



PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS PARIWISATA
KAWASAN WONOREJO TERPADU (KWT) TELP.(0334) 891418
Fax. 0334 - 891418 E-mail : disparlumajang@yahoo.com
LUMAJANG - 67358

Lumajang, Oktober 2022

Kepada

Yth. Kepala Bagian Organisasi
Kabupaten Lumajang

di -

LUMAJANG

SURAT PENGANTAR

NOMOR : 556/1117/427.48/2022

No	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
1	IKM Tribulan III Dinas Pariwisata	2 (dua) Berkas	Kami Kirimkan dengan hormat untuk menjadikan periksa

Lumajang, Oktober 2022

KERUA DINAS PARIWISATA



YULI HARISMA WATI, SP

NIP. 49890703 199802 2 002

REKAPITULASI RM OPD DINAS PARIWISATA KABUPATEN LIMAJANG
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBULAN III 2022 (01 Juli - 30 September 2022)

No.	Uraian Pelayanan	Kategori				
		Partisipan		Total Berkas	Jumlah RTM	Nilai Usur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Pelayanan	1	Keseluruhan syarat dengan jenis pelayanan	1310	0,00	1,41
		2	Ketersediaan syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta pengguna	1310	0	1,42
2	Dokumentasi, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur saat diry pelayanan	1318	0	1,43
3	Waktu Penyelesaian	4	Kesesuaian waktu sementara pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis terpublikasi terdahulu	1279	0	1,30
		5	Kecapaian selisings pelayanan	1282	0	1,30
4	Biaya / Tarif	6	Ketersediaan biaya tarif dengan yang tertulis terpublikasi terdahulu	1300	0	1,34
		7	Mahal melebihi biaya tarif pelayanan	1293	0	1,29
5	Profil Spesifikasi Jasa	8	Ketersediaan produk yang diminta dengan janji/ syarat yang dibuat terpublikasi terdahulu	1240	0	1,23
6	Kompetensi Pelayan	9	Kemampuan pelayan dalam melayani	1245	0	1,25
7	Perilaku Pelayan	10	Etika perilaku pelayan	1240	0	1,25
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarana (sarana dan prasarana)	1322	0	1,31
		12	Kondisi sarana (sarana dan prasarana)	1329	0	1,40
9	Peningkatan Pelayanan, Saran dan Masukan	13	Kemampuan respon terhadap keluhan/ pengaduan	1281	0	1,30
		14	Kemampuan penanganan pengaduan	1275	0	1,30
Nilai Rata Rata				21,38		

Keterangan:

Total Berkas (kolom 4) =

Jumlah RTM (kolom 5) = jumlah responden yang telah menjawab/mengisi pertanyaan kuesioner

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

REKAPITULASI LAIN-LAIN

1. Penerimaan Jumlah Responden 1.000.000

2. Jumlah Responden 384

3. Usia Responden Terbanyak 20-29 Tahun

4. Pendidikan Tingkat Responden Terbanyak SLTA

5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak Perempuan

6. Pekerjaan Responden Terbanyak Pelajar/Mahasiswa

7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan diteliti/cek

a. Perguruan Tinggi/Minimalkan Pelayanan Jasa

b. Perguruan Tinggi/Minimalkan Jasa

c. Perguruan Tinggi/Minimalkan Jasa

d. Perguruan Tinggi/Minimalkan Produk Ekonomi Kreatif

e. Kegiatan/Minimalkan Destinasi Dengan Pihak Eksternal

f. Perguruan Tinggi/Minimalkan

g. Perguruan Tinggi/Minimalkan

h. Peningkatan Pelayanan dan Peningkatan Kualitas Jasa Sebagai Fasilitas Lintas dan Ramping Karya Minat Tradisional Masyarakat

i. Muka Modern

l. Fasilitas/Minimalkan Jasa atau Komunitas/Minimalkan

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

Letak lokasi pelayanan jasa? Kualitas sarana (sarana dan prasarana)

