



**LAPORAN**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN**  
**MASYARAKAT TRIWULAN**  
**II TAHUN 2022**

**DINAS PARIWISATA**  
**KABUPATEN KLUNGKUNG**  
**2022**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Dinas Pariwisata sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik. berdasarkan Keputusan Kepala Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung Nomor 59 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan keputusan tersebut, Dinas Pariwisata menetapkan 2 jenis layanan yaitu :

- a. Pelayanan Informasi (data/informasi pariwisata, Destinasi dan promosi pariwisata)
- b. Pelayanan pembentukan kelompok sadar wisata (POKDARWIS)

Berdasarkan 2 jenis layanan tersebut terdapat 2 produk layanan yang terdiri dari :

1. Layanan informasi berupa data/informasi kepariwisataan
2. Layanan pembentukan kelompok sadar wisata/pokdarwis (Penerbitan Surat Keputusan Kepala Dinas).

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Pariwisata serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Dinas Pariwisata menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

## **1.2. Dasar Hukum**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Pariwisata mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut :

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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Pariwisata khususnya pada periode triwulan II Tahun 2022, Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata.
- b. Teridentifikasinya permasalahan pelayanan publik di Dinas Pariwisata sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Pariwisata.

## **BAB II**

### **TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN**

#### **2.1. Persiapan**

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

a. penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu :

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur, dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai. Juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Dinas Pariwisata. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

a) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b) Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d) Kemudahan mendapatkan informasi

Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.

e) 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.

- f) Kompetensi Pelaksana.  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- g) Perilaku Pelaksana.  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i) Sarana dan Prasarana.  
Fasilitas yang digunakan oleh operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.
- 4) Jadwal Pelaksanaan.  
Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Pariwisata adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1.

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Januari 2022
1.	Pengumpulan data survei	03 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022
2.	Analisis data	31 Maret 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	04 April 2022
4.	Publikasi IKM	07 April 2022

b. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1) Responden

Responden kuisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Pariwisata dengan jumlah responden 6 orang.

2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisisioner

Lokasi penyebaran kuisisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA.

3) Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan mulai dari tanggal 01 April s/d tanggal 31 Juni 2022

## 2.2. Teknik Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilaksanakan secara otomatis ketika para responden mengakses dan menjawab kuisisioner dalam link yang dikirim kepada seluruh responden melalui WA.

## 2.3. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode penghitungan nilai konversi.

a. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

	Jumlah	1	
Bobot nilai rata – rata	Bobot		
tertimbang	=	$\frac{= \text{Jumlah}}{\text{Unsur}}$	$\frac{1}{9} = 0,11$

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
--

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Gambar 2.3 Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Dinas Pariwisata, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

b. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat ASN yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## BAB III

### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1 Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 5 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat S1 yaitu sebanyak 2 orang selanjutnya di tingkat Pendidikan D3 1 orang dan SMA sederajat sebanyak 3 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh swasta sebanyak 5 dan swasta sebanyak 1 orang.

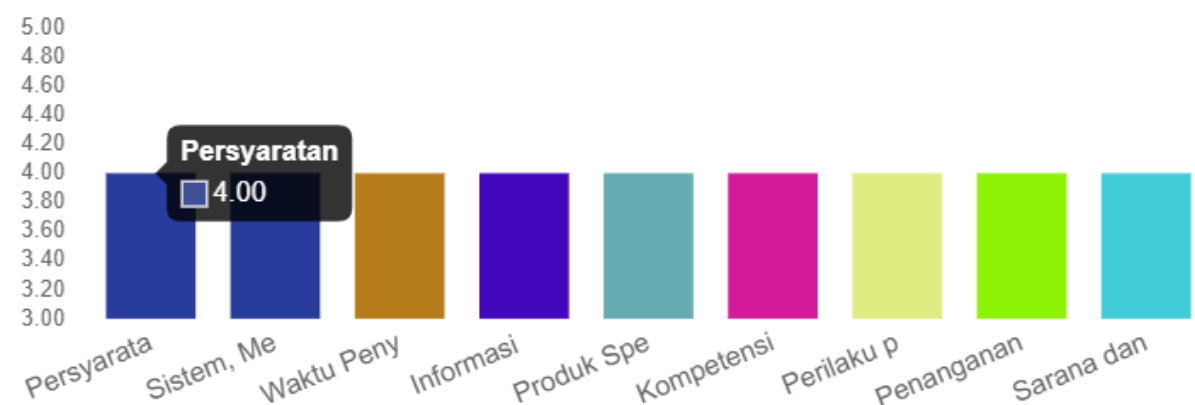
#### 3.2 Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

##### 3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Pariwisata. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1



Sumber : data diolah, 2022

Gambar 3.1. Persepsi Responden terhadap pelayanan di Dinas Pariwisata

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Dinas Pariwisata masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.



