



**LAPORAN SKM**  
**(SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT)**  
**SEMESTER II TAHUN 2021**



---

**PEMERINTAH KABUPATEN DEMAK**  
**DINAS PARIWISATA**  
**Jl. Sultan Fatah No. 53 Demak**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas Rahmat dan KaruniaNya, kami telah dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Hasil Pelaksanaan SKM (Survey Kepuasan Masyarakat) Semester II Tahun 2021 pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak.

Dengan diberlakukannya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah Daerah diwajibkan untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warganegara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Dinas Pariwisata Kabupaten Demak sebagai bagian dari Perangkat Daerah mempunyai komitmen melakukan reformasi birokrasi. Salah satu upaya tindak lanjut dari komitmen reformasi birokrasi adalah melakukan perbaikan layanan publik. Dalam upaya tersebut, Dinas Pariwisata melakukan evaluasi menyeluruh atas kinerja OPD nya. Evaluasi ini berwujud dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Pelaksanaan SKM tersebut wajib dilaksanakan oleh seluruh unit penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada akhirnya kami gunakan sebagai dasar pijakan untuk menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Selain itu hasil survey kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan publik menjadi acuan penting untuk menilai kesungguhan seluruh personil yang ada di Dinas Pariwisata Kabupaten Demak dalam melakukan reformasi birokrasi.

Demikian hasil pelaksanaan SKM ini kami susun semoga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak-pihak yang berkepentingan khususnya untuk peningkatan kinerja di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Demak, 15 Desember 2021

KEPALA DINAS PARIWISATA  
KABUPATEN DEMAK



**AGUS KRIYANTO, SE, MM**

Pembina Tingkat I

NIP. 19690810199703 1 006

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Landasan Hukum .....	2
C. Maksud dan Tujuan .....	3
D. Manfaat .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
<b>BAB II METODELOGI SURVEY .....</b>	<b>4</b>
A. Penentuan Jumlah Sample .....	4
B. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat.....	5
C. Teknik Pelaksana Survey Kepuasan Masyarakat .....	5
D. Deskripsi Responden.....	6
E. Pengolah Data .....	8
<b>BAB III HASIL DAN ANALISA DATA .....</b>	<b>10</b>
A. Hasil Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	10
B. Evaluasi Unsur.....	12
C. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	13
<b>BAB IV ANALISA HASIL SURVEY DAN TINDAK LANJUT .....</b>	<b>19</b>
A. Analisa Hasil Survey .....	19
B. RencanaTindak Lanjut .....	19
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>21</b>
A. Kesimpulan .....	21
B. Saran .....	21
C. Lampiran.....	22
Lampiran-Lampiran .....	23
Nilai IKM Tahun 2021 .....	24

## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Upaya mewujudkan *clean government* (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 Kepariwisata 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 Kepariwisata yang menjadi kewenangan Daerah.

Untuk melaksanakan Tugas sebagaimana dimaksud di atas, Dinas Pariwisata mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan kebijakan bidang pariwisata;
- b. Pelaksanaan kebijakan bidang pariwisata;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pariwisata;
- d. Pelaksanaan administrasi Dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan Organisasi Dinas Pariwisata Kabupaten Demak terdiri dari :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretaris, yang membawahi :
  - i. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
  - ii. Kepala Sub Bagian Program dan Keuangan.

- c. Kepala Bidang Pengembangan Obyek Daya Tarik Wisata dan Ekonomi Kreatif :
  - i. Kepala Seksi Pengembangan Produk Obyek dan Daya Tarik Wisata;
  - ii. Kepala Seksi Atraksi Wisata dan Hiburan Umum ;
  - iii. Kepala Seksi Pengembangan SDM Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- d. Kepala Bidang Promosi dan Pemasaran:
  - i. Seksi Promosi Wisata;
  - ii. Seksi Kemitraan, Kerjasama dan Sarana Pemasaran;
  - iii. Seksi Pelayanan dan Informasi Wisata.
- e. Unit Pelaksana Teknis Dinas.
- f. 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.

## **B. Landasan Hukum**

- a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2012 Nomor 215);
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

- d. Peraturan Bupati Demak Nomor 41 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan Tugas dan fungsi serta Tata Kerja Dinas Pariwisata Kabupaten Demak .

### **C. 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.

### **D. 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.

### **E. Ruang Lingkup**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Pariwisata dilakukan dengan mengacu pada Permenpan Reformasi Birokrasi 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).

## **BAB II**

### **METODELOGI SURVEI**

#### **A. Penentuan Jumlah Sample**

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
- (2) Kemudahan prosedur pelayanan  
yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
- (3) Ketepatan waktu pelayanan  
yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- (4) 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
- (5) Kepastian produk layanan  
Yaitu kepastian bahwa produk layanan yang dihasilkan adalah sesuai dengan peraturan / ketentuan yang berlaku
- (6) Kompetensi petugas pelayanan  
yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
- (7) Perilaku petugas layanan  
yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati
- (8) Kejelasan maklumat pelayanan  
Yaitu kejelasan dan kesesuaian antara maklumat pelayanan dengan kenyataan yang ada
- (9) 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 381 (Tiga Ratus Delapan Puluh Satu) sampel. Hal ini berdasarkan



table “*Krejcie dan Morgan*”, untuk pengunjung 100.000 populasi, target pengunjung di Kabupaten Demak di lokasi wisata yang dikelola Dinas Pariwisata pada tahun 2021 sebanyak 100.000 orang, 1 semester 50.000 orang, pengunjung dibagi 2 lokasi yaitu masjid Agung Demak dan makam Kadilangu menjadi 25.000 populasi, yang diambil 381 sampel.

