

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAH RAGA
KABUPATEN TASIKMALAYA
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. 13	

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 mengamalkan 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 Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya, 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 Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya.

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 Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual 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 Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya 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 Objek Wisata pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 Hari Kerja
1.	Persiapan	Maret	7
2.	Pengumpulan Data	Juni 2025	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025	10

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juli 2025	14
----	--------------------------------	-----------	----

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 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 220 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 400 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	190	47,5%
		PEREMPUAN	210	52,5%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	34	8,5%
		SLTP	59	14,75%
		SLTA	207	51,75%
		DIII	-	0%
		SI	76	19%
		S2	24	6%
3	PEKERJAAN	PNS	56	14%
		TNI	5	1,25%
		POLRI	4	1%
		SWASTA	105	26,25%
		WIRSAUSAHA	99	24,75%
		LAINNYA	131	32,7 5%

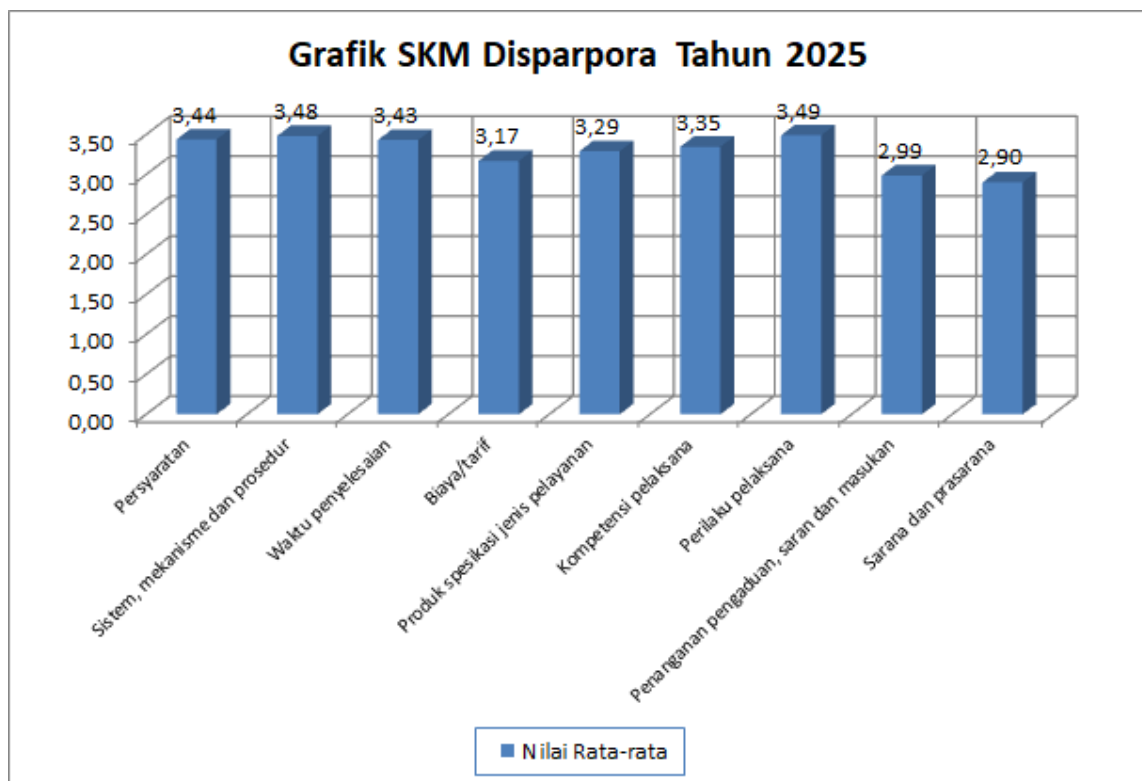
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan				
Nama Daya Tarik Wisata (DTW)	Karngtawulan	Sindangkerta	Galunggung	Pamijahan
SKM Di DTW	86,19	78,94	82,94	80,06
Kategori	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	82,03 (B atau 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. Sarana dan prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 2,9. Selanjutnya unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan nilai 2,99 serta unsur Biaya/tarif mendapatkan nilai terendah berikutnya yaitu 3,17.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,49. Selanjutnya unsur Sistem, mekanisme dan prosedur mendapat nilai 3,48 adalah nilai tertinggi kedua. Unsur Persyaratan yang mendapatkan nilai 3,44 termasuk nilai tertinggi ketiga.

