

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

TAHUN 2025

DINAS PARIWISATA,  
KEPEMUDAAN DAN  
OLAHRAGA KAB. SOPPENG

## DAFTAR ISI

<b>SAMPUL HALAMAN .....</b>	<b>1</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>2</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>3</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>3</b>
A. Latar Belakang .....	3
B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Maksud dan Tujuan .....	4
<b>BAB II .....</b>	<b>6</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>6</b>
A. Pelaksana SKM .....	6
B. Metode Pengumpulan Data.....	6
C. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
D. Waktu Pelaksanaan SKM.....	7
E. Penentuan Jumlah Responden .....	8
<b>BAB III .....</b>	<b>10</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>10</b>
A. Jumlah Responden SKM.....	10
B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	11
<b>BAB IV.....</b>	<b>12</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM .....</b>	<b>12</b>
A Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	12
B. Rencana Tindak Lanjut.....	12
C. Tren Nilai SKM .....	13
<b>BAB V.....</b>	<b>15</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>16</b>
A Kuesioner.....	17
B. Hasil Olah Data SKM.....	18
C. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	19

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **A. 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, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan, 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.

**B. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**C. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Publik yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng

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**

#### **A. Pelaksana SKM**

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2021 (sebagaimana terlampir).

#### **B. Metode Pengumpulan Data**

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarluaskan kepada pengguna layanan. 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, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng 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).

#### **C. Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

#### **D. Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Mei 2024	8
2.	Pengumpulan Data	Juni-Oktober 2025	150
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober- November 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2025	20

#### **E. Penentuan Jumlah Responden**

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 3000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan.

Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 341 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

### **BAB III**

### **HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

#### **A. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 341 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	126	79%
		PEREMPUAN	215	134%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	1	1%
		SLTP	56	35%
		SLTA	141	88%
		DIII	43	27%
		SI	85	53%
		S2	15	9%
3	PEKERJAAN	PNS	41	26%
		TNI	0	0%
		SWASTA	43	27%
		WIRASAUSAHA	68	43%
		LAINNYA	189	118%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN A	113	71%
		LAYANAN B	123	77%
		LAINNYA	105	66%

## B. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

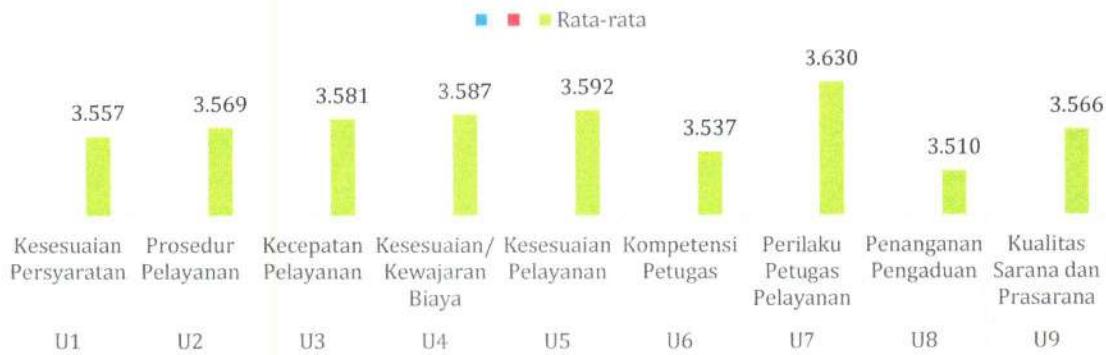
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,6	3,5	3,5
<b>Kategori</b>	A	A	A	A	A	B	A	B	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>89,16 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur

### DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **A. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,510 Selanjutnya Kompetensi petugas yang mendapatkan nilai 3,537 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kesesuaian persyaratan termasuk tiga unsur terendah yang mendapat nilai 3,557.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku petugas layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,630 dari unsur layanan, dan kesesuaian pelayan mendapat nilai 3,592 serta kesesuaian biaya mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,587.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sarana dan prasarana belum memadai.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan yaitu pengelola dapat segera memperbaiki fasilitas toilet, kolam, menambah tempat duduk, dan meningkatkan kebersihan agar pengunjung menjadi lebih nyaman.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 17 Oktober 2025 (Berita Acara terlampir). Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan),

jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

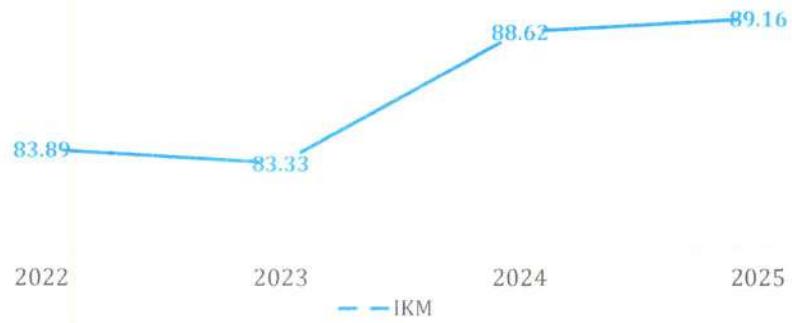
No .	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	<b>Waktu Penyelesaian</b>	Menyediakan tempat sampah			✓		Bidang destinasi dan promosi pariwisata
		Merencanakan dan memperbaiki kolam dan toilet				✓	Bidang destinasi dan promosi pariwisata
2	<b>Prosedur Pelayanan</b>	Melakukan koordinasi dengan pihak terkait	✓	✓			Bidang destinasi dan promosi pariwisata
3	<b>Perilaku Petugas</b>	Menyediakan sarana dan parasarana					Bidang destinasi dan promosi pariwisata

### C. 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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng dapat dilihat melalui grafik berikut :

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi

#### NILAI SKM DISPARPORA KAB.SOPPENG TAHUN 2022-2025



peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 pada Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang sangat baik dengan nilai SKM 89,16. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga Kabupaten Soppeng kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2022 hingga 2025.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan pengaduan, kompetensi petugas, kesesuaian persyaratan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu perilaku petugas layanan, kesesuaian pelayanan, kesesuaian biaya.

Watansoppeng,



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA UNIT LAYANAN DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOPPENG

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

#### PROFIL

Jenis Kelamin : L  P  Usia : .....tahun  
 Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
 Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : \_\_\_\_\_

#### PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	1 2 3 4
a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.		a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/lbu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	1 2 3 4
a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.		a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kualitas sarana dan prasarana	1 2 3 4
a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.		a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai		a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik.	
5. Bagaimana pendapat Bpk/lbu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	1 2 3 4	Saran/Masukan/Pendapat:	
a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai. d. Sangat sesuai			

## 2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN									
UNIT PELAYANAN	: DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA								
JENIS LAYANAN	:								
NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	3	3	4	3	4	2
2	4	4	4	4	3	4	4	4	2
3	3	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	2
6	4	3	3	4	3	3	4	4	3
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3
8	4	4	4	4	4	4	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4
10	4	4	4	4	4	2	4	4	4
11	4	4	4	3	4	3	3	4	4
12	4	3	3	4	4	3	3	2	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	3	3	4	3	4	4	4	4
16	4	4	3	4	4	3	4	3	4
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3
19	3	4	3	4	4	3	4	3	4
20	4	3	3	4	3	4	4	4	4
335	4	3	4	4	4	4	4	3	3
336	4	3	4	4	3	3	4	3	2
337	3	3	4	4	3	3	4	3	3
338	4	4	4	4	4	4	4	4	3
339	4	4	4	4	4	4	4	3	4
340	3	3	4	4	3	3	4	3	3
341	4	4	4	4	4	4	4	4	4
<b>SNilai/Unsur</b>	1213	1217	1221	1223	1225	1206	1238	1197	1216
<b>NRR /Pertanyaan</b>	3.557	3.569	3.581	3.587	3.592	3.537	3.630	3.510	3.566
<b>NRR tertbg/pertanyaan</b>	0.395	0.396	0.397	0.398	0.399	0.393	0.403	0.390	0.396
<b>Kategori Per Unsur</b>	A	A	A	A	A	A	A	B	A
<b>IKM Unit pelayanan</b>								3.566	89.158
								*)	**)

**JASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PARIWISATA**

Per Surveyor Jawaban Seterusnya

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOPPENG**

Menyajikan pertanyaan yang relevan dengan kepuasan masyarakat

Tanggal Survey:

19/7/2024

Jenis Kelamin:

Laki-Laki  Perempuan

**Persepsi**

PNS  Non PNS

**Pertanyaan**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang dititikberatkan/deputikusakan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu perekiruan pelayanan yang dititikberatkan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan

Sangat Mudah  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sulit  Sangat Sulit

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya atau tarif yang ditetapkan dengan yang dititikberatkan

Sangat Rendah  Rendah  Sesuai  Sedikit Tinggi  Sangat Tinggi

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk/pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Sangat Kompeten  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Kompeten  Sangat Sedikit Kompeten

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang hasil/tujuan dan prinsipal

Sangat Kompatibel  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Kompatibel  Sangat Sedikit Kompatibel

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesiapan pengaduan pengguna layanan

