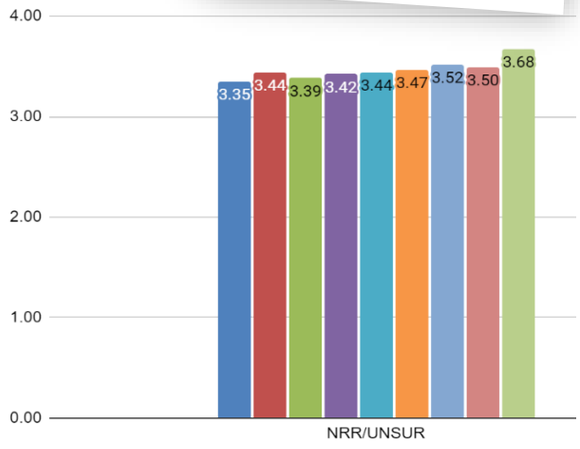
LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022



DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
KOTA DENPASAR

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI ..... **i**

BAB I **1**

PENDAHULUAN **1**

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 2

1.3 Maksud dan Tujuan 2

BAB II **4**

PENGUMPULAN DATA SKM **4**

2.1 Pelaksana SKM 4

2.2 Metode Pengumpulan Data 4

2.3 Lokasi Pengumpulan Data 5

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM 5

2.5 Penentuan Jumlah Responden 5

BAB III **6**

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM **6**

3.1 Jumlah Responden SKM 6-7

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) 8-10

BAB IV **11**

ANALISIS HASIL SKM **11**

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 11-12

4.2 Rencana Tindak Lanjut 13-14

BAB V **15**

KESIMPULAN **15**

LAMPIRAN **16-21**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar Kota Denpasar sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu ketiga kualitas pelayanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar; 1) Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk ketiga layanan ;1) Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM dilakukan dengan mengunakan kuisioner yang telah disusun sebelumnya dan disebarkan baik cara manual mauupun melalui situs daring dengan menggunakan Google Form. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pariwisata Kota Denpasar Kota Denpasar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : 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, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikelola sesuai dengan tujuan survey yang dilakukan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dilaksanakan pada periode bulan Juli sampai bulan Desember Tahun 2022.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Untuk menentukan jumlah responden pengisian kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat untuk ketiga pelayanan Dinas Pariwisata kota Denpasar; 1) Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dilakukan secara acak dan penyebarannya dilakasanakn baik secara manual maupun melalui Google Form.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

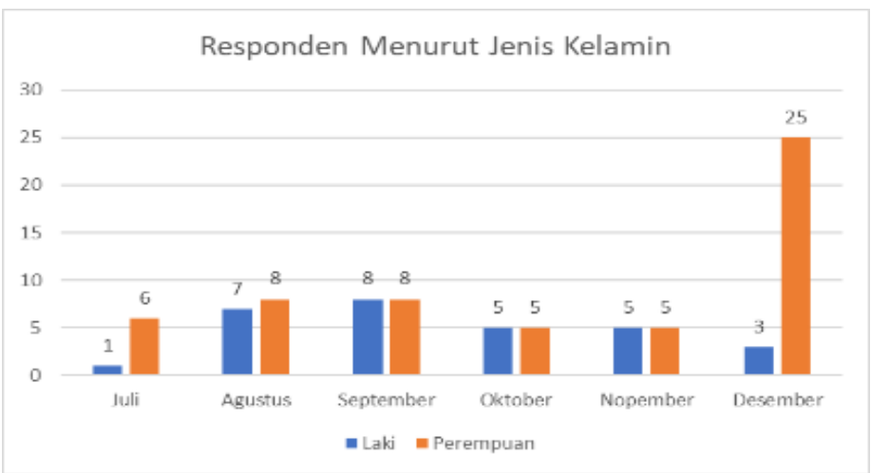
3.1 Jumlah Responden SKM

Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan untuk ketiga pelayanan yang disediakan berjumlah 311 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

A. Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)

Untuk pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA) jumlah responden periode Juli-Desember Tahun 2022 sebanyak 86 orang. Adapun tabel dan grafik jumlah responden menurut jenis kelamin, sebagai berikut :

No	Bulan	Jenis Kelamin	
		Laki	Lak Perempuan
1	Juli	1	6
2	Agustus	7	8
3	September	8	8
4	Oktober	5	5
5	Nopember	5	5
6	Desember	3	25
	Total	**29**	**57**



B. Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 125 orang responden, dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	61	49%
		PEREMPUAN	64	51%
2	PENDIDIKAN	SLTA	60	48%
		Diploma	27	21,6%
		SI	32	25,6%
		S2	6	4,8%
3	PEKERJAAN	PNS/TNI/POLRI	11	0,8%
		PEGAWAI SWASTA	46	37%
		WIRASWASTA/ WIRAUSAHA	49	39,2%
		PELAJAR/MAHASISWA	8	6,4%
		IBU RUMAH TANGGA	2	1,6%
		LAINNYA	9	7,2%

C. Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Sedangkan untuk pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden dengan rincian sebagai berikut:

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JML	%
1	JENIS KELAMIN	LAKI	43	43%
		PEREMPUAN	57	57%
2	PENDIDIKAN	SMA	5	5%
		DIPLOMA	9	9%
		S1	66	66%
		S2	20	20%
3	PEKERJAAN	Pegawai Swasta	16	16%
		Pelajar / Mahasiswa	19	19%
		PNS/TNI/ POLRI	50	50%
		Wiraswasta / Usahawan	6	6%
		Lainnya	9	9%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Setelah kuisioner semua terisi dan terkumpul maka dilakukan

pengolahan data untuk mendapatkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, klasifikasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut:

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

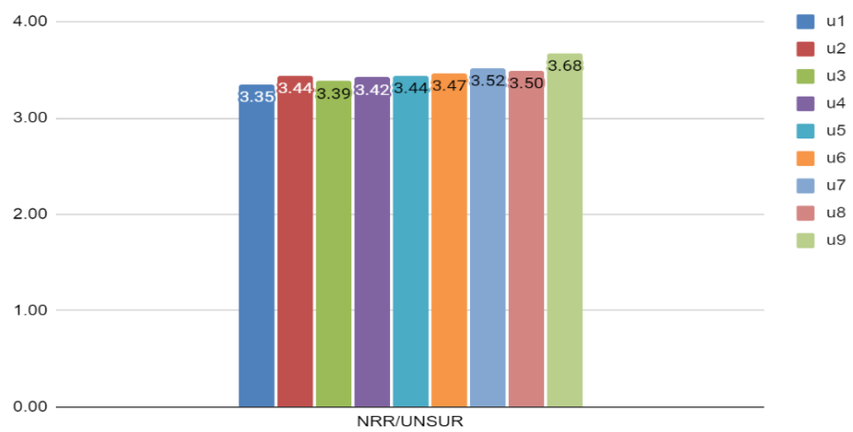
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)

Tabel 1
Nilai Unsur Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	**3.35**	**3.44**	**3.39**	**3.42**	**3.44**	**3.47**	**3.52**	**3.50**	**3.68**
Kategori	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**B**	**A**
IKM Unit Layanan	**88,05 (Baik)**								

Grafik 1
Nilai Unsur Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)



B. Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

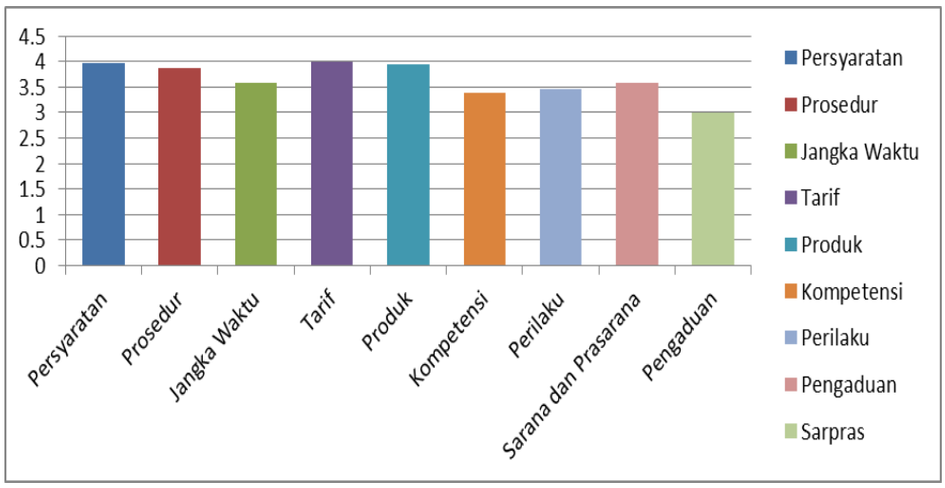
Tabel 2

Nilai Unsur Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,98	3,88	3,59	4,00	3,95	3,39	3,64	3,58	3
Kategori	**A**	**A**	**A**	**A**	**A**	**B**	**A**	**A**	**B**
IKM Unit Layanan	**91,79 (A atau sangat baik)**								

