



LAPORAN PELAKSANAAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER 2 TAHUN 2023

DINAS DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KABUDAYAAN DAN PARIWISATA KABUPATEN BANYUMAS
Jl. Prof. Dr. Soeharso No. 45 Purwokerto Kabupaten Banyumas Jawa Tengah 53114
Telp./Fax. : 0281_637629
Email : dinporabudpar.banyumas@gmail.com

DAFTAR ISI

Contents

LAPORAN.....	i
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).....	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II.....	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III.....	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	6
1.1 Jumlah Responden SKM.....	6
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V.....	13
KESIMPULAN	13
LAMPIRAN.....	1
1. Hasil Olah Data SKM	2
2. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)	4

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Banyumas (SUSANMAS) yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Kerja	Hari
1.	Persiapan	September 2023	8	
2.	Pengumpulan Data	September- November 2023	76	
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	4	
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	10	

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 2.400 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 331 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 30 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	12	40%
		PEREMPUAN	18	60%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	13	43.33%
		DIII	8	26.67%
		SI	9	30%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	2	6.67%
		TNI	0	0%
		SWASTA	13	43.33%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	11	36.67%
4	JENIS LAYANAN	A.Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan pada Obyek Wisata,Gedung Kesenian,Bumper kendalisada UPT Purwomas	2	6,66 %

	B.Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan Pada Gor Satria	4	13,33%
	C.Legalisir Piagam Kejuaraan Olahraga Pelajar	2	6,66%
	D.Bantuan Tropi/Piala	2	6,66%
	E.Rekomendasi Kegiatan Usaha Rekreasi Hiburan Umum Dan Olahraga Secara Insidental	2	6,66%
	F.Pelayanan Penerbitan Kartu Terdaftar Organisasi Seni/Budaya	1	3,33%
	G.Penerbitan Kartu Tanda Pengenal Seniman	1	3,33%
	H.Pelayanan Jasa Usaha/Retribusi Rekreasi Taman Rakyat Andhang Pangrenan	2	6,66%
	I.Pelayanan Jasa Usaha/Retribusi Museum Pangsar Soedirman	3	10%0
	J.Pelayanan Jasa Usaha/Retribusi Rekreasi Obyek Wisata Kalibacin	2	6,66%
	K.Pelayanan Jasa Usaha/Retribusi	1	3,33%

		Rekreasi Museum Wayang sendang Mas		
		L.Rekomendasi Perawatan Seni Ke Luar Daerah	1	3,33%
		M.Rekomendasi Ijin Usaha/Sarana Pariwisata	2	6,66%
		N.Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kantin GOR	3	10%
		O.Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas Shalter/Kantin Andhang Pangrenan	0	0
		P.Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas Shalter/Taman Budaya Gedung Sutedjo	2	6,66%

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

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,43	3,53	3,5	3,83	3,7	3,57	3,67	3,7	3,73
Kategori	B	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	90.75 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,43. Selanjutnya jangka waktu yang mendapatkan nilai 3,5 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga prosedur tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,83 dari unsur sarana dan prasarana serta pengaduan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,7.

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

- "Loket pelayanan ditambah dan dipercepat, input data bisa dengan menggunakan pelayanan internet".
- "Pelayanan sangat lama dan harus bolak balik".
- "Untuk proses layanan lebih dipercepat lagi, untuk tahun ini sudah lebih cepat dari tahun kemarin".
- "Pelayanan ditingkatkan, melayani dengan senyum dan ramah".

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

- Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
- Petugas layanan belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum ada penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pembahasan Rencana Tindak Lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat Intern Struktural Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Kepala Bidang
		Penambahan loket layanan				√	...
2	Prosedur	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Kepala Bidang
		Simplifikasi proses bisnis			√	√	...
3	Waktu Penyelesaian	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>				√	Kepala Bidang

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023 pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,75. Dengan demikian, nilai SKM Dinporabudpar Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja dari tahun ke tahun.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu persyaratan, waktu penyelesaian, serta sistem, mekanisme dan prosedur.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu biaya tarif, Saran dan Masukan mendapatkan nilai tertinggi 3,83. Dari unsur sarana dan prasarana serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,71.

