

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN BANJARNEGARA
TAHUN 2021

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Pelayanan Publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan
79,36	Responden
	JUMLAH : 134 JENIS KELAMIN : orang PENDIDIKAN: L = 85, P ▪ SMA : = 49 kebawah ▪ DIPLOMA : 51 ▪ S1 : ▪ S2 Keatas : 18 57 08
Mutu Pelayanan kategori B. Kinerja pelayanan Baik	Periode Survei : 01 April s.d 28 mei 2021

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

KEPALA DINAS
PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN
KABUPATEN BANJARNEGARA



Drs. AGUNG YUSIANTO, M.SI

Pembina Utama Muda
NIP : 19720811 199203 1002

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga dapat menyelenggarakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banjarnegara Semester I Tahun 2021. Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banjarnegara sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Banjarnegara sebanyak 134 (seratus tiga puluh empat) orang karakteristik responden yang mengunjungi Pelayanan Publik mayoritas laki-laki (63%) dengan latar belakang pendidikan perguruan tinggi S1 (43%) dan berprofesi diluar Pelaku Ekraf, Pengelola Pokdarwis, Seniman / Budayawan, dan Pengelola Desa Wisata dan daerah asal responden mayoritas dari Kabupaten Banjarnegara;
- 2) Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah dan harus menjadi prioritas untuk diperbaiki, yaitu unsur Sarana Prasarana dengan nilai unsur pelayanan adalah 2,948, dimana unsur sarana prasarana yang dinyatakan kurang puas atau kurang memadai adalah toilet, mushola, rest area, Sistem on line baik tiket maupun pembayaran dan parkir.
- 3) Nilai Indeks Pelayanan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan adalah 3,174 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 79,36 (meningkat sebesar 1,46 poin dari tahun 2020 sebesar 77,90), sedangkan Mutu

Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik;

Sebagai upaya peningkatan kepada masyarakat, khususnya pada pengelolaan Pelayanan Publik, secara bertahap dan berkesinambungan dilaksanakan upaya :

- 1) Memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana pendukung (toilet, mushola, rest area, system on line dan parkir) secara terus menerus untuk meningkatkan pelayanan;
- 2) Menyempurnakan prosedur pelayanan agar lebih efektif dan efisien serta inovatif (berbasis elektronik)
- 3) Menyediakan dan mengelola sarana dan prasarana pengaduan dan konsultasi bagi masyarakat;
- 3) Meningkatkan pelayanan dan membuat inovasi layanan dalam pengambilan Survei Kepuasan Masyarakat agar nilai IKM dapat terus meningkat;
- 4) Peningkatan kompetensi pegawai melalui pelatihan, pelayanan prima dan pengetahuan tentang regulasi dan kompetensi kepariwisataan dan Kebudayaan, agar dapat menjelaskan setiap prosedur pelayanan sehingga mudah dimengerti pengunjung Pelayanan Publik.

Terima kasih atas penilaian yang telah diberikan melalui partisipasi responden dalam survey, masukan anda sangat bermanfaat untuk kemajuan Dinas Pariwisata dan Kebudayaan kabupaten Banjarnegara dalam meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat. Semoga Kabupaten Banjarnegara semakin bermartabat dan sejahtera. Aamiin.