

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER II TAHUN 2025



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA

DINAS PARIWISATA
KABUPATEN SEMARANG
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI2

BAB I PENDAHULUAN3

1.1 Latar Belakang3

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat4

1.3 Maksud dan Tujuan4

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM6

2.1 Pelaksana SKM6

2.2 Metode Pengumpulan Data6

2.3 Lokasi Pengumpulan Data7

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM7

2.5 Penentuan Jumlah Responden8

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM9

3.1 Jumlah Responden SKM9

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)11

BAB IV ANALISIS HASIL SKM12

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan12

4.2 Rencana Tindak Lanjut12

4.3 Tren Nilai SKM13

BAB V KESIMPULAN15

LAMPIRAN16

1. Kuesioner16

2. Hasil Olah Data SKM18

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 Kabupaten Semarang sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, 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 dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
5. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
6. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
7. 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 Kabupaten Semarang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan 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 Kabupaten Semarang 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 sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan melalui link yang sudah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2025	8
2.	Pengumpulan Data	Juli – Desember 2025	60
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Desember 2025	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	15

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan Semester II Tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dalam kurun waktu satu periode SKM adalah sebanyak 100 orang.

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Organisasi : UPTD DINAS PARIWISATA, DINAS PARIWISATA
Periode : TAHUN 2025 (SEMESTER II) (01 JULI 2025 S/D 30 DESEMBER 2025)
Kuesioner : FORMULIR KUISIONER KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK
Sumber : SURVEY YANG DI LAKUKAN OLEH MASYARAKAT SECARA ONLINE DAN
Input : SUDAH MELAKUKAN VERIFIKASI EMAIL

REKAP BERDASARKAN JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	Laki-laki	55	55,00
2	Perempuan	45	45,00
TOTAL		100	100,00

REKAP BERDASARKAN UMUR

NO	UMUR RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	11 Tahun	1	1,00
2	16 Tahun	2	2,00
3	17 Tahun	3	3,00
4	18 Tahun	4	4,00
5	19 Tahun	7	7,00
6	20 Tahun	23	23,00
7	21 Tahun	31	31,00
8	22 Tahun	5	5,00
9	23 Tahun	3	3,00
10	24 Tahun	2	2,00
11	25 Tahun	4	4,00
12	26 Tahun	3	3,00
13	27 Tahun	1	1,00
14	29 Tahun	2	2,00
15	33 Tahun	3	3,00
16	40 Tahun	2	2,00
17	41 Tahun	1	1,00
18	44 Tahun	2	2,00
19	52 Tahun	1	1,00
TOTAL		100	100,00

REKAP BERDASARKAN RENTANG UMUR

NO	RENTANG UMUR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	17 Tahun Kebawah	6	6,00
2	18 s/d 27 Tahun	83	83,00
3	28 s/d 37 Tahun	5	5,00
4	38 s/d 47 Tahun	5	5,00
5	48 s/d 57 Tahun	1	1,00
6	58 Tahun Keatas		0,00
TOTAL		100	100,00

REKAP BERDASARKAN PENDIDIKAN TERAKHIR

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	SD/Sederajat	7	7,00
2	SLTP	2	2,00
3	SLTA	56	56,00
4	Diploma (D-1, D-2, D-3)	1	1,00
5	Sarjana (S-1)	33	33,00
6	Pasca Sarjana (S-2, S-3)	1	1,00
TOTAL		100	100,00

REKAP BERDASARKAN PEKERJAAN

NO	PEKERJAAN RESPONDEN	JUMLAH	PROSENTASE (%)
1	PNS / TNI / Polri	4	4,00
2	Pensiunan		0,00
3	Pegawai Swasta	8	8,00
4	Wiraswasta	6	6,00
5	Buruh (Tani/Bangunan)	1	1,00
6	Pelajar/Mahasiswa	66	66,00
7	Tidak Bekerja	3	3,00
8	Lainya	12	12,00
9	Petani		0,00
TOTAL		100	100,00

