



DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan
Jalan Hasanudin No. 20 Kelurahan Selosari Kabupaten Magetan



DAFTAR ISI

LAPORAN	1
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)	1
DAFTAR ISI	2
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat	1
1.3 Metode Pengumpulan Data	2
1.4 Waktu Pelaksanaan SKM	3
1.5 Penentuan Jumlah Responden	3
BAB II	4
ANALISIS DATA SKM	4
2.1 Analisis Responden	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan	5
2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut	6
2.4 Tren Nilai SKM	8
BAB III	9
HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA	9
BAB IV	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN	14
1. Kuesioner	14
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	16

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 tersebut diharapkan dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik yang lebih tepat sasaran. Untuk menjalankan amanat kedua kebijakan tersebut, 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.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur kualitas pelayanan. Hasil survei ini akan digunakan sebagai acuan perbaikan pelayanan publik yang dituangkan dalam rencana tindak lanjut sehingga dapat tercapai pelayanan prima yang sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dalam laporan ini juga disampaikan realisasi tindak lanjut dari pelaksanaan survei pada periode sebelumnya, sebagai bentuk komitmen terhadap perbaikan berkelanjutan.

1.2 Tujuan dan Manfaat

Pelaksanaan SKM bertujuan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan. Adapun manfaat yang diperoleh melalui SKM, antara lain:

1. Mengidentifikasi kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan;
2. Mengetahui kinerja pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada lingkup organisasi penyelenggara pelayanan maupun instansi pemerintah;
4. Meningkatkan persaingan positif antar organisasi penyelenggara pelayanan;
5. Menjadi dasar penetapan kebijakan maupun perbaikan kualitas pelayanan; dan
6. Memberikan gambaran kepada masyarakat mengenai kinerja organisasi penyelenggara pelayanan.

1.3 Metode Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan. Untuk mendukung pelaksanaan kegiatan tersebut, telah dibentuk tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat yang bertanggung jawab dalam seluruh tahapan survei.

Pelaksanaan SKM menggunakan Kuesioner manual dan online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur dalam kuesioner SKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan yaitu :

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah ketentuan teknis maupun administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan dan dipublikasikan melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, serta pemantauan terhadap potensi kecurangan dalam pelaksanaannya.
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. Unsur ini juga mencakup pengawasan terhadap praktik percaloan serta potensi pungutan liar dalam pelaksanaan pelayanan.

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, keterampilan 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 pada penyelenggaraan pelayanan, baik secara luring, daring maupun hybrid.

1.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan.

1.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan berdasarkan Peraturan Menteri PANRB No.14 Tahun 2017. Populasi penerima layanan sebanyak 920.874 orang dan sampel sebanyak 600 responden.

