**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang**

Upaya mewujudkan *clean goverment* (pemerintahan yang bersih) dan *good governance* (pemerintahan yang baik) utamanya menyangkut partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan. Wacana reformasi birokrasi dalam konteks pembangunan sistem Administrasi Negara sangat menentukan efisiensi dan juga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Pariwisata Kabupaten Demak yang dibentuk dengan Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Demak, bahwa Dinas Pariwisata Kabupaten Demak merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah di bidang Kepariwisataan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak selanjutnya diatur dalam Peraturan Bupati Demak Nomor 41 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak . Adapun Dinas Pariwisata Kabupaten Demak mempunyai Tugas membantu Bupati melaksanakan fungsi pelaksana Urusan Pemerintahan dibidang Kepariwisataan yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Pariwisatamempunyai fungsi :

1. Penyusunan kebijakan bidang pariwisata;
2. Pelaksanaan kebijakan bidang pariwisata;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pariwisata;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksanaan fungsi lain yangdiberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

.

Susunan Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Demak terdiri dari :

* 1. Kepala Dinas.
  2. Sekretaris :
     1. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.
     2. Kepala Sub Bagian Program Keuangan.
  3. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif :
     1. Kepala Seksi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata;
     2. Kepala Seksi Atraksi Wisata dan Hiburan Umum ;
     3. Kepala Seksi Pengembangan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
  4. Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran:
     1. Seksi Promosi Wisata;
     2. Seksi Kemitraan, Kerjasama dan Sarana Pemasaran;
     3. Seksi Pelayanan dan Informasi Wisata.
  5. Unit Pelaksana Teknis Dinas.
  6. Kelompok Jabatan Fungsional,

Mempunyai komitmen serta tanggungjawab yang besar upaya mewujudkan reformasi birokrasi. Komitmen ini tentunya bukan hanya sekedar wacana yang tertuang dalam kertas kerja, namun diimplementasikan dalam berbagai upaya termasuk di antaranya adalah dalam pelayanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam meningkatkan kinerja pelayanan adalah dengan melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja lembaganya. Evaluasi ini berwujud Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survey Kepuasan Masyarakat atau SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat, yang melakukan pengaduan dan pernah memperoleh pelayanan dari Dinas Pariwisata Kabupaten Demak. SKM diperlukan untuk mengetahui perkembangan kinerja unit pelayanan di dalam Instansi Pemerintah.

Hasil dari pengolahan SKM ini akan kami jadikan salah satu tolok ukur perbaikan pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak agar semakin baik, efisien dan efektif.

* 1. **Landasan Hukum**

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kabupaten Demak Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Demak.
   1. **Maksud dan Tujuan**

Pelaksana SKM di Dinas Pariwisata dimaksudkan sebagai acuan untuk memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat pengguna layanan.

Tujuan Pelaksana SKM adalah untuk mengetahui mutu kinerja Dinas Pariwisata secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan mutu pelayanan.

* 1. **Manfaat**

Adapun manfaat dari Pelaksana SKM adalah:

1. Mengetahui kekurangan atau kekuatan dalam pelayanan.
2. Sebagai bahan / data evaluasi terkait penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan.
3. Sebagai bahan untuk penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, dimana masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
   1. **Ruang Lingkup**

Pelaksanaan SKM di Dinas Pariwisata dilakukan dengan mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017. Pada lembaga pelayanan publik pelaksana SKM sangat penting untuk dilaksanakan terkait kepuasan pengguna layanan. Dinas Pariwisata merupakan salah satu Instansi yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat khususnya bagi pengunjung, yang berpengaruh pada pendapatan asli daerah (PAD)

Pelaksanaan SKM pada Dinas Pariwisata menggunakan sembilan indikator, yaitu:

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan

Yaitu kesesuaian persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya

1. Kemudahan prosedur pelayanan

yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan

1. Ketepatan waktu pelayanan

yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

1. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Yaitu kejelasan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan serta kesesuaian atas biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat terhadap layanan yang di dapatkan

1. Kepastian produk layanan

Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku

1. Kompetensi petugas pelayanan

yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat

1. Perilaku petugas layanan

yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

1. Kejelasan maklumat pelayanan

Yaitu kejelasan dan kesesuaian antara maklumat pelayanan dengan kenyataan yang ada

1. Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Yaitu kejelasan dan responsifitas dalam memberikan tindak lanjut terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat pengguna layanan.