## **B. Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat**

Pelaksanaan SKM dilakukan mulai pada bulan 1 Juli s.d 15 Desember Tahun 2021, 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.

2. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan.

Jumlah responden ditetapkan sebanyak 381 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 1 Juli s.d 15 Desember 2021.

Adapun rinciannya adalah sebagai berikut :

- Pengguna layanan yang mengunjungi Masjid Agung Demak sejumlah 180 orang;
- Pengguna layanan yang mengunjungi Makam Kadilangu sejumlah 201 orang.

3. Pelaksanaan survey.

Penyebaran kuesioner di mulai sejak bulan 1 Juli s.d 15 Desember 2021.

4. Pengolahan hasil survey.

Pengolahan dilakukan selama 2 (Dua) hari pada tanggal 1 Juli s.d 17 Desember 2021.

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.

5. Pelaporan hasil.

Pelaporan hasil dibuat tanggal 20 Desember 2021.

## **C. Teknik Pelaksana SKM**

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

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

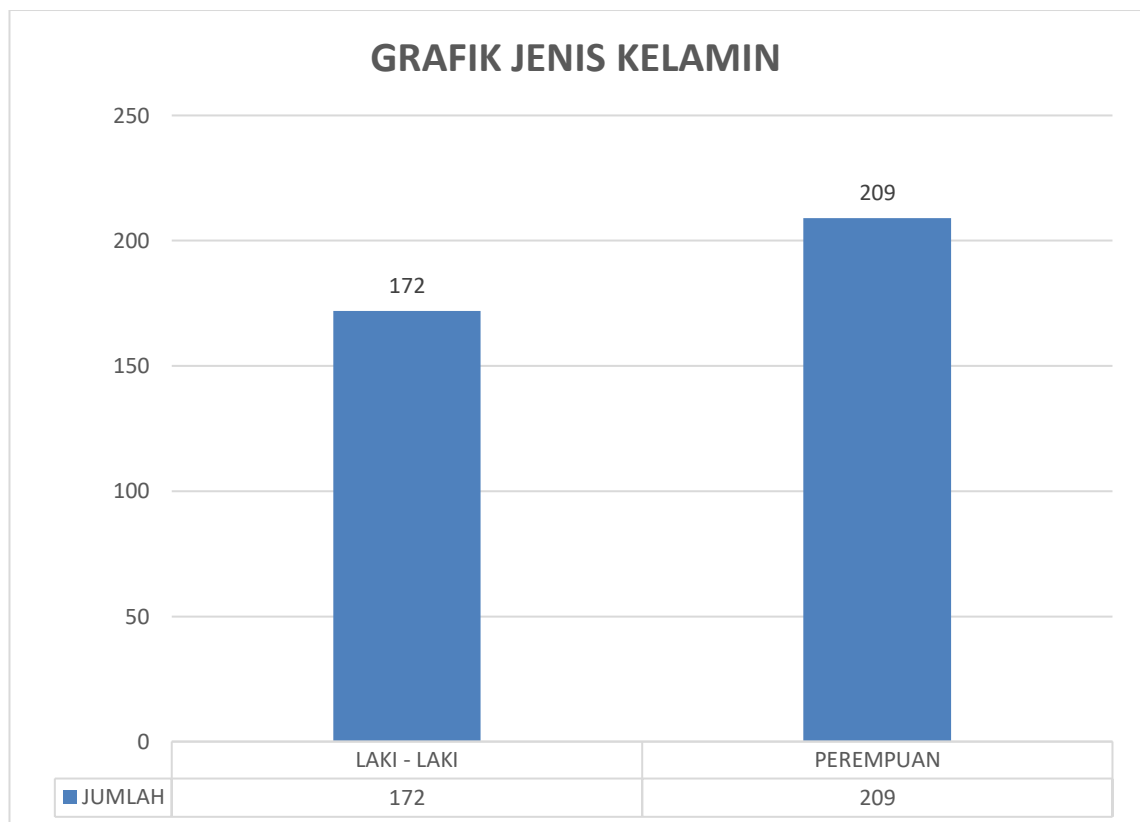
#### D. Deskripsi Responden

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.