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 :

- “Kurang lengkapnya fasilitas pendukung di Objek Wisata, seperti minimnya tempat sampah di objek wisata, adanya perilaku pengunjung yang merusak fasilitas yang ada di objek tersebut, dan kurang tertata untuk lahan parkir kendaraan.
- “Adanya turut campur masyarakat sekitar dalam pengelolaan Objek Wisata dengan menambah biaya tambahan lainnya diluar tiket karcis”

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

- Unsur sarana dan prasarana. Keterbatasan dana seringkali menjadi penyebab masih kurangnya kualitas dan kuantitas dari unsur sarana-prasarana. Hal tersebut berdampak pada terhambatnya penyelenggaraan kegiatan pada bidang teknis maupun sekretariat.
- Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tindakan konkret yang diambil untuk menanggapi keluhan tersebut dan memperbaiki layanan
- Unsur biaya/tarif. Biaya tiket masuk yang dikenakan kurang sebanding dengan pelayanan, prasarana dan obyek yang dinikmati oleh wisatawan.

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.

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana dan Prasarana	Menambah fasilitas sarana dan prasana yang belum ada, dan memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana yang ada	√	√	√		Sekretariat dan Bidang Pariwisata
		Penambahan Sarana dan prasara				√	
2	Biaya/tarif	Mengadakan evaluasi terhadap fasilitas sarana yang dinikmati wisatawan agar sebanding dengan pelayanan yang diberikan terhadap tiket masuk yang dikenakan.				√	Sekretariat dan Bidang Pariwisata
2	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui Pembinaan Petugas pengelola pengaduan.	√	√	√		Sekretariat dan Bidang Pariwisata
		Tindak lanjut pengaduan untuk memperbaiki layanan				√	

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 Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya, dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,03. Nilai SKM Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan prasarana mendapat nilai terendah 2,9. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan mendapat nilai terendah berikutnya yaitu 2,99. Serta Biaya/tariff mendapat nilai terendah berikutnya yaitu 3,17.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi 3,49 dari unsur layanan. Sistem, mekanisme dan prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,48. Berikutnya unsur Persyaratan mendapat nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,44.

Tasikmalaya, 10 November 2025

**Kepala Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga
Kabupaten Tasikmalaya**



ITANG BUDIANTO, S.IP,M.Si
NIP. 19720613 200212 1 004

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA OBJEK WISATA YANG DIKELOLA OLEH DINAS PARIWISATA, PEMUDA
DAN OLAHRAGA KABUPATEN TASIKMALAYA

Tanggal Survei :

Jam Survei :

☐ 08.00 – 12.00*

☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin :

☐ L☐ P

Usia : tahun

Pendidikan :

☐ SD☐ SMP☐ SMA☐ S1☐ S2☐ S3

Pekerjaan :

☐ PNS☐ TNI☐ POLRI☐ SWASTA☐ WIRAUSAHA

☐ LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : (asal :
RTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	P ¹⁾ 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	P ¹⁾ 1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

