

DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
PROVINSI JAWA TIMUR

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024 Semester 1



pesona
jawa timur



KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Disbudpar Jatim.

Sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

KEPALA DINAS
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA
PROVINSI JAWA TIMUR



EVY AFIANASARI, S.T., M.M.A.

NIP. 19760114 200003 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR GAMBAR	iii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	4
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
2.1 Jumlah Responden SKM	7
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan 10	
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	10
BAB V KESIMPULAN	13
4.1 Kesimpulan.....	13
LAMPIRAN.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penginapan Remaja Surabaya	4
Gambar 1. 2 Museum Mpu Tantular	5
Gambar 1. 3 Taman Budaya	5
Gambar 2. 1 Bar Chart Nilai IKM dan Jumlah Responden SKM hingga Triwulan II 2024 Disbudpar Jatim	7
Gambar 2. 2 Bar Chart Nilai IKM dan Jumlah Responden SKM Per Unsur Layanan hingga Triwulan II 2024 Disbudpar Jatim	8
Gambar 4. 1 Tren IKM Disbudpar Jatim	11

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya	14
Lampiran 2 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Penginapan Remaja Surabaya	15
Lampiran 3 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Taman Budaya	16
Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Museum Mpu Tantular	17
Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Kegiatan Bidang Disbudpar Jatim	18
Lampiran 6 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	19
Lampiran 7 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah unsur pelaksana teknis pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Gubernur Jawa Timur di bidang Kebudayaan dan Pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas pokok membantu dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah serta melaksanakan urusan rumah tangga di bidang kebudayaan dan pariwisata juga tugas-tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tahun 2024, khususnya di lingkup Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif ataupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang

berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di unitnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat

Penyusunan laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dibuat dengan dasar peraturan yang mengukur, memahami dan menjelaskan pemahaman mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah layanan publik. Adapun peraturan tersebut diatas antara lain:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
4. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 adalah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, yang terdiri dari berbagai bidang yang menjalankan kegiatan, termasuk UPT Museum Mpu Tantular, UPT Taman Budaya, dan Penginapan Remaja Surabaya.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 dilakukan melalui aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim). Data dikumpulkan dari berbagai kegiatan yang dilaksanakan oleh Bidang Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur (Disbudpar Jatim). Selain itu, survei kepuasan rutin dilakukan terhadap layanan yang diberikan oleh Disbudpar Jatim, termasuk kunjungan tamu di UPT Museum Mpu Tantular, UPT Taman Budaya, dan Penginapan Remaja Surabaya.

Kuesioner untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 menggunakan aplikasi SuKMa-e Jatim, yang dapat diakses dengan mudah melalui barcode link kuesioner elektronik. Responden hanya perlu memindai barcode menggunakan perangkat mereka, seperti smartphone atau tablet, untuk langsung mengisi kuesioner secara elektronik. Hal ini memudahkan pengumpulan data yang cepat dan efisien, serta memastikan partisipasi yang lebih luas dari pengguna layanan.

Kuesioner untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024, yang diakses melalui SuKMa-e Jatim, terdiri dari dua bagian utama. Bagian pertama mengumpulkan identitas responden, termasuk nama, umur, nomor kontak, dan jenis kelamin, yang berguna untuk menganalisis profil responden. Bagian kedua mencakup 9 butir pertanyaan yang meliputi aspek-aspek penting layanan: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Pertanyaan-pertanyaan ini dirancang untuk mendapatkan gambaran menyeluruh mengenai kualitas layanan yang diberikan.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 mencerminkan tingkat kualitas pelayanan secara umum. Responden diminta untuk memberikan penilaian terhadap setiap aspek pelayanan dengan skala persepsi sebagai berikut: "Sangat Tidak Baik" diberi nilai persepsi 1, "Tidak Baik" diberi nilai persepsi 2, "Baik" diberi nilai persepsi 3, dan "Sangat Baik" diberi nilai persepsi 4. Skala ini membantu dalam mengukur dan menganalisis kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat secara kuantitatif.