Banyumas, 28 November 2023
KEPALA DINAS PEMUDA, OLARAGA
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS



Drs. SETIA RAHENDRA, M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19660127 198607 1 001

LAMPIRAN

Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DINPORABUDPAR KABUPATEN BANYUMAS

Tanggal : <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/>	Waktu : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00* <input type="checkbox"/> 13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin : <input type="checkbox"/> L <input type="checkbox"/> P	Usia : <input type="text"/> Tahun
Pendidikan : <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/> S3	
Pekerjaan : <input type="checkbox"/> PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> Polri <input type="checkbox"/> Swasta <input type="checkbox"/> Wirausaha <input type="checkbox"/> Lainnya :	

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

1. Hasil Olah Data SKM

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PEMUDA, OLAH RAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUAS
SEMUA JENIS PELAYANAN
TANGGAL 01-10-2023 sd 30-11-2023

NO	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	URUSAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	08130319559	AAN	18/10/2023 08:53	L	WISATAKATA	DWA	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata (Museum Panggar Sukirman)	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
2	08157546936	KARIM SAREJA	18/10/2023 08:54	P	MALIKSIWA	SI	Legistik Rugin kejuruan Olahraga Pelajar	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	08133441524	ASLEEN	18/10/2023 10:26	P	WISAWASTA	DII	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata(Objek Wisata Kibabek)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	0812666620	AI HASRI	18/10/2023 10:29	L	KARYAWAN	SI	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada Objek Wisata, Gedung Kesenian, Sumber Kembalikan UPT Pariwisata	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	08122507401	AMBAR PRAMESTI	18/10/2023 10:30	P	KARYAWAN BANK	SI	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada GOR Satria	4	4	4	3	4	3	3	3	4	
6	0822176780	ANIL FARIDA	18/10/2023 10:34	P	Ibu rumah tangga	DII	Bantuan Tripp/Pala	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	08134300003	PRAMBODO	18/10/2023 10:40	L	PKS	DWA	Rekomendasi Perawatan Sesi ke Luar Daerah	4	3	3	4	4	3	3	3	4	
8	08138113288	FERANI DINTAYA	18/10/2023 10:45	P	WISAWASTA	SI	Rekomendasi (in usaha jasa/ Sesi Perawatan	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	0821060329	BAGAS RAMLID	18/10/2023 10:50	L	pedagang	DWA	Rekomendasi Retribusi Pemasakan Kelayakan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kandang GOR	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
10	0813930362	BETHA SANTARIA	18/10/2023 11:01	P	WISAWASTA	DWA	Pelayanan Penerbitan Kartu Pendaftaran Organisasi Sesi / Bulaya	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
11	0812968919	MUHAMMAD ABID	18/10/2023 08:07	P	Ibu rumah tangga	DWA	Rekomendasi Kegiatan Usaha Rekreasi Hiburan Umum Dan Olahraga Sesiare rekreasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	08154290880	MAKI SULISTYAWATI	18/10/2023 08:10	P	WISAWASTA	DWA	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada GOR Satria	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
13	08134547948	DHINA	18/10/2023 08:37	L	KARYAWAN BANK	SI	Rekomendasi (in Usaha Jasa/ Sesi Perawatan	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
14	08174740003	Dan Wijaya	25/10/2023 08:40	P	Ibu rumah tangga	DWA	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata (Museum Panggar Sukirman)	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
15	08320400000	MUHAMMAD CATUR	23/10/2023 08:40	L	MALIKSIWA	DWA	Legistik Rugin kejuruan Olahraga Pelajar	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
16	08122000077	VIRI CELLINE	23/10/2023 08:45	P	WISAWASTA	DII	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata(Objek Wisata Kibabek)	3	4	3	4	4	4	3	3	3	