9. Dari 9 jenis pelayanan, yang paling banyak mendapat Minat Jasa atau minat?

Sarana & Prasarana (Jaring Aksesibilitas dan Kelestarian)



BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KUISIONER IKM

DATA PERGADAI

Nama : DINI TERANG WILAYATI S.PD
 NIP : 7020828201212013

Nama : Lita Fajriani

DATA ORG. PELAYANAN

Org. Pelayanan/OPD : Dinas Perikanan
 Jenis Pelayanan :

DATA MASYARAKAT

Jenis Kelamin	Jenis	Jumlah	Persent.
1	Laki-laki	282	47,70%
2	Perempuan	300	50,30%
	TOTAL	582	100,00%

Umur	Jenis	Jumlah	Persent.
1	< 20 th	41	7,05%
2	20 - 25 th	121	20,80%
3	26 - 30 th	98	16,84%
4	31 - 40 th	25	4,30%
5	> 40 th	19	3,27%
	TOTAL	284	100,00%

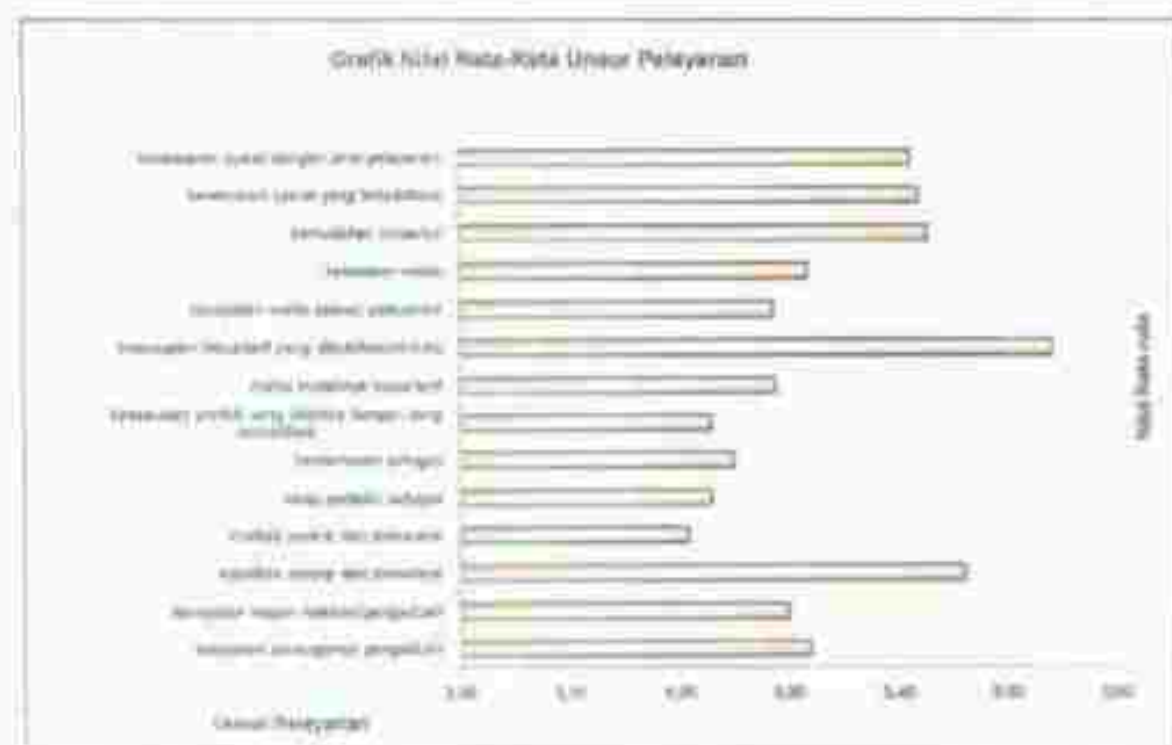
Pendidikan Terakhir	Jenis	Jumlah	Persent.
1	SD/ Setingkat	22	3,78%
2	SLTP	49	8,42%
3	SLTA	120	20,79%
4	SLD/SD	22	3,78%
5	SMP/SM	38	6,53%
6	SL/ SMP/SM	11	1,91%
	TOTAL	284	100,00%