76	3	3	4	3	3	3	4	3	3
77	4	4	3	4	3	4	3	3	4
78	3	3	3	3	3	4	4	3	3
79	4	4	2	3	4	3	3	3	3
80	4	3	4	4	3	3	4	2	4
81	3	4	3	3	4	4	4	3	3
82	3	4	4	3	3	4	3	3	3
83	3	3	3	4	4	3	4	3	4
84	4	4	4	3	4	2	3	3	3
85	3	3	3	3	2	3	3	3	3
86	4	4	3	3	3	3	3	2	3
87	4	3	4	4	2	4	4	3	4
88	3	4	3	3	4	4	3	3	3
89	4	3	4	3	3	3	4	2	2
90	4	3	3	3	2	4	3	2	3
91	4	4	4	3	4	3	4	3	4
92	3	4	3	3	3	4	4	3	3
93	3	3	4	4	3	3	3	3	4
94	3	4	3	3	2	4	4	2	3
95	4	3	4	3	4	3	4	4	4
96	3	4	3	3	3	3	3	3	3
97	4	4	3	4	4	4	3	3	4
98	3	3	4	2	3	2	4	2	3
99	2	4	3	3	3	3	3	3	3
100	3	3	4	3	2	3	4	3	4
SNilai /Unsur	340	348	350	324	320	332	340	303	329
NRR / pertanyaan	3,400	3,480	3,500	3,240	3,200	3,320	3,400	3,030	3,290
NRR tertbg/ pertanyaan	0,377	0,386	0,389	0,360	0,355	0,369	0,377	0,336	0,365
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	C	B
IKM Unit pelayanan								*) 3,314	**) 82,862

Keterangan

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,400
U2	Prosedur Pelayanan	3,480
U3	Kecepatan Pelayanan	3,500
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,240
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,200
U6	Kompetensi Petugas	3,320
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,400
U8	Penanganan Pengaduan	3,030
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,290

IKM UNIT PELAYANAN :	82,86
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DTW Pantai Karangtawulan
JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	4	4	3	3	3	4	4	3
2	4	3	3	3	3	4	3	4	3
3	3	4	3	4	4	3	3	4	3
4	2	4	4	3	3	4	4	3	3
5	4	4	3	3	4	3	4	4	4
6	3	4	3	4	3	3	4	3	3
7	3	3	4	4	4	3	3	3	4
8	4	3	4	3	2	3	3	4	3
9	4	3	3	3	3	4	4	3	3
10	3	3	4	3	3	3	3	4	3
11	4	4	3	4	3	4	4	3	3
12	4	4	4	4	2	4	4	4	3
13	4	4	3	3	4	3	3	3	4
14	4	3	4	3	3	4	4	3	4
15	3	4	4	3	4	3	3	4	3
16	3	4	4	3	3	4	4	3	4
17	3	4	3	2	4	2	4	4	3
18	4	4	4	3	3	3	4	3	3
19	4	3	4	3	4	3	4	4	3
20	4	4	4	3	3	4	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2
22	3	4	4	4	4	4	3	4	3
23	4	4	3	4	4	4	4	4	2
24	4	4	3	4	3	4	3	3	4
25	4	4	4	4	4	3	4	4	3
26	4	3	3	3	3	4	4	4	3
27	4	3	4	3	3	3	4	3	2
28	4	4	4	3	2	3	3	4	3
29	4	4	4	3	4	4	4	3	2
30	3	4	3	4	3	3	4	4	3
31	4	4	3	4	2	4	4	3	3
32	3	4	2	4	3	3	4	4	3
33	4	4	4	2	3	2	3	4	3
34	3	4	4	2	3	3	3	3	4
35	3	3	3	3	2	4	4	4	4
36	4	3	2	3	3	3	4	4	3
37	4	3	4	3	3	4	3	3	3
38	4	3	4	2	3	4	4	4	3
39	3	4	3	3	2	4	3	4	4
40	4	4	4	2	4	3	4	4	4
41	4	3	3	4	3	4	3	4	4
42	4	3	4	2	3	3	4	4	3
43	4	2	2	4	4	4	3	2	4
44	3	3	4	4	3	3	4	4	4
45	4	2	2	2	3	4	4	2	4
46	4	2	3	2	3	3	4	3	4
47	4	4	4	3	4	4	3	2	4
48	3	3	4	3	3	4	4	3	3
49	4	4	4	3	3	3	4	2	4
50	4	4	3	4	3	4	3	2	3
51	3	3	4	3	4	4	4	4	4
52	3	3	4	4	3	3	3	4	4
53	4	4	4	4	3	4	3	2	3
54	4	4	4	3	4	4	4	2	4
55	4	4	4	4	3	3	4	3	4
56	4	4	4	4	3	3	4	3	3
57	4	3	4	3	3	4	3	3	4
58	4	4	4	3	3	4	3	2	3
59	3	4	4	3	3	3	4	3	4
60	3	3	3	4	4	2	4	3	4
61	3	4	3	3	4	4	4	3	3
62	4	3	4	2	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	2	3	4	3	4
64	3	4	3	3	3	3	4	4	3
65	3	3	3	3	3	4	4	3	4
66	4	4	3	2	4	3	3	4	3
67	3	4	4	2	3	3	3	3	4
68	4	3	3	4	4	4	4	4	4
69	4	3	4	3	3	2	3	3	3
70	3	4	4	4	3	3	4	4	3
71	4	4	4	4	4	3	3	4	3
72	4	4	3	3	4	2	4	3	4
73	4	4	4	4	3	3	4	4	4
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3