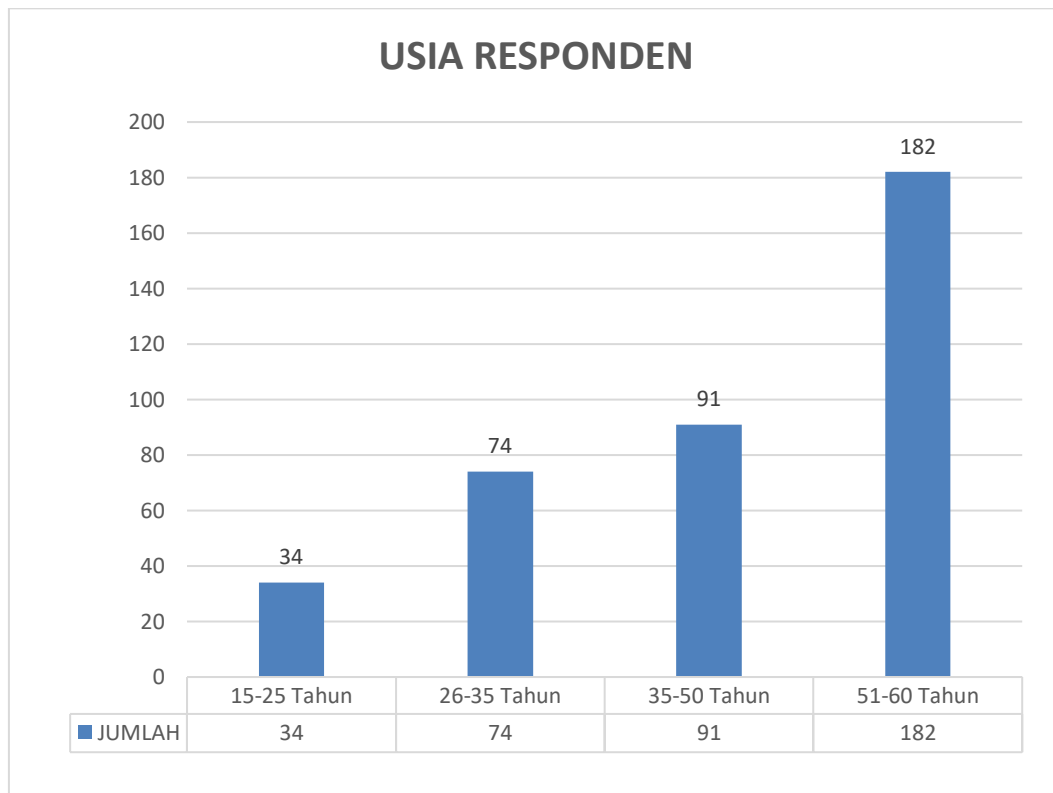
terkait. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sejumlah 381 (tiga ratus delapan puluh satu) orang yang mewakili keseluruhan unsur yang ada.

Dari 381 kuesioner yang disebar terdapat beberapa kategori sebagai berikut :

