

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2023**



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**

I. Pendahuluan

A. Umum / 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) yang berpedoman pada Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Magetan.

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 yang telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan tahun 2023.

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 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Magetan;
6. Peraturan Bupati Magetan Nomor 4 tahun 2023 tentang Penilaian Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah 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 di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan dilaksanakan oleh Tim yang ditetapkan oleh Kepala Perangkat Daerah Nomor 188/16/403.102/2022 tanggal 31 Maret 2022 dengan susunan keanggotaan 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 Surveior)	1. Adyatama Kepariwisata dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Didik Kurniawan, A.Md
	2. Adyatama Kepariwisata 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 Kusuma A M

Pelaksanaan SKM dilaksanakan pada tanggal 7 Maret s.d. 29 September 2023 dengan jenis pelayanan publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan terhadap layanan di Obyek Wisata Sarangan dan jumlah responden sebagai berikut:

a. Pelayanan Publik Urusan Pariwisata

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	0
2	SMP dan sederajat	8
3	SMA dan sederajat	156
4	D1 s.d D3	52
5	D4/S1	152
6	S2	11
7	S3	0
8	Lainnya	44
	Jumlah	423

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	3
2	15 s.d 30	278
3	31 s.d 40	76
4	41 s.d 50	49
5	51 s.d 60	14
6	61 ke atas	3
	Jumlah	423

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	210
2	Perempuan	213
	Jumlah	423

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	72
2.	Swasta	51
3.	Wiraswasta	-
4.	Lain-lain	300
	Jumlah	423

b. Pelayanan Publik Urusan Kebudayaan

✓ Berdasarkan Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD dan sederajat	14

2	SMP dan sederajat	30
3	SMA dan sederajat	120
4	D1 s.d D3	26
5	D4/S1	78
6	S2	1
7	S3	0
8	Lainnya	3
	Jumlah	272

✓ Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	9 s.d 14	0
2	15 s.d 30	85
3	31 s.d 40	62
4	41 s.d 50	61
5	51 s.d 60	51
6	61 ke atas	13
	Jumlah	272

✓ Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	194
2	Perempuan	78
	Jumlah	272

✓ Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1.	PNS/ TNI/ POLRI	8
2.	Swasta	71
3.	Wiraswasta	-
4.	Lain-lain	193
	Jumlah	272

III. Hasil yang dicapai

Berdasarkan hasil survei pelayanan publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2023 didapat data sebagai berikut :