Pekerjaan/Usaha	Jenis	Jumlah	Persent.
1	HRDI/ TUKANG/OLAH	32	5,54%
2	Pegawai Swasta	45	7,74%
3	Wiraswasta/Usaha Kecil	43	7,40%
4	Pegawai Pemerintah	140	24,04%
5	Pegawai Swast	61	10,59%
6	Lain-lain	13	2,23%
	TOTAL	284	100,00%

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persent.	
1	Perencanaan, Pelaksanaan, dan Pengawasan (P3) dan Pengabdian Masyarakat	121	34,9%
2	Pengurusan Perizinan/izin	40	11,8%
3	Pengurusan Pembiayaan/ Kredit	25	7,1%
4	Pelayanan Fasilitas Pemukiman (Rumah, Listrik, Gas, Air)	54	15,5%
5	Pelayanan Transmigrasi (Tanah, Ongkos, Biaya Lain-lain)	42	11,9%
6	Pengurusan Dinas Kesehatan	41	11,6%
7	Pengurusan Pasar, Informasi, dan Jasa	8	2,3%
8	Pelayanan Fasilitas dan Pengawasan (Rumah, Listrik, Gas, Air) Fasilitas Lain-lain dan Perumahan (Rumah, Listrik, Gas, Air) Fasilitas Lain-lain dan Perumahan	25	7,1%
9	Fasilitas dan Layanan (misalnya transportasi, kesehatan)	38	10,7%
	TOTAL	346	100,00%

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM
RATA-RATA NM PER UNSUR

No.	Uraian Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Memenuhi syarat dengan pola pelayanan	3,45
2	Memenuhi syarat yang ditetapkan	3,40
3	Memenuhi standar	3,40
4	Memenuhi norma	3,32
5	Memenuhi standar sesuai ketentuan	3,30
6	Memenuhi peraturan yang ditetapkan	3,24
7	Memenuhi standar yang ditetapkan	3,20
8	Memenuhi syarat yang ditetapkan yang ditetapkan	3,10
9	Memenuhi standar	3,10
10	Memenuhi standar	3,00
11	Memenuhi standar yang ditetapkan	3,00
12	Memenuhi standar yang ditetapkan	2,90
13	Memenuhi standar yang ditetapkan	2,80
14	Memenuhi standar yang ditetapkan	2,80
	Rata-rata Tertimbang	3,34



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PARIWISATA
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN / TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE III TAHUN 2022

NILAI IKM
83,38

NAMA LAYANAN :			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	384	
JENIS KELAMIN	:	L : 163	P : 200
PENDIDIKAN	:	SD	: 63
		SMP	: 49
		SMA	: 153
		DII	: 52
		S1	: 33
		S2	: 34
PERIODE SURVEI	:	BULAN 01 JAN s.d BULAN 30 September 2022	

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

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

FKP adalah kegiatan dialog, diskusi pertukaran opini secara partisipatif antara penyelenggara layanan publik dengan pengguna layanan publik. FKP wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagaimana tertuang dalam :

1. Permenpan RB Nomor 16 tahun 2017 tentang pedoman penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkungan unit penyelenggara pelayanan publik.
2. SE Mendagri RB Nomor 12 tahun 2021 tentang penyelenggaraan forum konsultasi publik di lingkup Instansi Pemerintah.
3. Surat Gubernur Jawa Timur Nomor : 065/16122/031.3/2017 tgl 14 September 2017 perihal peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu untuk memenuhi ketentuan dimaksud, Dinas Pariwisata melaksanakan FKP dengan kelompok sasaran adalah Pengunjung yang bertindak sebagai pengguna layanan.

