

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
TRIWULAN I TAHUN 2024**



**DINAS PARIWISATA PROVINSI BALI
TAHUN 2024**



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmatnya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2024. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan sebagai bahan masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatkan kegiatan pelayanan publik pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

 Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS PARIWISATA
Tjok Bagus Pemayun, A.Par., MM.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19660907 199903 1 004



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG.....	1
B. DASAR HUKUM.....	1
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. TAHAPAN PELAKSANAAN	2
E. MANFAAT.....	2
BAB II	3
PEMBAHASAN	3
Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan	6
Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	6
Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan.....	7
Tabel 5. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan	7
BAB III	9
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	9
4.1 Kesimpulan	9
4.2 Rekomendasi	9
LAMPIRAN	10



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 2	Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan.....	6
Tabel 3	Jumlah Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	6
Tabel 4	Jumlah Responden Berdasarkan Standar Pelayanan.....	7
Tabel 5	Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	7
Tabel 6	Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan.....	7



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pemerintah memiliki fungsi utama untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah didasarkan pada fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya pemerintahan tersebut dalam hal pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Oleh karena itu pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Pelayanan Publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media social, sehingga memberikan dampak buruk terhadap *image* pemerintah dimata masyarakat akibat adanya ketidakpercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Dimana Hasil dari penilaian survei ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan.

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali, antara lain:

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat Survei Kepuasan Masyarakat dapat



digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali kepada masyarakat khususnya masyarakat yang bergerak disektor Pariwisata. Selanjutnya hasil dari survei ini dapat digunakan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. TAHAPAN PELAKSANAAN

Tahapan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali:

1. Tim survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik *simple random sampling*.
2. Tim survei membuat instrument berupa angket/kuisisioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner
7. Tim survei merekap dan menganalisis hasil survei
8. Tim survei menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistic deskriptif

E. MANFAAT

Manfaat dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Bali dan saran/masukan yang konstruktif dari penerima layanan akan dipergunakan untuk perbaikan layanan kedepannya serta dapat memberikan informasi mengenai indeks kepuasan masyarakat (IKM).



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB II

PEMBAHASAN

Dinas Pariwisata Daerah Tingkat I Bali terbentuk dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Bali Nomor : 22.a/Pemb32/II/a/70,. Untuk memperkuat dasar pembentukan Dinas Pariwisata Propinsi Daerah Tingkat I Bali, dibuatkan Peraturan Daerah, Provinsi Daerah Tingkat I Bali tanggal 10 Agustus 1971, Nomor : 2/PD/DPRGR/1971. Namun Peraturan Daerah tersebut belum mendapatkan Pengesahan oleh Pejabat yang berwenang karena urusan kepariwisataan belum diserahkan kepada daerah.

Berhubung dengan hal tersebut di atas dan sesuai dengan pasal 9 Undang – undang Nomor : 5 Tahun 1974, sejalan dengan perkembangan pembangunan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna Dinas Pariwisata Propinsi Daerah Tingkat I Bali, maka diterbitkan Peraturan Daerah Tingkat I Bali Nomor : 04 tahun 1982, tentang Pembentukan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Dinas Pariwisata Propinsi Daerah Tingkat I Bali. Peraturan Daerah ini berdasarkan atas keputusan Menteri Dalam Negeri tanggal 20 Desember 1984, Nomor : 061.161 – 1034 dan diundangkan dalam Lembaran Daerah Provinsi Bali Nomor : 1, seri D, tanggal 29 Desember 1984. Untuk menyesuaikan dengan keadaan, kemudian Peraturan Daerah tersebut diganti, dengan Peraturan Daerah Nomor : 03 tahun 1994 dan disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan keputusan Nomor : 123 tahun 1995, tanggal 13 Oktober 1993.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali