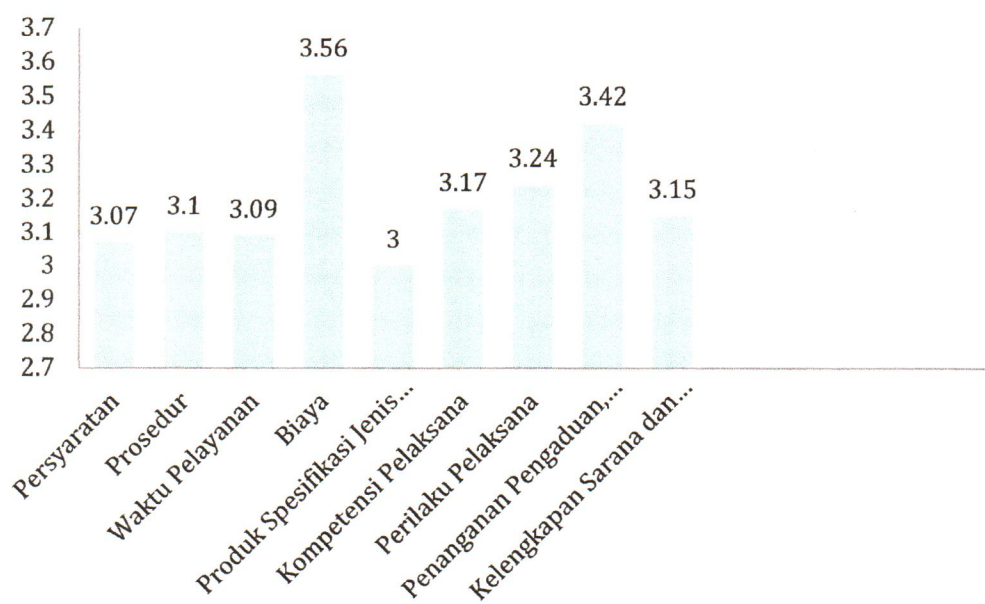
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,07	76,75	B	Baik
2	Prosedur	3,1	77,5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
4	Biaya	3,56	89	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	76,5	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,15	78,75	B	Baik
JUMLAH		28,86	721,5		
NILAI IKM		3,21	80,25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 100					

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,06. Persyaratan mendapatkan nilai terendah kedua yaitu 3,07 dan Waktu Pelayanan termasuk tiga unsur terendah dengan nilai 3,09.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya mendapatkan nilai tertinggi 3,56, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai 3,42 serta Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,24.

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pengaduan yang masuk diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- Pada unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yang mendapat nilai terendah yaitu 3,6. Pengunjung memberikan masukan untuk memberikan paket harga yang sesuai dengan keinginan konsumen dan menunjukkan perinciannya, memberikan pelayanan sesuai dengan paket harga yang diinginkan pengunjung agar ketika ada komplain yang tidak inginkan bisa diberikan perincian dengan sangat rinci yang telah disepakati oleh kedua belah pihak.
- Pada unsur persyaratan mendapatkan terendah kedua. Diperlukan transparansi dalam pelayanan serta peningkatan struktur pelayanan sistem yang sederhana sehingga akan sangat membantu masyarakat, khususnya dalam sistem alur prosedurnya di dalam tempat wisata.
- Selain itu, unsur waktu pelayanan menjadi unsur terendah ketiga. Pengunjung memberikan masukan agar dalam memberikan pelayanan dengan lebih ramah dan cekatan.

4.2 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.

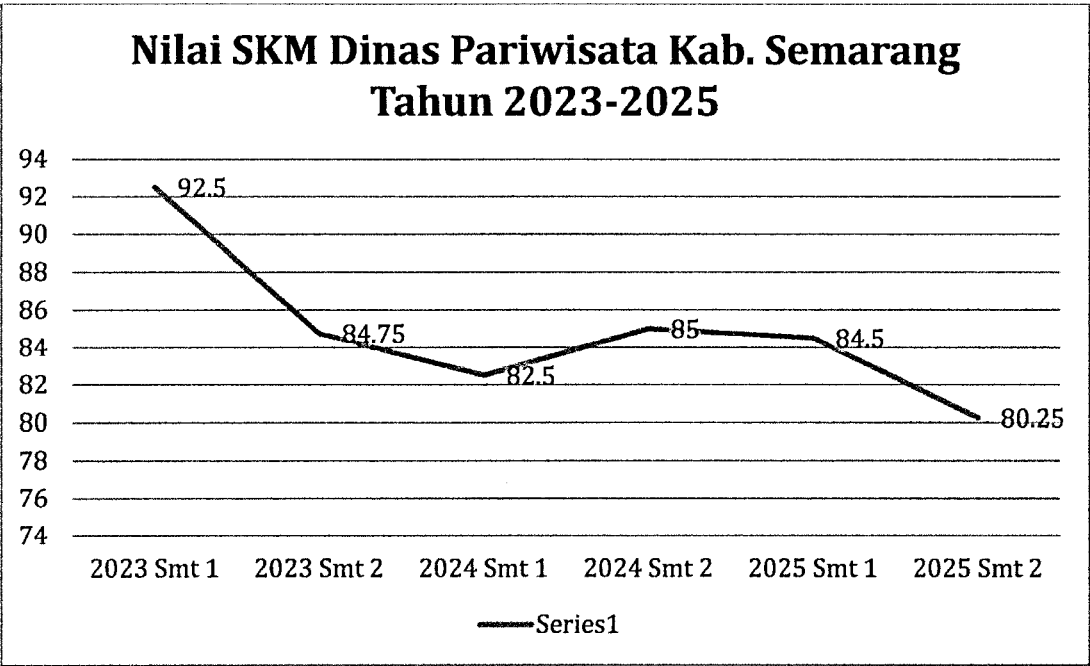
Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut

perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Penegasan standar produk spesifikasi jenis pelayanan agar hasil layanan sesuai dengan ketentuan.	√				Kepala UPTD
2	Persyaratan	Menetapkan standar pelayanan yang mencantumkan secara jelas unsur persyaratan.		√			Kepala UPTD
3	Waktu Pelayanan	Memberikan layanan dengan waktu penyelesaian lebih cepat untuk kondisi tertentu			√		Kepala UPTD

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. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang dikarenakan sedang adanya perbaikan di beberapa titik obyek wisata.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 80,25.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Persyaratan serta Waktu Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya dengan nilai 3,56, Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 3,42 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 3,24.

Ungaran, Januari 2026

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN SEMARANG



WIWIN SULISTYOWATI, S.T., M.M.
NIP. 197108282003122002

- Apakah dalam pelaksanaan pelayanan ini terdapat pungutan biaya diluar biaya yang sudah ditentukan (Pungli) ?	1. Terdapat Pungli	2. Tidak Ada
Masukan / Saran untuk perbaikan pelayanan (Jika Terdapat jawaban yang kurang, isikan saran/masukan.)		

2. Hasil Olah Data SKM

TABEL IKM

Dinas Pariwisata

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,07	76,75	B	Baik
2	Prosedur	3,1	77,5	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,09	77,25	B	Baik
4	Biaya	3,56	89	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	76,5	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	79,25	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,24	81	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	85,5	B	Baik
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,15	78,75	B	Baik
JUMLAH		28,86	721,5		
NILAI IKM		3,21	80,25	B	Baik
JUMLAH RESPONDEN = 100					

DIAGRAM KARTESIUS

Dinas Pariwisata

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Kinerja	Nilai Kepentingan	Kuadran	Ukuran Kinerja
1	Persyaratan	3,07	3,14	C	Prioritas Rendah
2	Prosedur	3,1	3,24	C	Prioritas Rendah
3	Waktu Pelayanan	3,09	3,2	C	Prioritas Rendah
4	Biaya	3,56	3,3	B	Pertahankan Prestasi
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,06	3,17	C	Prioritas Rendah
6	Kompetensi Pelaksana	3,17	3,34	A	Prioritas Utama
7	Perilaku Pelaksana	3,24	3,38	B	Pertahankan Prestasi
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,42	3,32	B	Pertahankan Prestasi
9	Kelengkapan Sarana dan Prasarana	3,15	3,4	A	Prioritas Utama
JUMLAH		28,86	29,49		
NILAI RATA-RATA		3,21	3,28		