B. TUJUAN DAN MANFAAT

Tujuan pelaksanaan FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017 agar penyelenggara layanan publik dan pengguna layanan memperoleh pemahaman yang sama dan solusi atas permasalahan yang ada, antara lain terkait pembahasan rancangan, penetapan, dampak, dan evaluasi kebijakan yang ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan sehingga diperoleh kebijakan yang efektif dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik. Selain itu juga agar pengguna layanan diberi kesempatan untuk mengemukakan dan atau memberikan masukan serta saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan.

Manfaat diadakannya FKP sebagaimana Permenpan Nomor 16 tahun 2017:

1. Meminimalkan dampak kebijakan yang merugikan publik.
2. Sebagai fungsi monitoring dan evaluasi penyelenggara pelayanan untuk mengetahui efektivitas dari kebijakan yang ditetapkan dalam memberikan layanan kepada publik.
3. Memperoleh bahan masukan dari public dalam rangka perumusan maupun perbaikan kebijakan.
4. Memperoleh kepastian layanan melalui pengawasan yang dilakukan.
5. Menyelaraskan antara harapan public dengan kemampuan penyelenggara layanan.
6. Meningkatkan partisipasi pengguna layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

C. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan FKP meliputi :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);
2. Tindak lanjut atas permasalahan pelayanan yang ada di Dinas Pariwisata beserta penentuan rencana aksi.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN FKP

A. Waktu dan tempat pelaksanaan

Dilaksanakan pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 02 September 2022

Tempat : Komunitas

Jam : 16.00 WIB s.d selesai

B. Penyelenggara dan peserta FKP

Penyelenggara : Dinas Pariwisata

Peserta FKP : Komunitas Ekonomi Kreatif

C. Metode pelaksanaan FKP

Forum Konsultasi Publik dapat dilakukan melalui tatap muka yakni :

- Tatap muka yakni rapat bersama, sosialisasi, FGD dll.

D. Susunan acara FKP

1. Pembukaan
2. Pengajian materi
3. Sesi tanya jawab
4. Penutup

BAB III HASIL PELAKSANAAN FKP

1. IDENTIFIKASI MASALAH

Permasalahan yang dibahas dalam FKP adalah mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilihat dari hasil SKM Dinas Pariwisata. Dari hasil SKM muncul nilai IKM, dimana nilai IKM 83,38 Dinas Pariwisata pada tribulan illyaitu periode 01 Juli s/d 30 September 2022 sedangkan pada tribulan II yaitu periode 04 April 2022 s/d 30 Juli 2022 Dinas Pariwisata dimana Nilai IKM 83,35 mengalami peningkatan, yaitu 0,03.

Sebagaimana SK Pelayanan Dinas Pariwisata Nomor : 15 ada 09 jenis pelayanan yang ada di Dinas Pariwisata. Dari 9 jenis pelayanan dimaksud, jenis pelayanan terendah pada sektorsarana dan prasarana terdapat pada pelayanan kualitas sanpras(jika terdapat lebih dari 1 sektor disebutkan seluruh sektornya tersebut).

Adapun unsur terendah dari tiap-tiap jenis pelayanan sbb. :