2.3 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan dari Triwulan I dan II tahun 2024, yang akan digunakan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Pengumpulan data untuk Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahun 2024 dilakukan pada berbagai kegiatan di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Dinas ini memiliki beberapa fasilitas pelayanan terhadap masyarakat yang dijadikan lokus Survei Kepuasan Masyarakat. Fasilitas pelayanan ini termasuk UPT Museum Mpu Tantular, UPT Taman Budaya, dan Penginapan Remaja Surabaya, dimana data SKM dikumpulkan dari interaksi dan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

a. Penginapan Remaja Surabaya



Gambar 1. 1 Penginapan Remaja Surabaya

Salah satu tempat penginapan dengan fasilitas pelayanan jasa yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah Penginapan Remaja. Lokasi berada di Jl. Dukuh Kupang XXV No.52, Dukuh Kupang, Kec. Dukuhpakis, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penginapan ini merupakan salah satu hotel melati yang memiliki fasilitas yang cukup lengkap yaitu diantaranya fasilitas

Wi-Fi, Kamar Ber-AC, Tempat Parkir gratis, Layanan Resepsionis 24 Jam, Aula Pertemuan, dan fasilitas lainnya.

b. Museum Mpu Tantular



Gambar 1. 2 Museum Mpu Tantular

Museum Mpu Tantular adalah sebuah museum negeri yang berlokasi di kecamatan Buduran, Sidoarjo, Jawa Timur. Awalnya, museum ini bernama Stedelijk Historisch Museum Soerabaia, didirikan oleh Godfried von Faber pada tahun 1933 dan diresmikan pada tanggal 25 Juli 1937. Saat ini, museum dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Museum ini banyak terdapat koleksi benda-benda pra sejarah, zaman kerajaan hindu/budha/islam, zaman perjuangan kemerdekaan, dan benda-benda edukasi lainnya.

c. Taman Budaya



Gambar 1. 3 Taman Budaya

Taman Budaya Provinsi Jawa Timur (TBJT) berfungsi sebagai Pusat Pengkajian dan Pengembangan Kesenian di Jawa Timur secara umum. Selama ini, TBJT dikenal sebagai ruang publik bagi berlangsungnya kegiatan seni dan budaya. Masyarakat mengenal TBJT sebagai tempat penyelenggaraan pergelaran kesenian di Gedung Cak Durasim, Pendopo Jayengrana, Galeri

Prabangkara, atau di bagian lain dalam kompleks Taman Budaya. Selain itu, TBJT juga dikenal sebagai tempat latihan berbagai seni seperti tari, teater, musik, menggambar/melukis, pedalangan, dan seni-seni lainnya. Sejak didirikan pada tahun 1978, Taman Budaya Jawa Timur telah mengalami berbagai dinamika yang menjadikan institusi ini memiliki tempat tersendiri di kalangan pelaku dan penikmat seni. Harapannya, keberadaan Taman Budaya Jawa Timur dapat memberikan makna dan manfaat yang sebesar-besarnya bagi perkembangan seni budaya, seniman, dan masyarakat pada umumnya.

2.4 Penentuan Jumlah Responden

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan tanpa penetapan jumlah responden tertentu; survei dilakukan setiap kali ada kegiatan dan masyarakat yang datang ke unit pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Dengan pendekatan ini, setiap individu yang menerima layanan berkesempatan untuk mengisi kuesioner survei SuKMa-e Jatim, sehingga data yang dikumpulkan mencerminkan langsung pengalaman dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.