17	08131100044	JENNY WARDANA	23/10/2023 08:51	P	WISAWASTA	SI	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada Objek Wisata, Gedung Kesenian, Sumber Kembalikan UPT Pariwisata	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
18	08174223403	CITRA DWI UTAMI	23/10/2023 08:54	P	KARYAWAN BANK	SI	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada GOR Satria	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
19	08139375707	DINDA GRAHA	23/10/2023 09:00	P	PKS	DII	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada GOR Satria	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
20	08080462128	PUTRI MUDA	23/10/2023 09:06	P	WISAWASTA	SI	Bantuan Tripp/Pala	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
21	08121514008	LUCIANA MAHWATI	23/10/2023 09:09	P	WISAWASTA	DII	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata (Museum Wayang Benteng Maja)	3	3	4	4	4	3	3	4	4	
22	08032613441	GAIH SANTORO	23/10/2023 09:13	L	KARYAWAN	DWA	Rekomendasi Retribusi Pemasakan Kelayakan Daerah UPT Pariwisata: Shuker/Taman Budaya Gedung Satria	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
23	0895628880	KETUT NUGRAHA	23/10/2023 09:25	L	WISAWASTA	DII	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata(Taman Rakyat Andang Pangrean)	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	081643063	SUROSO	23/10/2023 09:51	L	WISAWASTA	DII	Penerbitan Kartu Tanda Pengenal Simpanan	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
25	08116710056	JAN SOPHIA	23/10/2023 11:16	L	WISAWASTA	DWA	Rekomendasi Kegiatan Usaha Rekreasi Hiburan Umum Dan Olahraga Sesiare rekreasi	3	3	3	3	4	3	3	4	4	
26	08234833408	MARTI SNAENI	23/10/2023 11:29	P	Ibu rumah tangga	DII	Pelayanan jasa wisata/ Retribusi Rekreasi UPT Pariwisata(Taman Rakyat Andang Pangrean)	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
27	08954774840	ENDAH PENASTUTI	23/10/2023 11:31	P	pegawai harian lepas	DWA	Rekomendasi Retribusi Pemasakan Kelayakan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kandang GOR	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	08011888009	ELNAWAN ISKANDAR	23/10/2023 08:11	L	WISAWASTA	SI	Rekomendasi Retribusi Pemasakan Kelayakan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kandang GOR	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	08171602180	DWIS KULIB	23/10/2023 09:13	L	pegawai harian lepas	DWA	Retribusi Fasilitas dan Pemasangan Lahan Pada GOR Satria	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	08110400018	LIRAS PRAMESTI	23/10/2023 08:52	P	pedagang	DWA	Rekomendasi Retribusi Pemasakan Kelayakan Daerah UPT Pariwisata: Shuker/Taman Budaya Gedung Satria	3	4	3	4	4	3	3	3	4	
Nilai/Usur								101	106	105	115	111	107	110	111	112	
Nilai Usur								1,43	1,51	1,5	1,61	1,7	1,57	1,57	1,7	1,70	
Nilai Tertimbang Usur								0,38	0,39	0,39	0,43	0,41	0,4	0,41	0,42	0,41	0,42
IKM Unit Pelayanan																90,75	
Sangat Baik																	

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

NO	UNSUR	NRR **	KET
1	Persyaratan	85.75	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	88.25	Baik
3	Waktu Penyelesaian	87.5	Baik
4	Biaya/Tarif	95.75	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	92.5	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	89.25	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91.75	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	92.5	Sangat Baik
9	Sarana dan Prasarana	93.25	Sangat Baik

KETERANGAN		
U1-U9	:	Unsur-Unsur Pelayanan
NRR	:	Nilai Rata-Rata
IKM	:	Indeks Kepuasan Masyarakat
**)	:	Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR per Unsur	:	Jumlah Nilai Per Unsur dibagi Jumlah Kuisisioner yang diisi
NRR tertimbang	:	NRR per unsur x 0.1111

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64, 99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

DATA PROSENTASE RESPONDEN

NO	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1	JENIS KELAMIN	L	12	40%
		P	18	60%
2	PENDIDIKAN	DIII	8	26.67%
		S1	9	30%
		SMA	13	43.33%
		PNS	2	6.67%
3	PEKERJAAN	SWASTA	13	43.33%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	4	13.33%
		LAINNYA	11	36.67%

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



3. Dokumentasi Lainnya Terkait Rapat Intern Struktural Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM.