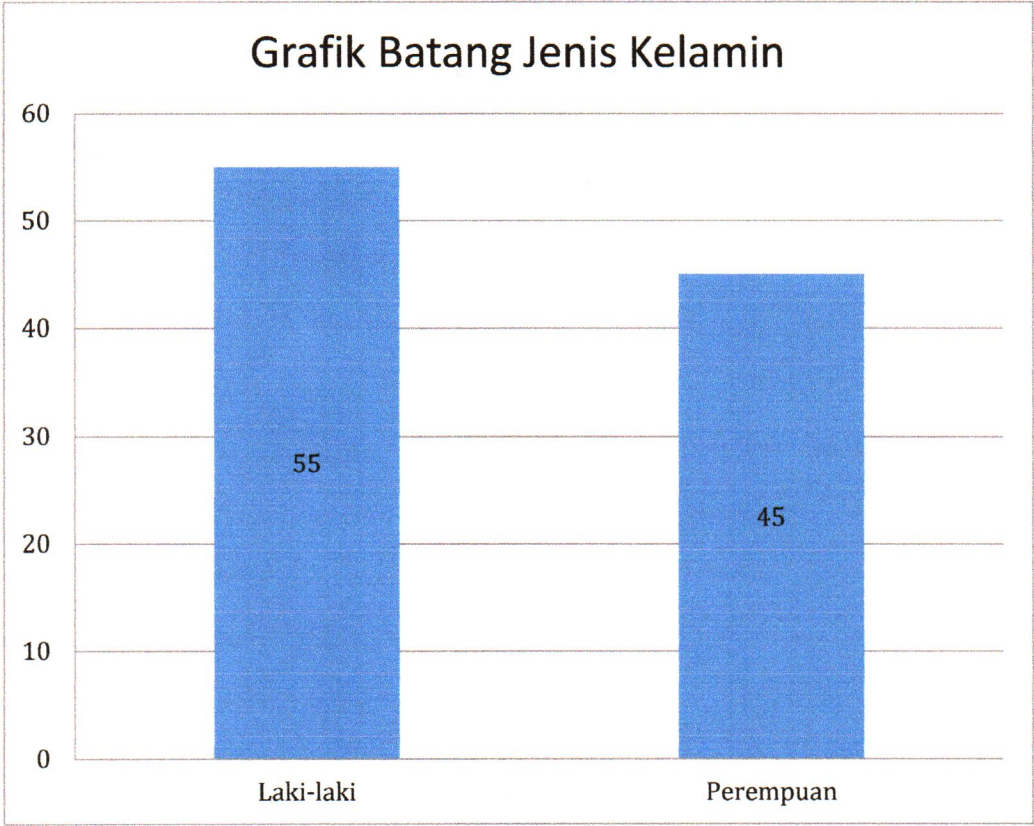
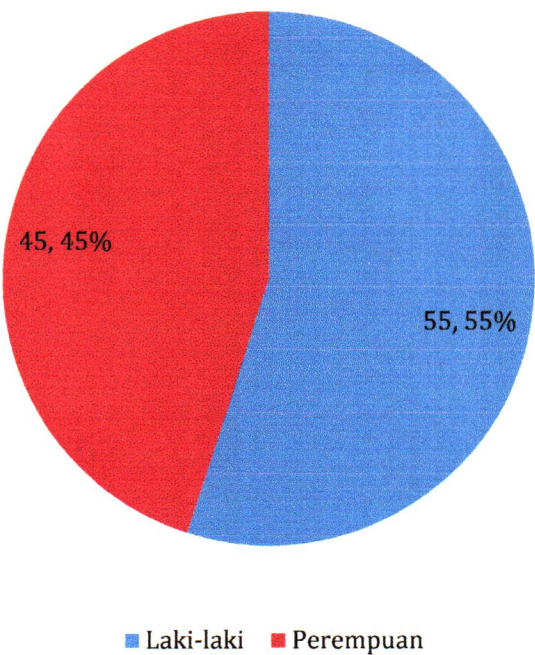
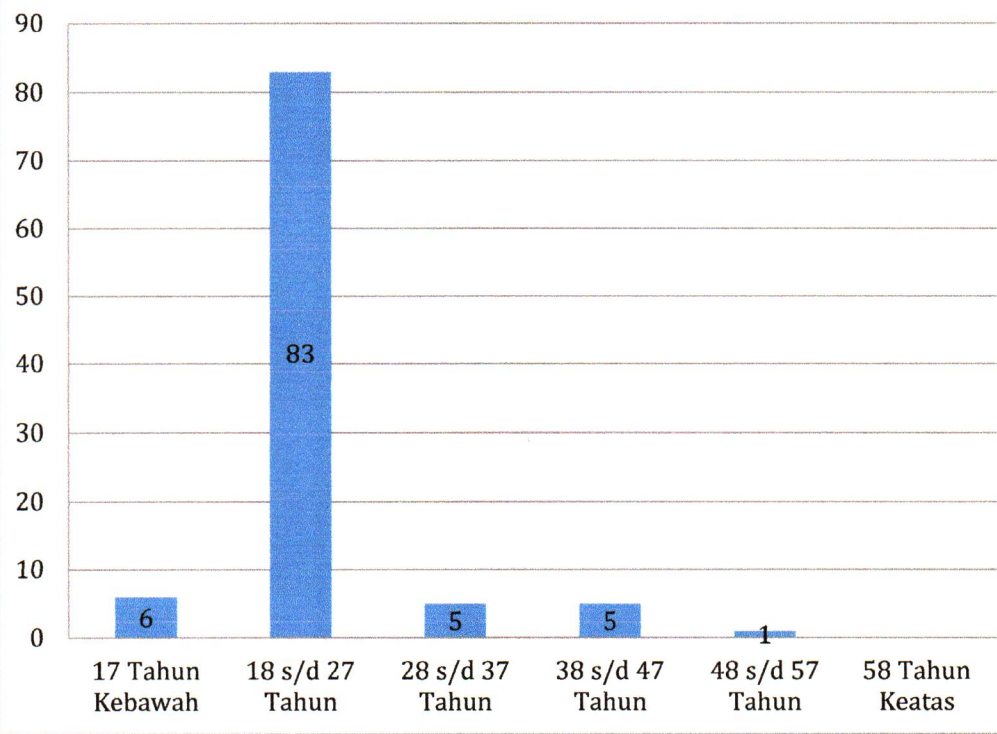


