



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

Pemalang, 5 Desember 2024

Nomor : 000.8.3.4/ 1891 /Disparpora
Lampiran : 1 (Satu) Dokumen
Perihal : Pengiriman Laporan Penyelenggaraan
SKM Semester II Tahun 2024

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

Di

PEMALANG

Menindaklanjuti Surat dari Bupati Pemalang nomor : 000.8.3.4/3723/Organisasi tanggal 26 Oktober 2024 perihal: Penyelenggaraan SKM Semester II 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**



DIANJKA SISWANTI, S.Si., M.Si

Pembina Tingkat I

NIP. 19750227 199903 2 004

Tembusan:

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



LAPORAN PENYELENGGARAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2024

DINAS PARIWISATA PEMUDA DAN OLARAHAGA
KABUPATEN PEMALANG



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata, Pemuda dan Olahraga Kabupaten Pemalang Semester II 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 Penyelenggaraan 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, 5 Desember 2024

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



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

Daftar Isi

Judul	i
Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I	
Pendahuluan	1
A. Latar Belakang	1
B. Maksud	1
C. Tujuan	1
D. Prinsip	2
E. Manfaat	3
BAB II	
Analisis dan Pembahasan	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	5
1. Perencanaan	5
2. Tim Pelaksana Survei	6
3. Lokasi	7
4. Waktu Pelaksanaan	7
5. Teknik Survei	7
6. Responden	7
7. Bentuk Jawaban	7
8. Pengolahan dan Analisis Data	8
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	8
10. Proses Kontrol Kualitas	9
11. Penyusunan Laporan	9
C. Analisis dan Pembahasan	9
1. Karakteristik Responden	9
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	11
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	13
BAB III	
Penutup.....	15
A. Kesimpulan.....	15
B. Saran	17
C. Rencana Tindak Lanjut	18

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini, adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Tahun Semester II Tahun 2024;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga;

- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

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)	a. Jarak Dari Kota Pemalang : Jarak : 2 Km b. Kondisi Akses Jalan : a) Baik : 1,5 Km b) Rusak Ringan : 0,5 Km c) Rusak Berat : - c. Moda Transportasi Umum 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	1. Spot Selfie 2. Dermaga cinta 3. Pantai Widuri 4. Road Race
Sarana dan Prasarana	1) Toilet : 10 Unit 2) Papan Penunjuk Lokasi : 10 Unit 3) Warung/Tempat Kuliner : 7 Unit 4) Toko Souvenir : 1 Unit 5) Kapasitas Parkir : a. Roda Dua : 100 Unit Kendaraan b. Roda Empat : 20 Unit Kendaraan c. Kantor Pengelola : 1 Unit 6) Utilitas a. Air Bersih : Tersedia b. Listrik : Tersedia c. Wifi : Tersedia
Jumlah Tenaga Kerja	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 212. 211Orang	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	
Keberadaan Sektor Pendukung	PAD Tahun 2024 : 1.442.424.500 (*November)	
	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 II 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 Jaya 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 Kepariwisata 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

3. Lokasi

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

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada Oktober bulan sampai Desember 2024.

5. 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.

6. 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.

7. 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.

8. 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 :

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

9. 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

10. 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.

11. 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 Jaya, sehingga terstandardisasi. 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

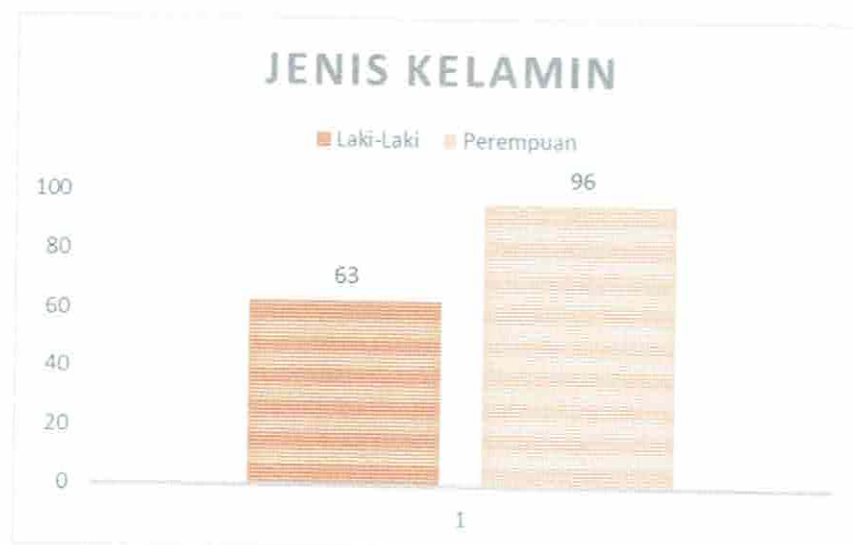
Target responden Survei Kepuasan Masyarakat Semester II di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga tahun 2024 ini adalah pengguna layanan di Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam 6 bulan terakhir. Diperoleh 165 responden dari 9 Pertanyaan di Dinas