Dinas Pariwisata Provinsi Bali yang beralamat di Jalan S. Parman No. 1 Renon, Denpasar memiliki Visi yang sejalan dengan Visi dan Misi Pemerintah Provinsi Bali **“Nangun Sat Kerthi Loka Bali”** melalui Pola Pembangunan Semesta Berencana Menuju Bali Era Baru yang mengandung makna: “Menjaga Kesucian Dan Keharmonisan Alam Bali Beserta Isinya, Untuk Mewujudkan Kehidupan Krama Bali Yang Sejahtera dan Bahagia, *Sakala - Niskala* Menuju Kehidupan Krama dan Gumi Bali Sesuai Dengan Prinsip Trisakti Bung Karno: Berdaulat Secara Politik, Berdikari Secara Ekonomi, dan Berkepribadian Dalam Kebudayaan Melalui Pembangunan Secara Terpola, Menyeluruh, Terencana, Terarah, Dan Terintegrasi Dalam Bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia Berdasarkan Nilai-Nilai Pancasila 1 Juni 1945”. Dinas Pariwisata merupakan salah satu dari lima program prioritas dalam mewujudkan visi tersebut yang tertulis ke dalam 22 misi yaitu misi ke 13, 14, dan 15 yaitu:

- 1) Mengembangkan destinasi dan produk pariwisata baru berbasis budaya dan berpihak kepada rakyat yang terintegrasi antar kabupaten/kota se-Bali.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



- 2) Meningkatkan promosi pariwisata Bali di dalam dan di luar negeri secara bersinergi antar kabupaten/kota seBali dengan mengembangkan inovasi dan kreatifitas baru.
- 3) Meningkatkan standar kualitas pelayanan kepariwisataan secara konprehensif.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Bali Nomor 25 Tahun 2023 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Nomor 71 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, adapun tugas pokok Dinas Pariwisata adalah melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kepariwisataan dan melaksanakan tugas dekonsentrasi dan pembantuan dibidang kepariwisataan yang diberikan oleh Gubernur. Dinas dalam melaksanakan tugas mempunyai fungsi:

- 1) Perumusan kebijakan teknis sesuai bidang tugas;
- 2) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugas;
- 3) Pembinaan pelaksanaan tugas sesuai dengan bidang tugas; dan
- 4) Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Gubernur sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Pada Triwulan I Tahun 2024 ini Dinas Pariwisata telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan menggunakan kuisioner *online* yaitu dengan *Google Form* dengan menyebarkan link survey melalui surat Nomor : B.20.500.14.3/607/SEKRET/DISPAP, Tanggal : 21 Pebruari 2024, Perihal : Permohonan Pengisian Kuisioner Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali Triwulan I Tahun 2024, pengisian survey dimulai penyebaran surat keseluruh Perangkat Daerah, Asosiasi Maupun Pengguna Layanan sampai dengan tanggal 20 Maret 2024. Sedangkan metode yang digunakan yaitu kuantitatif dengan sampelnya diambil dengan teknik *simple random sampling*. Pengertian *simple random sampling* adalah suatu teknik pengambilan sampel secara acak, dimana setiap elemen atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel.

Variabel pada pengukuran yang tertuang pada kuisioner survey kepuasan masyarakat ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 ruang lingkup, antara lain:

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



3. Waktu Pelayanan
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Adapun tingkat kualitas pelayanan tersebut dimulai dari :

1. Sangat tidak setuju	Diberi nilai persepsi 1
2. Tidak Setuju	Diberi nilai persepsi 2
3. Setuju	Diberi nilai persepsi 3
4. Sangat Setuju	Diberi nilai persepsi 4

Kriteria responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah para pengguna layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali. Pengguna layanan tersebut didefinisikan sebagai orang yang sedang ataupun pernah menerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

Dinas Pariwisata Provinsi Bali melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuisioner yaitu melalui *Google Form* kepada penerima layanan di Dinas Pariwisata, dengan responden sebanyak 92 orang. Karakteristik responden dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, umur, pendidikan dan pekerjaan. Adapun karakteristik tersebut dijelaskan sebagai berikut:



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR



1. Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden jika dilihat dari gendernya. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	57 orang
2	Perempuan	35 orang
Jumlah		92 orang

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh laki-laki, yaitu jumlah responden laki-laki sebanyak 57 orang sedangkan perempuan sebanyak 35 orang.