Grafik 2

Nilai Unsur Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias



C. Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

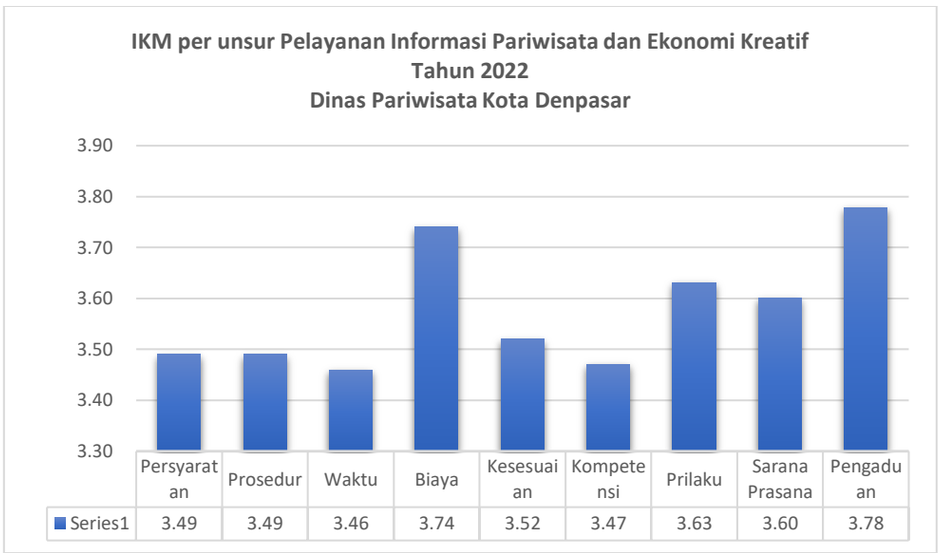
Table 3

Nilai Unsur Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	**U2**	**U3**	**U4**	**U5**	**U6**	**U7**	**U8**	**U9**
IKM per unsur	3,49	3,48	3,46	3,73	3,52	3,46	3,63	3,59	3,78
NILAI Interval Konversi SKM	87,25	87	86,5	93,25	88	86,5	90,75	89,75	94,55
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	**89,27 (A atau sangat baik)**								

Grafik 3

Nilai Unsur Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa:

1. Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)

a. SKM dilaksanakan dari bulan Juli s.d Desember 2022 dengan cara manual dan google form
b. Jumlah responden 86 orang; laki-laki 29 orang, perempuan 57 orang
c. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat untuk Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA) 88,05 (Baik)
d. Nilai masing- masing unsur sebagai berikut:

Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Persyaratan	3.35	BAIK
2	Kompetensi	3.44	BAIK
3	Kesesuaian Produk	3.39	BAIK
4	Waktu Penyelesaian	3.42	BAIK
5	Sarana Prasana	3.44	BAIK
6	Prosedur	3.47	BAIK
7	Prilaku Petugas	3.52	BAIK
8	Kewajaran Biaya	3.50	BAIK
9	Pengaduan	3.68	SANGAT BAIK

e. Saran dari responden:
   - Diperlukan peningkatan kualitas sarana pendingin ruangan (AC), perbaikan atap bangunan yang dalam kondisi bocor perlu dilakukan perbaikan dan stop kontak sarana listrik perlu dilakukan perbaikan.

2. Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

a. SKM dilaksanakan dari bulan Januari s.d Desember 2022 dengan cara manual dikumpulkan oleh Kusir Dokar.

b. Jumlah responden 125 orang (laki-laki 61 orang, perempuan 64 orang)
c. Nilai SKM 91,79 (sangat baik)
d. Nilai masing- masing unsur sebagai berikut:

Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Pengaduan	3.00	BAIK
2	Kompetensi	3.39	BAIK
3	Sarana Prasana	3.58	SANGAT BAIK
4	Waktu Penyelesaian	3.59	SANGAT BAIK
5	Prilaku Petugas	3.64	SANGAT BAIK
6	Prosedur	3.88	SANGAT BAIK
7	Kesesuaian Produk	3.95	SANGAT BAIK
8	Persyaratan	3.98	SANGAT BAIK
9	Kewajaran Biaya	4.00	SANGAT BAIK

e. Saran dari responden:
- Armada Dokar dapat ditambah
- Dokar dapat dilengkapi dengan pegangan agar aman untuk anak-anak
- Armada Dokar dapat diberi hiasan agar dapat lebih menarik
- Kesehatan kuda agar dapat terus diperhatikan
- Layanan dokar agar dapat menjadi layanan setiap hari dan hari libur nasional, tidak hanya Sabtu dan Minggu

3. Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

a. SKM dilaksanakan dari bulan Juli s.d Desember 2022 melalui Google form
b. Jumlah responden 100 orang (laki-laki 43 orang, perempuan 57 orang)
c. Nilai SKM 89,27 (sangat baik)
d. Nilai masing- masing unsur sebagai berikut:

Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
1	Ketepatan waktu pelayanan	3.46	BAIK
2	Kompetensi/kemampuan petugas	3.47	BAIK
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3.49	BAIK

NO	UNSUR	NILAI	KATEGORI
4	Kemudahan prosedur pelayanan	3.49	BAIK
5	Kesesuaian produk pelayanan	3.52	BAIK
6	Kualitas sarana dan prasarana	3.60	SANGAT BAIK
7	Perilaku/sikap petugas	3.63	SANGAT BAIK
8	Kewajaran biaya pelayanan	3.74	SANGAT BAIK
9	Respon terhadap pengaduan/keluhan	3.78	SANGAT BAIK

e. Saran:

- Sarana prasarana informasi pariwisata dan ekonomi kreatif terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan yang terbaru.
- Atap resepsionis sudah kurang bagus dan tidak terlalu indah dilihat mohon diperbaiki
- Promosi pariwisata agar lebih ditingkatkan
- Perbanyak informasil melalui Tiktok dan Instagram
- Mohon ditingkatkan sertifikasi dan kompetensi dalam pelayanan
- Perlu ada seminar/bimtek terkait sosialisasi perizinan, dan hal2 yang berkaitan/penunjang perizinan sehingga masyarakat memahami secara lebih detail.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

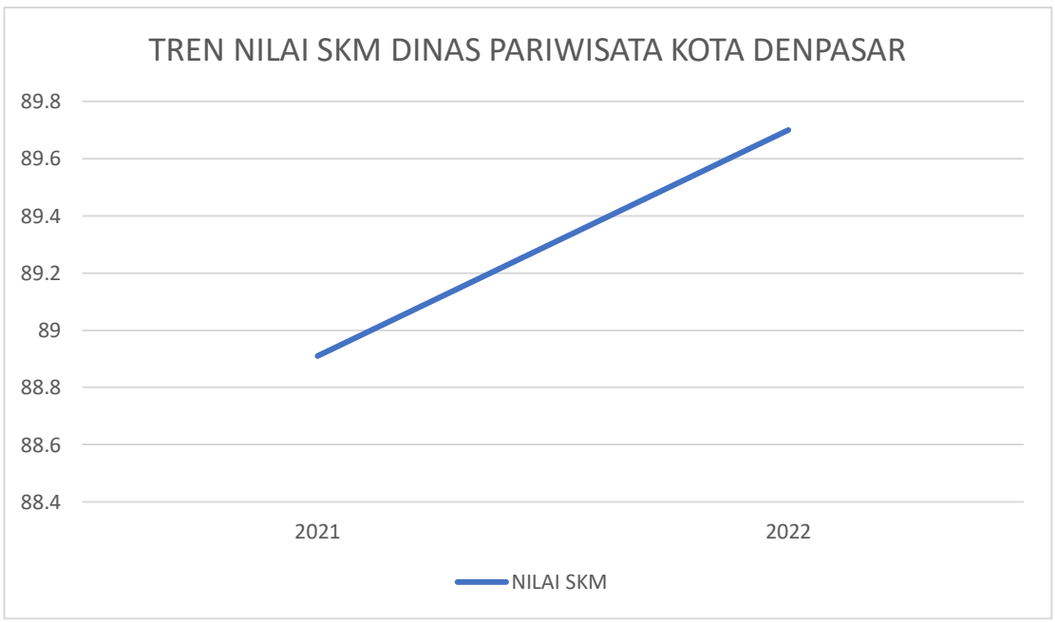
Berdasarkan hasil nilai dari Survey Kepuaan Masyarakat tersebut diatas, secara umum untuk ketiga pelayanan baik pelayanan pada Gedung DNA, Dokar Hias dan Penyediaan Data Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sudah mencapai hasil yang baik dan beberapa unsur nilainya sangat baik. Namun, dari hasil saran dan masukan responden seperti tersebut diatas masih diperlukan beberapa tindak lanjut perbaikan pelayanan. Saran dan masukan responden dan rencana tindak lanjut adalah sebagai berikut:

NO	SARAN/ MASUKAN RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
A.	**Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)**	
1	Perlunya perbaikan sarana-prasarana pelayanan Gedung Dharma Negara Alaya (Perbaikan Atap Gedung, AC dan Listrik)	Meningkatkan pemeliharaan kualitas sarana prasarana Gedung DNA secara berkelanjutan.

NO	SARAN/ MASUKAN RESPONDEN	RENCANA TINDAK LANJUT
B.	**Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias**	
1	- Armada Dokar dapat ditambah	- Berkoordinasi dengan Dinas Perhubungan terkait upaya penambahan armada Dokar dengan memperhatikan ketersediaan anggaran.
3	- Armada Dokar dapat diberi hiasan agar dapat lebih menarik	- Berkordinasi dengan Persatuan Dokar Denpasar (Perdoden)
4	- Kesehatan kuda agar dapat terus diperhatikan	- Berkoordinasi secara berkesinambungan dengan Dinas Peternakan Kota Denpasar
5	- Layanan dokar agar dapat menjadi layanan setiap hari dan hari libur nasional, tidak hanya Sabtu dan Minggu	- Mengupayakan penambahan jadwal pelayanan dengan memperhatikan ketersediaan anggaran.
C.	**Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif**	
1	- Sarana prasarana informasi pariwisata dan ekonomi kreatif terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan yang terbaru.	- Meningkatkan dukungan sarana IT yang lebih berkualitas.
2	- Atap resepsionis sudah kurang bagus dan tidak terlalu indah dilihat mohon diperbaiki	- Berkoordinasi dengan Dinas Kominfo sebagai pengelola Gedung Sewaka Dharma (GSD)
3	- Promosi pariwisata agar lebih ditingkatkan	- Memperluas penyebaran informasi pariwisata, meningkatkan kerjasama promosi pariwisata dengan stakeholder dan membuat usulan peningkatan anggaran untuk kegiatan promosi pariwisata.
4	- Perbanyak informasil melalui Tiktok dan Instagram	- Membuat konten yang lebih kreatif dan menarik secara berkelanjutan.
5	- Mohon ditingkatkan sertifikasi dan kompetensi dalam pelayanan	- Secara berkelanjutan membuat kegiatan fasilitasi peningkatan kemampuan SDM pariwisata untuk mendukung program sertifikasi dan kompetensi SDM pariwisata.
6	- Perlu ada seminar/bimtek terkait sosialisasi perizinan, dan hal-hal yang berkaitan/penunjang perizinan sehingga masyarakat memahami secara lebih detail.	- Berkoordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Denpasar.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Untuk tahun 2021 hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebesar 88,91 (Kategori sangat baik) dan untuk tahun 2022 dari hasil rata-rata ketiga pelayanan yang tersedia memperoleh hasil skor SKM sebesar 89,70 (Kategori Sangat baik). Peningkatan tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar dapat dilihat melalui grafik berikut:



BAB V

KESIMPULAN

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat untuk ketiga pelayanan; 1) Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA), 2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias dan 3) Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1) Jumlah responden secara keseluruhan untuk ketiga pelayanan berjumlah 311 responden.
2) Secara umum tanggapan responden terhadap ketiga pelayanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar sudah baik dan beberapa unsur nilainya sangat baik.
3) Kedepan, masih diperlukan peningkatan kualitas pelayanan seperti; peningkatan kualitas sarana prasarana, waktu pelayanan dan peningkatan kualitas informasi pelayanan.