BAB II

ANALISIS DATA SKM

2.1 Analisis Responden

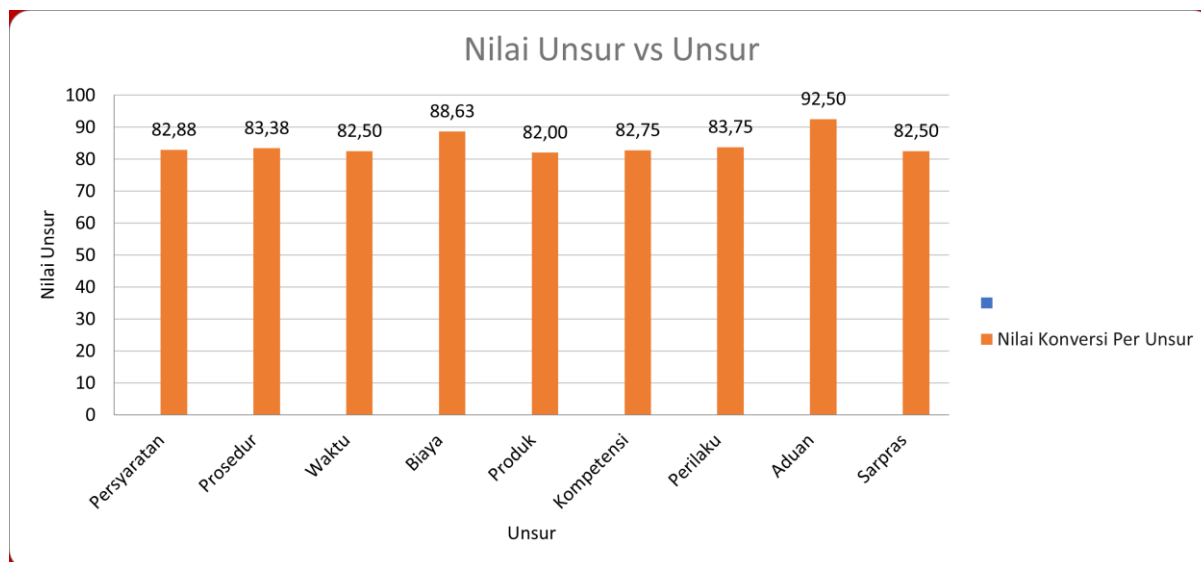
Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 600 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	341	57%
		Perempuan	259	43%
2	Pendidikan	Tidak Sekolah	0	0%
		SD/Sederajat	21	4%
		SMP/Sederajat	37	6%
		SMA/Sederajat	303	51%
		D1/D2/D3	53	9%
		D4/S1	159	27%
		S2	14	2%
		S3	4	1%
		Lainnya	9	2%
3	Pekerjaan	ASN	51	9%
		TNI	6	1%
		POLRI	5	1%
		Swasta	250	42%
		Lainnya	288	48%

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Per Jenis Layanan

No.	Jenis Layanan	Jumlah Respon- den	Persyar- atan	Prosedur	Waktu	Biaya	Produk	Kompetensi	Perila- ku	Aduan	Sarpras	IKM Per Jenis Layanan
1.	Layanan Publik Urusan Kebudayaan	197	84,00	84,75	83,50	96,00	83,75	84,00	85,00	94,50	85,75	86,81
2.	Layanan Publik Urusan Pariwisata	403	81,75	82,00	81,50	81,25	80,25	81,50	82,50	90,50	79,25	82,28
Rerata IKM Per Unsur			82,88	83,38	82,50	88,63	82,00	82,75	83,75	92,50	82,50	84,54
IKM Unit Layanan			84,54									
Mutu Unit Layanan			B									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



2.3 Analisis Masalah dan Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisis data SKM, kami mengidentifikasi bahwa aspek Waktu dan Sarana dan Prasarana merupakan dua isu yang paling sering disorot oleh masyarakat. Secara kuantitatif, kedua dimensi ini memiliki nilai yang masih dapat ditingkatkan. Produk mendapatkan nilai terendah yaitu 82,00. Selanjutnya Waktu dan Sarana Prasarana yang mendapatkan nilai 82,50 adalah nilai terendah kedua.

