



**SURVEY KEPUASAN
MASYARAKAT
SEMESTER I Tahun
2024**

*Dinas pariwisata pemuda dan
olahraga kabupaten pemalang*



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG
DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA**

Pemalang, 12 Juli 2024

Nomor : 045.11/1100 /Disparpora
Lampiran : 1 (Satu) Dokumen
Perihal : Pengiriman Laporan Tindak lanjut
SKM Semester I Tahun 2024

Kepada Yth. :
Bupati Pemalang
Cq. Kepala Bagian Organisasi
Setda Kab. Pemalang

Di

PEMALANG

Menindaklanjuti Surat dari Bupati Pemalang nomor : 000.8.3.4/1750/Organisasi tanggal 22 Mei 2024 perihal: Penyelenggaraan SKM Semester I Tahun 2024 Bersama ini kami kirimkan Laporan tersebut sebagaimana terlampir.

Demikian untuk menjadi periksa dan guna seperlunya.

**KEPALA DINAS
PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PEMALANG**



DIAN IKA SISWANTI, S.Si., M.Si
Pembina Tingkat I
NIPA 19750227 199903 2 004

Tembusan:

1. Bupati Pemalang (Sebagai laporan);
2. Kasubbag Umum dan Kepegawaian pada
Sekretariat Disparpora Kab. Pemalang.
3. Arsip.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2024 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pemalang, 12 Juli 2024

**KEPALA DINAS
PARIWISATA PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PEMALANG**



DIAN IKA SISWANTI, S.Si., M.Si.

Pembina TK I
NIP. 19750227 199903 2 004

BAB II
ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil Unit Pelayanan

Obyek wisata Pantai Widuri Pemalang terletak satu kompleks dengan wisata Pantai Widuri, tempat wisata pantai ini menjadi daya tarik baru di Kabupaten Pemalang, menyuguhkan pemandangan pantai yang bersih, dengan banyaknya pepohonan yang rimbun menciptakan suasana yang tenang. Didukung banyaknya tempat untuk singgah para wisatawan dengan di suguhi jajanan serta makanan khas, membuat banyak wisatawan yang betah untuk singgah lama di Pantai Widuri. Bukan hanya pemandangan alamnya saja, namun ada beberapa spot foto yang disediakan oleh pemerintah, adanya dermaga cinta serta perahu yang aman untuk berfoto di bibir pantai.

Nama Pengelola Objek Wisata	Unit Pengelola Obyek Wisata
Alamat	Jl Laksda Yos Sudarso No. 1 Kelurahan Widuri
Nomor Telephone	(0284)3278390
Aksesibilitas (Jarak dan Kondisi Jalan)	<ul style="list-style-type: none"> a. Jarak Dari Kota Pemalang : <ul style="list-style-type: none"> Jarak : 2 Km b. Kondisi Akses Jalan : <ul style="list-style-type: none"> a) Baik : 1,5 Km b) Rusak Ringan : 0,5 Km c) Rusak Berat : - c. Moda Transportasi Umum <ul style="list-style-type: none"> a) Jenis Angkutan : Elp, Bus Pariwisata, Mobil Pribadi dan Motor b) Trayek/Jurusan : Pemalang-Comal-Tegal
Luas Lahan dan Kepemilikan Lahan	Lahan Milik Pemerintah dengan luas kurang lebih 6 Ha
Jenis Atraksi Wisata	<ul style="list-style-type: none"> 1. Spot Selfie 2. Dermaga cinta 3. Pantai Widuri 4. Road Race
Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> 1) Toilet : 10 Unit 2) Papan Penunjuk Lokasi : 10 Unit 3) Warung/Tempat Kuliner : 7 Unit 4) Toko Souvenir : 1 Unit 5) Kapasitas Parkir : <ul style="list-style-type: none"> a. Roda Dua : 100 Unit Kendaraan b. Roda Empat : 20 Unit Kendaraan c. Kantor Pengelola : 1 Unit 6) Utilitas <ul style="list-style-type: none"> a. Air Bersih : Tersedia b. Listrik : Tersedia c. Wifi : Tersedia
Jumlah Tenaga Kerja	<ul style="list-style-type: none"> Laki-Laki : 82 Orang Perempuan : 23 Orang

