



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) II


**DINAS PARIWISATA
TAHUN 2025**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

	<p><u>Ditandatangani secara elektronik oleh :</u> KEPALA DINAS Dr. Drs. I Wayan Sumarajaya, M.Si. Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19680224 198903 1 005</p>
--	---

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	1
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	2
E. MANFAAT.....	2
BAB II.....	3
PEMBAHASAN.....	3
TABEL 1. Pertanyaan Unsur Layanan.....	5
TABEL 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	5
TABEL 3. Jumlah responden Berdasarkan pendidikan.....	5
TABEL 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan.....	6
TABEL 5. Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	6
TABEL 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	6
TABEL 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR).....	7
BAB III.....	8
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	8
3.1 Kesimpulan.....	8
3.2 Rekomendasi.....	8
LAMPIRAN.....	9

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media social, sehingga memberikan dampak buruk terhadap image pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali, antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor Pariwisata. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuisisioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner
7. Tim survei merekap dan menganalisis hasil survei
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

E. MANFAAT

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan saran/masukan yang konstruktif dari penerima layanan akan dipergunakan untuk perbaikan layanan kedepannya serta dapat memberikan informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

BAB II PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata Daerah Tingkat I Bali terbentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor : 22.a/Pemb32/I/a/70,. Untuk memperkuat dasar pembentukan Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dibuatkan Peraturan Daerah, Provinsi Daerah Tingkat I Bali tanggal 10 Agustus 1971, Nomor : 2/PD/DPRGR/1971. Namun Peraturan Daerah tersebut belum mendapatkan Pengesahan oleh Pejabat yang berwenang karena urusan kepariwisataan belum diserahkan kepada daerah. Berhubung dengan hal tersebut di atas dan sesuai dengan pasal 9 Undang-Undang Nomor : 5 Tahun 1974, sejalan dengan perkembangan pembangunan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, maka diterbitkan Peraturan Daerah Tingkat I Bali Nomor : 04 tahun 1982, tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali. Peraturan Daerah ini berdasarkan atas keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 20 Desember 1984, Nomor : 061.161 – 1034 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor : 1, seri D, tanggal 29 Desember 1984. Untuk menyesuaikan dengan keadaan, kemudian Peraturan Daerah tersebut diganti, dengan Peraturan Daerah Nomor : 03 tahun 1994 dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan keputusan Nomor : 123 tahun 1995, tanggal 13 Oktober 1993.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang beralamat di Jalan S. Parman No. 1 Renon, Denpasar memiliki Visi yang sejalan dengan Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru yang mengandung makna: “Menjaga Kesucian Dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali Yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala - Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat Secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian Dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, Dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945”. Dinas Pariwisata merupakan salah satu dari lima program prioritas dalam mewujudkan visi tersebut yang tertulis ke dalam 22 misi yaitu misi ke 13, 14, dan 15 yaitu:

1. Mengembangkan destinasi dan produk pariwisata baru berbasis budaya dan berpihak kepada rakyat yang terintegrasi antar kabupaten/kota se-Bali.
2. Meningkatkan promosi pariwisata Bali di dalam dan di luar negeri secara bersinergi antar Kabupaten/Kota seBali dengan mengembangkan inovasi dan kreatifitas baru.
3. Meningkatkan standar kualitas pelayanan kepariwisataan secara konprehensif.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, adapun tugas pokok Dinas Pariwisata adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kepariwisataan dan melaksanakan tugas dekonsentrasi dan pembantuan dibidang kepariwisataan yang diberikan oleh Gubernur. Dinas dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai bidang tugas;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugas;
3. Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugas; dan Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Pada Triwulan II Tahun 2025 ini Dinas Pariwisata telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan menggunakan kuisioner online yaitu dengan Google Form dengan menyebarkan link survey melalui surat Nomor: B.20.500.14.3/604/SEKRET/DISPAR, Tanggal : 19 Pebruari 2025, Perihal: Permohonan Pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali Tahun 2025, pengisian survey dimulai penyebaran surat keseluruh Perangkat Daerah, Asosiasi Maupun Pengguna Layanan sampai dengan tanggal 20 Maret 2025. Sedangkan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sampelnya diambil dengan teknik simple random sampling. Pengertian simple random sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisioner survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan
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, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari :

Sangat Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 1
Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 2
Baik	Diberi Nilai Persepsi 3
Sangat Baik	Diberi Nilai Persepsi 4

Tabel 1. Pertanyaan Unsur Layanan.