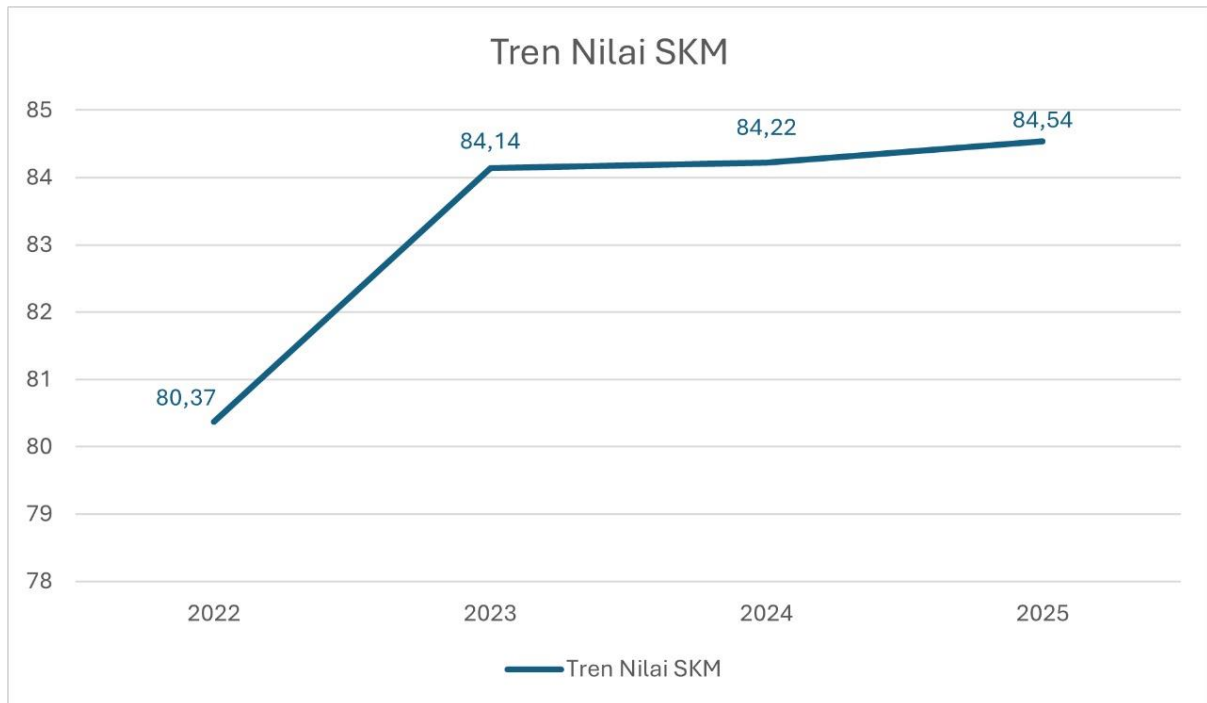
Sementara, secara kualitatif dari kritik dan saran, kami menerima banyak masukan yang menyatakan bahwa Biaya untuk urusan layanan bidang Pariwisata (Tiket masuk Retribusi Sarangan) dinilai masih terlalu tinggi. Selain itu, terdapat keluhan mengenai sikap petugas yang kurang ramah, tidak komunikatif, dan belum sepenuhnya mencerminkan prinsip pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan pengguna juga ketidak merataan kaderisasi bagi para pelaku seni di Kabupaten Magetan.

Atas dasar temuan tersebut, unit kerja kami menyusun rencana tindak lanjut yang tidak hanya ditujukan untuk meningkatkan nilai SKM secara angka, tetapi lebih penting lagi, untuk menjawab permasalahan nyata yang dirasakan oleh masyarakat. Fokus utama kami adalah melakukan peningkatan keterampilan komunikasi petugas, serta memperbaiki alur pelayanan agar lebih mudah dipahami dan diakses oleh pengguna. Berdasarkan hasil analisis tersebut, berikut rencana tindak lanjut yang telah Kami susun untuk perbaikan layanan kedepan.

No	Unsur	Rencana Tindak Lanjut	Waktu	Penanggung Jawab
1	Waktu	Menyelenggarakan rapat koordinasi di intern Dinas Kebudayaan dan Pariwisata tentang standar pelayanan	Nopember 2025	Bidang Kebudayaan
		Meningkatkan kompetensi frontliner terkait kecepatan, akurasi, dan komunikasi dalam memberikan pelayanan	Nopember 2025	Bidang Kebudayaan
2	Sarana dan Prasarana	Menyelenggarakan rapat koordinasi di intern Dinas Kebudayaan dan Pariwisata terkait peningkatan Sarana dan Prasarana di Kawasan Wisata Telaga Sarangan	November 2025	Bidang Destinasi Pariwisata

2.4 Tren Nilai SKM

Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, tren nilai SKM selama kurun waktu 4 tahun terakhir menunjukkan pola yang fluktuatif. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam mengoptimalkan kinerja pelayanan publik melalui berbagai upaya perbaikan.