Diagram Lingkaran Jenis Kelamin



Grafik Batang Rentang Umur



	kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan dengan kenyataan dalam penyelesaian suatu jenis pelayanan ? (U3)	2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang besaran biaya/tarif atas suatu jenis pelayanan? (U4)	1. Sangat mahal dari yang ditetapkan 2. Cukup mahal dari yang ditetapkan 3. Murah meskipun kurang sesuai dengan yang ditetapkan 4. Sesuai tarif yang ditetapkan (bagi pelayanan yang berbiaya) / gratis (bagi pelayanan yang tidak berbiaya)	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil pelayanan yang diberikan atau diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan yang telah tercantum dalam standar pelayanan? (U5)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan? (U6)	1. Tidak memiliki kompetensi/kemampuan 2. Kurang memiliki kompetensi/kemampuan 3. Memiliki kompetensi/kemampuan 4. Sangat kompeten/mampu	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? (U7)	1. Tidak sopan dan tidak ramah 2. Kurang sopan dan kurang ramah 3. Cukup sopan dan cukup ramah 4. Sangat sopan dan ramah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang tersedianya sarana penanganan pengaduan, saran (seperti kotak saran/email) ? (U8)	1. Tidak tersedia sarana pengaduan 2. Ada tetapi tidak difungsikan 3. Ada namun belum ditangani setiap pengaduan 4. Tersedia dan ditangani dengan baik	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana prasarana yang tersedia bagi pengguna layanan (seperti tersedia ruang tunggu tersendiri, kursi yg memadai untuk pengguna layanan/dll) ? (U9)	1. Tersedia sarana prasarana pelayanan 2. Tersedia tetapi tidak memadai 3. Tersedia dan cukup memadai 4. Tersedia sangat memadai dan nyaman	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting

LAMPIRAN

1. Kuesioner

KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
UPTD DINAS PARIWISATA, DINAS PARIWISATA KABUPATEN SEMARANG

FORMULIR KUISIONER KEPUASAN PENGUNJUNG OBYEK	
IDENTITAS RESPONDEN	
1. Tanggal Survey :	No :
2. Nama :	
3. Email :	
4. No. Telp/HP :	
5. Umur :	Tahun
6. Jenis Kelamin :	1. Laki-laki 2. Perempuan
7. Alamat :	
Kecamatan :	
Kabupaten/Kota :	
Provinsi :	
8. Pendidikan Terakhir :	1. SD/Sederajat 2. SLTP 3. SLTA 4. Diploma (D-1, D-2, D-3) 5. Sarjana (S-1) 6. Pasca Sarjana (S-2, S-3)
9. Pekerjaan Utama :	1. PNS / TNI / Polri 2. Pensiunan 3. Pegawai Swasta 4. Wiraswasta 5. Buruh (Tani/Bangunan) 6. Pelajar/Mahasiswa 7. Tidak Bekerja 8. Lainnya, Sebutkan : 9. Petani

* Petunjuk Pengisian: Berilah tanda silang (x) pada masing masing jawaban yang sesuai