No.	JENIS PELAYANAN	NAMA UNSUR (sebutkan 1 dan 9 unsur yang terendah di tiap jenis pelayanan)
1.	Pelayanan Pengunjung Obyek Wisata Pemendian Alam Selokambang	unsur sarana dan prasarana
2.	Pelayanan Pengunjung Wisata Water Park	unsur sarana dan prasarana
3.	Pelayanan Pengunjung Wisata Segitiga Raru	unsur sarana dan prasarana
4.	Pelayanan Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif	unsur sarana dan prasarana
5.	Kerjasama Pemanfaatan Destinasi Dengan Pihak Eksternal	unsur sarana dan prasarana
6.	Pelayanan Pengunjung Dinas Pariwisata	unsur sarana dan prasarana
7.	Pelayanan Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata	unsur sarana dan prasarana
8.	Pelayanan Pemanfaatan Peralatan dan Perengkapan Studio Musik Sebagai Fasilitas Latihan dan Recording Karya Musik Tradisional maupun Musik Moderen	unsur sarana dan prasarana
9.	Pelayanan Fasilitas Even/Kegiatan Insan atau Komunitas Kreatif Lokal	unsur sarana dan prasarana

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Pariwisata meminta kritik/saran/masukan dari pengguna layanan. Adapun saran/masukan/kritik dari pengguna layanan sbb.

- a. Pelaku Usaha Tempat Wisata
- b. Pelaku Ekonomi Kreatif
- c. Pelaku seni musik moderen dan seni musik tradisional

2. ANALISIS

Dari identifikasi masalah serta saran/masukan/kritik dari pengguna layanan maka Dinas Pariwisata akan melakukan perbaikan dengan cara :

- a. Pelatihan Pengelola Usaha
- b. Fasilitasi Pengembangan Kompetensi SDM
- c. ~~Kelembagaan~~ ~~pengembangan~~ ~~UKL~~ ~~di~~ ~~sektor~~ ~~wisata~~ (membuat wisata berbasis dan indah dengan menciptakan wisata persona)
- d. Urusasi perantara antar provinsi Mandara Gira Semeru Agung

3. RENCANA AKSI

Berdasarkan hasil analisis terhadap permasalahan dalam forum konsultasi publik, maka Dinas Pariwisata menyusun rencana aksi. Rencana aksi tersebut disusun dan dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata sebagai berikut :

No.	TINDAK LANJUT	JANGKA WAKTU PENYELESAIAN
1	Komunikasi sub sektor ekonomi kreatif	02 September 2022

Peran serta pengguna layanan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik diwujudkan dalam bentuk kerjasama, pemenuhan hak dan kewajiban pengguna layanan, serta peran aktif dalam penyusunan kebijakan pelayanan publik yang dimulai sejak penyusunan kebijakan sampai dengan evaluasi kebijakan. Dalam rangka pelaksanaan partisipasi pengguna layanan tersebut, perlu adanya koordinasi antara pemerintah (penyelenggara pelayanan) dengan pengguna layanan yang diwadehi dalam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP).

Kegiatan FKP diselenggarakan dengan komunikasi dua arah, dimana pengguna layanan dapat mengemukakan, memberikan masukan dan saran kepada penyelenggara pelayanan publik atas layanan yang diterima selaku pengguna layanan. Dalam hal ini pengguna layanan tidak hanya masyarakat tetapi dari unsur pegawai di Lingkungan Pemkab Lumajang. Penyelenggara pelayanan public wajib memberikan informasi kepada masyarakat mengenai tindak lanjut penyelesaian masukan, tanggapan, laporan, dan/atau pengaduan.

Berkaitan dengan hal tersebut, Pemkab Lumajang telah melakukan serangkaian kegiatan forum konsultasi public berupa sosialisasi, rapat, *focus group discussion*, dan bimbingan teknis dengan OPD di Lingkungan Pemkab Lumajang

BAB IV PENUTUP

Forum konsultasi publik yang telah dilaksanakan diharapkan dapat menjadi acuan dalam menetapkan kebijakan sehingga akan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Pariwisata. Pelaksanaan rencana aksi ini memerlukan waktu dan proses sehingga perlu melibatkan semua unsur dan pihak terkait agar dicapai hasil sesuai dengan yang diharapkan. Partisipasi masyarakat dan dukungan dari semua stakeholders sangat diperlukan agar forum konsultasi public dapat terus menjadi kegiatan yang berkelanjutan pada Dinas Pariwisata.