75	3	4	4	2	3	4	3	3	3
76	3	4	3	4	4	4	3	3	4
77	4	4	4	3	2	3	3	4	3
78	4	3	4	4	4	4	4	4	4
79	4	3	4	4	4	3	3	3	4
80	3	3	3	3	3	4	3	4	4
81	2	4	4	4	3	3	4	3	4
82	4	4	4	4	3	3	3	4	4
83	4	4	3	4	4	4	4	3	3
84	4	4	4	3	3	3	4	4	3
85	3	3	4	3	4	3	4	3	4
86	2	3	3	3	3	3	4	4	4
87	3	3	4	4	3	4	4	4	3
88	3	4	4	4	4	4	4	3	4
89	4	3	4	3	4	3	3	4	3
90	4	4	4	4	3	2	4	3	4
91	4	4	4	3	4	3	4	3	4
92	3	4	4	3	3	4	4	3	4
93	3	4	3	4	4	3	4	4	3
94	4	3	3	4	4	3	3	4	4
95	3	3	4	4	3	4	4	3	4
96	4	4	4	3	3	3	4	4	4
97	4	4	4	4	4	3	3	4	3
98	3	4	3	3	4	4	4	3	4
99	3	4	4	3	3	3	4	3	3
100	4	3	4	3	3	4	3	3	4
SNilai /Unsur	355	357	359	327	326	337	360	338	344
NRR / pertanyaan	3,550	3,570	3,590	3,270	3,260	3,370	3,600	3,380	3,440
NRR tertbg/ pertanyaan	0,394	0,396	0,398	0,363	0,362	0,374	0,400	0,375	0,382
Kategori Per Unsur	A	A	A	B	B	B	A	B	B
IKM Unit pelayanan								*) 3,444	**) 86,108

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,550
U2	Prosedur Pelayanan	3,570
U3	Kecepatan Pelayanan	3,590
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,270
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,260
U6	Kompetensi Petugas	3,370
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,600
U8	Penanganan Pengaduan	3,380
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,440

IKM UNIT PELAYANAN :	86,11
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik	
------------------	------	--

