

# **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**TAHUN 2021**



**DINAS PARIWISATA KOTA YOGYAKARTA**

## **Kata Pengantar**

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Laporan ini merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan. Laporan memuat pelaksanaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada Dinas Pariwisata. Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini disusun dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta selaku institusi publik. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode bulan Januari sampai dengan September 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkup Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta meliputi survey SKM pada Dinas Pariwisata. Pemilihan pelaksanaan survey ini ditujukan untuk lebih dapat mendekatkan pada masyarakat pengguna layanan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. 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.

Yogyakarta,

KEPALA DINAS  
DINAS PARIWISATA KOTA YOGYAKARTA,

WAHYU HENDRATMOKO, SE.MM.  
NIP. 197411021998031004

## DAFTAR ISI

Halaman Judul .....	1
Kata Pengantar.....	2
DAFTAR ISI .....	3
I. PENDAHULUAN.....	4
A. Latar Belakang.....	4
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
C. Metode Pengukuran Survei .....	5
D. Jadwal Pelaksanaan SKM .....	6
II. ANALISA HASIL SURVEI .....	6
A. Data Kuesioner .....	6
B. Perhitungan Pengukuran .....	6
A. Deskripsi dan Analisis.....	7
III. PENUTUP.....	8
A. Kesimpulan.....	8
B. Saran/Rekomendasi .....	8

## **I. PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 112 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, Dan Tata Kerja Dinas Pariwisata merupakan OPD dibawah Pemerintah Kota Yogyakarta yang bertugas menangani urusan kepariwisataan di Kota Yogyakarta. Dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, Dinas Pariwisata berkedudukan di Jalan Suroto No. 11 Kotabaru Yogyakarta.

Perkembangan geliat pariwisata di Kota Yogyakarta dari tahun 2012 sampai dengan tahun 2019 sebelum pandemi menunjukkan kenaikan yang cukup signifikan, ditandai dengan adanya kenaikan jumlah pengunjung dari tahun ke tahun. Pada tahun 2017 jumlah wisatawan mencapai 3,4 juta pengunjung meningkat dari tahun 2016 sebanyak 3,1 juta pengunjung, sedangkan pada tahun 2019 jumlah pengunjung mencapai 4.378.609 orang. Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Pariwisata dalam memenuhi target capaian kinerjanya telah terpenuhi. Hal ini pula menjadi bukti bahwa berbagai langkah nyata telah dilakukan oleh Dinas Pariwisata dalam mewujudkan Visi Dinas yaitu “Terwujudnya Kota Yogyakarta sebagai kota tujuan wisata terkemuka yang bertumpu pada kekuatan dan keunggulan pariwisata lokal serta mampu memperkokoh jati diri, memberikan manfaat yang positif bagi masyarakat, serta dapat menjadi lokomotif pembangunan Kota Yogyakarta secara menyeluruh”.

Adanya pertumbuhan yang positif akan jumlah kunjungan wisatawan merupakan suatu capaian yang dihasilkan oleh kerjasama yang baik antara Pemerintah, pihak Swasta dan para stakeholder terkait. Hanya saja sejak merebaknya pandemi segala sesuatunya menjadi terimbas, baik dari swasta maupun dari Pemerintahan. Hal ini terbukti dengan jumlah kunjungan pada tahun 2020 yang menjadi 1.384.781 pengunjung, tetapi walau bagaimana Dinas Pariwisata tetap mempertahankan kinerjanya agar tetap baik. Hal tersebut tentu perlu untuk mendapatkan respons positif pula dari masyarakat selaku stakeholder utama dari layanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui sejauhmana persepsi masyarakat dan respons masyarakat terhadap kinerja Dinas Pariwisata sekaligus sebagai introspeksi terhadap pelayanan yang mungkin masih dianggap kurang oleh masyarakat.

## **B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei ini dilakukan dengan tujuan :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta secara berkala
2. Sebagai gambaran bagi masyarakat tentang kinerja pelayanan pada Dinas Pariwisata
3. Mengetahui tingkat kelemahan atau kekuatan pelayanan pada Dinas Pariwisata
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan

## **C. Metode Pengukuran Survei**

Survei dilaksanakan dengan memperhatikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Metode pengukuran survei secara teknis berpedoman pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta.

Survei dilaksanakan di lingkungan Dinas Pariwisata Kota Yogyakarta. Pada Laporan Survei ini akan lebih menguraikan pelaksanaan Survei yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini akan melaporkan hasil nilai IKM.

