaan Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini, tercantum dalam Lampiran I;
- KETIGA : Tugas dan Fungsi Tim sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU Keputusan ini, tercantum dalam Lampiran II;
- KEEMPAT : Biaya yang diperlukan sebagai akibat ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada APBD Kabupaten Magetan Tahun Anggaran 2022 sebagaimana tercantum dalam Daftar Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan.
- KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan, dengan ketentuan akan diadakan perubahan / penyempurnaan apabila dipandang perlu.

Ditetapkan di : Magetan
Pada tanggal : 31 Maret 2022

UC
KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN



JOKO TRIHONO, S.Sos, M. Si
Pembina Tingkat I
NIP. 19730416 199303 1 007

LAMPIRAN I KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN

NOMOR : 188 / 16 / 403.102/2022

TANGGAL : 31 Maret 2022

TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN TAHUN 2022

SUSUNAN TIM

JABATAN DALAM SK	JABATAN DALAM DINAS	KETERANGAN
Pengarah	Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	
Ketua	Sekretaris Dinas Pariwisata dan Kebudayaan	
Sekretaris	Perencana Ahli Muda	
Anggota (Merangkap Surveior)	1. Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Didik Kurniawan, A.Md
	2. Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Djatismiko, A.Md
	3. Staf Disparbud	Ardia Pujiastuti
	4. Staf Disparbud	Mahendra Galih Ivandanu
	5. Staf Disparbud	Ramadani Shorea GB
Unsur Sekretariat	1. Staf Disparbud	Ika Rianawati
	2. Staf Disparbud	Dwi Astuti P
	3. Staf Disparbud	Orchita Ayu K

KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN**JOKO TRIHONO, S.Sos, M. Si**

Pembina Tingkat I

NIP. 19730416 199303 1 007

LAMPIRAN II KEPUTUSAN KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN

NOMOR : 188 / 16 / 403.102/2022
 TANGGAL : 31 Maret 2022
 TENTANG : PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
 SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
 PADA DINAS PARIWISATA DAN
 KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN
 TAHUN 2022

TUGAS DAN FUNGSI TIM

A. TUGAS POKOK

Melaksanakan perencanaan, koordinasi, pelaksanaan, dan pelaporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

B. FUNGSI

1. Perencanaan monitoring dan evaluasi penyusunan SKM Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2022;
2. Pelaksanaan koordinasi dan konsultasi dalam rangka penyusunan SKM;
3. Pelaksanaan pengolahan data hasil SKM pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan.
4. Pelaksanaan penyusunan laporan penyusunan SKM Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dan disampaikan kepada Bupati Melalui Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan;
5. Penyampaian laporan Penyusunan SKM kepada Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan.

C. RINCIAN TUGAS

1. Pengarah

- a. Membina dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
- b. Menetapkan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan SKM kepada Bupati melalui kepala Bagian Organisasi Setda Kabupaten Magetan.

2. Ketua

- a. Memimpin dan mengarahkan pelaksanaan tugas Tim;
- b. Menetapkan dan mengkoordinasikan rencana dan pelaksanaan Penyusunan SKM pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2022;
- c. Menetapkan dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas Tim kepada Pengarah.

3. Sekretaris merangkap Anggota

- a. Membantu Ketua Tim dalam menetapkan dan mengkoordinasikan rencana dan pelaksanaan Penyusunan SKM;
- b. Membantu Ketua Tim dalam penyusunan Laporan pelaksanaan SKM;
- c. Menyampaikan laporan pelaksanaan tugas kepada Ketua.

4. Anggota

- a. Menyusun dan mengumpulkan bahan – bahan terkait rencana pelaksanaan penyelenggaraan SKM, sesuai dengan kebijakan Tim dan ketentuan yang berlaku;
- b. Melaksanakan survei Kepuasan Masyarakat sesuai ketentuan yang berlaku;
- c. Melakukan pengolahan data hasil SKM dan penyusunan rancangan laporan SKM;
- d. Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait dalam rangka pelaksanaan SKM sesuai kebutuhan;
- e. Menyusun dan menyampaikan laporan hasil pelaksanaan tugas kepada Ketua.

5. Unsur Sekretariat

- a. Memberikan dukungan dan fasilitasi pelaksanaan tugas keanggotaan Tim;
- b. Memberikan dukungan dan fasilitasi dalam pelaksanaan rapat-rapat Tim;
- c. Memberikan layanan administrasi ketatausahaan kepada seluruh anggota Tim.