Pendapat Responden Tentang Kualitas Pelayanan dan Tingkat Kepentingannya			
NO	Pertanyaan	Kinerja	Tingkat Kepentingan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian syarat yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang dimohon? (U1)	1. Tidak Sesuai 2. Kurang Sesuai 3. Sesuai 4. Sangat Sesuai	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang alur prosedur dalam pengurusan suatu jenis pelayanan di unit ini? (U2)	1. Tidak Mudah 2. Kurang Mudah 3. Mudah 4. Sangat Mudah	1. Tidak Penting 2. Kurang Penting 3. Penting 4. Sangat Penting
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang	1. Tidak Sesuai	1. Tidak Penting

4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan
Survei Kepuasan Masyarakat
Tahun 2025 Semester I**



DHARMOTTAMA SATYA PRAJA

**DINAS PARIWISATA
KABUPATEN SEMARANG
TAHUN 2025**

BAB I

PENDAHULUAN

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 Kabupaten Semarang 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.

Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden

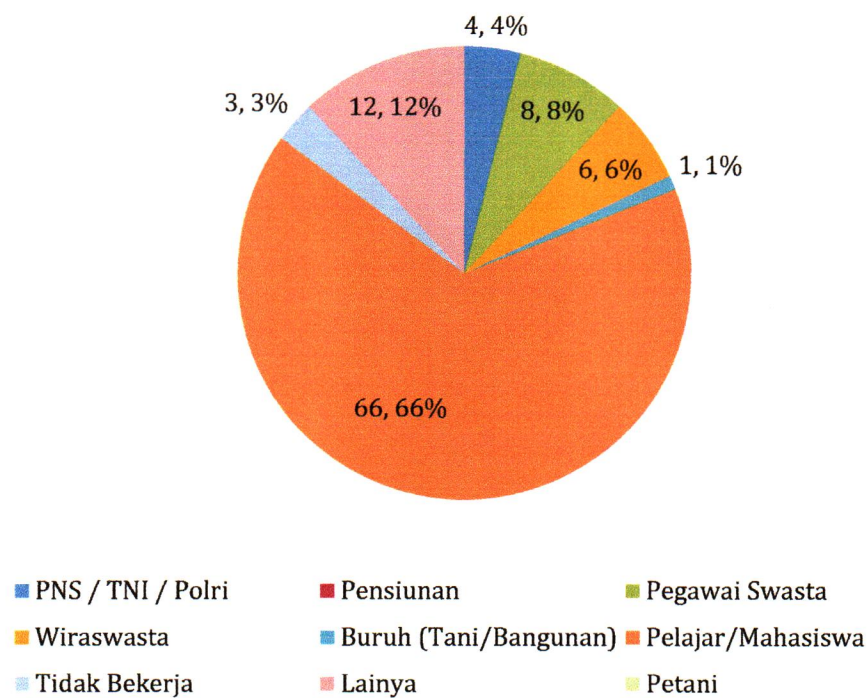
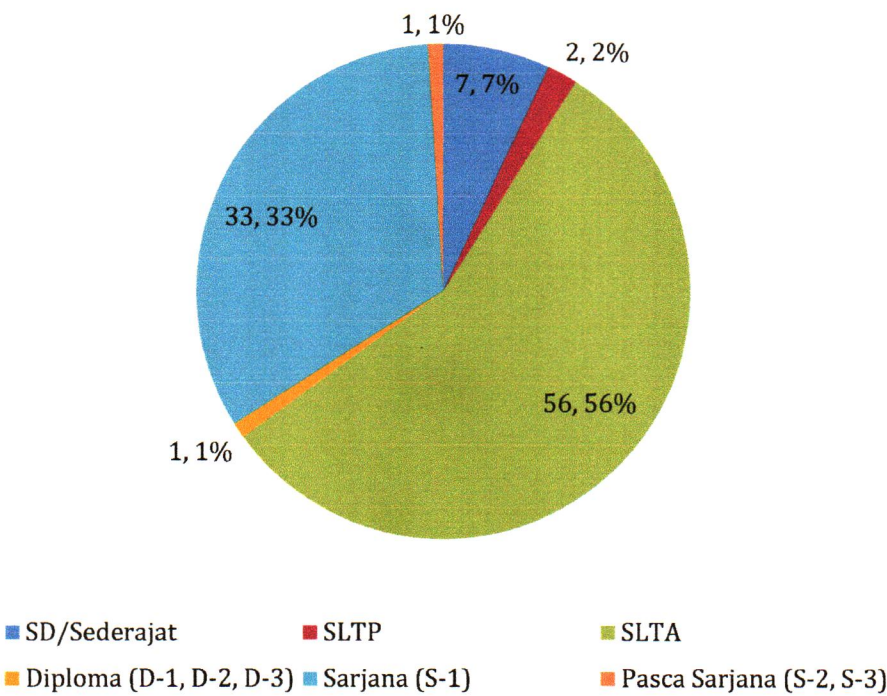