Tenaga Kerja Bersertifikasi	a. Bersertifikasi : - b. Tidak Bersertifikat : -
Jumlah Pengunjung Per Tahun	2016 : Domestik 119.625 Orang Mancanegara 0 Orang 2017 : Domestik 162.523 Orang Mancanegara 0 Orang 2018 : Domestik 159.516 Orang Mancanegara 0 Orang 2019 : Domestik 131.993 Orang Mancanegara 0 Orang 2020 : Domestik 83.277 Orang Mancanegara 0 Orang 2021 : Domestik 246.615 Orang Mancanegara 0 Orang 2022 : Domestik 1.517.556 Orang Mancanegara 0 Orang 2023 : Domestik 274100 Orang Mancanegara 4 Orang 2024 : Domestik 80.716 Orang Mancanegara 0 orang
Jumlah Pendapatan Per Tahun	PAD Tahun 2016 : 2.716.079.950 PAD Tahun 2017 : 3.293.021.500 PAD Tahun 2018 : 3.214.657.000 PAD Tahun 2019 : 2.791.744.100 PAD Tahun 2020 : 1,275.611.000 PAD Tahun 2021 : 824.203.500 PAD Tahun 2022 : 1.517.866.000 PAD Tahun 2023 : 1.088935550 PAD Tahun 2024 : 923.799.000
Keberadaan Sektor Pendukung	1. Akomodasi Penginapan a. Hotel/Motel : - b. Home Stay : - 2. Kerajinan / Souvenir : - 3. Kuliner : a. Megono b. Mendoan c. Kelapa Muda d. Ikan Bakar e. Lotek

B. Metode Pelaksanaan

Metode untuk mengumpulkan informasi dari kelompok yang mewakili sebuah populasi/sejumlah besar responden, melalui beberapa tahap diantaranya:

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada Semester I tahun 2024 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pematang terdiri dari:

NO	Jabatan Dalam Dinas	Jabatan dalam Tim
1.	Kepala Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga	Pengarah
2.	Sekretaris Dinas	Ketua
	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Sekretaris
4.	Kepala Subbagian Bina Program dan Keuangan	Anggota
5.	Kepala Bidang Sarana Pariwisata dan Ekonomi Kreatif	Koordinator Tindaklanjut Sarana dan Prasarana
6.	Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif Ahli Muda	Anggota
7.	Pengelola Usaha Pemasaran dan Promosi Wisata	Anggota
8.	Pengadministrasi Keuangan	Anggota
9.	Staff Subbagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
10.	Pengadministrasi	Anggota
11.	Kepala Bidang Pengembangan dan Promosi Pariwisata	Koordinator Penanganan Pengaduan.
12.	Pengadministrasi Pengembangan Promosi dan Pariwisata	Anggota
13.	Pengadministrasi Sarana Pariwisata	Anggota
14.	Staf Subbagian Umum dan Kepegawaian	Anggota
15.	Pengadministrasi Keuangan	Anggota
16.	Pengadministrasi Keuangan	Anggota

17.	Kepala Unit Pengelola Obyek Wisata	Koordinator Produk Spesifikasi dan Jenis Pelayanan
18.	Kepala Subbagian Tata Usaha	Anggota
19.	Pengadministrasi Umum	Anggota
20.	Pengadministrasi	Anggota
21.	Pengadministrasi Keuangan	Anggota

4. Lokasi

Lokasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat berada pada tempat layanan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pemalang pada Obyek Wisata Pantai Widuri

5. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Mei sampai Juli 2024.

6. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga tahun 2024. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

7. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

8. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk

memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

- b. Diberi nilai 2 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

9. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

10. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

11. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

- Membuat pertanyaan melalui *google form* dengan mengalihkan fitur wajib diisi agar tidak ada pertanyaan yang terlewatkan.
- Input data isian kuesioner dilakukan harian sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

12. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandarisasi. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester I di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam 6 bulan

terakhir. Diperoleh 100 responden dari 9 layanan di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga. Hasil analisis data survei disampaikan sebagai

1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui keragaman dari responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan dan pendidikan. Hal tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang cukup jelas mengenai kondisi dari responden dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penelitian tersebut. Karakteristik responden dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