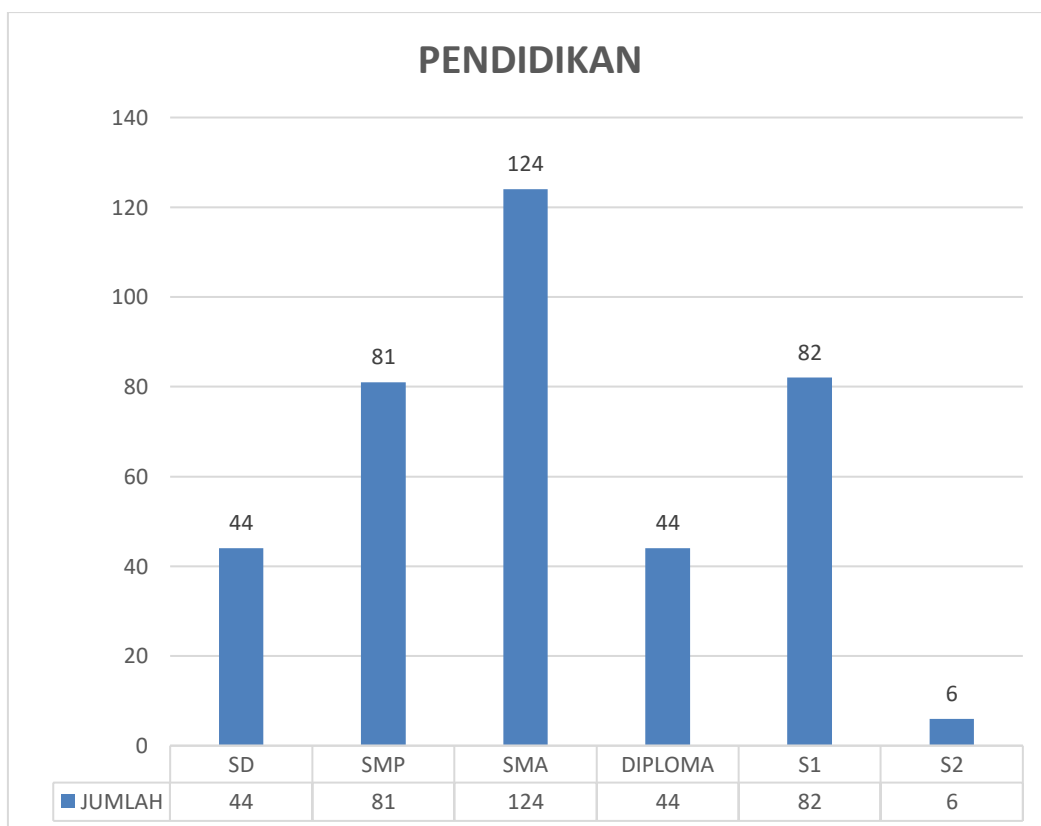
Jenis Kelamin



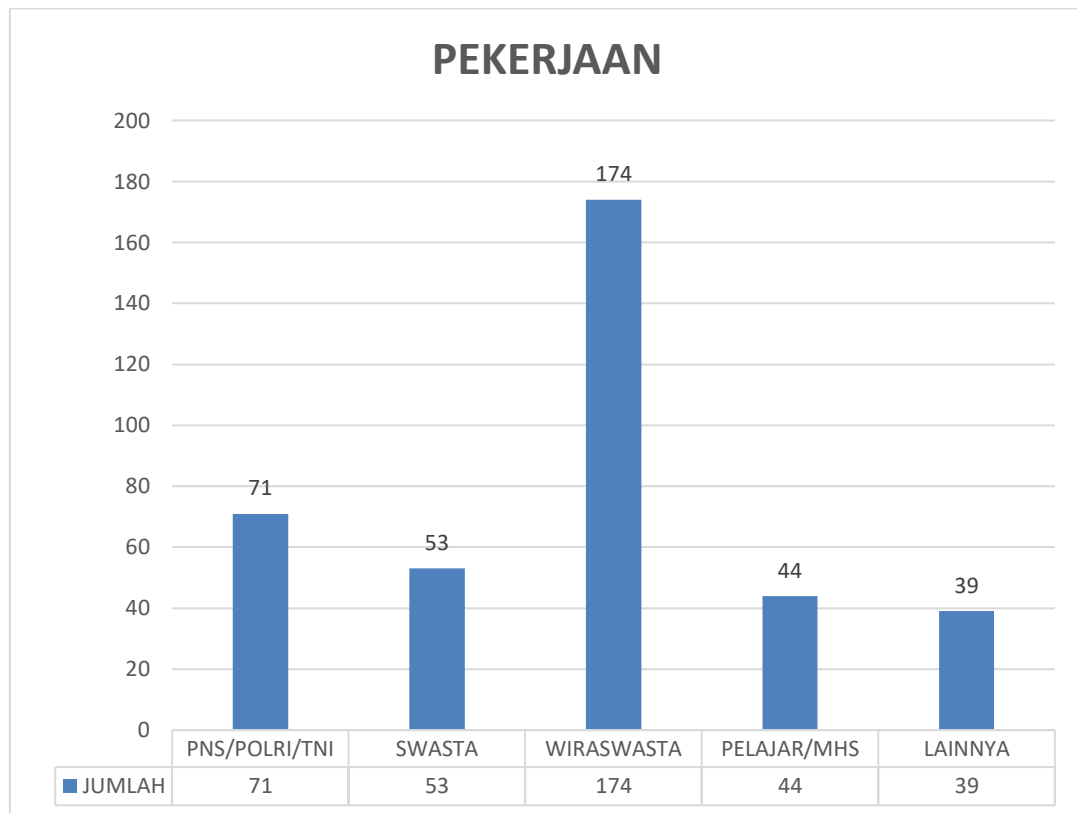
## Usia Responden



## Jenjang Pendidikan



## Pekerjaan



### E. 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 :

- a. 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: alternatif 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{jumlah butir}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

- d. 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

## **BAB III**

### **HASIL DAN ANALISA DATA**

#### **A. 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 3,811 atau sangat 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.

##### **2. Kemudahan prosedur pelayanan**

Hasil survey menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,580 atau sangat 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.

##### **3. Ketepatan waktu pelayanan**

Hasil survey unsur ini adalah 3,441 atau sangat baik. Ketepatan dan kecepatan selama ini menjadi kunci keberhasilan Dinas Pariwisata bahkan menjadi motto janji layanan Dinas Pariwisata.

##### **4. Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan**

Hasil survey menunjukkan nilai 3,488 atau sangat baik. Dalam seluruh layanan yang diberikan Dinas Pariwisata tidak memungut biaya, kecuali yang termuat dalam standart pelayanan atau sesuai PERBUP Nomor. 38, 39, 40 Tahun 2020.

##### **5. 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 sangat baik dengan nilai 3,651.

##### **6. 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 3,656 atau sangat baik.

7. Perilaku petugas layanan

Perilaku pelaksana dalam hal ini petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sopan dan ramah, sehingga unsur ini masuk kategori sangat baik dengan nilai 3,651.

8. 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 sangat baik dengan nilai 3,507.