**PENGOLAHAN DATA
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
LAYANAN PUBLIK URUSAN PARIWISATA**

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	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	
3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	
4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	
5	3	3	4	1	3	3	3	4	2	
6	3	4	3	2	3	3	3	4	2	
7	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
9	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
12	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
13	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
15	3	2	3	2	2	3	3	3	2	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	3	3	2	2	3	3	3	1	2	
18	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
23	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
25	3	3	3	3	3	4	4	4	2	
26	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
29	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
33	3	3	3	4	3	4	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
34	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	3	3	3	1	4	3	3	4	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
39	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
43	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
48	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
58	3	3	3	3	2	3	3	4	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
61	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
64	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
68	3	3	3	2	3	4	4	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	4	3	2	3	3	4	3	3	
72	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
73	2	3	3	2	2	2	3	3	2	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	4	4	4	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
78	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
79	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
80	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	2	2	2	3	3	3	
82	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
85	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
87	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
90	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
92	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
93	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
94	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	4	3	3	2	3	3	3	3	4	
97	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
98	4	4	3	3	4	3	4	4	4	
99	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
100	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
106	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
107	3	3	4	3	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
109	4	4	3	3	4	3	2	4	3	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
112	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
113	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
114	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
115	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
116	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
117	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
118	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
119	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
121	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
122	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
126	3	4	3	4	4	3	4	3	3	
127	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
128	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	2	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
131	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	4	3	3	4	3	4	3	
135	2	3	3	2	4	3	2	3	2	
136	2	3	3	2	3	3	2	3	1	
137	4	4	3	3	4	4	4	3	2	
138	3	3	3	3	3	3	3	4	2	
139	4	4	3	3	3	3	4	4	2	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
144	3	3	3	3	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	4	3	3	3	3	3	4	4	4	
146	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
147	3	3	3	2	3	3	3	2	1	
148	3	2	3	2	2	2	3	2	1	
149	4	4	3	2	3	3	4	4	4	
150	2	2	2	2	3	2	3	3	2	
151	4	3	3	2	2	3	3	3	3	
152	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
153	3	4	3	3	3	3	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	2	3	2	2	3	3	4	3	3	
156	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
157	3	3	1	3	3	3	1	1	1	
158	3	4	3	3	4	4	3	4	4	
159	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
160	3	3	3	2	3	2	3	3	2	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
163	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
164	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
165	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
166	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
167	3	4	3	3	3	4	4	3	3	
168	3	3	3	3	2	3	3	4	4	
169	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
170	3	4	4	3	3	4	4	4	4	
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
173	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
174	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
175	3	3	4	3	3	4	3	4	4	
176	3	3	2	2	3	3	3	3	3	
177	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
178	3	3	2	2	3	2	3	3	3	
179	4	4	3	2	3	3	3	4	4	
180	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
181	3	1	3	2	3	3	3	1	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
182	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
183	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
184	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
185	3	3	3	2	3	3	3	3	4	
186	4	4	4	3	3	3	3	4	1	
187	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
188	3	3	2	2	3	3	3	4	4	
189	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
190	2	3	3	3	3	3	3	4	4	
191	3	4	4	2	3	3	4	4	4	
192	3	3	3	2	3	4	3	4	4	
193	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
194	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
195	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
196	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
197	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
198	4	3	4	2	2	3	3	2	2	
199	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
200	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
201	3	2	3	3	3	3	3	3	4	
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
203	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
204	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
205	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
206	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
207	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
208	3	3	4	2	3	4	4	4	4	
209	3	3	4	2	3	4	3	4	4	
210	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
211	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
212	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
213	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
214	3	4	4	1	4	4	4	4	4	
215	3	4	4	3	4	4	4	4	4	
216	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
217	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
218	3	3	4	2	3	3	3	3	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
219	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
220	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
221	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
222	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
223	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
224	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
225	3	3	3	2	3	3	2	3	3	
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
228	3	2	4	2	3	3	3	3	3	
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
231	1	1	2	3	1	2	2	1	1	
232	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
233	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
234	3	4	3	3	3	4	4	3	4	
235	2	3	2	3	2	3	3	2	2	
236	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
239	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
240	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
241	3	3	3	2	3	3	4	4	4	
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
243	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
244	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
245	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
246	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
247	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
248	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
249	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
250	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
251	3	3	3	2	3	3	3	2	4	
252	3	3	2	3	2	3	3	3	2	
253	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
255	3	3	3	2	3	3	3	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
256	3	3	3	2	3	3	2	4	4	
257	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
258	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
259	2	3	2	3	3	3	2	3	3	
260	3	3	2	2	2	4	3	4	3	
261	3	3	3	3	4	2	2	3	4	
262	4	2	2	3	3	3	3	2	3	
263	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
264	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
265	2	3	2	2	3	4	3	3	3	
266	3	2	2	3	3	3	2	2	2	
267	3	2	3	4	3	4	2	2	3	
268	3	2	2	3	2	3	3	2	2	
269	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
270	4	3	3	3	3	2	3	3	4	
271	4	3	3	3	2	3	3	3	3	
272	4	3	4	3	3	4	4	3	3	
273	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
274	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
277	2	2	2	1	2	2	1	3	1	
278	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
279	3	3	2	2	3	2	3	3	2	
280	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
281	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
282	3	4	3	3	3	3	3	4	2	
283	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
284	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
285	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
286	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
287	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
288	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
289	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
290	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
291	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
292	4	4	4	3	4	3	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
293	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
294	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
295	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
296	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
297	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
298	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
299	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
300	3	3	4	3	3	4	4	4	4	
301	3	3	4	2	4	4	3	4	3	
302	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
303	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
304	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
306	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
307	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
308	3	3	3	1	3	3	3	3	3	
309	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
310	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
311	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
313	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
314	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
316	3	3	3	2	4	3	4	4	4	
317	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
318	4	3	4	3	3	4	4	4	3	
319	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
320	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
321	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
322	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
323	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
324	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
325	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
326	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
327	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
328	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	3	3	3	2	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
404	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
406	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
407	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
408	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
410	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
411	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
412	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
413	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
415	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
416	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
417	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
418	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
419	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
420	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
421	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
422	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
423	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai/Unsur	1371	1380	1357	1227	1352	1383	1394	1471	1409	
NRR/Unsur	3.24	3.26	3.21	2.9	3.2	3.27	3.3	3.48	3.33	
NRR tertbg/Unsur	0.36	0.36	0.36	0.32	0.36	0.36	0.37	0.39	0.37	*)3.24
IKM Unit Pelayanan										**) 81.06