2. Responden berdasarkan jenis pendidikan SD, SMP, SMA, D1-D4, S1, S2 dan S3. Jumlah responden berdasarkan jenis pendidikan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Nomor	Pendidikan	Jumlah Responden
1	SD	0 orang
2	SMP	0 orang
3	SMA/SMK	18 orang
4	D III	1 orang
5	S1	51 orang
6	S2	22 orang
7	S3	0 orang
Jumlah		92 orang

Tabel 2. Jumlah Responden Berdasarkan Pendidikan

Berdasarkan tabel diatas, menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1, yaitu sebanyak 51 orang.

3. Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 4 (Empat) kelompok yaitu ASN/ Non ASN, Wiraswasta, Swasta, lainnya. Jumlah Responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Nomor	Pekerjaan	Jumlah Responden
1	ASN/Non ASN	69 orang
2	Wiraswasta	0 orang
3	Swasta	2 orang
3	Lainnya	21 orang
Jumlah		92 orang

Tabel 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden sebagai penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mayoritas memiliki pekerjaan sebagai ASN/Non ASN, yaitu sebanyak 69 orang. Dari 92 orang adapun jumlah responden berdasarkan Standar Pelayanan ditampilkan pada tabel sebagai berikut:

Nomor	Jenis Pelayanan	Jumlah Responden
1	Pelayanan Data dan Informasi	92 orang
2	Pelayanan Konsultasi	92 orang
3	Pelayanan Narasumber	92 orang
4	Pelayanan Pengaduan	92 orang
5	Pelayanan Lainnya	92 orang
Jumlah		92 orang

Tabel 4. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Pelayanan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Sebesar : **84.21** dengan nilai sebesar : 84.21 maka kinerja Dinas Pariwisata Provinsi Bali berada dalam mutu Pelayanan B dengan Kategori Baik, karena berada dalam nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat 76.61 – 88.30 yaitu kategori baik, Kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditampilkan pada tabel sebagai berikut :

Nilai Interval	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Tabel 5. Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Rata-Rata (NRR) unsur dari 9 unsur Pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali ditampilkan pada tabel sebagai berikut

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3.27
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.99
3	Waktu Penyelesaian	3.7
4	Biaya/Tarif	3.2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.4
6	Kompetensi Pelaksana	3.3
7	Perilaku Pelaksana	3.3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.2
9	Sarana dan Prasarana	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Tabel 6. Nilai Rata-Rata (NRR) dari 9 Unsur Pelayanan

Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval 3,0644-3,532 atau BAIK merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,99 sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3. Nilai Rata-Rata (NRR) 9 Unsur Pelayanan tersebut telah menunjukkan bahwa penilaian penerima pelayanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali pada umumnya baik dan perlu ditingkatkan lagi untuk kedepannya. Hal ini dikarenakan untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka 9 Unsur Pelayanan tersebut perlu untuk ditingkatkan lagi.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



BAB III KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil ulasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **84.21** dari 9 unsur Pelayanan tersebut. Unsur Pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,99 dan unsur pelayanan yang dianggap kurang memuaskan oleh responden adalah unsur Sarana dan Prasarana dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3. Hasil penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini nantinya akan digunakan sebagai bahan evaluasi dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan publik terhadap penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

4.2 Rekomendasi

1. Diperlukan upaya-upaya peningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten terhadap 9 unsur pelayanan yang telah dilaksanakan, baik unsur pelayanan yang sudah memuaskan ataupun yang dianggap kurang memuaskan oleh responden/penerima layanan pada Dinas Pariwisata Provinsi Bali.
2. Mencermati dan menindaklanjuti usul/saran yang diberikan oleh responden guna memberikan pelayanan yang optimal.
3. Kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) agar terus dilaksanakan secara periodik triwulan agar dapat dibandingkan dengan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



LAMPIRAN

Lampiran: Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

1. Pelayanan Data dan Informasi
2. Pelayanan Konsultasi
3. Pelayanan Penyediaan Narasumber
4. Pelayanan Pengaduan
5. Pelayanan layanan Kepegawaian di Lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Bali.