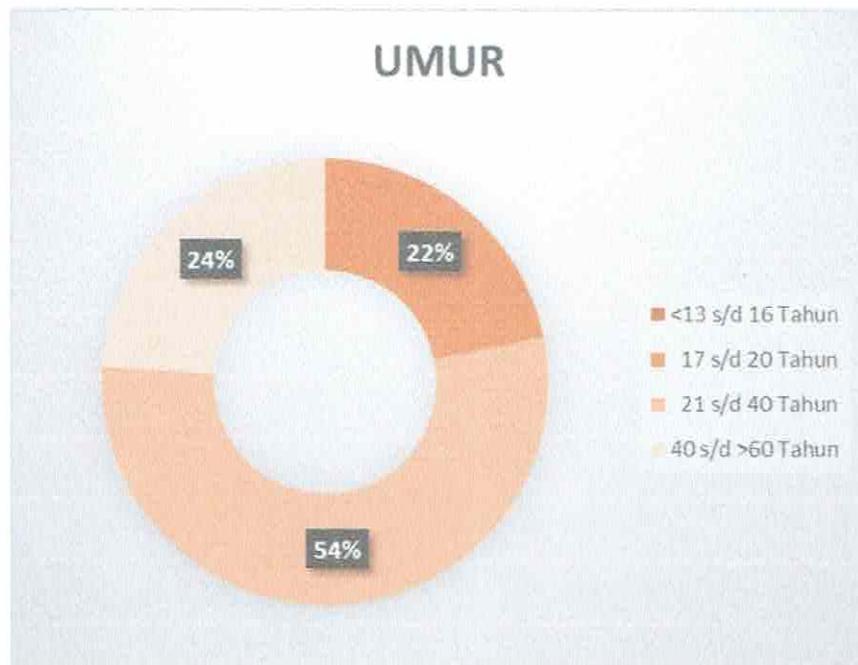
a. Berdasarkan Jenis Kelamin.