Demikianlah, laporan penyelenggaraan forum konsultasi public Dinas Pariwisata ini disusun dan semoga memberikan informasi kepada stakeholder pelayanan publik.

Lumajang, September 2022



Uraian	Pasal	Yak/Fort
...
...
...



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS PARIWISATA**

Alamat : Kawasan Wihonejo Terpadu (KWT) Telp/Fax 0334 - 881418

E-mail : dspa@yahoo.com

LUMAJANG - 67358

**BERITA ACARA HASIL FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN DINAS PARIWISATA
KABUPATEN LUMAJANG**

Pada Hari, ini, Jumat, 2 September 2022, telah dilakukan Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang oleh Tim Survei Pelayanan Publik Dinas Pariwisata. Berdasarkan hasil Diskusi dan Keputusan bersama menyatakan sbt:

No	Identifikasi Masalah	Usulan Rekomendasi dan Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Konsultasi subsektor ekonomi kreatif	Dinas Pariwisata mengundang sub sektor ekonomi kreatif	Menyusun SOP, Perjanjian Kerjasama dan Evaluasi

Pimpinan Unit Penyelenggara pelayanan dapat menerima identifikasi masalah, usulan rekomendasi, jangka waktu dan berkomitmen menindaklanjuti rekomendasi perbaikan tersebut sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Masyarakat dan stakeholder yang hadir akan melakukan pemantauan dan mengawasi proses tindak lanjut perbaikan yang dilakukan oleh Unit Penyelenggara Pelayanan sesuai usulan rekomendasi dan jangka waktu penyelesaian yang telah disepakati bersama.

Demikian berita acara ini dibuat sebagaimana mestinya

No	Nama	Pewakilan	Tanda Tangan
1	Budi - H	Komunitas	1
2	Lipau	Dipin	2
3	Alto	-	3
4	P. H.	-	4

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya

Lumajang, 17 Oktober 2022

Mengundang,

Kepala Dinas Pariwisata

YULHARISMA WATI SP
NIP. 19690703 199602 2 002

Mengetahui,

Kasubag Umum dan Kepegawaian

DIAH TRIANA WIAYANTI S Pd
NIP. 19701002 200701 2 013



**PEMERINTAH KABUPATEN LUMAJANG
DINAS PARIWISATA**

Alamat: Kawasan Wonoarjo Terpadu (KWT) Telp/Fax 0334 – 891418

E-mail: dispar@yaboo.com

LUMAJANG – 67358

**LAPORAN TINDAK LANJUT FORUM KONSULTASI PUBLIK (FKP)
SEKTOR PELAYANAN DINAS PARIWISATA
KABUPATEN LUMAJANG**

Berdasarkan Berita Acara Hasil Forum Konsultasi Publik Sektor Pelayanan Dinas Pariwisata yang telah ditanda tangani 02 September 2022 Berikut dilaporkan tindak lanjut atas rekomendasi perbaikan yang telah dilakukan, antara lain :

No	Identifikasi Masalah	Uraian Rekomendasi dan Perbaikan	Jangka Waktu Penyelesaian
1.	Konsultasi subsektor ekonomi kreatif	Dinas Pariwisata mengundang sub-sektor ekonomi kreatif	Menyusun SOP, Perjanjian Kerjasama dan Evaluasi

Demikian laporan ini dibuat sebagaimana mestinya

Lumajang, 17 Oktober 2022

Mengotahui,

Kepala Dinas Pariwisata

YULI HARTISMA WALI, SP
NIP. 19690703 199602 2 002

Mengotahui,

Kasubag Umum dan Kepegawaian

DIAN TRIANA WIAYANTI, S.Pi
NIP. 19701002 200701 2 013

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagaimana amanat pasal 1 ayat (1) Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 yang menyebutkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun indikator dan metodologi pelaksanaan SKM yang digunakan oleh Bagian Organisasi sepenuhnya merujuk pada lampiran Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 dimaksud.