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para Kriteria para pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisioner yaitu melalui Google Form kepada penerima layanan di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 79 orang. Karakteristik di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 79 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, dan pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jumlah Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	35 Orang
2.	Perempuan	44 Orang
Jumlah		79 Orang

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh perempuan, yaitu jumlah responden perempuan sebanyak 44 orang sedangkan laki-laki sebanyak 35 orang.

2. Responden berdasarkan jenis pendidikan SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SMA/SMK	10 Orang
2.	Diploma I - IV	13 Orang
3.	S1	52 Orang
4.	S2	4 Orang
5.	S3	-
Jumlah		79 Orang

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 52 orang.

3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS/PPPK	3 Orang
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	Swasta	68 Orang
5.	Wiraswasta	8 Orang
6.	Lainnya	-
Jumlah		

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai Swasta, yaitu sebanyak 68 orang, dari 79 orang adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Standar Pelayanan	Jumlah Responden
1.	Pelayanan Data dan Informasi	20 Orang
2.	Pelayanan Konsultasi	15 Orang
3.	Pelayanan Narasumber	18 Orang
4.	Pelayanan Pengaduan	11 Orang
5.	Pelayanan Lainnya	15 Orang
Jumlah		

Tabel 5. Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebesar : **81,80** dengan nilai sebesar : 81,80 maka kinerja Dinas Pariwisata Provinsi Bali berada dalam mutu Pelayanan B dengan Kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76.61 – 88.30 yaitu kategori baik, Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 unsur Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,24
2.	Prosedur pelayanan	3,19
3.	Waktu Pelayanan	3,11
4.	Biaya/tarif Pelayanan	3,70
5.	Produk Pelayanan	3,19
6.	Kompetensi/kemampuan Pelayanan	3,18
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,18
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,20
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,76

Tabel 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR)

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,11 - 3,76 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,76 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 1 unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,11. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 Unsur Pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 81,80 dari 9 unsur Pelayanan tersebut. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,77 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden ada 1 unsur yaitu Unsur Waktu Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,11. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

B. REKOMENDASI

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Perresponden dan Perunsur Pelayanan

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

39.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40.	3	3	3	3	3	3	3	2	4
41.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
44.	3	3	3	3	3	3	3	3	4
45.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47.	3	3	3	4	3	3	4	3	3
48.	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51.	3	3	3	3	4	3	3	4	3
52.	3	4	3	3	3	4	3	3	4
53.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
54.	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
56.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57.	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59.	3	3	3	4	3	3	3	2	3
60.	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61.	4	4	3	4	3	3	3	3	4
62.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63.	3	3	3	4	3	3	3	3	4
64.	3	4	3	4	3	3	3	3	3
65.	3	4	3	4	3	3	3	3	3
66.	3	4	3	4	3	3	3	3	3
67.	3	4	3	4	3	3	3	3	3
68.	3	4	3	4	3	3	4	3	4
69.	3	3	3	4	3	3	4	4	4
70.	3	3	3	3	3	3	4	4	4
71.	3	3	3	3	3	3	4	4	4
72.	3	3	3	3	3	3	3	4	4
73.	4	3	3	3	3	3	3	4	4
74.	4	3	3	3	3	3	3	4	4
75.	4	3	3	3	3	3	3	3	4
76.	4	3	3	3	4	3	3	3	4
77.	4	3	3	3	4	4	3	3	4
78.	4	3	3	3	4	4	3	3	4
79.	4	3	3	3	4	4	3	3	4

