



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT (SKM)

SEMESTER 1 TAHUN 2025

DINAS PEMUDA, OLAHRAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
KABUPATEN BANYUMAS
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

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	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
1. 12.	Hasil Pengolahan Data
13	
3. 2	

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, dan konsultasi pengaduan. Selain unsur dari Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 terdapat 2 (dua) unsur tambahan yaitu Transparansi Pelayanan Publik dan Integritas Pelayanan.

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 2025 (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 dan 2 pertanyaan tambahan. Kesebelas 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).
10. **Transparansi pelayanan** : merupakan pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.
11. **Integritas petugas pelayanan** : Integritas petugas pelayanan adalah sikap yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, dan disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

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) semester. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Januari – Juni 2025	180
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Mei 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025	15

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 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 16 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.

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size. *S* is sample size.

Source: Krejcie & Morgan, 1970

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 16 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	5	31.25%
		PEREMPUAN	11	68,75%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	3	18.75%
		DIII	5	31.25%
		SI	8	50%
		S2	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	1	6,25%
		TNI	0	0%
		SWASTA	8	30%
		WIRUSAHA	0	0%
		LAINNYA	7	43.75%
4	JENIS LAYANAN	a.Pelayanan Jasa Usaha /Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Museum Pangsar Sudirman)	1	6,25%
		b.Legalisir	2	12,50%

		Piagam Kejuaraan Olahraga Pelaja		
		c.Pelayanan Jasa Usaha/ Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Obyek Wisata Kalibacin)	2	12,50%
		d.Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan Pada Obyek Wisata, Gedung Kesenian, Bumper Kendalisada UPT Purwomas	1	6,25%
		e.Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan Pada Gor Satria	0	0
		f.Bantuan Tropi/Piala	1	6,25%
		g.Pelayanan Jasa Usaha/	1	6,25%

		Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Museum Wayang Sendang Mas)		
		h.Rekomendas i Perlawatan Seni Ke Luar Daerah	0	0
		i. Rekomendasi Ijin Usaha Jasa/Sarana Pariwisata	0	0
		j. Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kantin GOR	1	6,25%
		k. Rekomendasi retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas Shalter/ Taman Budaya	0	0

		Gedung Sutedjo		
		l.Pelayanan Penerbitan Kartu Terdaftar Organisasi Seni/Budaya	0	0
		m.Penerbitan Kartu Tanda Pengenal Seniman	1	6,25%
		n.Pelayanan Jasa Usaha/Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Taman Rakyat Andang Pangrenan)	2	12,50%
		o. Rekomendasi kegiatan Usaha Rekreasi Hiburan Umum dan Olahraga Secara Insidentil	1	6,25%
		p. Rekomendasi retribusi pemakaian kekayaan	3	18,75%

		Daerah UPT Purwomas Shalter/Kantin Andang Pangrenan		

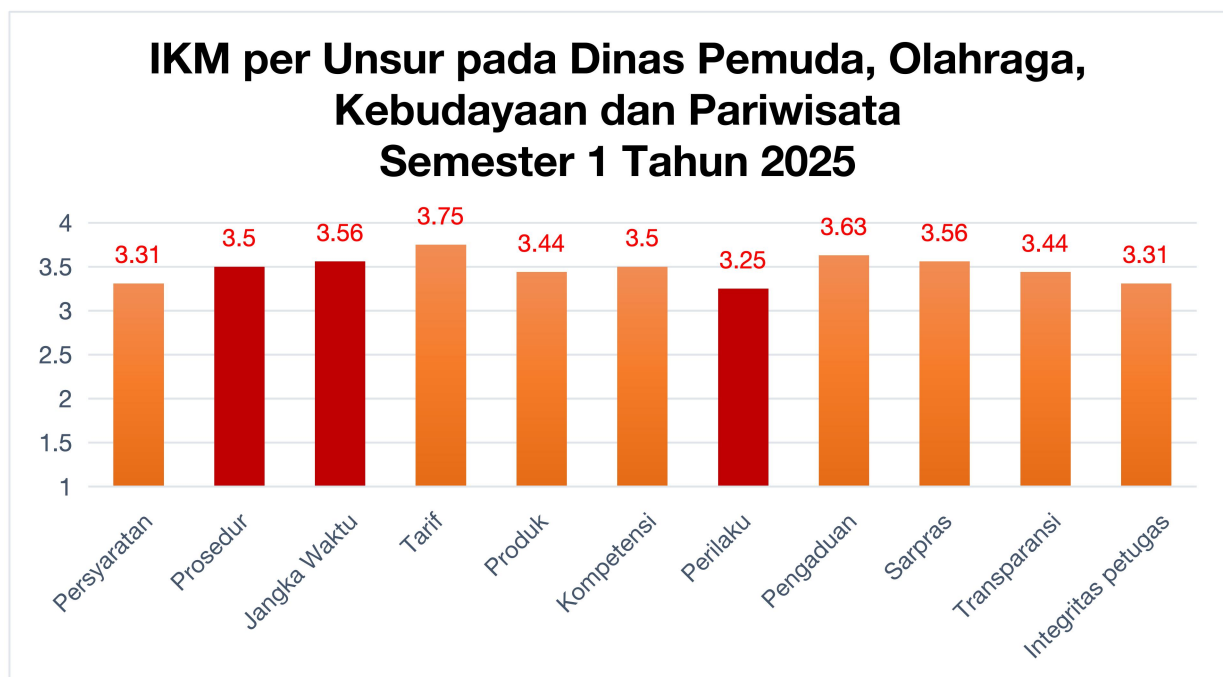
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	U10	U11
IKM per unsur	3,31	3,5	3,56	3,75	3,44	3,5	3,25	3,63	3,56	3,44	3,31
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	A	A	B	B
IKM 9 Unsur	87.05 (Baik)										
IKM 11 Unsur	87 (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. Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25. Selanjutnya persyaratan yang mendapatkan nilai 3,31 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga integritas petugas termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,75 dari unsur layanan, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu waktu penyelesaian 3,56.