9. Sarana dan Prasarana

Untuk sarana dan prasarana pelayanan telah sesuai 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 sarana dan prasarana jenis pelayanan dikategorikan sangat baik dengan nilai 3,656

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

<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Jumlah Nilai</b>	<b>Nilai Rata-Rata Per Unsur</b>	<b>NRR tertimbang per unsur</b>	<b>Kategori Mutu Pelayanan</b>
<b>Persyaratan</b>	1452	3,811	0,423	Sangat Baik
<b>Prosedur</b>	1364	3,580	0,397	Sangat Baik
<b>Waktu Pelayanan</b>	1311	3,441	0,382	Sangat Baik
<b>Biaya / Tarif</b>	1329	3,488	0,387	Sangat Baik
<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b>	1391	3,651	0,405	Sangat Baik
<b>Kompetensi Pelaksana</b>	1393	3,656	0,406	Sangat Baik
<b>Perilaku Pelaksana</b>	1391	3,651	0,405	Sangat Baik

<b>Penanganan Pengaduan</b>	1336	3,507	0,389	Sangat Baik
<b>Sarana dan Prasarana</b>	1393	3,656	0,406	Sangat Baik
Jumlah nilai rata-rata tertimbang per unsur = 3,601				
Nilai Konversi SKM = 90,024				

Setelah dilakukan penghitungan secara keseluruhan, diperoleh hasil seperti diatas.

## B. 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 381 responden, maka unsur pelayanan terkuat / nilai kepuasan tertinggi pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Persyaratan Pelayanan	311	81,62
2	Prosedur Pelayanan	250	65,61
3	Waktu Pelayanan	216	56,69
4	Biaya/Tarif	220	57,74
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	271	71,12
6	Kompetensi Pelaksana	268	70,34
7	Perilaku Pelaksana	262	68,76
8	Penanganan pengaduan	232	60,89
9	Sarana dan prasarana	246	64,56

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur persyaratan pelayanan adalah hal yang paling sering diapresiasi dari 9 unsur SKM dengan frekuensi 311 dari 381 responden yang menilai. Apresiasi diberikan oleh masyarakat pengguna layanan terkait dengan persyaratan Pelayanan yang memudahkan masyarakat untuk melakukan kunjungan.



Unsur kedua yang menempati urutan terkuat adalah unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan dengan frekuensi 271 dari 381 responden yang menilai adanya kesesuaian antara produk layanan dengan hasil pelayanan yang diberikan.

### 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 381 responden, maka unsur pelayanan terlemah/nilai kepuasan terendah pada masing-masing unsur adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Frekuensi	%
1	Persyaratan Pelayanan	4	1,10
2	Prosedur Pelayanan	26	6,82
3	Waktu Pelayanan	46	12,07
4	Biaya/Tarif	34	8,92
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	23	6,03
6	Kompetensi Pelaksana	18	4,72
7	Perilaku Pelaksana	4	1,10
8	Penanganan Pengaduan	37	9,71
9	Sarana dan Prasarana	14	3,67

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur waktu pelayanan adalah hal yang paling sering dikeluhkan dari 9 unsur SKM dengan frekuensi 46 dari 381 responden yang menilai.

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

### C. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan yang menyelenggarakan pelayanan publik. Evaluasi dilaksanakan dengan meminta pendapat masyarakat selaku pihak penerima/pengguna

pelayanan. Salah satu metode evaluasi kinerja pelayanan publik adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan hasilnya disusun dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pada tahun 2021 Semester 2, Dinas Pariwisata Kabupaten Demak melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana di amanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Secara umum kualitas pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan public di Lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Demak dipersepsikan baik oleh pengguna pelayanan publik. Pada semester 1 tahun 2021 , Indeks Kepuasan Masyarakat **90,15**, dengan kategori A atau sangat baik. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinparta tahun 2021 semester 1, Pada hasil SKM tahun 2021 semester 2, diperoleh indeks kepuasan masyarakat 90,024.

**Tabel**  
**Nilai Rata – Rata IKM Per Unsur Pelayanan**

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2021 smt 1	Tahun 2021 Smt 2
1.	Persyaratan pelayanan	3,871	3,811
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,502	3,580
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,392	3,441
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,516	3,488
5.	Kepastian produk layanan	3,664	3,651
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,668	3,656
7.	Perilaku petugas layanan	3,641	3,651
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,539	3,507
9.	Sarana dan prasarana	3,645	3,656
	IKM	90,015	90,024

Sumber : Hasil SKM Dinas Pariwisata Kabupaten Demak Semester 1 dan 2 Tahun 2021

Berdasarkan tabel diatas , terjadi kenaikan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 0,009 di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Demak, di semester 2 tahun 2021 dari IKM semester 1 tahun 2021. Berdasarkan tabel 3.5 ,ada 5 unsur Pelayanan yang mengalami penurunan, yaitu pada unsur Persyaratan Pelayanan, Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan, Kepastian produk layanan ,