BAB III

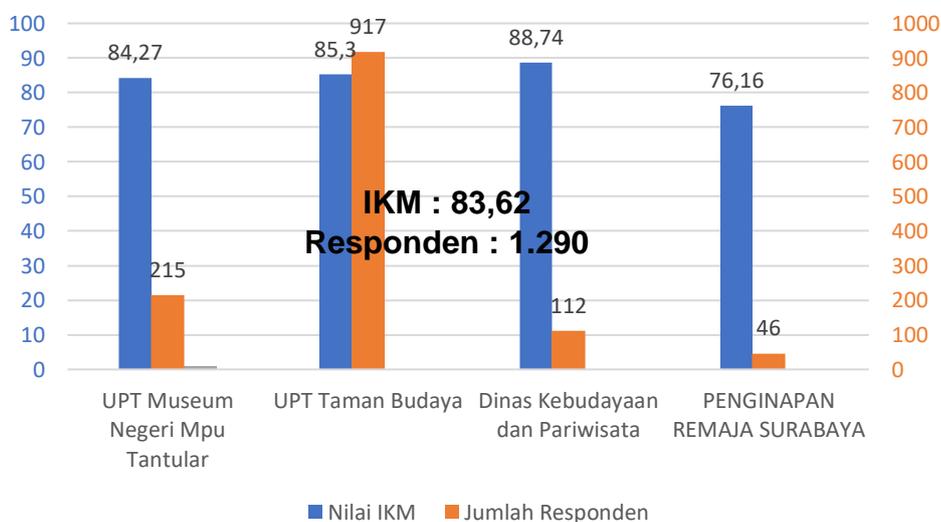
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

2.1 Jumlah Responden SKM

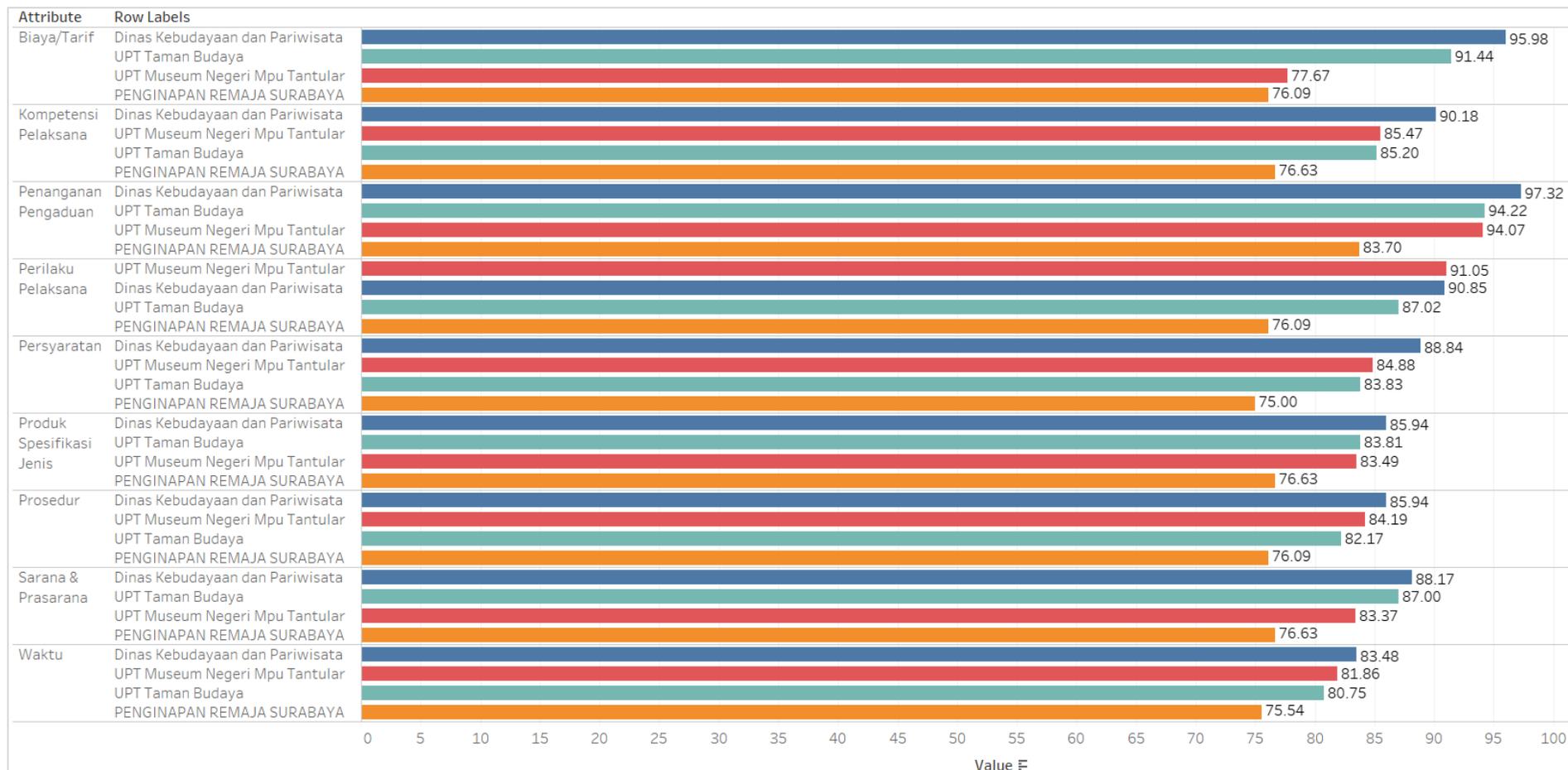
Hingga Triwulan II (1 Januari-30 Juni 2024), jumlah responden yang terkumpul dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebanyak 1.290 orang. Rincian jumlah responden adalah sebagai berikut: 215 dari UPT Museum Negeri Mpu Tantular, 917 dari UPT Taman Budaya, 46 dari Penginapan Remaja Surabaya, dan 112 dari berbagai kegiatan di bidang-bidang Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Data ini memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh instansi tersebut.