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 :

- “penjaga loket pelayanan tidak memberikan senyum, kurang ramah”.
- “Pelayanan lumayan lama dan harus bolak balik”.
- “Untuk jenis layanan masih ada yang belum tersedia”.
- “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 pelayanan 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.

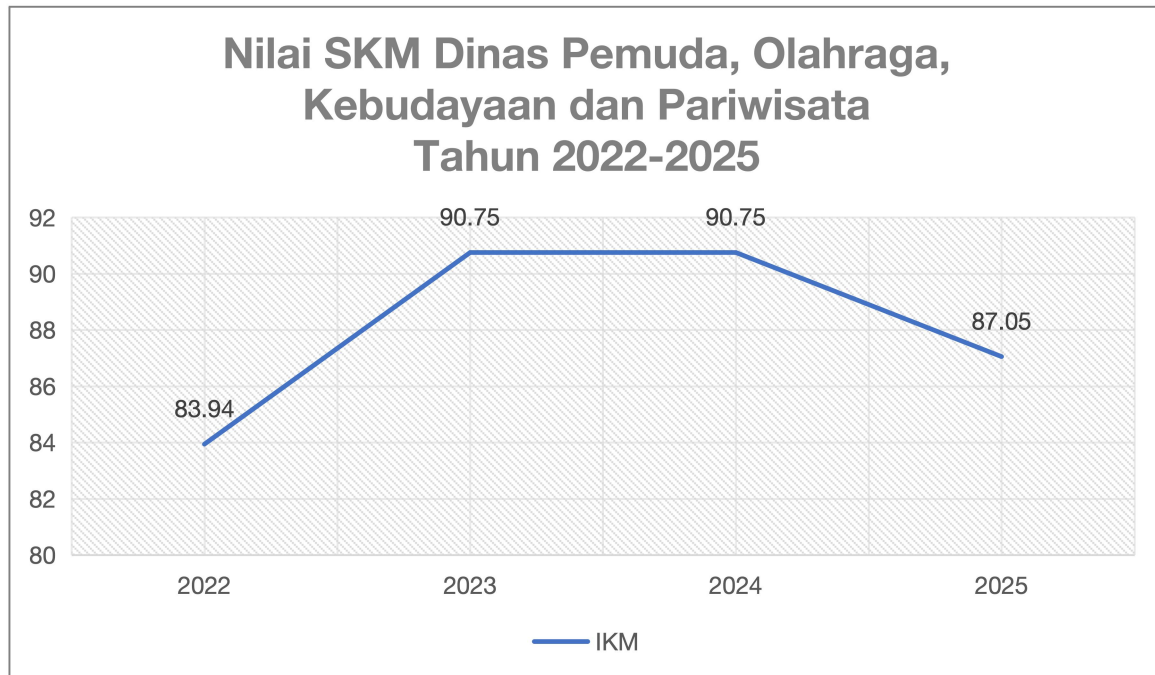
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 10 September 2025 (Berita Acara terlampir)/Rapat internal. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 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	Perilaku pelaksana	Petugas pelayanan diupayakan diberi pelatihan terkait service excellent	√		√		Umpeg, Bidang dan UPT
		Lakukan monitoring dan evaluasi secara berkala				√	Umpeg, Bidang dan UPT
2	Persyaratan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√			Umpeg, Bidang dan UPT
3	Integritas Petugas	Perbaikan sistem dan prosedur untuk mencegah praktik korupsi dan memperkuat budaya integritas				√	Umpeg, Bidang dan UPT

