

**REKAPITULASI IKM OPD DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN KABUPATEN LUMAJANG  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN I 2021**

No	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan	Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan	
1	2	3	4	5	6	
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	1287	0.00	3.35
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	1302	0	3.39
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	1291	0	3.36
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1265	0	3.29
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	1230	0	3.20
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1338	0	3.48
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	1251	0	3.26
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	1221	0	3.18
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	1233	0	3.21
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	1229	0	3.20
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	1206	0	3.14
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	1323	0	3.45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	1230	0	3.20
		14	Ketepatan penanganan pengaduan	1234	0	3.21
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>82.03</b>		

Ket :

Total bobot (kolom 4) =

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

Nilai unsur pelayanan (kolom 6) = total bobot dibagi dgn jumlah responden

**REKAPITULASI LAIN -LAIN :**

1. Perkiraan Jumlah Populasi : **1,000,000**
2. Jumlah Responden : **384**
3. Usia Responden Terbanyak : **20-29 Tahun**
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Perempuan**
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : **Pelajar/Mahasiswa**

7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :

- a. Pengunjung Obyek Wisata Pemandian Alam Selokambang
- b. Pengunjung Wisata Water Park
- c. Pengunjung Wisata Segitiga Ranu
- d. Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif
- e. Konsultasi dan Koordinasi tentang Rekomendasi Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
- f. Pengunjung Dinas Pariwisata
- g. Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata
- h. Konsultasi Pembuatan Niok
- i. Pengunjung Museum

8. Dari jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan sebagaimana angka 7 , yang terbanyak menimbulkan

ketidak puas pelayanan apa? Saat Pandemi Covid -19 banyak tempat-wisata yang dibatasi jumlah pengunjung (tidak boleh berkerumun), penerapan protokol (mencuci tangan, pakai masker dan tidak boleh berkerumun)

9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidak puas pada unsur mana?

**Banyaknya tempat wisata yang tutup di masa Pandemi Covid-19 (ingin mendapat keterangan apabila protokol kesehatan dapatkah diterapkan sehingga dengan adanya pembatasan dan penerapan protokol kesehatan, dapat diberikan penjelasan mengenai batas waktu tutupnya tempat wisata)(bila dibuka pun ada pembatasan jumlah pengunjung)**

Lumajang, 31 Maret 2021  
Kepala Dinas Pariwisata dan Kebudayaan  
**Drs. BAMBANG SOEKWANTO,MM**  
NIP. 196804081995031001



BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**KUISIONER IKM**

**DATA PENCACAH**

Nama : DIAH TRIANA WIJAYANTI, S.PD  
 NIP : 19701002 200701 2 013

Nama : Ulfa Triyuniati

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan/OPD : Dinas Pariwisata dan Kebudayaan  
 Jenis Pelayanan :

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin :

	Ket	Jumlah	Persen
1	Laki-laki	159	41,41%
2	Perempuan	225	58,59%
	<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Umur :

	Ket	Jumlah	Persen
1	< 20 thn	88	22,92%
2	20 - 29 thn	108	28,13%
3	30 - 39 thn	40	10,42%
4	40 - 49 thn	31	8,07%
5	> 50 thn	117	30,47%
	<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir :

	Ket	Jumlah	Persen
1	SD kebawah	27	7,03%
2	SLTP	35	9,11%
3	SLTA	178	46,35%
4	D1/D3	72	18,75%
5	D4/S1	67	17,45%
6	S2 keatas	5	1,30%
	<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama :

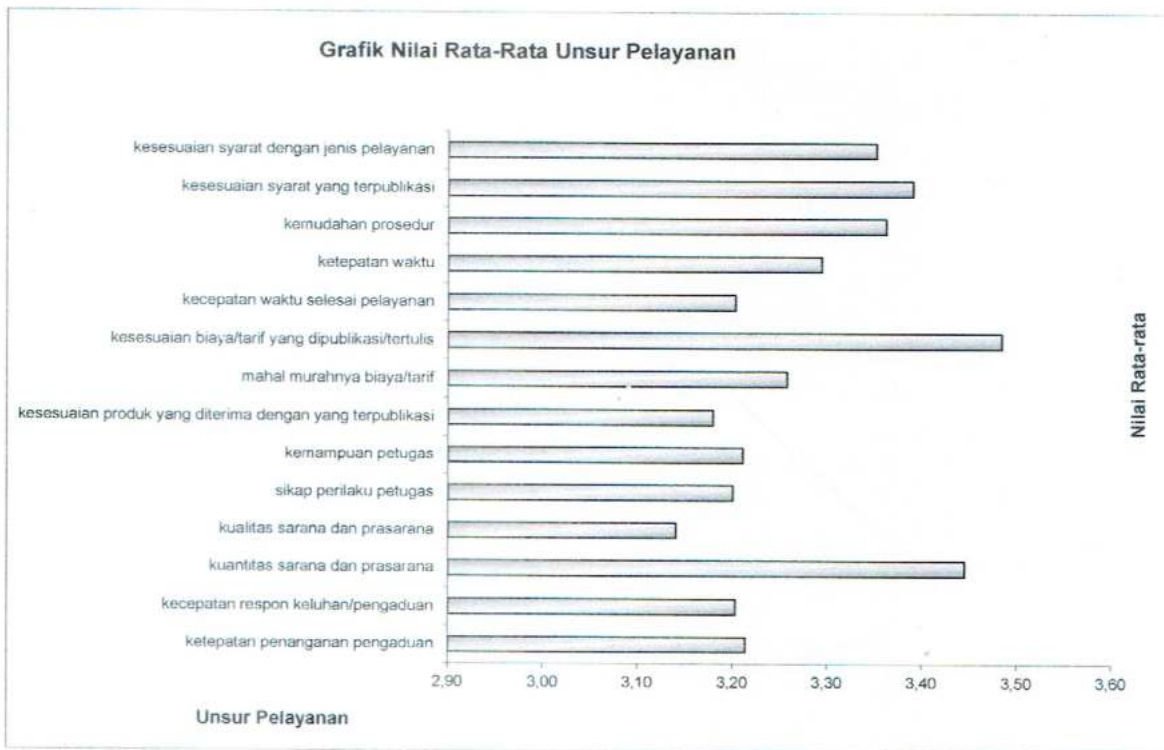
	Ket	Jumlah	Persen
1	PNS/ TNI/ POLRI	32	8,33%
2	Pegawai Swasta	60	15,63%
3	Wiraswasta/ Usahawan	44	11,46%
4	Pelajar/ Mahasiswa	147	38,28%
5	Petani/ Buruh	84	21,88%
6	Lainnya	17	4,43%
	<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Pelayanan :

	Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1	Pengunjung Obyek Wisata Pemandian Alam Selokambang	80	20,83%
2	Pengunjung Wisata Water Park	45	11,72%
3	Pengunjung Wisata Segitiga Ranu	35	9,11%
4	Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif	45	11,72%
5	Konsultasi dan Koordinasi tentang Rekomendasi Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	25	6,51%
6	Pengunjung Dinas Pariwisata	36	9,38%
7	Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata	38	9,90%
8	Konsultasi Pembuatan NioK	32	8,33%
9	Pengunjung Museum	48	12,50%
		<b>384</b>	<b>100,00%</b>

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,35
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,39
3	kemudahan prosedur	3,36
4	ketepatan waktu	3,29
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,20
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,48
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,26
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,18
9	kemampuan petugas	3,21
10	sikap perilaku petugas	3,20
11	kualitas sarana dan prasarana	3,14
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,45
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,20
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,21
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,28</b>



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN  
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE I TAHUN 2021

NILAI IKM
<b>82,03</b>

NAMA LAYANAN :			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	384	
JENIS KELAMIN	:	L : 159 P : 225	
PENDIDIKAN	:	SD : 27	
		SMP : 35	
		SMA : 178	
		DIII : 72	
		S1 : 67	
		S2 : 5	
PERIODE SURVEI	:	BULAN Januari s.d BULAN Maret 2021	

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA  
SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI  
MASYARAKAT

Jabatan	Paraf	Tanggal
Sekdin		20/4-21
Kasubag		20/4-21