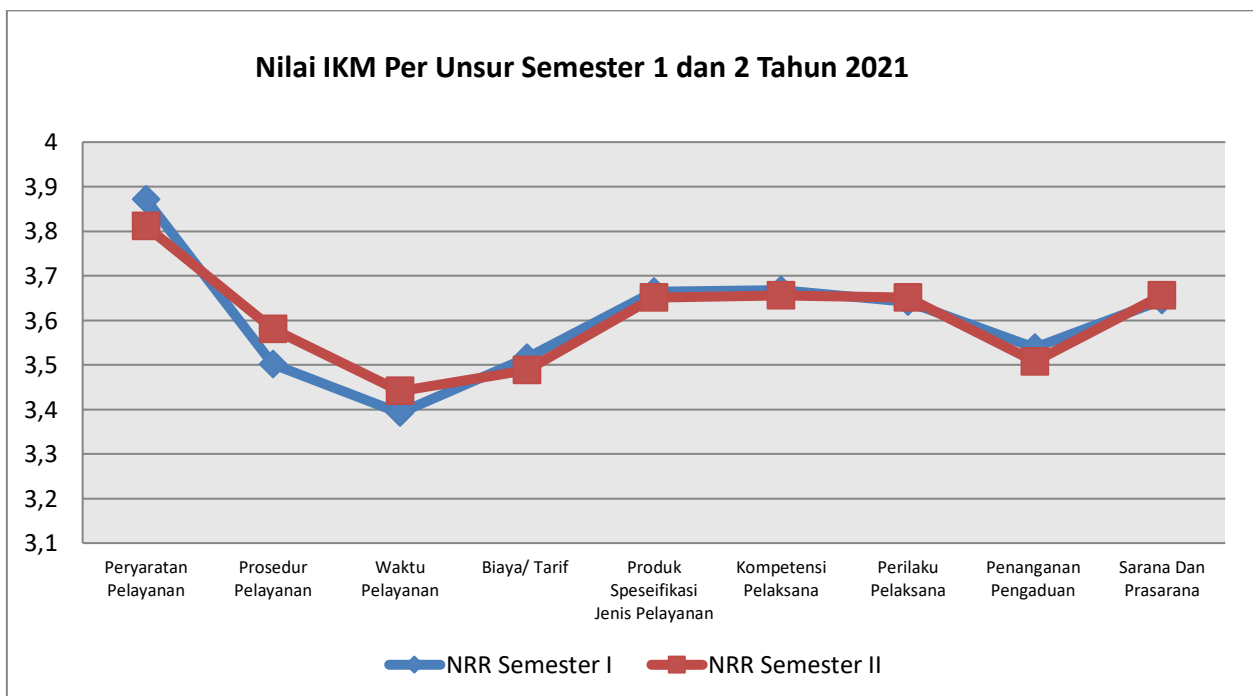
kompetensi petugas layanan, Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Sedangkan 4 unsur layanan lainnya mengalami kenaikan .

### Nilai IKM Per Unsur Pelayanan Semester 2 Tahun 2021

NO	UNSUR LAYANAN	Nilai Rata-Rata	
		Tahun 2021 Smt 2	Mutu Kinerja
1.	Persyaratan pelayanan	3,811	A
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,580	A
3.	Ketepatan waktu pelayanan	3,441	A
4.	Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan	3,488	A
5.	Kepastian produk layanan	3,651	A
6.	Kompetensi petugas pelayanan	3,656	A
7.	Perilaku petugas layanan	3,651	A
8.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan	3,507	A
9.	Sarana dan prasarana	3,656	A
	<b>IKM</b>	<b>90,024</b>	<b>A</b>

### NRR IKM Per Unsur smt 1 dan smt 2 tahun 2021

#### DIAGRAM NILAI IKM TAHUN 2021



Sumber : Hasil SKM Dinas Pariwisata Kabupaten Demak Tahun 2021 semester 1 dan semester 2

Dilihat pada tabel diatas, hasil survei tahun 2021 semester 2 terdapat 5 unsur layanan yang mengalami penurunan , yaitu :

1. Unsur Persyaratan pelayanan dari 3,871 turun menjadi 3,811
2. Unsur Kejelasan / kesesuaian biaya pelayanan dari 3,516 turun menjadi 3,488
3. Unsur Kepastian produk layanan dari 3,664 turun menjadi 3,651
4. Unsur Kompetisi Petugas layanan dari 3,68 turun menjadi 3,656
5. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan dari 3,645 turun menjadi 3,507

Sedangkan 4 unsur layanan lainnya mengalami kenaikan nilai rata-rata ( NRR ) nya.

Terjadi penurunan di unsur Persyaratan pelayanan dari hasil survei tahun 2021 semester 1 yaitu sebesar 0,06 dari Survey sebelumnya yaitu, di angka 3,871 menjadi 3,811. Kategori mutu pelayanan baik, hal ini menunjukkan bahwa dalam pelayanan yang diberikan di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Demak memiliki standar yang berubah tetapi tetap mengutamakan pelayanan prima. Dimungkinkan para pengguna layanan mempunyai pendapat yang berbeda dalam hal persyaratan layanan di Dinas Pariwisata yang tidak terlalu merepotkan bagi para pengguna layanan.

Kemudahan prosedur pelayanan hasil survei menunjukkan unsur ini mendapatkan nilai 3,502 atau baik di tahun 2021 semester 1, naik 0,078 menjadi 3,580 pada semester 2 tahun 2021. Kemudahan prosedur pelayanan berkaitan erat dengan instruksi tertulis yang sudah dibakukan dalam SOP. Semua Bagian di lingkungan Dinas Pariwisata Kabupaten Demak telah menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP). SOP yang simple dan mudah menjadikan pengguna layanan sangat terbantu dalam memenuhi kebutuhan yang diharapkan.