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

Hingga Triwulan II tahun 2024, nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah 83,62, berdasarkan 1.290 responden. Rincian IKM per unit pelayanan adalah sebagai berikut: UPT Museum Negeri Mpu Tantular dengan nilai 84,27 dari 215 responden, UPT Taman Budaya dengan nilai 85,3 dari 917 responden, Kegiatan Bidang Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dengan nilai 88,74 dari 112 responden, dan Penginapan Remaja Surabaya dengan nilai 76,16 dari 46 responden. Angka-angka ini menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai layanan yang diberikan.



Gambar 2. 1 Bar Chart Nilai IKM dan Jumlah Responden SKM hingga Triwulan II 2024 Disbudpar Jatim



Gambar

Gambar 2. 2 Bar Chart Nilai IKM dan Jumlah Responden SKM Per Unsur Layanan hingga Triwulan II 2024 Disbudpar Jatim

Data di atas menunjukkan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) per unsur pelayanan untuk setiap unit pelayanan di bawah Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, termasuk kegiatan yang dilakukan oleh Bidang-Bidang Disbudpar Jatim. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, yang mencakup berbagai kegiatan bidang-bidang, menunjukkan penilaian tertinggi pada "Penanganan Pengaduan" dengan skor 97,32 dan "Biaya/Tarif" dengan skor 95,98, mengindikasikan kepuasan yang sangat tinggi dalam penanganan keluhan dan biaya layanan.

UPT Museum Negeri Mpu Tantular mendapatkan penilaian tertinggi juga pada "Penanganan Pengaduan" dengan skor 94,07 dan "Perilaku Pelaksana" dengan skor 91,05, mencerminkan kepuasan yang tinggi terhadap respons dan sikap petugas. UPT Taman Budaya mencatat skor tinggi pada "Penanganan Pengaduan" dengan 94,22 dan "Biaya/Tarif" dengan 91,44, menunjukkan masyarakat puas dengan bagaimana keluhan ditangani dan biaya yang dikenakan.

Sebaliknya, Penginapan Remaja Surabaya mendapatkan nilai terendah secara konsisten di semua kategori, dengan skor paling rendah pada "Persyaratan" (75,00) dan "Waktu" (75,54), menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan terutama pada persyaratan pelayanan dan efisiensi waktu layanan.

Secara keseluruhan, data ini mencerminkan bahwa penanganan pengaduan dan biaya/tarif adalah area yang kuat untuk Dinas Kebudayaan dan Pariwisata serta unit-unit pelayanannya. Namun, ada variasi dalam kepuasan antar unit yang menunjukkan kebutuhan untuk fokus pada peningkatan di bidang-bidang yang lebih lemah, terutama untuk Penginapan Remaja Surabaya.