Adapun pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner sebanyak 217 (Duaratus Tujubelas) sampel.hal ini berdasarkan table “*Krejcie dan Morgan*”, untuk pengunjung 500 populasi, target pengunjung 2000 per tahun 1 semester 1000, pengunjung dibagi 2 lokasi yaitu masjid Agung Demak dan makam Kadilangu menjadi 500 populasi, yang diambil 217 sampel.

**BAB II**

**PENGOLAHAN SKM**

* 1. **Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan SKM dilakukan mulai pada bulan Juli s.d Desember tahun 2019, dengan tahapan-tahapan sebagai berikut :

1. Penyiapan bahan / kuesioner.

Kepala Dinas bersama Sekretaris dengan berkoordinasi pada semua Kepala Bidang dan Seksi menyusun instrumen survey berpedoman pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017.

1. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 217 responden yang ditentukan secara acak yang diambil dari Pengunjung yang pernah dan sedang menggunakan layanan OPD, untuk Layanan di tempat wisata dalam kurun waktu bulan Juli s.d Desember 2019.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

* Pengguna layanan yang mengunjungiMasjid Agung Demak sejumlah 100 orang;
* Pengguna layanan yang mengunjungi Makam Kadilangusejumlah 117 orang.

1. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan 1 Juli s.d 31 Desember 2019.

1. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan dilakukan selama 3 (tiga) hari pada tanggal 2 s.d 4 Januari 2020.

Kuesioner yang masuk diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai dari masing-masing unsur pelayanan. Untuk kuesioner SKM Dinas Pariwisata seluruhnya kuantitatif sehingga pengolahannya berpedoman pada rumus yang telah ditetapkan.

1. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat tanggal 6 s.d 8 Januari 2020.

* 1. **Teknik Pelaksana SKM**

Pelaksanaan SKM Dinas Pariwisata dilakukan dengan menggunakan dua teknik survey sebagai berikut :

1. Masyarakat pengguna layanan mengisi kuesioner sendiri saat mengnjungi Destinasi wisata Masjid Agung Demak dan Makam Sunan Kalijaga di Kadilangu.
2. Petugas mendatangi pengguna layanan untuk kemudian pengguna layanan mengisi kuesioner dimaksud.
   1. **Deskripsi Responden**

Responden dalam SKM Dinas Pariwisata adalah mereka yang selama ini pernah dan sedang mengunjungi Destinasi wisata Masjid Agung Demak dan Makam Sunan Kalijaga di Kadilangu.

terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 217 (dua ratus tujuh belas) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 217 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

Jenis Kelamin

Usia Responden

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan

* 1. **Pengolahan Data**

Pengolahan data dilakukan secara kuantitatif yang diperoleh dari hasil perhitungan kuesioner yang didasarkan pada panduan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagai berikut :

1. Pengolahan data SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Oleh karena itu, pengolahan data dilakukan dengan cara:

* Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut: alternativ jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, c diberi nilai 3 dan d diberi nilai 4.
* Dalam memperhitungkan nilai SKM pada 9 unsur pelayanan yang telah diterjemahkan dalam 9 butir pertanyaan maka setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Jumlah bobot 1

Bobot nilai rata-rata tertimbang = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ = \_\_\_\_\_ = 0,11

jumlah butir 9

1. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan, maka digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Total nilai persepsi per unsur

SKM = \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ x nilai penimbang

Total unsur yang terisi

1. Guna mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus:

SKM Unit Pelayanan x 25

1. Nilai Persepsi

Nilai Persepsi, Nilai Interval SKM , Nilai Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang ditunjukkan dalam bentuk tabel berikut