Kota Denpasar, 16 Januari 2023

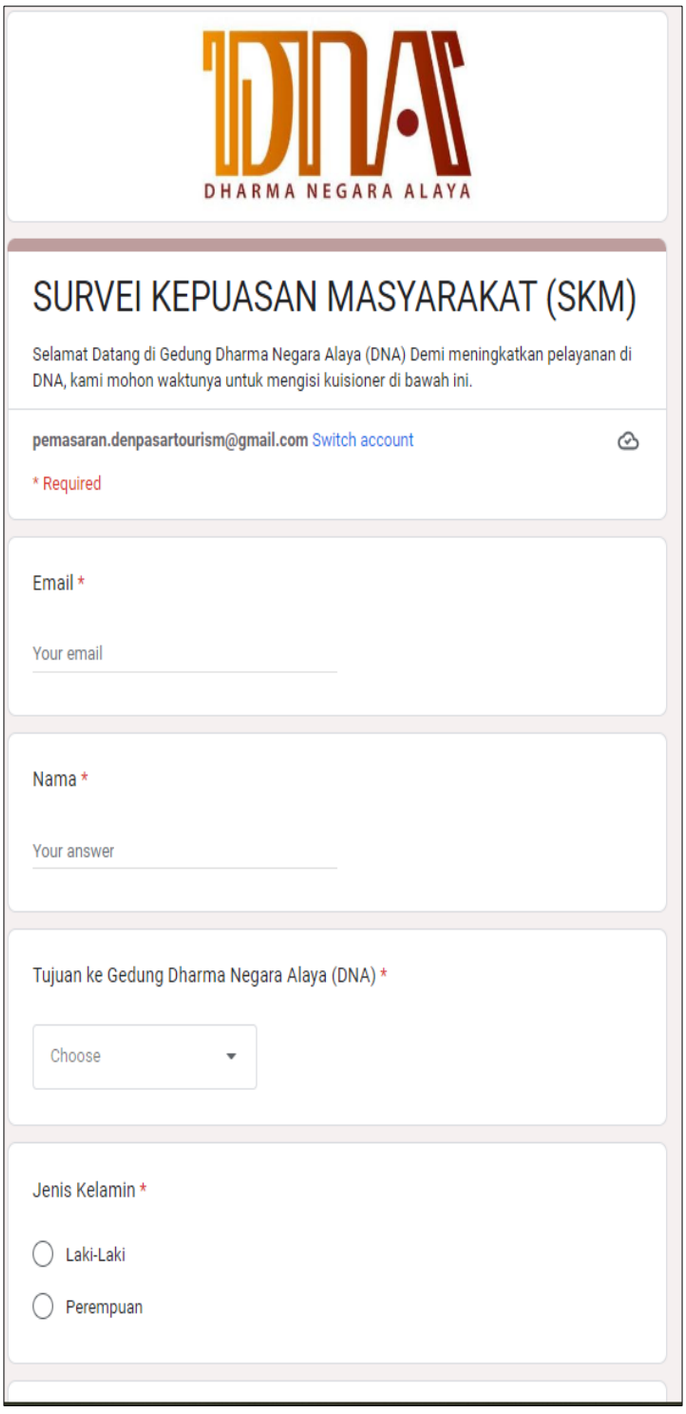
Kepala Dinas Pariwisata
Kota Denpasar,

Ir. M.A. Dezire Mulyani, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19630502 199403 2 006

LAMPIRAN

1. Kuesioner

1) Pelayanan Peminjaman tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)



DHARMA NEGARA ALAYA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

Selamat Datang di Gedung Dharma Negara Alaya (DNA) Demi meningkatkan pelayanan di DNA, kami mohon waktunya untuk mengisi kuisioner di bawah ini.

pemasaran.denpasartourism@gmail.com Switch account

* Required

Email *

Your email

Nama *

Your answer

Tujuan ke Gedung Dharma Negara Alaya (DNA) *

Choose

Jenis Kelamin *

- Laki-Laki
- Perempuan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pengurusan pelayanan di DNA? *

1 (Sulit dimengerti) ; 2 (Cukup dimengerti) ; 3 (Mudah dimengerti) ; 4 (Sangat mudah dimengerti)