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Dengan adanya perhitungan dan penelitian IKM pada semester pertama ini maka didapati adanya kelemahan/ permasalahan dan kelebihan dari tiap unit layanan yang diberikan kepada masyarakat antara lain:

1. Dari beberapa unit layanan telah memenuhi unsur persyaratan, prosedur, waktu layanan, produk layanan, perilaku pelaksana, sarana prasarana serta penanganan pengaduan secara baik
2. Terdapat efisiensi dalam pemberian layanan kepada pengunjung.
3. Biaya tarif sudah dapat dijangkau oleh masyarakat.
4. Terdapat keseriusan dalam penanganan pengaduan dari pengguna layanan dengan bukti nilai yang tinggi.
5. Staf pelaksana layanan sudah sangat optimal dalam menghadapi pengguna layanan baik dalam kualitas layanan melalui sikap yang ramah dan responsif.
6. Terdapat unit pelayanan yang masih dinilai kurang.
7. Belum ada keseragaman SDM yang memiliki pengetahuan dan keterampilan khusus dalam layanan.

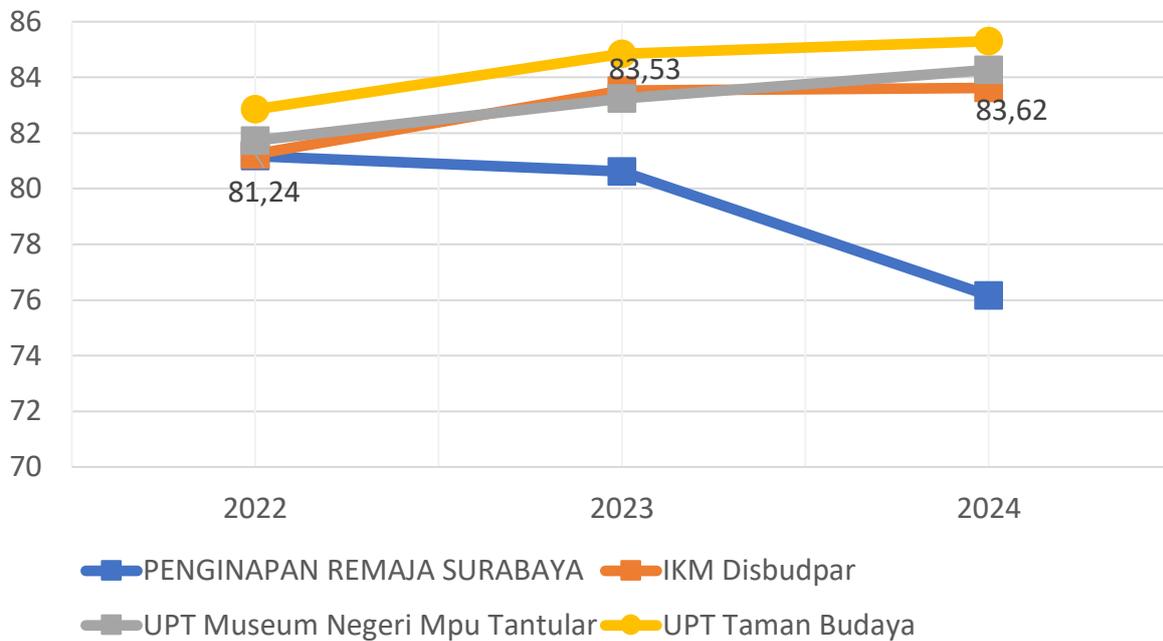
4.2 Rencana Tindak Lanjut

Dalam upaya peningkatan kualitas layanan di setiap unit layanan maka Dinas Kebudayaan Provinsi Jawa Timur harus terus memberikan dukungan yang optimal di setiap tahunnya. Sebagaimana hasil rekomendasi di tahun lalu maka melalui hasil IKM pada semester pertama tahun 2024 ini didapati hal-hal yang perlu dilakukan oleh tiap layanan sebagai evaluasi pelaksanaan layanan. Sebagaimana sudah disampaikan diatas bahwa bentuk dukungan Dinas Induk kepada tiap unit layanan dapat diberikan melalui perhatian dan bantuan kepada tiap layanan dengan adanya kegiatan yang berupa keikutsertaan dalam sosialisasi dan bimbingan teknis tentang layanan. Sudah tentu hal tersebut akan sangat berpengaruh pada nilai kepuasan dari masyarakat.