KETERANGAN :

U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-.*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

-.**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR Per unsur x 0,11

A. (SANGAT BAIK)	88.31 - 100
B. (BAIK)	76.61 – 88.30
C. (CUKUP BAIK)	65.00 – 76.60
D. (TIDAK BAIK)	25.00 – 64.99

IKM UNIT PELAYANAN : 81.80



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) III


**DINAS PARIWISATA
TAHUN 2025**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Bali Triwulan III Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

	<p><u>Ditandatangani secara elektronik oleh :</u> KEPALA DINAS Dr. Drs. I Wayan Sumarajaya, M.Si. Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19680224 198903 1 005</p>
---	--

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	2
E. MANFAAT.....	3
BAB II.....	4
PEMBAHASAN.....	4
TABEL 1. Pertanyaan Unsur Layanan.....	7
TABEL 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
TABEL 3. Jumlah responden Berdasarkan pendidikan.....	8
TABEL 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan.....	8
TABEL 5. Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	9
TABEL 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
TABEL 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR)	10
BAB III.....	11
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
3.1 Kesimpulan.....	11
3.2 Rekomendasi.....	11
LAMPIRAN.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media social, sehingga memberikan dampak buruk terhadap image pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali, antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor Pariwisata. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuisisioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner
7. Tim survei merekap dan menganalisis hasil survei
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

E. MANFAAT

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan saran/masukan yang konstruktif dari penerima layanan akan dipergunakan untuk perbaikan layanan kedepannya serta dapat memberikan informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

BAB II

PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata Daerah Tingkat I Bali terbentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor : 22.a/Pemb32/II/a/70,. Untuk memperkuat dasar pembentukan Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dibuatkan Peraturan Daerah, Provinsi Daerah Tingkat I Bali tanggal 10 Agustus 1971, Nomor : 2/PD/DPRGR/1971. Namun Peraturan Daerah tersebut belum mendapatkan Pengesahan oleh Pejabat yang berwenang karena urusan kepariwisataan belum diserahkan kepada daerah. Berhubung dengan hal tersebut di atas dan sesuai dengan pasal 9 Undang-Undang Nomor : 5 Tahun 1974, sejalan dengan perkembangan pembangunan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, maka diterbitkan Peraturan Daerah Tingkat I Bali Nomor : 04 tahun 1982, tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali. Peraturan Daerah ini berdasarkan atas keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 20 Desember 1984, Nomor : 061.161 – 1034 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor : 1, seri D, tanggal 29 Desember 1984. Untuk menyesuaikan dengan keadaan, kemudian Peraturan Daerah tersebut diganti, dengan Peraturan Daerah Nomor : 03 tahun 1994 dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan keputusan Nomor : 123 tahun 1995, tanggal 13 Oktober 1993.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang beralamat di Jalan S. Parman No. 1 Renon, Denpasar memiliki Visi yang sejalan dengan Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru yang mengandung makna: “Menjaga Kesucian Dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali Yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala - Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat Secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian Dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan

Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, Dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945". Dinas Pariwisata merupakan salah satu dari lima program prioritas dalam mewujudkan visi tersebut yang tertulis ke dalam 22 misi yaitu misi ke 13, 14, dan 15 yaitu:

1. Mengembangkan destinasi dan produk pariwisata baru berbasis budaya dan berpihak kepada rakyat yang terintegrasi antar kabupaten/kota se-Bali.
2. Meningkatkan promosi pariwisata Bali di dalam dan di luar negeri secara bersinergi antar Kabupaten/Kota seBali dengan mengembangkan inovasi dan kreatifitas baru.
3. Meningkatkan standar kualitas pelayanan kepariwisataan secara konprehensif.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, adapun tugas pokok Dinas Pariwisata adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kepariwisataan dan melaksanakan tugas dekonsentrasi dan pembantuan dibidang kepariwisataan yang diberikan oleh Gubernur. Dinas dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai bidang tugas;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugas;
3. Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugas; dan Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Pada Triwulan III Tahun 2025 ini Dinas Pariwisata telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan menggunakan kuisioner online yaitu dengan Google Form dengan menyebarkan link survey melalui surat Nomor: B.20.500.14.3/604/SEKRET/DISPAR, Tanggal : 19 Pebruari 2025, Perihal: Permohonan Pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali Tahun 2025, pengisian survey dimulai penyebaran surat keseluruh Perangkat Daerah, Asosiasi Maupun Pengguna Layanan sampai dengan tanggal 20 Maret 2025. Sedangkan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sampelnya diambil dengan teknik simple random sampling. Pengertian simple random sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisioner survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari :

Sangat Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 1
Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 2
Baik	Diberi Nilai Persepsi 3
Sangat Baik	Diberi Nilai Persepsi 4

Tabel 1. Pertanyaan Unsur Layanan.

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para Kriteria para pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisioner yaitu melalui Google Form kepada penerima layanan di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 90 orang. Karakteristik di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 90 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, dan pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jumlah Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	75 Orang
2.	Perempuan	10 Orang
Jumlah		85 Orang

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 75 orang sedangkan perempuan sebanyak 10 orang.

2. Responden berdasarkan jenis pendidikan SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SMA/SMK	6 Orang
2.	Diploma I - IV	25 Orang
3.	S1	12 Orang
4.	S2	42 Orang
5.	S3	-
Jumlah		85 Orang

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S2, yaitu sebanyak 42 orang.

3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS/PPPK	10 Orang
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	Swasta	15 Orang
5.	Wiraswasta	18 Orang
6.	Lainnya	42 Orang
Jumlah		85 Orang

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai lainnya, yaitu sebanyak 42 orang, dari 85 orang adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Standar Pelayanan	Jumlah Responden
1.	Pelayanan Data dan Informasi	30 Orang
2.	Pelayanan Konsultasi	15 Orang
3.	Pelayanan Narasumber	18 Orang
4.	Pelayanan Pengaduan	12 Orang
5.	Pelayanan Lainnya	10 Orang
Jumlah		85 Orang

Tabel 5. Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebesar : **83,60** dengan nilai sebesar : 83,60 maka kinerja Dinas Pariwisata Provinsi Bali berada dalam mutu Pelayanan B dengan Kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76.61 – 88.30 yaitu kategori **BAIK**, Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 unsur Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,30
2.	Prosedur pelayanan	3,35
3.	Waktu Pelayanan	3,22

4.	Biaya/tarif Pelayanan	3,76
5.	Produk Pelayanan	3,25
6.	Kompetensi/kemampuan Pelayanan	3,25
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,24
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,26
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,78

Tabel 6. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR)

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,14 - 3,79 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,78 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 1 unsur waktu pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,22. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 Unsur Pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 83,60 dari 9 unsur Pelayanan tersebut. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,78 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden ada 1 unsur yaitu unsur waktu pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,22. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

B. REKOMENDASI

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Perresponden dan Perunsur Pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	2	2	2	2	2	2	2	1
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	4	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4

3	3	3	3	3	3	3	2	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	4	3	3	4	3
3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	3	3	3
3	4	3	4	3	3	4	3	4
3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	3	3	3	3	3	4	4	4
3	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	4	4
4	4	3	3	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

KETERANGAN :

U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-.*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

-.**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR Per unsur x 0,11

A. (SANGAT BAIK)	88.31 - 100
B. (BAIK)	76.61 – 88.30
C. (CUKUP BAIK)	65.00 – 76.60
D. (TIDAK BAIK)	25.00 – 64.99

IKM UNIT PELAYANAN : 83.60 (BAIK)
--



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) IV


**DINAS PARIWISATA
TAHUN 2025**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

	<p><u>Ditandatangani secara elektronik oleh :</u> KEPALA DINAS Dr. Drs. I Wayan Sumarajaya, M.Si. Pembina Utama Muda (IV/c) NIP. 19680224 198903 1 005</p>
---	--