KEPALA DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN

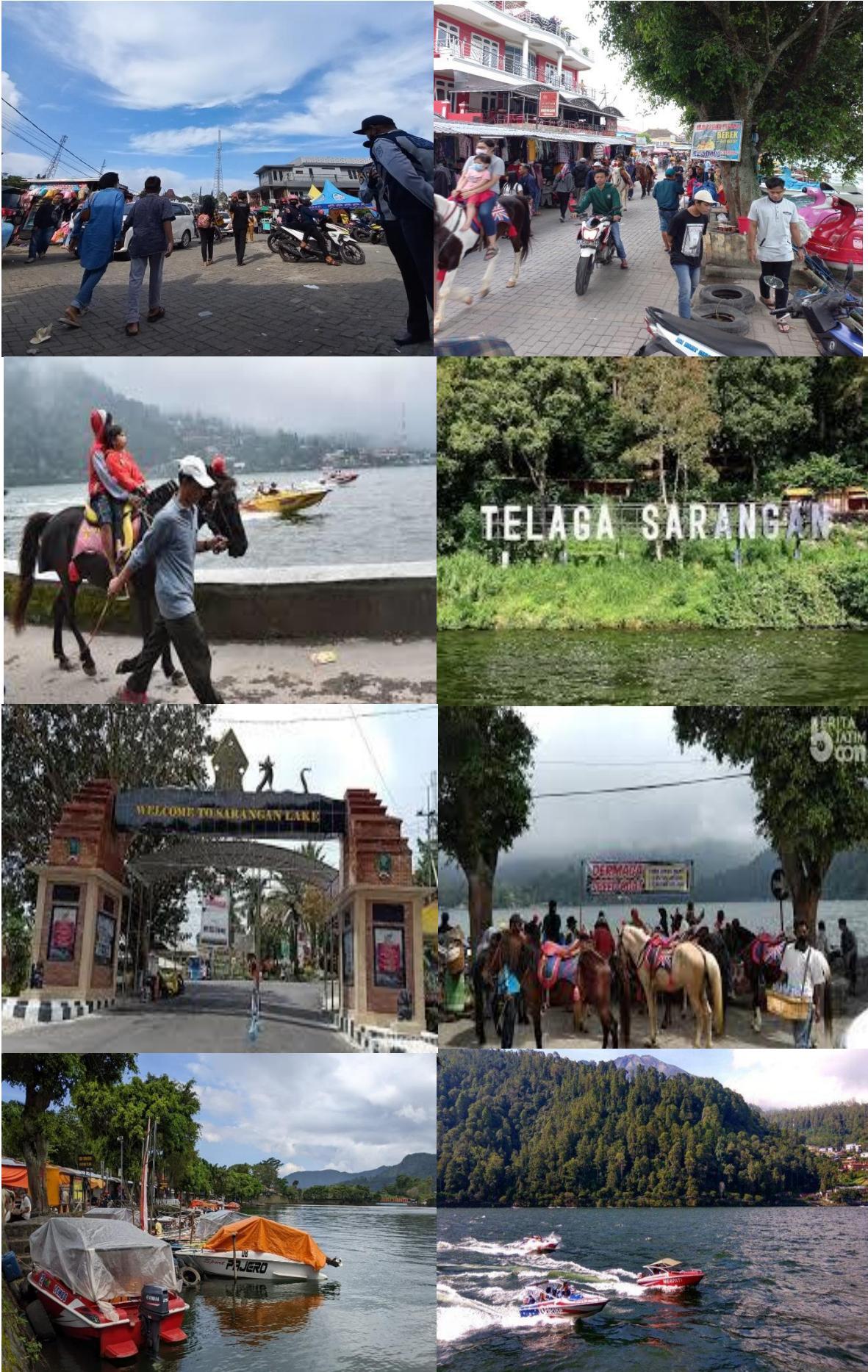


JOKO TRIHONO, S.Sos, M. Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19730416 199303 1 007

**SUASANA DAN AKTIVITAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI OBYEK WISATA TELAGA SARANGAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN**



**SUASANA DAN AKTIVITAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI OBYEK WISATA TELAGA SARANGAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN**



**SUASANA DAN AKTIVITAS SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DI OBYEK WISATA TELAGA SARANGAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN**