4.3 Tren Nilai SKM

Data tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan

yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur serta unit-unit pelayanannya. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan kepuasan pada beberapa unit, namun ada penurunan signifikan pada Penginapan Remaja Surabaya.



Gambar 4. 1 Tren IKM Disbudpar Jatim

Data tren Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari tahun 2022 hingga 2024 menunjukkan variasi dalam tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur serta unit-unit pelayanannya. Secara keseluruhan, terdapat peningkatan kepuasan pada beberapa unit, namun ada penurunan signifikan pada Penginapan Remaja Surabaya.

Untuk Penginapan Remaja Surabaya, IKM menurun dari 81,17 pada tahun 2022 menjadi 80,62 pada tahun 2023, dan kemudian turun lebih tajam menjadi 76,16 pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan bahwa kualitas layanan di Penginapan Remaja Surabaya mengalami kemunduran, yang memerlukan evaluasi dan perbaikan mendesak untuk mengatasi masalah yang mungkin dihadapi oleh para pengguna layanan.

Sebaliknya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (IKM Disbudpar) secara keseluruhan menunjukkan peningkatan dari 81,24 pada tahun 2022 menjadi 83,53 pada tahun 2023, dan stabil sedikit meningkat menjadi 83,62 pada tahun 2024. UPT Museum Negeri Mpu Tantular dan UPT Taman Budaya juga

menunjukkan tren peningkatan yang konsisten, dengan masing-masing nilai IKM meningkat dari 81,73 dan 82,85 pada tahun 2022 menjadi 84,27 dan 85,3 pada tahun 2024. Peningkatan ini mencerminkan keberhasilan dalam upaya perbaikan layanan dan fasilitas yang diapresiasi oleh masyarakat.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun ada keberhasilan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat pada beberapa unit pelayanan, perhatian khusus perlu diberikan pada Penginapan Remaja Surabaya untuk mengidentifikasi dan mengatasi penyebab penurunan kepuasan masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

BAB V

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif dari tingkat kepuasan masyarakat selaku penerima layanan terhadap sebuah kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara publik. Adapun unit layanan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur antara lain Graha Wisata, UPT Museum Mpu Tantular, Penginapan Remaja Surabaya dan UPT Taman Budaya. Berdasarkan perhitungan dan pengukuran Indeks kepuasan masyarakat layanan pada unit layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa IKM keseluruhan yang diperoleh di Tahun 2024 ini yaitu 83,62. Hal ini berarti kontribusi tiap unit layanan pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur bernilai mutu Baik dan meningkat dari tahun sebelumnya. Dimana nilai IKM keseluruhan itu diperoleh dari masing-masing unit layanan yang ada antara lain UPT Museum Mpu Tantular, Penginapan Remaja dan UPT Taman Budaya dengan nilai.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya

No	Kode	Pertanyaan	Unsur Pelayanan
1	U1.1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	Persyaratan
2	U1.2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	Prosedur
3	U1.3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	Waktu pelayanan
4	U1.4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.	Biaya/tarif
5	U1.5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	Produk layanan
6	U1.6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.	Kompetensi pelaksana
7	U1.7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	Perilaku pelaksana
8	U1.8	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	Penanganan Pengaduan
9	U1.9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	Sarana dan Prasarana

Lampiran 2 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Penginapan Remaja Surabaya