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 2022 hingga 2025 pada Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pemuda, Olahraga, Kebudayaan dan Pariwisata, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Kurang Baik dengan nilai SKM 87,05. Meskipun demikian, nilai SKM Dinporabudpar Kabupaten Banyumas menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu unsur perilaku pelaksana, persyaratan, Integritas pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Banyumas, 10 Juni 2025
Kepala Dinas Pemuda, Olahraga
Kebudayaan Dan Pariwisata
Kabupaten Banyumas



Drs. SETIA RAHENDRA, M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19660127 198607 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner

CONTOH KUESIONER

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA DINPORABUDPAR KABUPATEN BANYUMAS

Tanggal : / /		Waktu : ☐ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*	
Jenis Layanan yang diterima :			
Profil Responden			
Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P		Usia : Tahun	
Pendidikan :	☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3		
Pekerjaan :	☐ PNS ☐ TNI ☐ Polri ☐ Swasta ☐ Wirausaha		
	☐ 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 cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat	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 :

2. Hasil Olah Data SKM

KEMENTERIAN KEMUDAERAN DAN PARIWISATA (KEMKOPARIWISATA)																			
DINAS PEMUDA, OLAH RAGA, KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA																			
KABUPATEN BANYUMAS																			
SEMUA JENIS PELAYANAN																			
TANGGAL 01-01-2025 sd 30-06-2025																			
	NO HP	NAMA	TANGGAL SURVEI	JK	PEKERJAAN	PENDIDIKAN	LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	KETERANGAN
1	87770940033	ADENINGTYAS	25/02/2025 10:20	P	KARYAWAN BANK	DIV	Pelayanan jasa usaha/ Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Museum Pangsar Sudirman)	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
2	81315474470	OLIVIA	25/02/2025 10:26	P	Wiraswasta	DIV	Legalisir Piagam Kejuaraan Olahraga Pelajar	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
3	8828979666	EDGE DWI	27/02/2025 08:31	L	Wiraswasta	SMA	Pelayanan jasa usaha/ Retribusi Rekreasi UPT Purwomas(Obyek Wisata Kalibacin)	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
4	85956777138	CECE SULISTYAWATI	27/02/2025 08:35	P	KARYAWAN BANK	DIV	Pelayanan jasa usaha/ Retribusi Rekreasi UPT Purwomas(Obyek Wisata Kalibacin)	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
5	8158773580	ESTI NUR AFIFAH	27/02/2025 11:43	P	Pedagang	DIII	Retribusi Fasilitas dan Pemanfaatan Lahan Pada Obyek Wisata, Gedung Kesenian, Bumper Kendalisada UPT Purwomas	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
6	8112828055	VIRA YUNIAR	27/02/2025 11:44	P	Karyawan Swasta	DIV	Bantuan Tropi/Piala	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
7	85799338758	Abi Klahang	28/02/2025 09:28	L	Wiraswasta	DIII	Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas, Shalter/Kantin Andhang Pangrenan	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	
8	8805387980	Abi Dinar	28/02/2025 09:30	L	Wiraswasta	DIII	Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas, Shalter/Kantin Andhang Pangrenan	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	

NRR Unsur

NRR 9 Unsur

Hasil IKM 9 Unsur

NRR 11 Unsur

Hasil IKM 11 Unsur

L KONVERSI(NIK)	MUTU PELAYANAN (X)	KINERJA UNIT PELAYANAN (Y)
	B	Baik

	KET
2.75	Baik
17.5	Baik
89	Sangat Baik
3.75	Sangat Baik
86	Baik
17.5	Baik
1.25	Baik
0.75	Sangat Baik
89	Sangat Baik
86	Baik
2.75	Baik

rif prasetya	09/04/2025 08:46	L	KARYAWAN BANK	DIV	Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT GOR Satria Sewa Kantin GOR	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
es herni	09/04/2025 08:51	P	Wiraswasta	SMA	Rekomendasi Kegiatan Usaha Rekreasi Hiburan Umum Dan Olahraga Secara Insidentil	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
YU NITA	09/04/2025 08:55	P	PNS	DIV	Rekomendasi Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah UPT Purwomas. Shalter/Kantin Andhang Pangrenan	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3		
ndang setyawati	09/04/2025 09:00	P	Pedagang	SMA	Pelayanan jasa usaha/ Retribusi Rekreasi UPT Purwomas (Museum Wayang Sendang Mas)	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4		
AHAYU	09/04/2025 09:04	P	Wiraswasta	DIII	Penerbitan Kartu Tanda Pengenal Seniman	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3		
Nilai/Unsur						53	56	57	60	55	56	52	58	57	55	53		
NRR Unsur						3.3	3.7	3.7	3.7	3.4	3.7	3.4	3.8	3.4	3.4	3.3		
NRR 9 Unsur						3.5												
Hasil IKM 9 Unsur						87.5 (Baik)												
NRR 11 Unsur						3.48												
Hasil IKM 11 Unsur						87 (Baik)												

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