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : DTW Pantai Sindangkerta

JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	2
2	3	4	3	3	3	4	4	3	3
3	4	3	4	3	4	3	4	3	2
4	3	4	3	3	2	3	4	3	3
5	4	3	3	3	3	3	3	2	2
6	4	4	3	3	4	4	4	3	2
7	3	3	4	4	4	3	3	2	3
8	3	4	3	3	3	4	4	3	2
9	3	3	3	3	4	3	4	3	2
10	4	4	3	3	3	4	3	3	3
11	4	3	4	3	4	3	3	3	2
12	4	3	3	3	3	4	4	3	2
13	3	3	3	3	3	3	3	2	3
14	3	4	3	4	3	4	4	3	2
15	3	4	3	3	4	4	3	2	2
16	3	3	3	3	3	3	4	3	2
17	3	3	4	3	3	4	4	3	3
18	4	4	3	4	3	3	3	2	2
19	4	3	3	3	3	3	3	3	2
20	3	4	4	3	4	4	4	2	2
21	3	3	3	3	3	3	4	3	3
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	4	3	3	4	3	4	3	2
24	4	3	4	3	4	4	4	2	2
25	4	4	3	3	3	3	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	4	3	2
27	3	4	3	4	4	3	3	4	3
28	4	3	4	3	4	3	4	3	2
29	4	3	3	3	3	4	4	3	2
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	4	3	3	3	3	4	3	2
32	3	3	4	2	4	4	3	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	2
34	3	4	3	3	4	3	4	2	3
35	4	3	4	2	4	4	4	3	2
36	4	3	3	3	3	3	4	2	2
37	3	3	3	3	3	4	3	3	2
38	4	4	3	3	3	3	3	2	3
39	4	3	4	3	4	4	4	3	2
40	3	4	3	4	3	3	4	2	3
41	3	3	3	3	3	4	3	2	2
42	4	4	3	3	3	3	4	3	2
43	4	3	4	3	3	4	4	3	3
44	4	3	3	3	3	3	4	3	3
45	3	3	3	3	4	4	4	3	2
46	3	4	3	2	4	3	3	3	3
47	4	4	4	3	3	3	4	3	3
48	4	3	3	3	3	3	4	3	2
49	3	3	4	2	3	3	3	2	3
50	3	3	4	4	4	4	3	2	2
51	4	3	3	3	3	4	4	3	3
52	3	4	4	3	4	3	4	3	2
53	3	4	4	2	3	3	3	3	2
54	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	3	3	4	4	4	4	3	2	3
56	3	4	3	3	4	3	3	3	2
57	4	3	3	4	3	3	4	2	3
58	3	4	3	3	4	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	4	4	3	2
60	3	4	3	3	3	3	4	3	2
61	4	3	4	3	4	4	3	3	2
62	3	3	3	3	3	3	4	3	2
63	3	4	4	4	3	4	3	3	2
64	3	4	4	3	4	3	4	2	3
65	4	3	3	3	3	3	3	2	2
66	4	3	4	2	2	4	4	3	3
67	3	3	3	2	3	3	4	3	2
68	3	4	3	3	4	3	3	3	2
69	4	3	4	3	3	3	4	3	3
70	4	4	3	2	4	3	3	3	2
71	4	3	3	3	3	4	3	3	2
72	3	3	4	3	3	4	3	3	2
73	4	3	3	3	4	3	3	3	2
74	3	3	3	2	3	3	4	3	2
75	3	4	3	3	4	4	3	3	2

76	3	3	3	3	4	4	3	3	3
77	3	3	3	2	3	3	3	2	3
78	4	4	4	3	4	3	3	2	2
79	3	3	3	3	3	4	3	3	2
80	4	4	3	3	4	3	3	2	2
81	3	3	3	3	3	3	3	2	3
82	4	4	3	4	4	3	4	3	2
83	3	3	3	3	3	4	3	3	3
84	4	4	3	3	4	3	4	3	2
85	3	3	3	3	4	3	3	3	3
86	4	4	3	3	3	3	3	3	2
87	3	3	4	3	4	4	3	2	2
88	4	4	3	3	4	3	3	3	2
89	4	3	3	4	4	3	3	3	2
90	3	4	4	3	3	3	3	3	2
91	4	3	3	2	3	4	4	3	3
92	3	4	4	3	4	3	3	3	2
93	4	3	3	4	3	3	3	2	2
94	3	3	4	2	3	3	4	3	2
95	4	3	3	3	4	3	3	3	3
96	3	4	3	3	3	4	3	3	2
97	3	3	4	2	4	3	3	3	2
98	4	4	3	3	3	3	3	2	2
99	3	3	3	2	4	4	3	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	2
SNilai /Unsur	343	339	329	299	339	335	346	276	236
NRR / pertanyaan	3,430	3,390	3,290	2,990	3,390	3,350	3,460	2,760	2,360
NRR tertbg/ pertanyaan	0,381	0,376	0,365	0,332	0,376	0,372	0,384	0,306	0,262
Kategori Per Unsur	B	B	B	C	B	B	B	C	D
IKM Unit pelayanan								*) 3,155	**) 78,866