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	KEGIATAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Jarwo	50	Laki-Laki	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Jarwi	49	Laki-Laki	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Arnold	50	Laki-Laki	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Arnoldus	51	Laki-Laki	
5	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Mateo	23	Laki-Laki	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yaunar	40	Laki-Laki	
7	3	3	3	3	3	4	3	3	4	Tiwi	32	Perempuan	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4	Talu	49	Laki-Laki	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Zaenal	41	Laki-Laki	
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
36	3	4	4	3	4	3	4	4	3	Achmad abdul khaded	48	Laki-Laki	
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Sonia	30	Perempuan	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	I pande	28	Laki-Laki	
39	3	3	3	3	4	4	3	4	4	I pande Gde gede surya kencana	30	Laki-Laki	
40	3	3	4	3	3	3	3	3	3	I pande Gde ade surya kencana jaya	28	Laki-Laki	
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Dia wulan	22	Perempuan	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Pujiati	47	Perempuan	
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Bagus ragil	30	Laki-Laki	
44	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Dia	39	Perempuan	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Galuh ayu	29	Perempuan	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Verlian	40	Laki-Laki	
Nilai/Unsur	138	140	139	140	141	141	140	154	141				
NRR/Unsur	3	3,04	3,02	3,04	3,07	3,07	3,04	3,35	3,07				
NRR Tertimbang/Unsur	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34	0,34	0,33	0,37	0,34				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,05												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	76,16												

Lampiran 3 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Taman Budaya

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	KEGIATAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sudarwati, SPd	43	Perempuan	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yeny	26	Perempuan	
3	2	1	4	1	2	2	2	2	3	Johan Rahmat Hidayatullah	19	Laki-Laki	
4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	SETYO ARYO BIMO	16	Laki-Laki	
5	3	3	3	3	3	4	3	4	4	Muhammad Jawad Buftthem	16	Laki-Laki	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Agnelyca Salsabila	17	Perempuan	
7	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Naila Nur Rahma Fadhila	15	Perempuan	
8	4	4	4	4	3	4	4	4	4	Andhika Indra P.	15	Laki-Laki	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Revan Ar-Rahman	15	Laki-Laki	
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
907	3	3	3	2	3	3	3	4	3	M. Is'ad Dinullah	20	Laki-Laki	
908	3	3	3	3	3	3	3	4	3	noor shifa zahra fadli	18	Perempuan	
909	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Niken Agustina	16	Perempuan	
910	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Aisya	19	Perempuan	
911	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Nadia Hartatik	20	Perempuan	
912	3	3	3	4	4	4	4	4	4	TAUFIQ AZIZ	19	Laki-Laki	
913	3	3	4	3	4	3	3	4	4	Reda Damar Abdillah	20	Laki-Laki	
914	3	3	3	4	4	4	3	4	4	Abdul Fatah Ghazali	16	Laki-Laki	
915	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Maretha Giovany	16	Perempuan	
916	4	3	3	4	2	4	4	4	3	Retno Mutia Rani	17	Perempuan	
917	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Alfia Turrifka	15	Perempuan	
Nilai/Unsur	3075	3014	2962	3354	3074	3125	3192	3456	3191				
NRR/Unsur	3,35	3,29	3,23	3,66	3,35	3,41	3,48	3,77	3,48				
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,36	0,36	0,4	0,37	0,37	0,38	0,41	0,38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,41												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	85,3												

Lampiran 4 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Museum Mpu Tantular

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	KEGIATAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	3	3	3	4	4	4	4	4	Emmanuel Gora	15	Laki-Laki	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Ezra Christ Putra Anugrah	16	Laki-Laki	
3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Smk Ypm 3 Taman	19	Perempuan	
4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	Desita Nurul Masyithoh	21	Perempuan	
5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	Safira	20	Perempuan	
6	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Muhammad Aditya Firmansyah	20	Laki-Laki	
7	3	4	3	3	3	3	4	4	2	Nola Amanda	19	Perempuan	
8	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Farrel	18	Laki-Laki	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	AGUNG PAMBUDI	55	Laki-Laki	
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
205	4	4	3	3	4	4	4	4	4	Tiara	22	Perempuan	
206	3	3	2	4	3	4	4	4	3	Raihan Zaki Rihavian	16	Laki-Laki	
207	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Dani	40	Laki-Laki	
208	4	4	4	3	4	3	4	4	4	Rinda	22	Perempuan	
209	3	3	3	3	3	3	4	4	4	Aditya	30	Laki-Laki	
210	3	4	3	3	4	4	3	4	3	Andika	40	Laki-Laki	
211	4	4	3	3	4	3	4	4	3	Dwi Prisantono	47	Laki-Laki	
212	3	2	4	3	3	3	4	4	3	Cahyo Bakti Nugroho	21	Laki-Laki	
213	3	4	3	3	3	3	4	4	3	Adjeng	18	Perempuan	
214	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Yudi	44	Laki-Laki	
215	3	3	3	3	3	3	3	3	2	Haris Najmuddin	37	Laki-Laki	
Nilai/Unsur	730	724	704	668	718	735	783	809	717				
NRR/Unsur	3,4	3,37	3,27	3,11	3,34	3,42	3,64	3,76	3,33				
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,36	0,34	0,37	0,38	0,4	0,41	0,37				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,37												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	84,27												