1.3. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dilakukannya SKM adalah :

1. mengetahui dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik.
2. mendapatkan saran dan/atau masukan tertulis dari masyarakat yang terdokumentasikan dalam kuesioner SKM.
3. memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang nantinya digunakan sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat tingkat Kabupaten.
4. sebagai bahan evaluasi internal untuk perbaikan dan/atau peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan.

1.3. Metode

Survei dilakukan secara periodik setiap tri wulan yang dipergunakan sebagai salah satu bahan evaluasi internal terhadap layanan yang diberikan. Adapun metode yang dipergunakan adalah metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Selanjutnya, untuk teknik pelaksanaan survei digunakan kuesioner yaitu dengan wawancara tatap muka jumlah responden tidak pernah dibatasi. Hal ini karena seluruh penerima layanan pada Dinas Pariwisata adalah 9 layanan dengan total jumlah responden 384

Adapun untuk jumlah pertanyaan pada kuesioner ada 14 pertanyaan guna menjawab 9 unsur, yaitu persyaratan; sistem, mekanisme & prosedur; waktu

penyelesaian; biaya/tarif; produk layanan; kompetensi pelaksana pemberi layanan; perilaku pelaksana pemberi layanan; penanganan pengaduan; serta sarana dan prasarana.

1.4. Tim SKM

Tim pelaksana SKM (terlampir) berasal dari internal Dinas Pariwisata terdiri dari:

- a. Bagian Umum dan Kepegawaian
- b. Bidang Destinasi, Bidang Pemasaran dan Bidang Ekonomi Kreatif
- c. Pelayanan Seickambang, Pelayanan Waterpark, Pelayanan Ranu Klakah, Pelayanan Pusat Informasi Pariwisata, Pengunjung Dinas Pariwisata dll.

1.2. Jadwal Pelaksanaan SKM

Pelaksanaan SKM tribulan III adalah Dinas Pariwisata 01 Juli s.d 30 September 2022.

BAB II ANALISIS

2.1. Data Kuesioner

A. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

Dinas Pariwisata Periode 01 Juli – 30 September 2022

Σ Jenis Kelamin Responden			Σ Usia Responden antara					Status Pekerjaan							
Pria	Wanita	Total	<20	20-29	30-39	40-49	> 50	Total	Hub. RT/RW	Peg. Swasta	Mhak. Swasta	Pelajar/ Mahasiswa	Pensiun/ Buruh	Lain-lain	Total
183	200	384	17	132	88	29	74	304	32	45	43	143	37	12	304

Catatan:

- Usia responden terendah : 183 (Pria dengan pekerjaan lainnya)
- Usia responden tertinggi : 20-29 thn (Wanita dengan pekerjaan Pelajar/Mahasiswa)

B. Tabel identitas responden yang mengisi kuesioner SKM (Survey Kepuasan Masyarakat)

C. Tabel hasil olah data SKM berdasarkan pengelompokan jenis pelayanan, termasuk perbandingannya dengan hasil SKM (Tributan) sebelumnya

Dinas Pariwisata Tributan III (05 Juli 2022 s/d 30 September 2022)

No	Pengelompokan jenis Pelayanan Berdasarkan Kuesioner Elektronik Yang Diisi Oleh Responden	Σ Responden tiap jenis layanan	Nilai IKM tiap jenis layanan
1	Pengunjung Objek Wisata Pemandian Alam Belokambang	132	34,38%
2	Pengunjung Wisata Water Park	46	11,98%
3	Pengunjung Wisata Segitiga Rahu	25	6,51%
4	Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif	34	8,85%
5	Kerjasama Pemanfaatan Destinasi Dengan Pihak Eksternal	42	10,94 %
6	Pengunjung Dinas Pariwisata	42	10,94 %
7	Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata	5	1,30 %
8	Pemanfaatan Peralatan dan Perlengkapan Studio Musik Sebagai Fasilitas Latihan dan Rekording Karya Musik Tradisional maupun Musik Modern	23	5,99%
9	Fasilitas Event/Kegiatan Instan atau Komunitas Kreatif Lokal	35	9,11%
Jumlah dan Rata-Rata		384	100 %