### 3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Pariwisata.

Gambar 3.2



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Pariwisata masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Pariwisata. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3



Sumber : data diolah, 2022

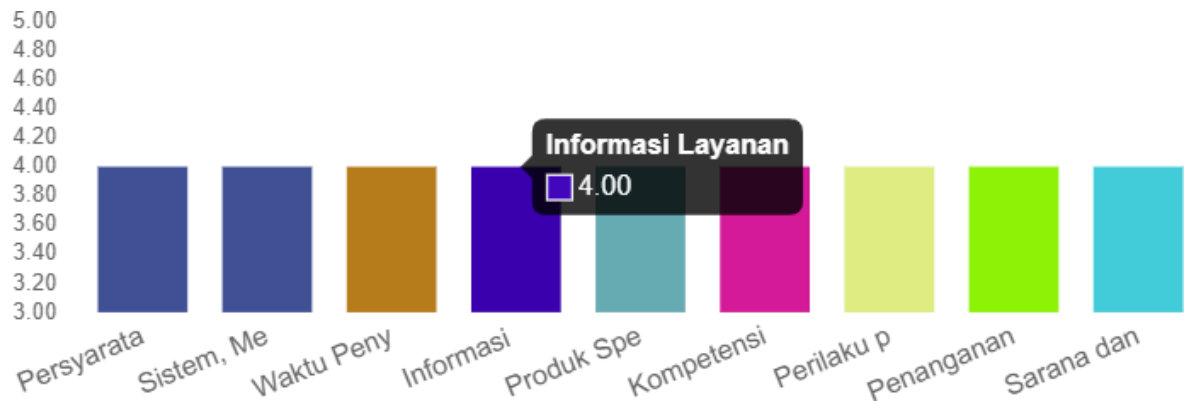
Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Dinas Pariwisata masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi

responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Pariwisata. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut:.

Gambar 3.4



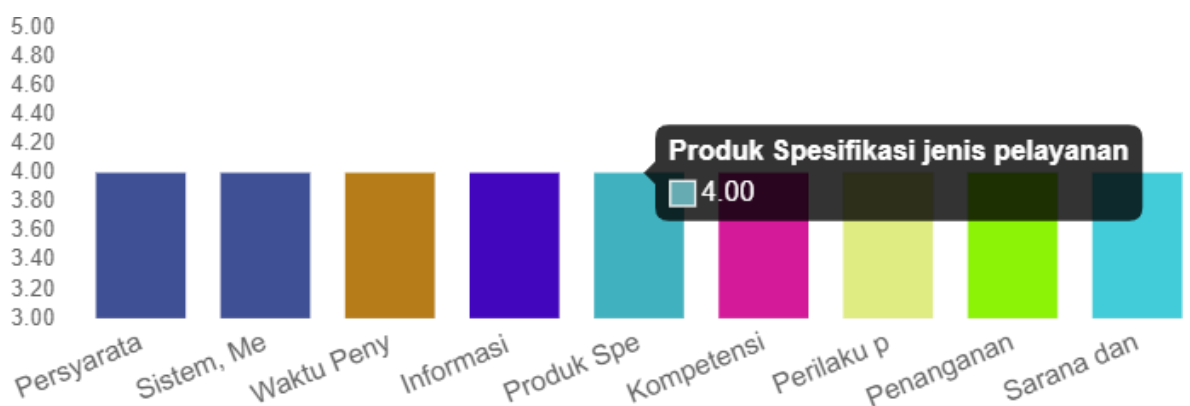
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Pariwisata masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Dinas Pariwisata. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kesesuaian produk

layanan di Dinas Pariwisata masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Pariwisata. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut.

Gambar 3.6



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap kompetensi petugas di Dinas PAriwisata masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.7



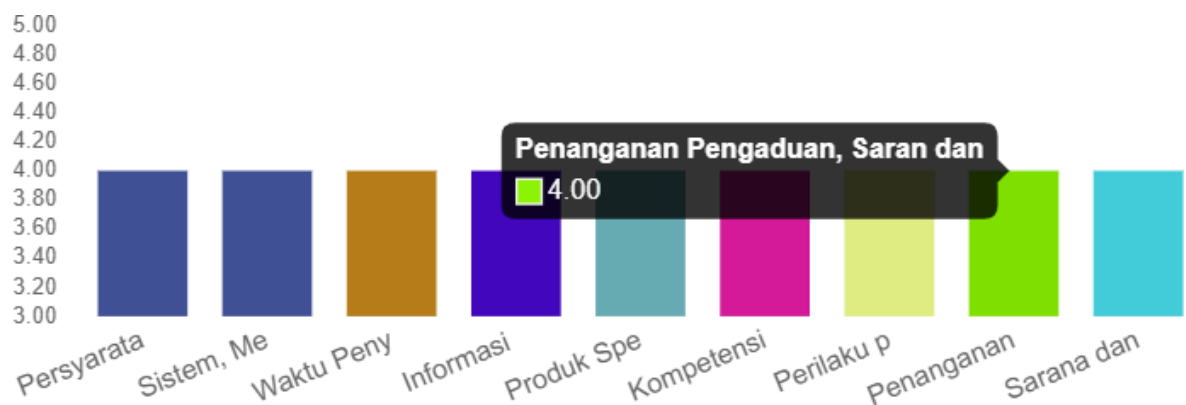
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Dinas Pariwisata masih pada kategori Sangat Baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana kelengkapan sarana prasarana pelayanan pada Dinas Pariwisata. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.

