**KATA PENGANTAR**

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 2019 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 Pariwisatamelakukan 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 PariwisataKabupaten 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.

Demak, Januari 2020

KEPALA DINAS PARIWISATA

KABUPATEN DEMAK

AGUS KRIYANTO,SE,MM

Penata Muda Tingkat I

NIP. 19690810199703 1 006

**DAFTAR ISI**

**KATA PENGANTAR i**

**DAFTAR ISI iii**

**BAB I PENDAHULUAN 1**

1. Latar Belakang 1
2. Landasan Hukum 2
3. Maksud dan Tujuan 3
4. Manfaat 3
5. Ruang Lingkup 3

**BAB II PENGOLAHAN SKM 5**

1. Pelaksanaan SKM 5
2. Teknik Pelaksana SKM 5
3. Deskripsi Responden 6
4. Pengolahan Data 8
5. Hasil Penyusunan SKM 9
6. Evaluasi Unsur 11

**BAB III PENUTUP 14**

1. Kesimpulan. ………….. 14
2. Rekomendasi 14
3. Lampiran 15