	1	2	3	4	
Sulit Mengerti	○	○	○	○	Sangat Mudah Dimengerti

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan tatacara pelayanan di DNA ? *

1 (Tidak mudah) ; 2 (Kurang mudah) ; 3 (Mudah) ; 4 (Sangat mudah)

	1	2	3	4	
Tidak Mudah	○	○	○	○	Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan / ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan DNA ? *

1 (Tidak cepat) ; 2 (Kurang cepat) ; 3 (Cepat) ; 4 (Sangat cepat) *

	1	2	3	4	
Tidak Cepat	○	○	○	○	Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang transparansi layanan di DNA ini ? *

1 (Tidak transparan) ; 2 (Cukup transparan) ; 3 (Transparan) ; 4 (Sangat transparan)

	1	2	3	4	
Tidak Transparan	○	○	○	○	Sangat Transparan

2) Pelayanan Wisata Angkutan Tradisional Dokar Hias

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Layanan Angkutan Tradisional Dokar Hias

Salam Sewakadarma,

Sebagai upaya Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap pengguna layanan dapat mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Kota Denpasar" pada layanan Angkutan Tradisional Dokar Hias

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar.

DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
e-mail : denpasartourism@gmail.com
Facebook, Twitter, Instagram: @denpasartourism

PROFIL RESPONDEN
*Berikan tanda Centang (√)

Nama Responden :.....

Jenis Kelamin*
- □ Laki laki
- □ Perempuan

Usia*
- □ < 20 Tahun
- □ 20 - 29 Tahun
- □ 30 - 39 Tahun
- □ 40 - 49 Tahun
- □ > 50 Tahun

Pendidikan*
- □ SMA Kebawah
- □ Diploma
- □ S1
- □ S2 ke atas

Pekerjaan*
- □ PNS/TNI/POLRI
- □ Pegawai Swasta
- □ Wiraswasta/Usahawan
- □ Pelajar/Mahasiswa
- □ Lainnya,.....

Nama Kusir yang memberikan layanan:
- □ I Ketut Nedeng
- □ I Wayan Mawa
- □ I Nengah Saba
- □ I Wayan Pinet
- □ I Nyoman Mantra Manik
- □ I Nyoman Yasa
- □ I Made Puja
- □ M.Rasul

No	PERTANYAAN	(Tidak Sesuai)	(Kurang Sesuai)	(Sesuai)	(Sangat Sesuai)
1	Apakah pelayanan kusir Dokar Hias sudah menerapkan protokol Kesehatan?*				
2	Apakah prosedur pelayanan Dokar Hias mudah?*	(Tidak Mudah)	(Kurang Mudah)	(Mudah)	(Sangat Mudah)
3	Apakah kusir Dokar Hias cepat dalam memberikan pelayanan?*	(Tidak Cepat)	(Kurang Cepat)	(Cepat)	(Sangat Cepat)
4	Apakah dalam pelayanan Dokar Hias dipungut biaya?*	(Tidak Sesuai)	(Kurang Sesuai)	(Sesuai)	(Sangat Sesuai)
5	Apakah rute perjalanan pelayanan Dokar Hias sudah sesuai?*	(Tidak Sesuai)	(Kurang sesuai)	(Sesuai)	(Sangat Sesuai)
6	Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi/kemampuan kusir Dokar Hias dalam memberikan pelayanan?*	(Tidak Kompeten)	(Kurang Kompeten)	(Kompeten)	(Sangat Kompeten)
7	Apakah kusir Dokar Hias berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan?*	(Tidak Sopan dan Ramah)	(Kurang Sopan dan Ramah)	(Sopan dan Ramah)	(Sangat Sopan dan Ramah)
8	Bagaimana pendapat Anda tentang kualitas sarana dan prasarana (media yang digunakan)pelayanan Dokar Hias?*	(Buruk)	(Cukup)	(Baik)	(Sangat Baik)
9	Apakah Anda mengakses QR Code/Barcode dalam papan informasi sebagai bentuk pelayanan Dokar Hias?*	(Tidak Sesuai)	(Kurang Sesuai)	(Sesuai)	(Sangat Sesuai)
10	Berikan saran dan masukan Anda pada pelayanan Dokar Hias :				

*Berikan tanda Centang (√)

3. Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pelayanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif pada
Dinas Pariwisata Kota Denpasar