Gambar 3.8



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap Penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Dinas Pariwisata masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasana yang ada pada Dinas Pariwisata yaitu sebesar 4.00 atau dengan kategori Sangat Baik.

### 3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

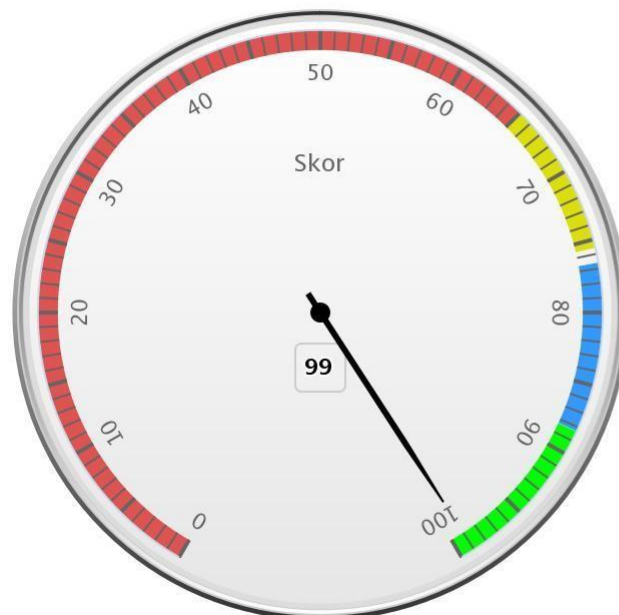
Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan pengaduan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah Bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada dinas Pariwisata. Persepsi responden digambarkan dalam gambar berikut.



4	27	Laki-Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	27	Laki-Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	27	Laki-Laki	SMA	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
					16	16	16	16	16	16	16	16	16	16	
					0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5	
					2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
					0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	
					6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	
					<b>IKM</b>	<b>99</b>									

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Pariwisata adalah 99.

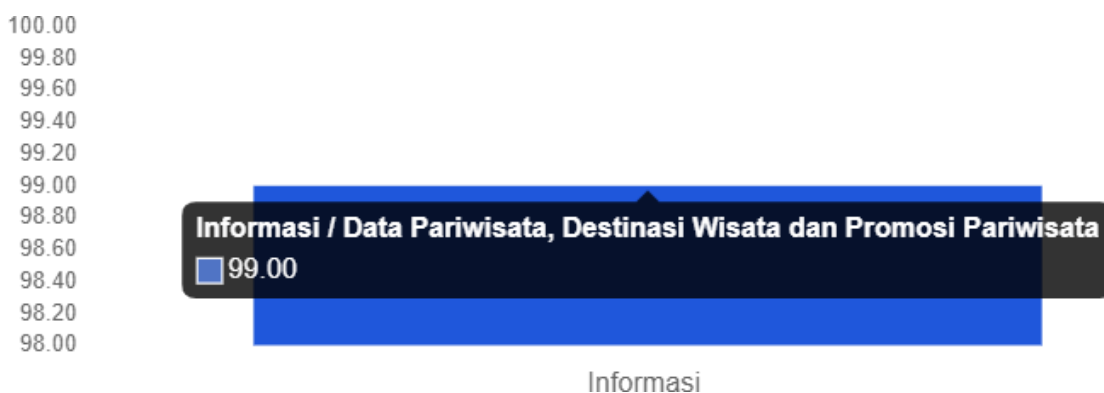
### IKM



Highcharts.com

Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan informasi dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 99 sesuai dengan gambar dibawah.

Gambar 3.10



### **3.4. Permasalahan**

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Bagian Organisasi yaitu :

- a. Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- b. Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian.
- c. Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- d. Kurangnya sarana dan prasana dalam pemberian layanan.
- e. Peengelolaan pengaduan belum terkelola dengan baik.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **4.1. Kesimpulan**

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat UPP Dinas Pariwisata pada triwulan II tahun 2022 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pariwisata baik dari segi kebijakan (Standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. Dari 9 unsur penilaian mendapat nilai rata-rata yang sama.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Pariwisata diantaranya adalah :
  - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
  - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
  - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
  - Meningkatkan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki.

## 4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Pariwisata Sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi publik yang melibatkan stakeholder layanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.
4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Dinas Pariwisata.



Kepala Dinas Pariwisata  
Kabupaten Klungkung,

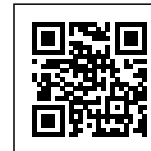
Drs. Anak Agung Gede Putra Wedana  
NIP. 197308181993021001





## Pemerintah Kabupaten Klungkung

### SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA PELAYANAN PUBLIK



#### DATA RESPONDEN

OPD : Dinas Pariwisata

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	8638	26	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
2	9102	21	Perempuan	D3	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
3	10677	22	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
4	11245	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
5	11246	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00
6	11247	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4.00