Lampiran 5 Hasil Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Kegiatan Bidang Disbudpar Jatim

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	KEGIATAN
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ahmad kirom	27	Laki-Laki	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Novianti	50	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Sri Wiyanti	49	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	Sri Wiyanti	49	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Brata pandu permana	34	Laki-Laki	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Imelda	35	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
7	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Fatih	35	Laki-Laki	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
8	4	4	3	4	3	3	4	4	4	titik	49	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
9	3	3	3	4	3	4	4	4	3	WIDA HARYANI, ST	49	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:	:
105	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Mayrezal	29	Laki-Laki	Workshop Pemahaman Indikator Dan Pengisian Data Kepariwisataaan Dan Ekonomi Kreatif
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Yohan	40	Laki-Laki	Workshop Pemahaman Indikator Dan Pengisian Data Kepariwisataaan Dan Ekonomi Kreatif
107	3	3	3	4	3	4	3	4	3	yuyuk hadi margono	51	Laki-Laki	Workshop Pemahaman Indikator Dan Pengisian Data Kepariwisataaan Dan Ekonomi Kreatif
108	3	3	3	4	4	3	4	4	4	Heru Prasetyo	43	Laki-Laki	Workshop Pemahaman Indikator Dan Pengisian Data Kepariwisataaan Dan Ekonomi Kreatif
109	3	4	3	4	3	3	3	4	3	MUCHAMAD BUDI ROCHANI	55	Laki-Laki	Workshop Pemahaman Indikator Dan Pengisian Data Kepariwisataaan Dan Ekonomi Kreatif
110	3	3	3	4	3	3	3	4	3	PT. Jemursari Delapan Delapan	31	Perempuan	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
111	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Diki Efendi	27	Laki-Laki	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
112	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Afif	56	Laki-Laki	Verifikasi Izin Usaha Pariwisata dan Ekonomi Kreatif
Nilai/Unsur	398	385	374	430	385	404	407	436	395				
NRR/Unsur	3,55	3,4 4	3,3 4	3,8 4	3,4 4	3,6 1	3,6 3	3,8 9	3,5 3				
NRR Tertimbang/Unsur	0,39	0,3 8	0,3 7	0,4 2	0,3 8	0,4	0,4	0,4 3	0,3 9				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,55												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	88,7 4												

Lampiran 6 Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM



Lampiran 7 Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM pada Periode Sebelumnya

Berdasarkan hasil analisis Survey Kepuasan Masyarakat tahun lalu maka telah dilakukan beberapa hal yang merupakan upaya tindak lanjut antara lain:

- a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur telah melakukan efisiensi layanan dan komunikasi yang lebih baik dengan masyarakat pengguna layanan.
- b. Berdasarkan catatan tahun lalu, unit layanan Graha wisata sudah melakukan evaluasi mengenai biaya/tarif yang diterapkan dengan mempertimbangkan keterjangkauan masyarakat.
- c. Unit layanan Museum Mpu Tantular sudah meningkatkan kualitas layanannya dengan memperhatikan setiap pengaduan dari pengguna layanan.
- d. Penginapan Remaja terus meningkatkan upaya investasi dalam peningkatan pemasukan dengan sarana prasarana yang ada.
- e. UPT Taman Budaya tetap mempertahankan upaya dalam menjaga tarif/biaya yang seimbang dengan aksesibilitas masyarakat dalam pelaksanaan dan pemberian layanan di bidang tampilan seni dan budaya yang berkualitas.



pesona
jawa timur