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	II
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN.....	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN.....	2
E. MANFAAT.....	3
BAB II.....	4
PEMBAHASAN.....	4
TABEL 1. Pertanyaan Unsur Layanan.....	7
TABEL 2. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
TABEL 3. Jumlah responden Berdasarkan pendidikan.....	8
TABEL 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis pekerjaan.....	8
TABEL 5. Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	9
TABEL 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
TABEL 7. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR)	10
BAB III.....	11
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	11
3.1 Kesimpulan.....	11
3.2 Rekomendasi.....	11
LAMPIRAN.....	12

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media social, sehingga memberikan dampak buruk terhadap image pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada Pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali, antara lain:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan Publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor Pariwisata. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuisisioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner
7. Tim survei merekap dan menganalisis hasil survei
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif.

E. MANFAAT

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan saran/masukan yang konstruktif dari penerima layanan akan dipergunakan untuk perbaikan layanan kedepannya serta dapat memberikan informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM).

BAB II

PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata Daerah Tingkat I Bali terbentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor : 22.a/Pemb32/II/a/70,. Untuk memperkuat dasar pembentukan Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, dibuatkan Peraturan Daerah, Provinsi Daerah Tingkat I Bali tanggal 10 Agustus 1971, Nomor : 2/PD/DPRGR/1971. Namun Peraturan Daerah tersebut belum mendapatkan Pengesahan oleh Pejabat yang berwenang karena urusan kepariwisataan belum diserahkan kepada daerah. Berhubung dengan hal tersebut di atas dan sesuai dengan pasal 9 Undang-Undang Nomor : 5 Tahun 1974, sejalan dengan perkembangan pembangunan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali, maka diterbitkan Peraturan Daerah Tingkat I Bali Nomor : 04 tahun 1982, tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Tingkat I Bali. Peraturan Daerah ini berdasarkan atas keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 20 Desember 1984, Nomor : 061.161 – 1034 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor : 1, seri D, tanggal 29 Desember 1984. Untuk menyesuaikan dengan keadaan, kemudian Peraturan Daerah tersebut diganti, dengan Peraturan Daerah Nomor : 03 tahun 1994 dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan keputusan Nomor : 123 tahun 1995, tanggal 13 Oktober 1993.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang beralamat di Jalan S. Parman No. 1 Renon, Denpasar memiliki Visi yang sejalan dengan Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali “Nangun Sat Kerthi Loka Bali” melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru yang mengandung makna: “Menjaga Kesucian Dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali Yang Sejahtera dan Bahagia, Sakala - Niskala Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat Secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian Dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan

Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, Dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945". Dinas Pariwisata merupakan salah satu dari lima program prioritas dalam mewujudkan visi tersebut yang tertulis ke dalam 22 misi yaitu misi ke 13, 14, dan 15 yaitu:

1. Mengembangkan destinasi dan produk pariwisata baru berbasis budaya dan berpihak kepada rakyat yang terintegrasi antar kabupaten/kota se-Bali.
2. Meningkatkan promosi pariwisata Bali di dalam dan di luar negeri secara bersinergi antar Kabupaten/Kota seBali dengan mengembangkan inovasi dan kreatifitas baru.
3. Meningkatkan standar kualitas pelayanan kepariwisataan secara konprehensif.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, adapun tugas pokok Dinas Pariwisata adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kepariwisataan dan melaksanakan tugas dekonsentrasi dan pembantuan dibidang kepariwisataan yang diberikan oleh Gubernur. Dinas dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai bidang tugas;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugas;
3. Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugas; dan Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Pada Triwulan IV Tahun 2025 ini Dinas Pariwisata telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan menggunakan kuisisioner online yaitu dengan Google Form dengan menyebarkan link survey melalui surat Nomor: B.20.500.14.3/604/SEKRET/DISPAR, Tanggal : 19 Pebruari 2025, Perihal: Permohonan Pengisian Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali Tahun 2025, pengisian survey dimulai penyebaran surat keseluruh Perangkat Daerah, Asosiasi Maupun Pengguna Layanan sampai dengan tanggal 20 Maret 2025. Sedangkan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sampelnya diambil dengan teknik simple random sampling. Pengertian simple random sampling adalah suatu teknik pengambilan sampel secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisioner survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari :

Sangat Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 1
Tidak Baik	Diberi Nilai Persepsi 2
Baik	Diberi Nilai Persepsi 3
Sangat Baik	Diberi Nilai Persepsi 4

Tabel 1. Pertanyaan Unsur Layanan.

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para Kriteria para pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisioner yaitu melalui Google Form kepada penerima layanan di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 90 orang. Karakteristik di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 90 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, dan pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jumlah Kelamin	Jumlah Responden
1.	Laki-laki	52 Orang
2.	Perempuan	38 Orang
Jumlah		90 Orang

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 52 orang sedangkan perempuan sebanyak 38 orang.

2. Responden berdasarkan jenis pendidikan SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

No	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SMA/SMK	0 Orang
2.	Diploma I - IV	20 Orang
3.	S1	65 Orang
4.	S2	5 Orang
5.	S3	-
Jumlah		90 Orang

Tabel 3. Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan.

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 65 orang.

3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok yaitu PNS, TNI, POLRI, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS/PPPK	20 Orang
2.	TNI	-
3.	POLRI	-
4.	Swasta	40 Orang
5.	Wiraswasta	28 Orang
6.	Lainnya	2 Orang
Jumlah		

Tabel 4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai swasta, yaitu sebanyak 40 orang, dari 90 orang adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Standar Pelayanan	Jumlah Responden
1.	Pelayanan Data dan Informasi	30 Orang
2.	Pelayanan Konsultasi	12 Orang
3.	Pelayanan Narasumber	18 Orang
4.	Pelayanan Pengaduan	11 Orang
5.	Pelayanan Lainnya	19 Orang
Jumlah		

Tabel 5. Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebesar : **84,94** dengan nilai sebesar : 84,94 maka kinerja Dinas Pariwisata Provinsi Bali berada dalam mutu Pelayanan B dengan Kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76.61 – 88.30 yaitu kategori **BAIK**, Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 6. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 unsur Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,33
2.	Prosedur pelayanan	3,39
3.	Waktu Pelayanan	3,27

4.	Biaya/tarif Pelayanan	3,78
5.	Produk Pelayanan	3,39
6.	Kompetensi/kemampuan Pelayanan	3,37
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,28
8.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,30
9.	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,79

Tabel 6. Jumlah Nilai Rata-Rata (NRR)

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,14 - 3,79 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,79 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 1 unsur waktu pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 Unsur Pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi.

BAB III

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 84,94 dari 9 unsur Pelayanan tersebut. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,79 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden ada 1 unsur yaitu unsur waktu pelayanan dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,27. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

B. REKOMENDASI

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.

LAMPIRAN

Lampiran : Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Perresponden dan Perunsur Pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	4	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	4	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	2	2	2	2	2	2	2	1
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	2	2	4	3	2	2	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	4	4	3	3	3	3	2
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	4	3	3	3
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	3	3	4	3	3	3	3	4

4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4

KETERANGAN :

U1-U9 = Unsur-Unsur Pelayanan

NRR = Nilai Rata-Rata

IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

-*) = Jumlah NRR IKM Tertimbang

-**) = Jumlah NRR Tertimbang x 25

NRR Per unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuisioner yang terisi

NRR Tertimbang = NRR Per unsur x 0,11

A. (SANGAT BAIK)	88.31 - 100
B. (BAIK)	76.61 – 88.30
C. (CUKUP BAIK)	65.00 – 76.60
D. (TIDAK BAIK)	25.00 – 64.99

IKM UNIT PELAYANAN : 84.94 (BAIK)