Salam Sewakadarma,

Sebagai upaya Dinas Pariwisata Kota Denpasar untuk terus menyempurnakan layanan yang diberikan, kami berharap pengguna layanan dapat mengisi "Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Kota Denpasar" melalui link : https://forms.gle/85TD5PutMB3x81a39. Perlu kami sampaikan bahwa setiap orang dapat mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) lebih dari 1 (satu) kali untuk jenis layanan berbeda yang diterima. Terdapat 3 (Tiga) jenis layanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Denpasar, yaitu :

1. Layanan Peminjaman Tempat di Dharmanegara Alaya (DNA)
2. Layanan Angkutan Tradisional Dokar hias
3. Layanan Informasi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif

Terima kasih atas partisipasinya dalam mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan Dinas Pariwisata Kota Denpasar.
DINAS PARIWISATA KOTA DENPASAR
e-mail : denpasartourism@gmail.com
Facebook, Twitter, Instagram: @denpasartourism

PROFIL RESPONDEN

Nama:
Instansi/Asal :
Jenis Kelamin

- Laki laki
- Perempuan

Usia

- < 20 Tahun
- 20 - 29 Tahun
- 30 - 39 Tahun
- 40 - 49 Tahun
- > 50 Tahun

Pendidikan

- SMA Kebawah
- Diploma
- S1
- S2 ke atas

Pekerjaan

- PNS/TNI/POLRI
- Pegawai Swasta
- Wiraswasta/Usahawan
- Pelajar/Mahasiswa
- Lainnya

Informasi yang diperlukan:

No	PERTANYAAN	1 (Tidak Sesuai)	2 (Kurang Sesuai)	3 (Sesuai)	4 (Sangat Sesuai)
1	Bagaimanakah pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?				
		1 (Tidak Mudah)	**2 (Kurang Mudah)**	**3 (Mudah)**	**4 (Sangat Mudah)**
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan?				
		1 (Tidak Cepat)	**2 (Kurang Cepat)**	**3 (Cepat)**	**4 (Sangat Cepat)**
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?				
		1 (Sangat Mahal)	**2 (Cukup Mahal)**	**3 (Murah)**	**4 (Gratis)**
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?				
		1 (Tidak Sesuai)	**2 (Kurang Sesuai)**	**3 (Sesuai)**	**4 (Sangat Sesuai)**
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan yang diberikan?				
		1 (Tidak Kompeten)	**2 (Kurang Kompeten)**	**3 (Kompeten)**	**4 (Sangat Kompeten)**
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?				
		1 (Tidak Sopan dan Ramah)	**2 (Kurang Sopan dan Ramah)**	**3 (Sopan dan Ramah)**	**4 (Sangat Sopan dan Ramah)**
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?				
		1 (Buruk)	**2 (Cukup)**	**3 (Baik)**	**4 (Sangat Baik)**
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana yang digunakan?				
		1 (Tidak ada)	**2 (Ada tetapi tidak berfungsi**	**3 (Berfungsi kurang maksimal)**	**4 (Dikelola dengan baik)**
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?				

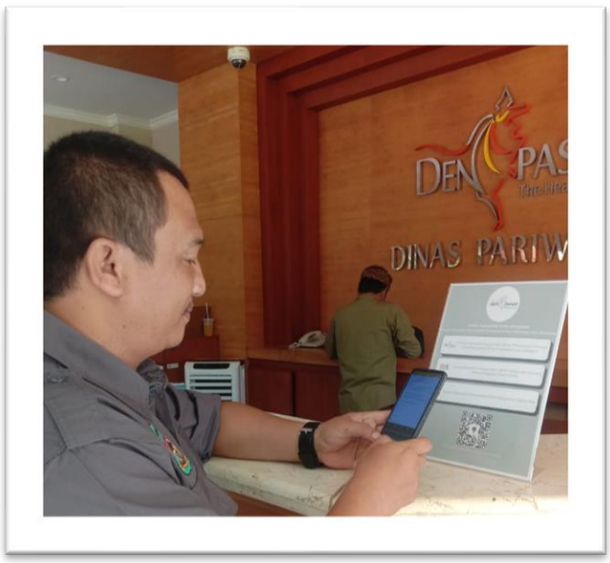



PHOTO KEGIATAN