b. Berdasarkan Pendidikan



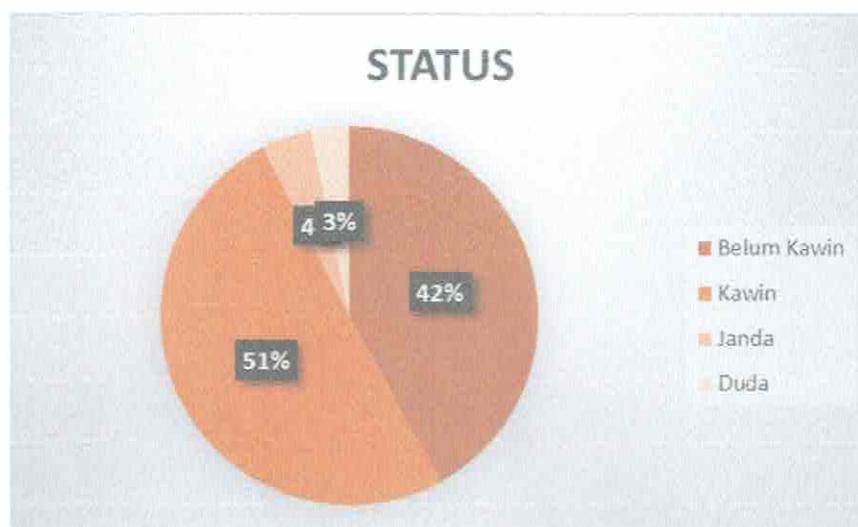
c. Berdasarkan Usia



d. Berdasarkan Pekerjaan



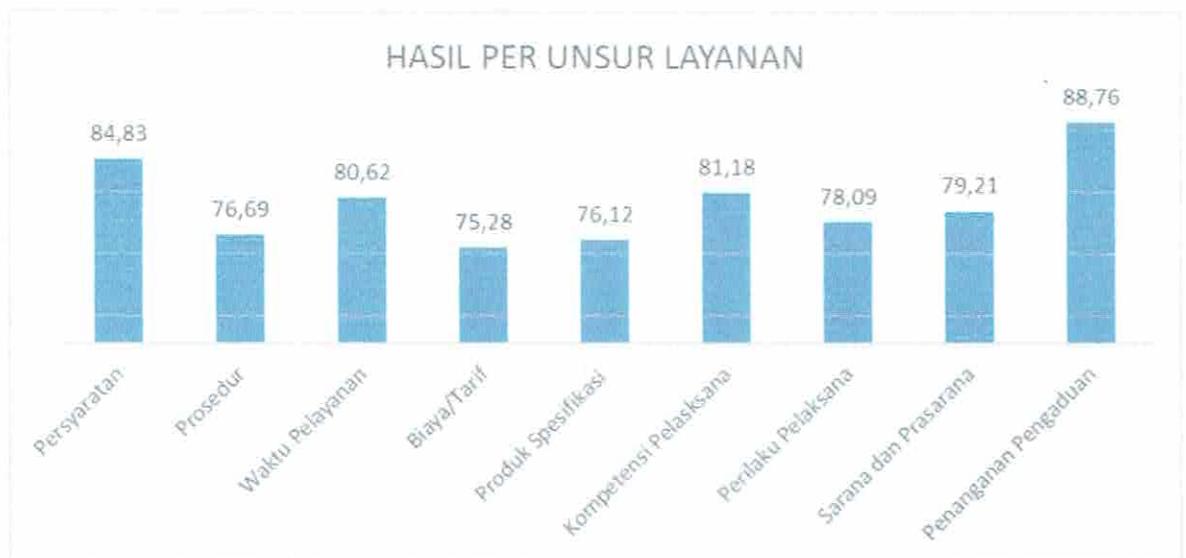
e. Berdasarkan Status.



2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan (unsur persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana, penanganan).

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana diagram sebagai berikut:



- Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan mempunyai nilai 84,83 yang artinya masuk kategori **Baik**.

- Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. mempunyai nilai 76,69 yang artinya masuk kategori **Baik**.

- Waktu pelayanan

Waktu yang dibutuhkan dalam melayani tiket kepada pengunjung dari pemberian uang, menerima tiket, kemudian pengembalian uang kepada pengunjung. Waktu pelayanan mempunyai nilai 80,62 yang artinya masuk kategori **Baik**.

- 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 nilai 76,12 yang artinya masuk kategori **Kurang Baik**.

- Produk spesifikasi (pelayanan)

Produk spesifikasi (pelayanan) adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 76,12 yang termasuk kategori **Kurang Baik**.

- Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 81,18 yang termasuk kategori **Baik**.

- Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 78,09 yang termasuk kategori **Baik**.

- Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 79,21 yang termasuk kategori **Baik**.

- Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai mutu pelayanan 88,76 yang termasuk kategori **Baik**.

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas, Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Beberapa Saran perbaikan dari Responden anantara lain:

1. Harga Tiket mahal akan tetapi tidak sesuai dengan fasilitas yang ada
2. Tingkat Kebersihan di sekitar pantai Widuri
3. Tolong segera tertibkan pengamen
4. Kurangnya keindahan alam di sekitar pantai widuri
5. Kurang wahana permainan yang sifatnya edukasi untuk pengunjung anak sekolah;
6. Mohon Ditindak Petugas Yang Tidak Memberikan Karcis Kepada Pengunjung
7. Disediakan tempat sampah Organik dan Non Organik;
8. Disediakan tempat parkir yang nyaman;
9. Perlu Adanya Tim Pendamping Keselamatan Untuk Pengunjung;
10. Tambahkan Fasilitas menarik untuk bersantai dan berswafoto
11. Optimalkan Waterparknya lagi;
12. Di Benahi Dalam Hal Urusan Parkir;

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pematang Jaya:

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	Syarat	84,83	Baik
2	Prosedur	76,69	Baik
3	Waktu Pelayanan	80,62	Baik
4	Biaya/Tarif	76,12	Baik
5	Produk Spesifikasi	76,12	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,18	Baik
7	Perilaku Pelaksana	78,09	Baik
8	Sarana dan Prasarana	79,21	Baik
9	Penanganan Pengaduan	88,76	Baik
IKM		80,01	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga masuk pada kategori B (Baik).**

Diantara 9 (Sembilan) layanan publik yang disurvei:

- 8 layanan memperoleh predikat baik,
- 1 layanan memperoleh predikat kurang baik,