BAB III



HASIL TINDAK LANJUT SKM PERIODE SEBELUMNYA




Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata periode Tahun 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Tahun 2024)

No	Unsur	IKM
1	Persyaratan	82,25
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	82,13
3	Waktu Penyelesaian	81,88
4	Biaya/Tarif	86,63
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	81,75
6	Kompetensi Pelaksana	83,63
7	Perilaku Pelaksana	85,13
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	93,25
9	Sarana dan Prasarana	81,38

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan telah menyusun dan menindaklanjuti rencana tindak lanjut perbaikan pada 3 unsur terendah hasil SKM periode Tahun 2024. Berkaitan dengan hal tersebut, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan ditambahkan tantangan/hambatan yang dihadapi)	Dokumentasi Kegiatan
1.	Tarif/ biaya yang dinilai responden/ wisatawan masyarakat kurang baik atau dinilai tinggi diimbangi dengan pelayanan, sarana prasarana dan obyek yang dinikmati oleh wisatawan	Sudah	Rendahnya aspek tarif/ biaya kami tindak lanjuti dengan peningkatan layanan yaitu penambahan dan pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pariwisata diantaranya pemeliharaan tempat parkir dan penyediaan Shuttle Car bagi wisatawan di Obyek Wisata Sarangan.	
2.	Memberikan sosialisasi tentang pelayanan kepada petugas dan pelaku usaha pariwisata untuk memberikan pelayanan prima		Melaksanakan sosialisasi tentang pelayanan prima kepada petugas dan pelaku usaha pariwisata dalam memberikan pelayanan prima sesuai dengan standart pelayanan kepada masyarakat	

			<p>Kolaborasi dengan stakeholder terkait dalam peningkatan keamanan dan kenyamanan kepada pengunjung wisata dan meningkatkan kecepatan dalam pelayanan termasuk kecepatan dalam merespon pengaduan masyarakat</p>	
3.	<p>Lebih meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang kenyamanan wisatawan</p>		<p>Menyediakan Shuttle Car pada hari-hari ramai pengunjung yaitu pada hari Sabtu, Minggu dan hari Libur Nasional.</p>	
			<p>Melakukan digitalisasi melalui pembayaran retribusi secara non tunai (QRIS)</p>	

4.	Persyaratan pelayanan kebudayaan akan lebih dipermudah dan disederhanakan		Merevisi dan menyederhanakan persyaratan pelayanan kartu induk kepada Seniman	
5.	Lebih meningkatkan sarana dan prasarana dalam mengembangkan Seni Budaya		Mengoptimalkan sarana dan prasarana dan sumber daya yang ada dalam pengembangan seni budaya	

BAB IV

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Juli hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Sebanyak 600 orang mengisi SKM pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata di tahun 2025. Layanan Publik Urusan Pariwisata menjadi layanan dengan pengguna terbanyak terlihat dari jumlah *sampel* yang mengisi survei yaitu 403 orang.
- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 84,54. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu serta sarana dan prasarana.
- Berdasarkan pelaksanaan tindak lanjut periode sebelumnya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kabupaten Magetan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %.

Kabupaten Magetan, 24 November 2025

**Kepala Dinas Kebudayaan dan Pariwisata
Kabupaten Magetan**



JOKO TRIHONO, S.Sos, M.Si

NIP. 19730416 199303 1 007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>		<i>Diisi Oleh Petugas</i>
Nomor HP		□ □ □
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□ □ □ □
Pendidikan	1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D3 5. D4/S1 6. S2 7. S3 8. Lainnya	□
<u>Pekerjaan Utama</u>	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. Lainnya	□
Usia Tahun	

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

<p>1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.</p>	P *)	1 2 3 4	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten</p>	P *)	1 2 3 4
<p>2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.</p>		1 2 3 4	<p>7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>		1 2 3 4
<p>3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.</p>		1 2 3 4	<p>8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan layanan ini? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi. c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>		1 2 3 4
<p>4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis</p>		1 2 3 4	<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>		1 2 3 4
<p>5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat Sesuai.</p>		1 2 3 4			

SARAN DAN MASUKAN:

.....



DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN



PETUGAS
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT



LAYANAN PUBLIK
URUSAN KEBUDAYAAN
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2025



DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN MAGETAN



PETUGAS
SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT



LAYANAN PUBLIK
URUSAN PARIWISATA
DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN MAGETAN
TAHUN 2025

2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)