Diagram Lingkaran Pendidikan Terakhir



Grafik Batang Pekerjaan Responden

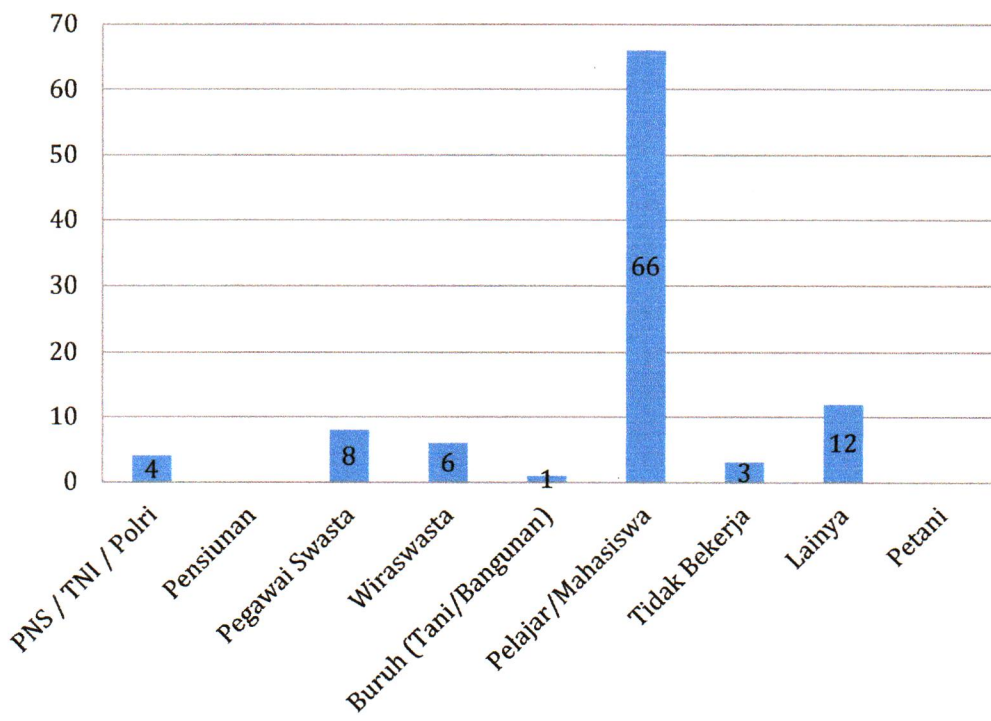
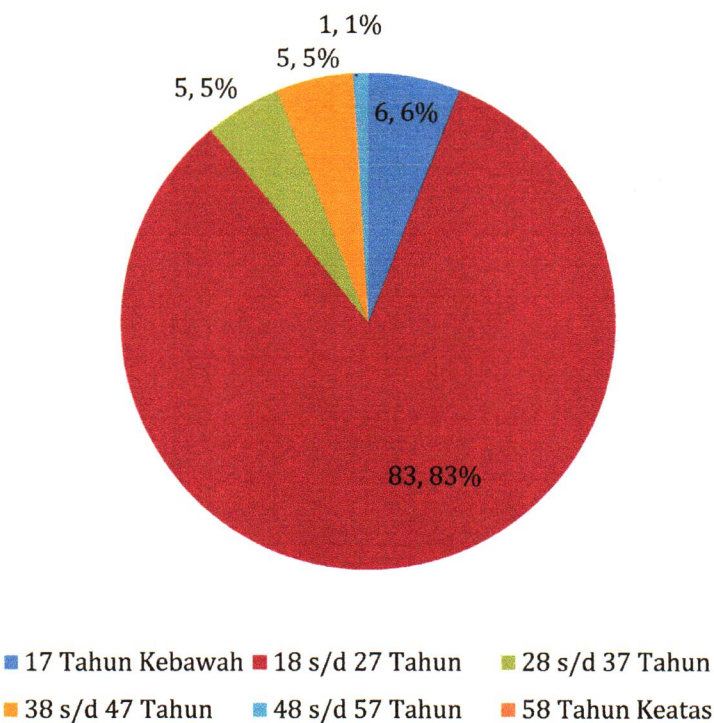
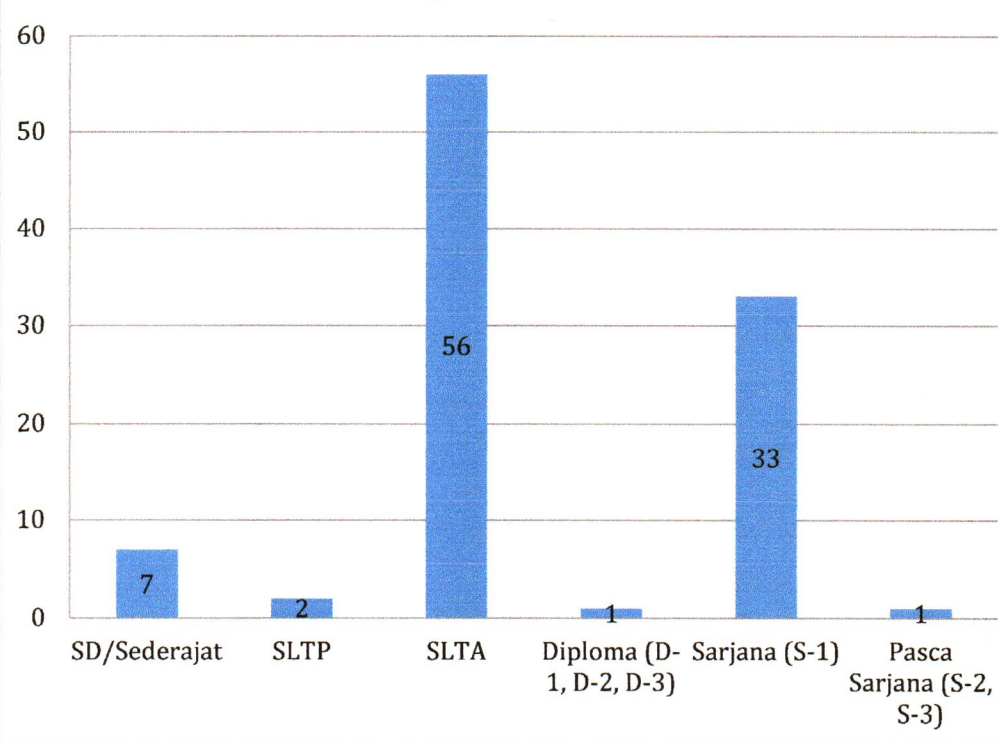