Keterangan :

- U1 s.d. U14

- NRR

- IKM

- *)

-**)

NRR Per Unsur

NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan

= Nilai rata-rata

= Indeks Kepuasan Masyarakat

= Jumlah NRR IKM tertimbang

= Jumlah NRR Tertimbang x 25

= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

= NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,430
U2	Prosedur Pelayanan	3,390
U3	Kecepatan Pelayanan	3,290
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	2,990
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,390
U6	Kompetensi Petugas	3,350
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,460
U8	Penanganan Pengaduan	2,760
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,360

IKM UNIT PELAYANAN :	78,87
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik
------------------	------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN : LK Ziarah Pamijahan

JENIS LAYANAN :

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	4	4	3	2
2	3	3	3	3	4	3	3	3	2
3	3	4	3	2	3	4	4	2	3
4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
5	3	4	3	3	3	3	4	3	3
6	4	3	3	2	3	3	4	2	4
7	3	4	4	3	3	4	3	3	3
8	4	3	3	4	4	3	3	3	3
9	3	4	4	3	3	3	4	2	2
10	3	3	3	4	3	4	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	4	2	3
12	4	3	4	3	4	3	4	2	3
13	3	4	3	2	3	3	3	3	2
14	3	3	4	3	3	3	4	3	2
15	3	4	3	3	4	4	3	3	3
16	4	4	3	3	3	3	4	3	4
17	3	3	4	4	3	3	4	3	3
18	4	3	3	3	3	3	3	3	2
19	3	4	3	3	4	3	4	3	2
20	3	4	3	4	3	4	4	3	3
21	3	3	3	3	3	4	4	3	2
22	3	4	3	3	4	4	4	3	3
23	4	4	4	4	3	3	3	3	2
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	4	3	4	3	4	3	2
26	4	3	3	3	3	4	3	3	2
27	4	4	4	4	3	3	4	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3
29	3	3	4	3	4	4	3	3	2
30	4	3	4	3	3	4	4	3	3
31	4	4	3	4	3	3	3	3	3
32	3	2	3	3	3	4	3	3	3
33	4	3	4	3	4	4	4	3	2
34	4	3	3	3	3	3	3	3	3
35	3	4	4	4	3	3	3	2	3
36	3	3	3	3	3	3	4	2	2
37	4	4	4	3	4	3	3	3	3
38	4	3	3	4	4	4	3	2	2
39	3	4	4	3	3	3	4	3	1
40	4	3	3	3	3	3	3	3	2
41	3	3	4	3	4	3	4	3	3
42	4	3	3	3	4	3	4	3	2
43	3	4	4	3	4	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	1
45	3	3	4	3	3	4	3	3	3
46	4	4	4	3	3	3	3	3	2
47	4	4	3	3	4	3	4	3	2
48	3	4	4	3	3	4	3	3	1
49	4	3	2	3	3	3	3	2	3
50	3	4	3	3	3	3	4	2	3
51	4	3	3	3	3	4	4	3	2
52	4	4	4	3	3	4	4	2	3
53	3	3	4	3	4	3	4	2	1
54	2	4	3	3	3	3	3	3	3
55	3	4	4	3	2	4	4	2	2
56	3	3	3	3	3	3	3	2	1
57	2	3	4	4	4	3	4	2	3
58	4	3	3	4	3	3	3	3	2
59	3	4	3	3	3	3	4	2	2
60	3	4	3	4	4	4	4	3	3
61	2	3	3	4	3	3	3	2	3
62	3	4	3	3	3	3	3	3	1
63	4	3	4	4	4	3	4	3	4
64	3	3	3	4	3	4	3	3	2
65	4	4	4	3	3	3	2	3	3
66	3	4	3	4	4	4	3	3	3
67	3	4	3	4	4	3	4	3	1
68	3	3	3	3	3	4	3	3	3
69	4	4	4	4	3	3	4	3	2
70	3	3	3	4	3	3	3	3	3
71	3	4	3	3	4	3	4	3	3
72	4	3	4	3	3	4	3	3	1
73	3	4	3	4	3	3	3	3	3
74	4	3	3	4	4	3	4	3	3