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nilai Persepsi** | **Nilai Interval SKM** | **Nilai Konversi** | **Mutu Layanan** | **Kinerja Unit Pelayanan** |
| 1 | 1,00-1,75 | 25-64,99 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76-2,50 | 65,00-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51-3,25 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4 | 3,26-4,00 | 88,31-100,000 | A | Sangat Baik |

* 1. **Hasil Penyusunan SKM**

Berikut kami uraikan hasil pengolahan SKM dari masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan

Hasil survey menyatakan bahwa NRR nya adalah 3,157 atau baik. Hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan, Dinas Pariwisata memberitahukan secara jelas dan rinci kepada seluruh pengguna jasa layanan tentang persyaratan apa saja yang harus dicukupi oleh masyarakat sehingga mereka tidak mengalami kebingungan ataupun harus bolak balik ketika mengurus satu layanan.

1. Kemudahan prosedur pelayanan

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,041 atau baik. Dalam hal ini kemudahan prosedur layanan dituliskan secara jelas dalam SP (Standar Pelayanan) Dinas Pariwisata sehingga setiap tahapan yang harus dilalui diketahui dengan pasti oleh masyarakat pengguna layanan.

1. Ketepatan waktu pelayanan

Hasil survey unsur ini adalah 3,023 atau baik. Ketepatan dan kecepatan selama ini menjadi kunci keberhasilan Dinas Pariwisata bahkan menjadi motto janji layanan Dinas Pariwisata.

1. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan

Hasil survey menunjukkan nilai 3,129 atau baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan Dinas Pariwisata tidak memungut biaya, kecuali yang termuat dalam standart pelayanan atau sesuai PERDA.

1. Kepastian produk layanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan di Dinas Pariwisata telah sesuai dengan SP yang ditetapkan, sehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan dikategorikan baik dengan nilai 3,051

1. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi pelaksana dalam hal ini petugas pelayanan memiliki tingkat keahlian dan keterampilan yang baik, sehingga proses dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan lebih cepat. Nilai dari unsur ini adalah 3,018 atau baik.

1. Perilaku petugas layanan

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori baik dengan nilai 3,244 atau baik.

1. Penanganan pengaduan.

Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilingkungan Dinas Pariwisata telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan, sehingga setiap pengaduan dan tindak lanjut yang dirasakan oleh masyarakat sudah dapat dirasakan dampak perubahannya. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dikategorikan baik dengan nilai 3,101 atau baik.

1. Sarana dan Prasarana

Untuk sarana dan prasarana pelayanan telah sesuai SP yang ditetapkansehingga hasil pelayanan yang diberikan dan diterima oleh masyarakat tidak mengalami perbedaan. Kesesuaian ini dapat dilihat dari hasil SKM tahun ini yang menjelaskan bahwa unsur sarana dan prasarana jenis pelayanan dikategorikan baik dengan nilai 3,055 atau baik.

Hasil pengolahan SKM sebagaimana diuraikan di atas, dapat dilihat dalam tabel berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Unsur Pelayanan** | **Jumlah Nilai** | **Nilai Rata-Rata Per Unsur** | **NRR tertimbang per unsur** | **Kategori Mutu Pelayanan** |
| **Persyaratan** | 685 | 3,157 | 0,350 | Baik |
| **Prosedur** | 660 | 3,041 | 0,338 | Baik |
| **Waktu Pelayanan** | 656 | 3,023 | 0,336 | Baik |
| **Biaya / Tarif** | 679 | 3,129 | 0,347 | Baik |
| **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** | 662 | 3,051 | 0,339 | Baik |
| **Kompetensi Pelaksana** | 655 | 3,018 | 0,335 | Baik |
| **Perilaku Pelaksana** | 704 | 3,244 | 0,360 | Baik |
| **Penanganan Pengaduan** | 673 | 3,101 | 0,344 | Baik |
| **Sarana dan Prasarana** | 663 | 3,055 | 0,339 | Baik |
| Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,088 | | | | |
| Nilai Konversi SKM = 77,201 | | | | |