Survei yang dilaksanakan pada Dinas, unsur-unsur yang digunakan meliputi unsur - unsur berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 yang dituangkan dalam instrumen 9 (sembilan) butir pertanyaan. Kemudian dari 9 butir pertanyaan selanjutnya dituangkan dalam kuesioner yang disebarkan kepada responden. Pemilihan responden berdasarkan link E-SKM di laman Website di karenakan situasi pandemi.

Dari 119 buah kuesioner yang telah didapatkan datanya kemudian dilakukan analisa univariat dan analisa bivariat. Analisa Univariat ditujukan untuk memberikan gambaran secara statistik deskriptif pada masing-masing unsur yang disurvei sedangkan Analisa Bivariat dilakukan untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain untuk menjelaskan suatu masalah sehingga dapat dimunculkan langkah-langkah rencana tindak lanjut perbaikan hasil survei.

#### **D. Jadwal Pelaksanaan SKM**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan jadwal dan teknis pelaksanaan survei, sbb:

1. Dinas pariwisata

Jadwal : 28 Juni s/d 2 Juli 2021

Teknis pelaksanaan : melalui E-SKM di Website

## **II. ANALISA HASIL SURVEI**

### **A. Data Kuesioner**

Pembagian kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan oleh masing-masing unit secara terpisah dan bentuk pertanyaan yang dibagikan mengacu pada unsur yang berdasar pada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017 tentang Pedoman Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pemerintah Kota Yogyakarta. Unsur tersebut yaitu:

1. Kemudahan prosedur pelayanan;
2. Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan;
3. Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan;
4. Kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan;
5. Kedisiplinan pegawai dalam memberikan Pelayanan;
6. Kejelasan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan;
7. Keadilan dalam mendapatkan Pelayanan;
8. Kenyamanan lingkungan;
9. Kenyamanan sarana prasarana pelayanan

### **B. Perhitungan Pengukuran**

Masing-masing pertanyaan yang ada memiliki bobot jawaban 1 sampai dengan 4, sehingga dapat dilakukan pengukuran secara interval dengan menggunakan skala likert, dengan penilaian mutu pelayanan:

A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00
B (Baik)	: 62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75

### C. Deskripsi dan Analisis

#### 1. DINAS PARIWISATA

Hasil perhitungan angka indeks pada kuisioner yang telah dibagikan dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata pada bulan Agustus 2021 ini adalah sebagai berikut:

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1.	Kemudahan Prosedur pelayanan	3.252	0,358
2.	Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan	3.185	0,350
3.	Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan	3.229	0,355
4.	Kesopanan dan keramahan petugas	3.407	0,375
5.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.244	0,357
6.	Kejelasan dan Kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan	3.202	0,352
7.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.280	0,361
8.	Kenyamanan Lingkungan	3,261	0,359
9.	Kenyamanan sarana prasarana pelayanan	3.214	0,354
<b>NILAI RATA-RATA</b>		<b>3,22</b>	

Dari hasil kuisioner yang terdiri dari 9 (sembilan) butir pertanyaan dan disebarakan pada 119 responden, hasil yang sudah didapatkan memiliki nilai rata-rata **3,22** yang berarti memiliki nilai IKM Unit Pelayanan dengan rata-rata **80,50**, nilai Mutu Pelayanan rata-rata **B**, dan nilai Kinerja Unit Pelayanan rata-rata **Baik**. Dari hasil kuisioner tersebut dapat dilihat bahwa nilai tertinggi didapatkan pada unsur *Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan* dengan bobot nilai rata-rata **3,407** yang berarti memiliki nilai IKM sebesar **80,50 (Baik)**. Nilai terendah terdapat pada unsur *Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan* dengan nilai rata-rata 3.185 yang berarti memiliki nilai IKM sebesar **79,62 (Baik)**.

### **III. PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dilihat dari hasil survei yang didapat, bisa disimpulkan bahwa Dinas Pariwisata memiliki nilai Kinerja Pelayanan dalam kategori **Baik**. Hal itu berarti bisa dikatakan sudah berperan cukup baik dalam tugasnya tetapi masih ada yang harus dikembangkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih optimal.

#### **B. Saran/Rekomendasi**

Dilihat dari hasil survei yang sudah didapat, bisa dikatakan terdapat unsur terendah yang harus ditingkatkan kualitasnya. Diantaranya tentang Kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan, maka kedepan diharapkan setiap Dinas Pariwisata dapat mengoptimalkan dan memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan pada unsur tersebut.