Keterangan :

U1 - U9	=	Unsur - unsur Pelayanan
NRR	=	Nilai Rata - rata
IKM	=	Index Kepuasan Masyarakat
_ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang
___ *)	=	Jumlah NRR IKM Tertimbang x 25
NRR/Unsur	=	Jumlah Nilai per unsur dibagi jumlah 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

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3.24
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.26
U3	Waktu Penyelesaian	3.21
U4	Biaya/Tarif	2.9
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.2
U6	Kompetensi Pelaksana	3.27
U7	Perilaku Pelaksana	3.3
U8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3.48
U9	Sarana dan prasarana	3.33
Indeks Rata-rata		3,24

Kategori mutu hasil pengukuran SKM **Pelayanan Publik Urusan Pariwisata** di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **Baik**, dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 81,06**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Biaya/Tarif, Produk Layanan dan Waktu Pelayanan.

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai
U4	Biaya/Tarif	2.9
U5	Produk Layanan	3.2
U3	Waktu Pelayanan	3.21

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
LAYANAN PUBLIK URUSAN KEBUDAYAAN**

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	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	
6	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	3	2	3	3	3	3	3	1	2	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
24	4	3	4	4	3	4	4	4	3	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
26	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
29	3	3	2	4	3	3	3	4	3	
30	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
31	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
32	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
33	3	2	3	4	3	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
72	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
74	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
75	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
77	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
79	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
81	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
82	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
83	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
84	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
87	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
88	3	1	3	3	3	4	4	4	4	
89	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
90	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
91	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
92	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
93	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
95	4	3	4	4	4	4	3	4	3	
96	3	1	3	3	3	4	4	4	4	
97	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
107	4	3	3	4	4	4	4	4	4	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
111	3	3	4	4	3	3	4	4	3	
112	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
113	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
114	3	3	4	4	4	3	4	4	4	
115	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
120	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
121	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
124	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
127	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
128	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
129	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	4	2	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
136	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
140	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
141	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
142	3	3	3	3	3	3	3	1	3	
143	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
144	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
145	1	3	3	4	3	3	3	4	3	
146	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
147	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
149	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
150	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
153	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
154	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
158	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
159	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
161	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
163	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
165	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
166	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
167	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
170	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
172	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
173	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
174	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
177	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
178	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
179	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
180	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
181	3	3	3	4	3	3	2	3	2	

No Resp	Nilai Unsur Pelayanan									--
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
267	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
269	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	915	915	908	1055	920	932	938	1045	920	
NRR/Unsur	3.36	3.36	3.34	3.88	3.38	3.43	3.45	3.84	3.38	
NRR tertbg/Unsur	0.37	0.37	0.37	0.43	0.38	0.38	0.38	0.43	0.38	*)3.49
IKM Unit Pelayanan										**) 87.3

Kategori mutu hasil pengukuran SKM **Pelayanan Publik Urusan Kebudayaan** di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan Tahun 2023 adalah **Baik**, dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 87,3**. Adapun dari 9 unsur pelayanan, unsur yang harus mendapat perhatian adalah unsur Biaya/Tarif, Produk Layanan dan Waktu Pelayanan.

Unsur Pelayanan Tiga Terendah

KODE	UNSUR PELAYANAN	Nilai
U3	Waktu Pelayanan	3,34
U1	Persyaratan	3.36
U2	Prosedur	3.36

IV. Rekomendasi

Dalam rangka evaluasi dan upaya tindak lanjut, Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan telah menyusun rekomendasi kegiatan guna menunjang terhadap perbaikan layanan, antara lain:

1. Pada Layanan Publik Urusan Pariwisata

- 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.
- Unsur Produk 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.
- Unsur Waktu Pelayanan.
Lebih meningkatkan kecepatan dalam pelayanan termasuk kecepatan dalam merespon pengaduan masyarakat.