75	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	3	3	4	3	3	3
77	3	3	3	3	4	3	4	2	1
78	3	3	4	2	3	3	4	3	3
79	4	4	3	3	3	3	3	3	3
80	3	4	4	3	3	4	3	3	2
81	3	4	3	4	3	3	4	3	3
82	4	3	3	3	4	3	3	2	1
83	4	4	3	3	3	4	3	3	3
84	3	2	4	4	3	3	4	3	3
85	3	4	4	3	4	4	3	3	3
86	4	3	3	3	4	3	4	3	3
87	3	3	3	3	3	3	4	3	3
88	4	4	4	4	4	3	3	2	1
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90	4	3	3	3	3	4	4	4	3
91	3	4	3	3	3	3	4	3	3
92	4	4	3	2	4	4	3	4	3
93	3	4	4	3	3	3	4	2	1
94	3	3	3	3	4	3	3	3	3
95	3	3	3	3	4	3	4	3	3
96	3	4	4	3	3	4	4	2	3
97	4	3	3	2	4	3	3	3	2
98	3	4	3	3	3	3	4	3	3
99	3	3	2	3	2	4	4	3	2
100	4	3	3	3	4	4	4	2	3
Snilai /Unsur	337	349	334	318	331	334	350	278	251
NRR / pertanyaan	3,370	3,490	3,340	3,180	3,310	3,340	3,500	2,780	2,510
NRR tertbg/ pertanyaan	0,374	0,387	0,371	0,353	0,367	0,371	0,389	0,309	0,279
Kategori Per Unsur	B	B	B	B	B	B	B	C	D
IKM Unit pelayanan								*) 3,199	**) 79,976

Keterangan :

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- *)
- **)
- NRR Per Unsur
- NRR tertimbang
- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR IKM tertimbang
- = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,370
U2	Prosedur Pelayanan	3,490
U3	Kecepatan Pelayanan	3,340
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,180
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,310
U6	Kompetensi Petugas	3,340
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,500
U8	Penanganan Pengaduan	2,780
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	2,510

IKM UNIT PELAYANAN :	79,98
----------------------	-------

Mutu Pelayanan :	Baik	
------------------	------	--

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

2. Screenshot Hasil SKM Disparpora di Sadasbor

Admin SKPD

Beranda

Layanan

UPP

Hasil Survei

Rekap

Menu Admin UPP

Kelola Layanan

Rekap SKM UPP

Hasil Rekap SKM

HASIL PELAKSANAAN SKM UNIT PELAYANAN PUBLIK - DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA

Show 10 entries

Search:

No	UPP	Nilai	Kategori	Jumlah Responden	Metode	Unsur Perbaikan	Rencana Tindak Lanjut
1	Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Tasikmalaya	82,03	B (Baik)	400	online	1. Sarana dan Prasarana: 2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan: 3. Biaya / Tarif:	1. Menambah fasilitas sarana dan prasana yang belum ada, dan memperbaiki fasilitas sarana dan prasarana yang ada; 2. Penataan dan Penguatan Organisasi, yaitu melalui Pembinaan Petugas pengelola pengaduan, serta tindak lanjut pengaduan yang dilaksanakan untuk memperbaiki layanan; 3. Mengadakan evaluasi terhadap tiket masuk yang dikenakan agar sebanding dengan pelayanan, prasarana dan obyek yang dinikmati oleh wisatawan;

Showing 1 to 1 of 1 entries

Previous

1

Next