Berdasarkan hasil survei tersebut, pelayanan Obyek Wisata Widuri memperoleh predikat kurang baik, oleh karena itu, kami berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan di Obyek Wisata Widuri.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan mempunyai nilai 84,83 yang artinya masuk kategori **Baik**.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. mempunyai nilai 76, 69 yang artinya masuk kategori **Baik**.

c. Waktu Pelayanan

Waktu yang dibutuhkan dalam melayani tiket kepada pengunjung dari pemberian uang, menerima tiket, kemudian pengembalian uang kepada pengunjung. Waktu pelayanan mempunyai nilai 80,62 yang artinya masuk kategori **Baik**.

d. 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 nilai 76,12 yang artinya masuk kategori **Kurang Baik**.

e. Produk Spesifikasi

Produk spesifikasi (pelayanan) adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 76,12 yang termasuk kategori **Kurang Baik**.

f. Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan

sesuai dengan standar pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 79,21 yang termasuk kategori **Baik**.

g. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 78,09 yang termasuk kategori **Baik**.

h. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 81,18 yang termasuk kategori **Baik**.

i. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai mutu pelayanan 88,76 yang termasuk kategori **Baik**.

B. Saran

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, masukan dari responden yang telah mengisi kuesioner akan dijadikan bahan evaluasi oleh Dinas Pariwisata dan Olahraga untuk memperbaiki pelayanan serta perbaikan dan kelengkapan sarana prasarana obyek wisata Widuri.

C. Rencana Tindak Lanjut

Adalah tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di pelayanan obyek wisata Widuri. Maka akan dibentuk rencana tindak lanjut untuk menangani keluhan dari masyarakat, sebagai berikut:

D. Rencana Tindak Lanjut

Adalah tindak lanjut yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di pelayanan Obyek Wisata Pantai Widuri. Maka akan dibentuk rencana tindak lanjut untuk menangani keluhan dari masyarakat, sebagai berikut:

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1.	Syarat: - Persyaratan pelayanan sangat sederhana	<ul style="list-style-type: none">- Mengoptimalkan alat <i>Mobile Payment Of sale</i>, agar termonitor secara langsung dan pelayanan menjadi cepat.- Bekerjasama dengan pihak Bank untuk memudahkan proses transaksi yang termonitor secara langsung.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.
	Prosedur - Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">- Penambahan kotak saran.- Menyediakan tempat informasi di obyek wisata di beberapa wisata Pelatihan bagi petugas pelayanan pengaduan.- Meningkatkan Pelayanan Pengguna Media Sosial.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
3.	Waktu -Waktu yang dibutuhkan	- Mengoptimalkan Petugas Pelayanan.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.
4.	Biaya -Biaya yang dikeluarkan pada saat berwisata	- Perlu dibuatnya daftar menu - Perlu dibuatnya papan secara permanen untuk biaya tarif masuk, tarif parkir.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.
5.	Produk -Tiket yang diterima sesuai dengan yang dibayarkan	- Penambahan Alat <i>Mobile Payment Of Sale</i> - Membuat Perda tiket terusan. - Dibuatkan papan harga tiket masuk dan parkir secara permanen.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.
6.	Kompetensi Pelaksana - Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung	-Bimtek SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan).	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.
7.	Perilaku Pelaksana - Terpantaunya kebersihan secara berkala	- Menambah sarana tempat sampah. - Membersihkan area obyek wisata secara berkala.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.

No	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
8.	Sarana dan Prasarana	Rehabilitasi dan peremajaan sarana dan prasarana secara keseluruhan.	Kepala bidang sarana dan prasarana.

KEPALA DINAS
 PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA
 KABUPATEN PEMALANG



DIAN IKA SISWANTI., S.Si, M.Si
 Kepala Pembina TK. I
 NIP. 19750227 199903 2 004

**INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA KAB. PEMALANG TAHUN 2024 - SMT 1**

UNIT PELAYANAN : OBYEK WISATA PANTAI WIDURI
 ALAMAT : JL. LAKSDA YOS SUDARSO NO 01 WIDURI PEMALANG
 TELEPON/HP : (0284) 3278456 / 3278380