2. Pada Layanan Publik Urusan Kebudayaan

- Unsur Waktu Pelayanan
Lebih Meningkatkan kecepatan pelayanan termasuk kecepatan dalam merespon pengaduan masyarakat.
- Unsur Persyaratan
Persyaratan pelayanan kebudayaan akan lebih dipermudah dan disederhanakan.
- Unsur Prosedur
Prosedur Pelayanan kebudayaan lebih disederhanakan.

V. Penutup

Demikian laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Magetan pada bulan

Maret - September 2023 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 09 Oktober 2023

**Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
Kabupaten Magetan**



JOKO TRIHONO, S.Sos, M.Si.

Pembina Tingkat I

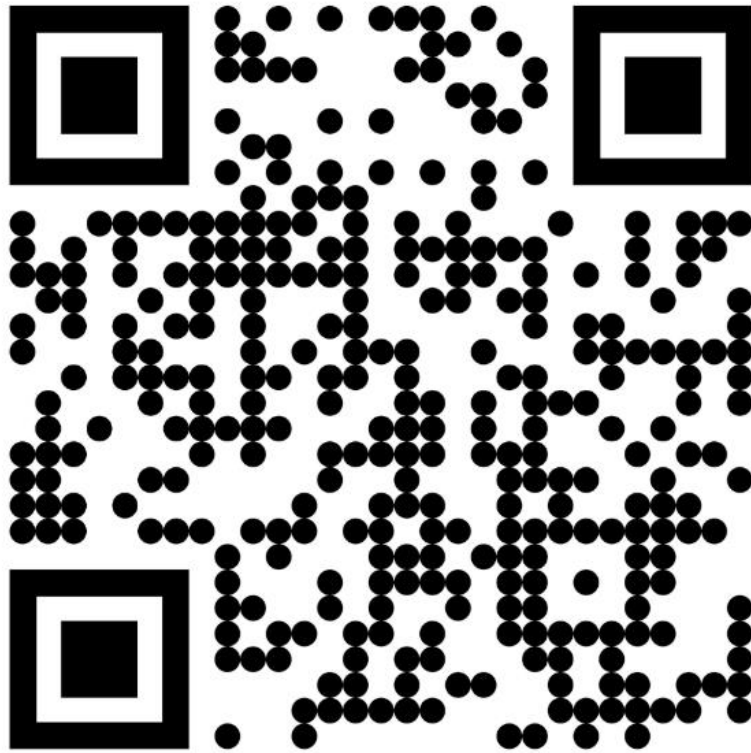
NIP. 19730416 199303 1 007

Lampiran

1. Dokumentasi/Foto Kegiatan.

DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PUBLIK URUSAN PARIWISATA
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN

LAYANAN PUBLIK URUSAN PARIWISATA TAHUN 2023



<https://eskm.magetan.go.id/eskm/3811>

Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
Kabupaten Magetan





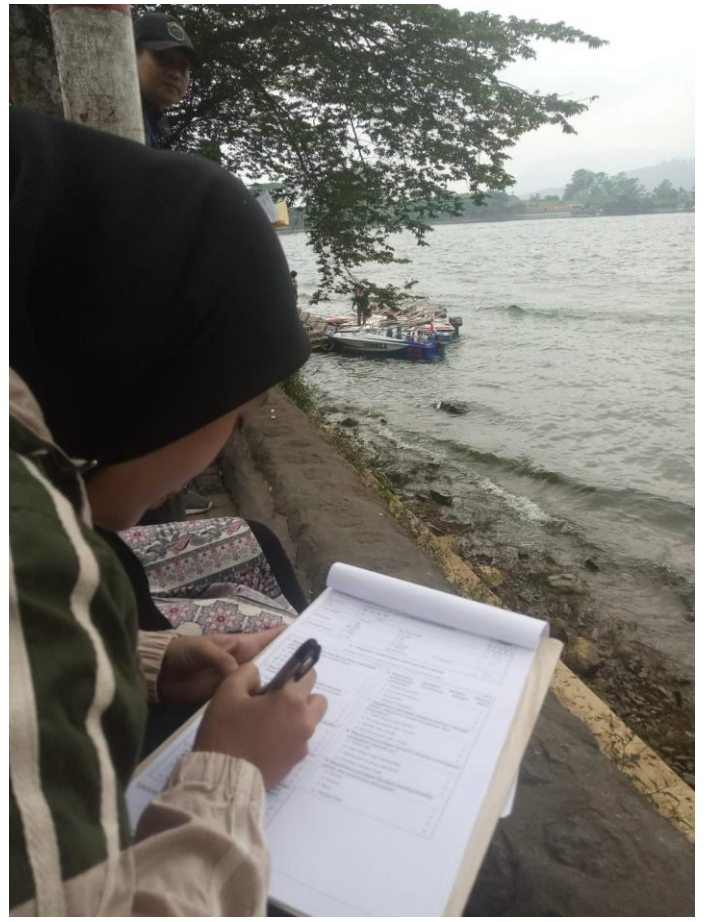






-7°40'31.871"S 111°13'13.457"E
293° NW
Sarangan
Kecamatan Plaosan
Kabupaten Magetan
Jawa Timur
Network: 19 Agu 2023 10:56:12 WIB
Local: 19 Agu 2023 10:56:11 WIB



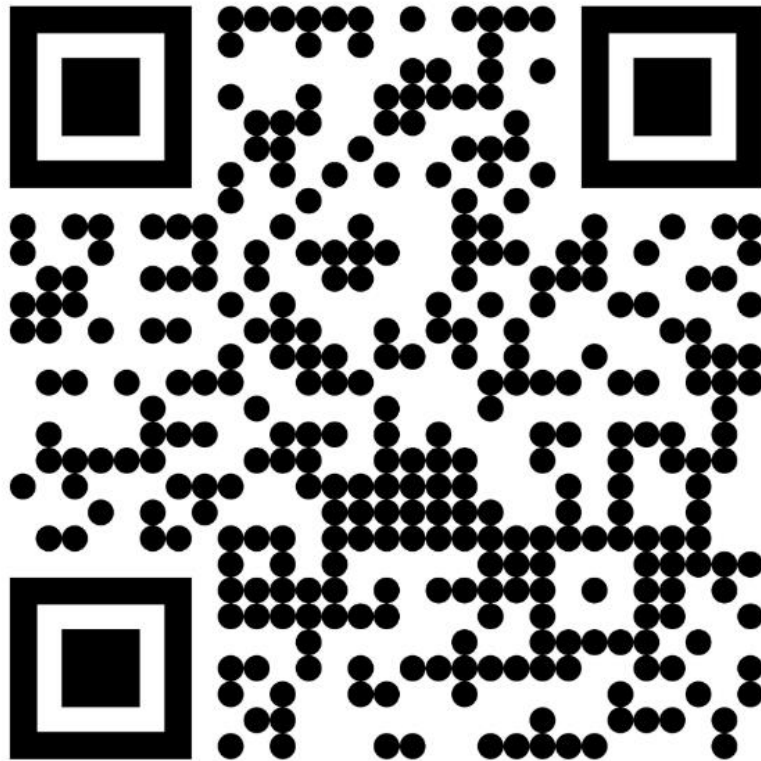


DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
LAYANAN PUBLIK URUSAN KEBUDAYAAN
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN MAGETAN

Layanan Publik

Urusan Kebudayaan

Tahun 2023



<https://eskm.magetan.go.id/eskm/3812>

**DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN**



OPPO A92 · © DESTRIA
2023/08/16 12:30



Rabu, 02 Agustus 2023 09:53:55
49M 529841 9149320
Jalan Bogoarum Raya
Bogoarum
Kecamatan Plaosan
Kabupaten Magetan
Jawa Timur



2 Agu 2023 10:09:47
Banjarejo
Kecamatan Barat
Kabupaten Magetan
Jawa Timur

2 Aug 2023 11.57.13
Kabupaten Magetan
Jawa Timur
Indonesia
Panekan











1 Sep 2023 09.44.57
-7°38'30,9324"S 111°15'23,56321"E ±4,00m
Sidomulyo
Kecamatan Sidorejo
Kabupaten Magetan
Jawa Timur