Setelah dilakukan penghitungan secara keseluruh, diperoleh hasil

* 1. **Evaluasi Unsur**

**Unsur Terkuat**

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terkuat secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dengan nilai tertinggi atau 4 untuk  9 pertanyaan kuesioner dari 217 responden, maka unsur pelayanan terkuat / nilai kepuasan tertinggi pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur Pelayanan** | **Frekuensi** | **%** |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 79 | 36,40 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 61 | 28,11 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 49 | 22,58 |
| 4 | Biaya/Tarif | 69 | 31,79 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 61 | 28,11 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 48 | 22,11 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 72 | 33,17 |
| 8 | Penanganan pengaduan | 55 | 25,34 |
| 9 | Sarana dan prasarana | 65 | 29,95 |

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur perilaku pelaksana pelayanan adalah hal yang paling sering diapresiasi dari 9 unsur SKM dengan frekuensi 72 dari 217 responden yang menilai. Apresiasi diberikan oleh masyarakat pengguna layanan terkait dengan sikap dari pelaku pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan kunjungan.

Unsur kedua yang menempati urutan terkuat adalah unsur sarana dan prasaraa prosedur layanan dengan frekuensi dari 217 responden yang menilai adanya spesifikasi produk layanan.

**Unsur Terlemah**

Berdasarkan pendekatan unsur pelayanan terlemah secara makro yaitu nilai unsur tersebut dinilai oleh masyarakat dibawah atau sama dengan 2 untuk  9 pertanyaan kuesiner dari 217 responden, maka unsur pelayanan terlemah/nilai kepuasan terendah pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No** | **Unsur Pelayanan** | **Frekuensi** | **%** |
| 1 | Persyaratan Pelayanan | 41 | 18,89 |
| 2 | Prosedur Pelayanan | 52 | 23,96 |
| 3 | Waktu Pelayanan | 43 | 19,81 |
| 4 | Biaya/Tarif | 40 | 18,43 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 47 | 21,65 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 44 | 20,27 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 20 | 9,21 |
| 8 | Penanganan Pengaduan | 33 | 15,20 |
| 9 | Sarana dan Prasarana | 53 | 24,42 |

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur sarana dan prasarana adalah hal yang paling sering dikeluhkan dari 9 unsur SKM dengan frekuensi 53 dari 217 responden yang menilai.

Hal ini perlu mendapatkan prioritas perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan dapat menjadi lebih baik sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.

.

**BAB III**

**PENUTUP**

1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. SKM tahun 2019 semester II dilaksanakan mulai bulan Juli.d Desember 2019.
2. Responden SKM adalah para masyarakat pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak yang terdiri dari Pengunjung Masjid Agung Demak Dan Makam Kadilangu.
3. SKM dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pebyelenggaraan Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 unsur yang kemudian diterjemahkan oleh Dinas Pariwisata dalam 9 pertanyaan.
4. Hasil SKM pada Dinas Pariwisata adalah BAIK yaitu dengan nilai 77,201
5. Unsur terkuat / tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan yaitu 72 kali (33,17%). Sedangkan unsur terlemah / terendah adalah Unsur sarana dan prasarana yaitu 53 kali (24,42%). Artinya, terkait Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan, di satu sisi masyarakat pengguna layanan ada yang menilai bahwa perilaku pelaksanan pelayanan sangat baik, sementara itu terkait dengan unsur sarana dan prasarana perlu adanya perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap persyaratan pelayanan dapat menjadi lebih baik sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.
6. **Rekomendasi**

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Menyediakan website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait program/kegiatan, tupoksi dan kewenangan Dinas Pariwisata.
2. Mengirimkan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Demak pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai.
3. Perlu disediakan kotak saran / pengaduan di Kantor dan tempat wisata, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan.
4. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
6. **Lampiran**
   1. Pengolahan data dari pengumpulan kuesioner.
   2. Tabel *Krejcie dan Morgan*.
   3. Kuesioner.

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**