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	11
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
ENilai /Unsur	302	273	267	268	271	288	278	282	316	
NRR / Unsur	3,393	3,067	3,225	3,011	3,046	3,247	3,124	3,169	3,551	
NRR tertimbang unsur	0,377	0,340	0,358	0,334	0,338	0,360	0,347	0,352	0,394	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 80,007

Keterangan :
 - U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
 - NRR = Nilai rata-rata
 - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
 - *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
 - **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
 NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
 NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
 per unsur

Mutu Pelayanan :
 A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
 B (Baik) : 75,61 - 88,30
 C (Cukup Baik) : 65,00 - 75,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,39
U2	Prosedur	3,07
U3	Waktu Pelayanan	3,22
U4	Biaya/Tarif	3,01
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,04
U6	Kompetensi Pelaksana	3,25
U7	Perilaku Pelaksana	3,12
U8	Sarana dan Prasarana	3,17
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, Masukan	3,55

IKM UNIT PELAYANAN : 80,01 BAIK

**PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN
PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2024 SMT I**

UNIT PELAYANAN : Obyek Wisata Widuri
 ALAMAT : Jalan Laksda Yos Sudarso No 1 Widuri Pemalang
 TELEPON/HP : (0284) 3278456 / 3278390

NO RESP	Umur				J. Kelamin		Status			Pendidikan					Pekerjaan										
	<13 s/d 16 Tahun	17 s/d 20 Tahun	21 s/d 40 Tahun	40 s/d >60 Tahun	Laki-Laki	Pere mpuan	Belu m Kawin	Kawin	Jenda	Duda	Tida k Lulus SD	SD	SLT P	SLT A	Dipl oma	Sarjana/ D4	S2/ S3	Pela jer	Ped agang	Buru h	Wira wasta	Peta ni	TNI/ POL RI/ PNS	BU MN/ BU MD	Lain nya
1					1	1			1								1						1		
2				1			1		1								1								1
3				1			1		1														1		
4				1			1		1													1			
5				1			1		1								1								1
6				1			1		1																1
7				1			1		1																1
8				1			1		1																1
9				1			1		1											1					1
10				1			1		1																1
11				1			1		1											1					1
12				1			1		1																1
13	1						1		1																1
14		1					1		1																1
15		1					1		1																1
16		1					1		1																1
17		1					1		1																1
18		1					1		1																1
19					1		1		1																1
20					1		1		1																1
21					1		1		1																1
22			1				1		1																1
23		1					1		1																1
24		1					1		1																1
25		1					1		1																1
26		1					1		1																1
27			1				1		1																1
28			1				1		1																1
29			1				1		1																1
30			1				1		1																1
31		1					1		1																1
32			1				1		1																1
33		1					1		1																1
34			1				1		1																1
35			1				1		1																1
36			1				1		1																1
37				1			1		1																1
38			1				1		1																1
39			1				1		1																1
40			1				1		1																1
41				1			1		1																1
42			1				1		1																1
43				1			1		1																1
44			1				1		1																1
45			1				1		1																1
46			1				1		1																1
47				1			1		1																1
48			1				1		1																1
49			1				1		1																1
50		1					1		1																1
51				1			1		1																1
52				1			1		1																1
53			1				1		1																1
54				1			1		1																1
55				1			1		1																1
56		1					1		1																1
57			1				1		1																1
58				1			1		1																1
59		1					1		1																1
60			1				1		1																1
61	1						1		1																1
62				1			1		1																1
63				1			1		1																1
64		1					1		1																1
65			1				1		1																1
66				1			1		1																1
67			1				1		1																1
68	1			1			1		1																1
69			1				1		1																1
70				1			1		1																1
71				1			1		1																1
72							1		1																1
73							1		1																1
74			1				1		1																1
75				1			1		1																1
76				1			1		1																1
77				1			1		1																1
78			1				1		1																1
79				1			1		1																1
80				1			1		1																1
81				1			1		1																1
82				1			1		1																1
83				1			1		1																1
84				1			1		1																1
85			1				1		1																1
86				1			1		1																1
87			1				1		1																1
88				1			1		1																1
89				1			1		1																1
90				1			1		1																1
91				1			1		1																1
92				1			1		1																1
93				1			1		1																1
94				1			1		1																1
95				1			1		1																1
96			1				1		1																1
97				1			1		1																1
98				1			1		1																1
99				1			1		1																