Pariwisata Pemuda dan Olahraga, sebagai berikut : Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut :

1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di Obyek Wisata Widuri
 2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Obyek Wisata Widuri
 3. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di Obyek Wisata Widuri
 4. Bagaimana Kesesuain Antara Biaya yang dibayarkan dengan Biaya yang telah ditetapkan
 5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima
 6. Bagaimana Kemampuan Petugas di Obyek Wisata Widuri
 7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan
 8. Bagaimana Pendapat Saudara Tentang Kualitas Sarana dan Prasarana
 9. Apakah ada Sarana Pengaduan dan Tindaklanjutnya (Kotak Saran, SMS Center dll)
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 2024 dapat disampaikan sebagai berikut:

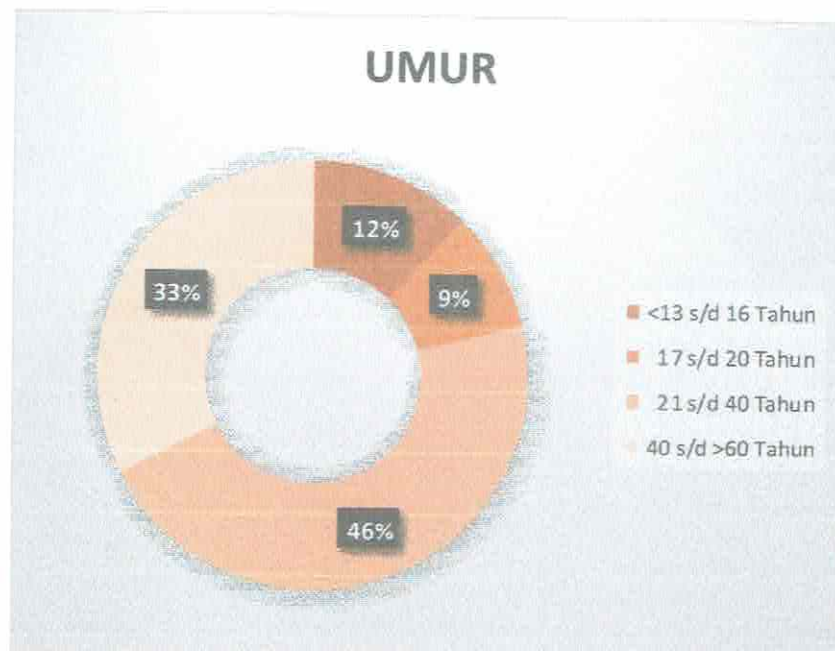
- a. Berdasarkan Jenis Kelamin.



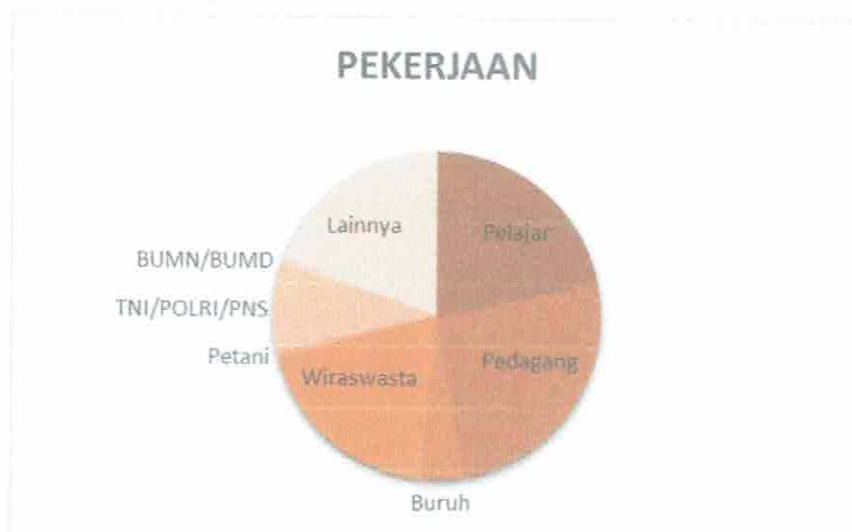
b. Berdasarkan Pendidikan



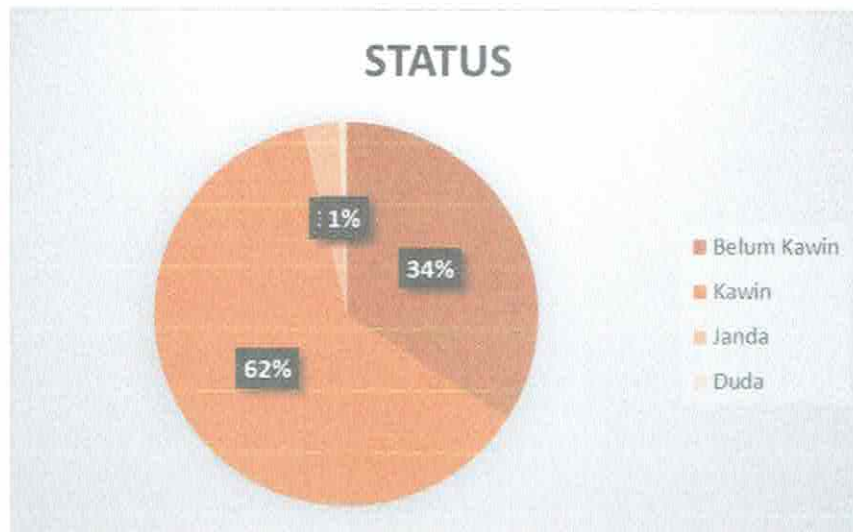
c. Berdasarkan Usia



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 77,25 yang artinya masuk kategori **Baik**.

- Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. mempunyai nilai 54,78 yang artinya masuk kategori **Kurang 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 85,96 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 91,01 yang artinya masuk kategori **Sangat 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 99,72 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

- Kompetensi pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 98,60 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

- Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 91,29 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

- Sarana dan prasarana

Sarana dan Prasarana Pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 99,72 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

- Penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut dengan nilai mutu pelayanan 67,98 yang termasuk kategori **Kurang 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 antara lain:

1. Harga Tiket mahal akan tetapi tidak sesuai dengan Fasilitas yang ada;
2. Tingkat Kebersihan di sekitar pantai Widuri;
3. Kurangnya keindahan alam di sekitar pantai widuri;
4. Kurang wahana permainan yang sifatnya edukasi untuk pengunjung anak sekolah

5. Mohon Ditindak Petugas Yang Tidak Memberikan Karcis Kepada Pengunjung;
6. Disediakan tempat sampah Organik dan Non Organik;
7. Disediakan tempat Parkir yang Nyaman;
8. Perlu Adanya Tim Pendamping Keselamatan Untuk Pengunjung;
9. Tambahkan Fasilitas menarik untuk bersantai dan Berswafoto;
10. Di Benahi Dalam Hal Urusan Parkir;
11. Optimalkan Waterparknya;
12. Tidak ada Penyediaan Kotak Saran dan Kritik.

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	77,25	Baik
2	Prosedur	54,78	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	85,96	Baik
4	Biaya/Tarif	91,01	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi	99,72	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	98,60	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	91,29	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	91,29	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	67,98	Kurang Baik
IKM		85,06	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,
- 2 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 77,25 yang artinya masuk kategori **Baik**.

b. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. mempunyai nilai 54,78 yang artinya masuk kategori **Kurang 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 85,96 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 91,01 yang artinya masuk kategori **Sangat 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 99,72 yang termasuk kategori **Sangat 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 99,72 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

g. Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, dengan nilai mutu pelayanan 91,29 yang termasuk kategori **Sangat Baik**.

h. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, dengan nilai mutu pelayanan 98,60 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 67,98 yang termasuk kategori **Kurang 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	Waktu
1.	Syarat: - Persyaratan pelayanan sangat sederhana	- 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.	Dua Bulan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM / KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	Waktu
2.	- Prosedur - Pengaduan	- 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.	Tiga Bulan
3.	Waktu -Waktu yang dibutuhkan	- Mengoptimalkan Petugas Pelayanan.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.	Tiga Bulan
4.	Biaya -Biaya yang dikeluarkan pada saat berwisata	- Perlu dibuatnya daftar menu - Perlu dibuatnya papan secara permanen untuk biaya tarif masuk, tarif parker.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.	Tiga Bulan

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM /KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB	Waktu
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.	Tiga Bulan
6.	Kompetensi Pelaksana - Pelayanan yang diberikan kepada pengunjung	-Bimtek SDM (Mutu pelayanan dan kualitas pelayanan).	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.	Tiga Bulan
7.	Perilaku Pelaksana - Terpantaunya kebersihan secara berkala	- Menambah sarana tempat sampah. - Membersihkan area obyek wisata secara berkala.	Kepala Unit Pelayanan Obyek Wisata.	Tiga Bulan

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

KEPALA DINAS
PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA
KABUPATEN PEMALANG



DIAN IKA SISWANTI., S.Si, M.Si
Pembina TK. I

NIP. 19750227 19903 2 004

INSTRUMEN PENGOLAHAN DATA KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN PADA DINAS PARIWISATA, PEMUDA DAN OLAHRAGA KAB. PEMALANG TAHUN 2024 - SMT II										
UNIT PELAYANAN			GUYEK WISATA PANTAI WIDURI							
ALAMAT			JL. LAKSMA YOSI SUDARNO NO 51 WIDURI PEMALANG							
TELEPON/HP			(0824) 3278456 / 3279960							
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET.
1	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
99	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
121	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
130	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
131	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
133	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
134	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
136	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
137	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
138	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
139	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
141	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

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

UNIT PELAYANAN : Obyek Wisata Widuri

ALAMAT : Jalan Lakada Yos Sudarso No 1 Widuri Pemalang

TELEPON/FHP : (0284) 3278456 / 3278380

[illegible]

Dokumentasi Pelaksanaan SKM