Ketepatan waktu pelayanan hasil survei unsur ini adalah 3,441 di semester 2 tahun 2021 . Naik 0,049 dari tahun 2021 semester 1, yaitu 3,392. NRR pada unsur layanan ini menduduki Nilai yang tinggi pada semester 2 tahun 2021. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan sudah sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang merupakan hak dari pengguna layanan.

Kejelasan dan kesesuaian biaya pelayanan, tahun 2021 semester 1 hasil survei menunjukkan nilai 3,516 dengan kategori mutu pelayanan baik. Di tahun

2021, semester 2 berubah turun sebesar 0,028 menjadi 3,488. Hal ini kemungkinan dikarenakan perubahan tarif retribusi berdasarkan Perbup No. 38,39,40 tahun 2020. Dari sembilan unsur yang di survei, kejelasan dan kesesuaian biaya pelayanan memiliki indeks.

Hasil survei kepastian produk layanan mendapatkan nilai rata-rata sebesar 3,664 atau turun 0,013 dari tahun 2021 semester 1, yaitu 3,651. Produk pelayanan atau hasil pelayanan yang diberikan dan diterima harus sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Penurunan NRR dikarenakan Dinas Pariwisata dalam hal ini menurut sebagian para responden belum mempunyai komitmen untuk bisa menghadirkan hasil produk layanan sesuai yang dijanjikan dan diharapkan oleh masyarakat pengguna layanan.

Hasil survei kompetensi petugas pelayanan di tahun 2021 semester 1 mendapatkan angka sebesar 3,668 dengan kategori baik. Tetapi pada semester 2 ini mengalami penurunan sebesar 0,012 menjadi 3,656. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Penyusunan komponen kompetensi pelaksana untuk memberikan gambaran mengenai dukungan kemampuan petugas pelayanan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang harus dimiliki oleh setiap pelaksana atau petugas dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pelayanan. Penyusunan kompetensi pelaksana layanan disesuaikan dengan kebutuhan dalam beban/volume, sifat pekerjaan, mekanisme dan prosedur yang dijalankan serta penggunaan teknologi dalam proses penyelenggaraan pelayanan. Kenapa mengalami penurunan, karena para responden menganggap para petugas kurang berkompeten dalam memberikan layanan. Dimungkinkan ada sebagian petugas layanan yang kurang menguasai layanan yang harus diberikan. Dinas Pariwisata sendiri telah banyak melakukan pembinaan terkait dengan cara memberikan layanan dengan meningkatkan ilmu pengetahuan para petugas layanan. Tetapi sekali lagi bahwa pilihan penilaian puas atau tidaknya dalam mendapatkan pelayanan tergantung pada pilihan dan pendapat responden.

Unsur ke tujuh, Perilaku petugas layanan dalam hal ini merupakan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sopan, ramah, dan berpenampilan rapi. Nilai unsur perilaku layanan semester 2 tahun 2021 ini, naik 0,1. Dari 3,641 di semester 1 menjadi 3,651. Peningkatan NRR ini menunjukkan bahwa perilaku petugas layanan patut diacung jempol. Walaupun jumlahnya terbatas personalnya tetap semangat untuk memberikan layanan dengan ramah dan sopan.

Unsur 8, saat ini berkaitan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Dengan SOP yang telah ditetapkan, setiap pengaduan

ditampung oleh petugas pengaduan , kemudian tim berkoordinasi untuk menangani aduan pelanggan, sehingga pimpinan bisa mengambil kebijakan berkenaan dengan aduan pelanggan. Unsur layanan ini mengalami penurunan. Pada tahun 2021 semester 2 ini ,unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan ada posisi 3,507 Turun 0,032 dari semester 1.

Unsur ke sembilan adalah berkaitan dengan masalah Sarana dan Prasarana. Pada Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata tahun 2021 semester 1 ada di angka 3,645 masuk dalam kategori baik. pada semester 2 mengalami kenaikan menjadi 3,656. Naik sebesar 0,011. Adanya pembangunan infrastruktur di segala bidang, bidang pelayanan publik menjadi yang utama. Sehingga untuk memenuhi kebutuhan akan pelayanan yang memuaskan pada masyarakat, Dinas Pariwisata membangun banyak sarana prasarana yang sangat memadai di lingkungan Sekretariat Daerah . yang telah dilaksanakan akan dapat menjadi acuan dalam peningkatan sarana prasarana yang ada di Dinas Pariwisata Kabupaten Demak.

## **BAB IV**

### **ANALIS HASIL SURVEY DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. ANALISA HASIL SURVEY**

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

1. SKM tahun 2021 semester II dilaksanakan mulai 1 Juli s.d 15 Desember 2021.
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 SANGAT BAIK yaitu dengan nilai 90,024.
5. Unsur terkuat / tertinggi adalah Persyaratan Pelayanan yaitu 311 kali (81,62%) Sedangkan unsur terlemah / terendah adalah Unsur Waktu Pelayanan yaitu 46 kali (12,07%). Artinya, terkait Unsur Persyaratan Pelayanan, di satu sisi masyarakat pengguna layanan ada yang menilai bahwa Persyaratan pelayanan sangat baik, sementara itu terkait dengan unsur Waktu Pelayanan perlu adanya perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu pelayanan dapat menjadi lebih baik sesuai harapan dari pengguna layanan atau masyarakat.
6. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Kabupaten Demak secara akumulatif pada tahun 2021 (IKM rata-rata dari semester 1 dan 2) adalah 90,019 kategori Sangat Baik.