Catatan

- IKM Terendah adalah Sarana dan Prasarana pelayanan, yakni Kualitas Sarpras (Sarana dan Prasarana), dengan nilai IKM 3.21
- IKM Tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terahami dengan nilai IKM 3.54

2.2. Perhitungan

Berdasarkan tabel hasil olah data SKM Tribulan III Tahun 2022 diatas, dapat disimpulkan bahwa penilaian responden yang berasal dari ruang lingkup B pelayanan, yang merupakan penerima layanan dari Dinas Pariwisata:

- a. nilai interval konversi : 83.38
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan : Baik

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Secara mutu pelayanan sebagaimana disebut diatas terkategoriikan Baik dengan nilai rata-rata akumulatif Dinas Pariwisata periode 01 Juli – 30 September 2022, adalah 83.38, namun demikian jika hal tersebut dibandingkan dengan target nilai IKM yang tertuang pada RPJMD 2018 – 2023 untuk tahun 2022, maka kinerja nilai IKM dapat dikatakan mencapai / tidak mencapai*) target kinerja, mengingat target kinerja pada indikator kinerja nilai IKM Pemkab Lumajang tahun 2021 adalah Baik, sehingga nilai IKM 82.71 mendukung / tidak mendukung*) capaian kinerja pada indikator nilai IKM Pemkab Lumajang.

GAMBAR RAPAT



BAB III PENUTUP

3.1. Kesimpulan

1. Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester III Tahun 2022 yang dilakukan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang periode 01 Juli s/d 30 September 2022 sebanyak 384 (tiga ratus delapan puluh empat) Responden dapat disimpulkan bahwa pada umumnya pelayanan yang diberikan kepada publik atau masyarakat yang membutuhkan informasi dinilai baik. Walaupun masih ada unsur pelayanan yang harus kami tingkatkan kembali.
2. Terkait dengan unsur pelayanan Waktu Penyelesaian Petugas kami akan terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan terutama terhadap kunjungan ke Dinas Pariwisata, pelayanan fasilitasi pemasaran produk ekonomi kreatif, pelayanan pengunjung pusat informasi pariwisata, Pemandian Alam Selokambang, Waterpark, Renu Klakah, fasilitasi pemanfaatan peralatan dan perlengkapan studio musik sebagai fasilitas latihan dan rekording karya musik tradisional dan moderen, kami akan menerapkan standar layanan yang prima sehingga pengunjung nyaman dan memperoleh pelayanan yang baik oleh petugas kami.
3. Hal ini dapat dipahami karena kami beranggapan bahwa terkait dengan unsur Perancangan dan Pengaduan Saran dan Masukan, unsur kecepatan Respon Terhadap Keluhan/Pengaduan.

3.2. Saran / Rekomendasi

1. Dinas Pariwisata Kabupaten Lumajang tidak pernah memungut biaya apapun termasuk kunjungan di fasilitasi pemanfaatan peralatan dan perlengkapan studio musik sebagai fasilitas latihan dan rekording karya musik tradisional dan moderen dan Pusat Informasi Pariwisata tidak ada biaya berkunjng atau DIGRATISKAN, tetapi untuk masuk tempat wisata sesuai Perda No. 3 Tahun 2016 dan Perbub 40 Tahun 2019. Protocol Kesehatan diterapkan di tempat-tempat wisata dan pengunjung menepatkan protokol kesehatan dengan memakai masker, cuci tangan dan menjaga jarak.
2. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai gambaran masyarakat tentang kinerja unit pelayanan Dinas Pariwisata.