Sangat Adekuat  Adekuat  Sesuai  Sedikit Adekuat  Sangat Sedikit Adekuat

**Persepsi**

Saran/Masukkan/Pendapat

Menyampaikan saran/masukan/pendapat

**JASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PARIWISATA**

Per Surveyor Jawaban Seterusnya

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PARIWISATA, KEPEMUDAAN DAN OLAHRAGA KABUPATEN SOPPENG**

Menyajikan pertanyaan yang relevan dengan kepuasan masyarakat

**Persepsi**

PNS  Non PNS

**Pertanyaan**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang dititikberatkan/deputikusakan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian jangka waktu perekiruan pelayanan yang dititikberatkan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan

Sangat Mudah  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sulit  Sangat Sulit

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian biaya atau tarif yang ditetapkan dengan yang dititikberatkan

Sangat Rendah  Rendah  Sesuai  Sedikit Tinggi  Sangat Tinggi

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk/pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Sangat Sesuai  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Sesuai  Sangat Sedikit Sesuai

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

Sangat Kompeten  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Kompeten  Sangat Sedikit Kompeten

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang hasil/tujuan dan prinsipal

Sangat Kompatibel  Rata-Rata  Sesuai  Sedikit Kompatibel  Sangat Sedikit Kompatibel

**Persepsi**

Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu tentang kesiapan pengaduan pengguna layanan

Sangat Adekuat  Adekuat  Sesuai  Sedikit Adekuat  Sangat Sedikit Adekuat

**Persepsi**

Saran/Masukkan/Pendapat

Menyampaikan saran/masukan/pendapat

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

#### Pengisian koesioner di KWA Citta



#### Pengisian koesioner di KWA Ompo



#### Pengisian Koesioner di lapangan gasis



# **LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TAHUN 2024**

**DINAS PARIWISATA,  
KEPEMUDAAN DAN  
OLAHRAGA KAB. SOPPENG**

## **BAB I** **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai

berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **BAB II**

### **DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT**

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Rata-rata</b>
<b>U1</b>	Persyaratan	<b>3.554</b>
<b>U2</b>	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	<b>3.566</b>
<b>U3</b>	Waktu Penyelesaian	<b>3.581</b>
<b>U4</b>	Biaya/Tarif	<b>3.584</b>
<b>U5</b>	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	<b>3.578</b>
<b>U6</b>	Kompetensi Pelaksana	<b>3.510</b>
<b>U7</b>	Perilaku Pelaksana	<b>3.604</b>
<b>U8</b>	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<b>3.487</b>
<b>U9</b>	Sarana dan Prasarana	<b>3.475</b>

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini

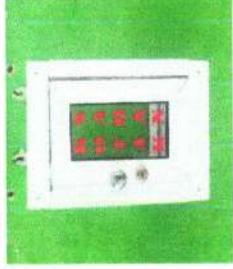
**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kompetensi Petugas Pelaksana	Pelatihan, Bimtek, Workshop					Bidang Destinasi dan Promosi Pariwisata
2	Penanganan Pengaduan	Membuat Kotak Saran		✓			Bidang Destinasi dan Promosi Pariwisata
3	Sarana dan Prasarana	Penataan Kawasan wisata			✓		Bidang Destinasi dan Promosi Pariwisata

### **BAB III**

### **REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT**

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
Kompetensi Petugas Pelaksana	Pelatihan, Bimtek, Workshop	Belum	Dilakukan Pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas		Dibutukan penambahan anggaran
Penanganan Pengaduan	Membuat Kotak Saran	Sudah	Dibuat kotak saran untuk menampung pengaduan		
Sarana dan Prasarana	Penataan Kawasan wisata	Sudah	Dilakukan penataan kawasan dengan menyediakan tempat sampah		

## BAB IV KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas pariwisata, Kepemudaan dan Olahraga telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (presentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada untuk perbaikan selanjutnya pada tahun 2025. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

NO.	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penganggung Jawab	Stakehold terkait
1	Pelatihan, Bimtek, Workshop	Meminta penambahan anggaran untuk pelaksanaan pelatihan	-	Bidang Destinasi dan Promosi Pariwisata	Dinas pariwisata, kepemudaan dan olahragaan
2	Penanganan Pengaduan	Pengunjung menuliskan keluhan di kotak pengaduan	Rencana tindak lanjut tahun 2024	Bidang destinasi dan promosi pariwisata	Dinas pariwisata, kepemudaan dan olahragaan
3	Sarana dan Prasarana	Penempatan tempat sampah dengan memasang petunjuk singkat “Buang sampah pada tempatnya” “Jaga kebersihan”	Rencana tindak lanjut tahun 2024	Bidang destinasi dan promosi pariwisata	Dinas pariwisata, kepemudaan dan olahragaan

Watansoppeng,