#### **B. RENCANA TINDAK LANJUT**

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT 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 :

2. Menyediakan Aplikasi yang berbasis website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk

menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait Pelayanan yang dikelola oleh Dinas Pariwisata.

3. Perlunya sarana dan Prasarana Pelayanan wisata yang khusus disediakan untuk wanita, anak dan difabel.
4. Mengirimkan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Demak pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pelaksana pelayanan.
5. Perlu disediakan kotak saran / pengaduan di Kantor dan tempat wisata, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan.
6. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisa data atas hasil SKM pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak dapat maka analisis survey adalah : sebagai berikut :

1. Untuk Persyaratan Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih ada yang menilai 2 untuk Persyaratan Pelayanan.
2. Untuk Prosedur Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Prosedur Pelayanan.
3. Untuk Waktu Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Waktu Pelayanan.
4. Untuk Biaya Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Biaya Pelayanan.
5. Untuk Produk Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Produk Pelayanan.
6. Untuk Kompetensi Pelaksana Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Kompetensi Pelaksana Pelayanan.
7. Untuk Perilaku Pelaksana Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Perilaku pelaksana Pelayanan.
8. Untuk Pelayanan Penanganan Pengaduan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Pelayanan Penanganan Pengaduan.
9. Untuk Sarana dan Prasarana Pelayanan sudah sangat baik akan tetapi perlu dilakukan perbaikan untuk menjadi lebih baik lagi karena masih banyak yang menilai 2 (nilai terendah) untuk Sarana dan Prasarana Pelayanan.

#### **B. SARAN**

Walaupun mendapatkan persepsi SANGAT BAIK dari masyarakat, tetapi Dinas Pariwisata Kabupaten Demak belum mendapat nilai maksimal sehingga masih ada hal-hal yang perlu ditingkatkan oeh karena itu

disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Menyediakan Aplikasi yang berbasis website yang dapat diakses oleh seluruh masyarakat yang digunakan sebagai media / sarana untuk menyampaikan keluhan, masukan, saran dan juga pertanyaan terkait Pelayanan yang dikelola oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Demak.
2. Perlunya sarana dan Prasarana Pelayanan wisata yang khusus disediakan untuk wanita, anak dan difabel.
3. Mengirimkan pegawai Dinas Pariwisata Kabupaten Demak pada kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pelaksana pelayanan.
4. Perlu disediakan kotak saran / pengaduan di Kantor dan tempat wisata, sehingga masyarakat tidak merasa sungkan saat memberikan masukan / kritikan.
5. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. 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.

### **C. Lampiran**

1. Pengolahan data dari pengumpulan kuesioner,
2. Tabel *Krejcie dan Morgan*.
3. Kuesioner.

**LAMPIRAN - LAMPIRAN**

**NILAI IKM TAHUN 2021**

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA (NRR) TAHUN 2021				F
		SEMESTER I	SEMESTER II	SELISIH	(SMT I + SMT II)/2	= 5 X 0,11
1	2	3	4	5	6	7
1	Persyaratan Pelayanan	3,871	3,811	-0,06	3,841	0,42251
2	Prosedur Pelayanan	3,502	3,58	0,078	3,541	0,38951
3	Waktu Pelayanan	3,392	3,441	0,049	3,4165	0,375815
4	Biaya/Tarif	3,516	3,488	-0,028	3,502	0,38522
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,664	3,651	-0,013	3,6575	0,402325
6	Kompetensi Pelaksana	3,668	3,656	-0,012	3,662	0,40282
7	Perilaku Pelaksana	3,641	3,651	0,01	3,646	0,40106
8	Penanganan pengaduan	3,539	3,507	-0,032	3,523	0,38753
9	Sarana dan prasarana	3,645	3,656	0,011	3,6505	0,401555
NRR TAHUN 2021					32,4395	3,568345
NILAI IKM TAHUN 2021					=Total NRR Tertimbang x 25	89,208625

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

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

## TABEL KREJCIE DAN MORGAN

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PARIWISATA KABUPATEN DEMAK TAHUN 2021**

Tanggal Survey :

Jam Survey :  00.00 – 12.00

12.01 – 24.00

**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 : Kunjungan Ke Tempat Wisata Religi Kabupaten Demak

**II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN  
( Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden )**

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian keadaan tempat wisata dan lahan parkir dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pariwisata ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan. a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak diterapkan. c. Diterapkan tetapi kurang maksimal d. Diterapkan sepenuhnya.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana Prasarana Unit layanan a. Buruk. b. Cukup c. Baik d. Sangat baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**III. KESAN DAN SARAN**

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

*Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik pada Dinas Pariwisata Kabupaten Demak Tahun 2021*