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	4	3	3	3	3	3	3
3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
4	3	4	3	3	3	3	3		3
5	4	4	3	3	4	3	3	3	3
6	3	4	4	3	3	3	3	3	3
7	3	4	3	3	3	3	3	3	3
8	3	4	4	3	4	3	3	3	3
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	3	3	3	3
11	3	4	4	3	3	3	3	3	3
12	3	4	4	3	3	3	3	3	3
13	3	4	4	3	3	3	3	3	3
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3
15	3	4	4	3	4	3	4	3	3
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3
17	3	4	4	3	3	3	3	3	3
18	3	4	3	3	3	3	3	3	3
19	4	4	4	4	4	4	4	4	3
20	3	4	3		4	3	3	3	3
21	3	4	4	3	3	3	3	3	3
22	3	4	4	3	4	3	3	3	3
23	4	4	4	4	4	4	4	4	3
24	4	4	4	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	3	3	3	3	3	3
27	3	4	3	3	3	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	3	3	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



29	4	4	4	4	4	4	4	4	3
30	3	3	4	4	4	4	4	4	3
31	3	4	3	3	3	3	3	3	3
32	3	4	3	3	4	3	3	3	3
33	4	4	4	4	4	4	4	3	3
34	3	4	4	3	3	3	3	3	3
35	3	4	3	3	3	3	3	3	3
36	3	4	4	3	4	3	4	3	3
37	3	4	4	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	3	4	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	3	3	3	3	3
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3
44	3	4	4	3	4	4	4	4	3
45	3	4	4	3	3	4	4	4	3
46	3	4	4	3	3	3	3	3	3
47	3	4	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	3
49	3	4	4	3	3	3	3	3	3
50	3	4	4	3	3	3	3	3	3
51	3	4	4	3	3	3	3	3	3
52	3	4	3	3	3	3	3	3	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	3
54	3	4	4	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	3
56	3	4	4	3	3	3	3	3	3
57	3	4	3	3	3	3	3	3	3
58	3	4	3	3	3	3	3	3	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	3	4	4	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	2	3	3	3	3	3
62	3	4	4	4	4	4	4	4	3
63	3	4	4	3	4	3	3	3	3
64	3	4	4	3	3	3	3	3	3
65	3	4	3	3	3	3	3		3
66	3	4	3	3	4	3	3	3	3
67	3	4	4	3	3	3	3	3	3
68	3	4	4	3	3	3	3	3	3
69	4	4	4	3	4	4	4	4	3
70	3	4	4	3	3	3	3	3	3



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



71	4	4	4	4	4	4	4	4	3
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	3	3	3	3	3	3
74	3	4	3	3	3	3	3	3	3
75	3	4	3	3	3	3	3	3	3
76	3	4	4	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	3	3	4	4	3	3
78	3	4	4	3	3	4	3	4	3
79	4	4	4	3	4	4	4	4	3
80	4	4	3	4	4	4	3	3	3
81	3	4	3	3	4	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	4	4	3	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	3	4	4	3	3	3	3	3	3
86	3	4	4	3	3	3	4	3	3
87	3	4	4	3	3	3	3	3	3
88	3	4	3	3	3	3	3	3	3
89	3	4	3	3	3	3	3	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3
92	3	3	4	4	4	4	4	4	3

Keterangan :

U1-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 kuisisioner yang terisi
NRR Tertimbang	= NRR per unsur x 0,111



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE



Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata (NRR)
1	Persyaratan	3.27
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.99
3	Waktu Penyelesaian	3.7
4	Biaya/Tarif	3.2
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.4
6	Kompetensi Pelaksana	3.3
7	Perilaku Pelaksana	3.3
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.2
9	Sarana dan Prasarana	3

IKM UNIT PELAYANAN : 84.21

Mutu Pelayanan :

A (SANGAT BAIK)	88.31-100
B (BAIK)	76.61-88.30
C (CUKUP)	65.00-76.60
D (TIDAK BAIK)	25.00-64.99



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