Diagram Lingkaran Rentang Umur



Grafik Batang Pendidikan Terakhir



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang periode Tahun 2025 Semester I menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Tahun 2025 Semester I

No.	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,22	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,14	B
3	Waktu Penyelesaian	3,22	B
4	Biaya/Tarif	3,78	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,26	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	B
7	Perilaku Pelaksana	3,48	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,65	A
9	Sarana dan Prasarana	3,3	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	Prosedur	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan.	√	√	√		Umpeg
2	Waktu Pelayanan dan Persyaratan	Meningkatkan kompetensi petugas pemberi pelayanan.	√	√			Kepala UPTD
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Melakukan survei kepuasan pelanggan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik langsung dari pengguna.				√	Kepala UPTD

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
1	Prosedur	Sudah	Monitoring evaluasi oleh Kasubag Umpeg dan Tim, memastikan bahwa kegiatan pelayanan berjalan sesuai dengan SOP.		
2	Waktu Pelayanan dan Persyaratan	Sudah	Pembekalan kepada petugas jaga DTW agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung.		
3	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sudah	Sudah diberikan barcode untuk scan survei kepuasan masyarakat.		

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik Kesimpulan yaitu Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut yang telah dibuat dan telah dilaksanakan. Dengan Hasil Pelaksanaan ini, diharapkan mampu meningkatkan pemahaman pengguna layanan tentang Prosedur, Waktu Pelayanan dan Persyaratan, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan sehingga mempermudah dalam proses pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Semarang agar bisa ditingkatkan lebih maksimal lagi.

Ungaran, Januari 2026

KEPALA DINAS PARIWISATA
KABUPATEN SEMARANG



WIWIN SULISTYOWATI, S.T., M.M.
NIP. 197708282003122002