

DINAS KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
PROVINSI JAWA TIMUR

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



pesona  
jawa timur





## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur yang merupakan bentuk pertanggungjawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program dan kebijakan yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan, maka unit pelayanan publik pada Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup Disbudpar Jatim.

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.

KEPALA DINAS  
KEBUDAYAAN DAN PARIWISATA  
PROVINSI JAWA TIMUR



SINARTO, S.Kar, MM

NIP. 19630614 199103 1 007

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	i
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Maksud dan Tujuan.....	2
1.3    Jenis Pelayanan.....	2
1.4    Sasaran.....	4
1.5    Manfaat .....	4
1.6    Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
<b>BAB II METODOLOGI</b> .....	7
2.1    Persiapan.....	7
2.2    Penetapan Responden dan Pengumpulan Data.....	8
2.3.    Pengolahan dan Analisis Data .....	8
<b>BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	11
3.1    Data Hasil Survei .....	11
3.1.1    Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	11
3.2.2    Karakteristik Responden .....	15
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	27
4.1    Kesimpulan .....	27
4.2    Rekomendasi .....	27
<b>LAMPIRAN</b> .....	29

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2. 1</b> Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>Tabel 3. 1</b> Perhitungan Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya .....	11
<b>Tabel 3. 2</b> Perhitungan Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Museum Mpu Tantular .....	12
<b>Tabel 3. 3</b> Pembobot Sesuai dengan Jumlah Responden SKM.....	13
<b>Tabel 3. 4</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	14
<b>Tabel 3. 5</b> Nilai Setiap Unsur Pelayanan .....	14

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1. 1</b> Penginapan Remaja Surabaya .....	2
<b>Gambar 1. 2</b> Museum Mpu Tantular .....	3
<b>Gambar 1. 3</b> Graha Wisata.....	3
<b>Gambar 3. 1</b> Dot Plot Chart Pekerjaan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata .....	16
<b>Gambar 3. 2</b> Dot Plot Chart Pendidikan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata.....	18
<b>Gambar 3. 3</b> Dot Plot Chart Gender Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata.....	19
<b>Gambar 3. 4</b> Dot Plot Chart Pekerjaan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya .....	20
<b>Gambar 3. 5</b> Dot Plot Chart Pendidikan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya .....	22
<b>Gambar 3. 6</b> Dot Plot Chart Gender Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya .....	23
<b>Gambar 3. 7</b> Dot Plot Chart Background Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Museum.....	24

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya .....	29
<b>Lampiran 2</b> Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya .....	29

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah unsur pelaksana teknis pemerintah daerah yang mempunyai tugas pokok membantu Gubernur Jawa Timur di bidang Kebudayaan dan Pariwisata. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur mempunyai tugas pokok membantu dalam melaksanakan kewenangan otonomi daerah serta melaksanakan urusan rumah tangga di bidang kebudayaan dan pariwisata juga tugas-tugas lain yang diberikan oleh Gubernur.

Untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu upaya yang perlu dilakukan dalam perbaikan pelayanan adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkup Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif ataupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik. SKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan

penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik.

## 1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah mengetahui dan mempelajari kinerja pelayanan sehingga memperoleh gambaran untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, selain itu untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

## 1.3 Jenis Pelayanan

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur memiliki beberapa fasilitas pelayanan terhadap masyarakat, dimana dari beberapa layanan tersebut akan digunakan sebagai objek survei untuk menyusun pertanyaan secara khusus terkait Survei Kepuasan Masyarakat, diantara fasilitas pelayanan tersebut yaitu sebagai berikut.

### a. Penginapan Remaja Surabaya



**Gambar 1. 1** Penginapan Remaja Surabaya

Salah satu tempat penginapan dengan fasilitas pelayanan jasa yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah Penginapan Remaja. Lokasi berada di Jl. Dukuh Kupang XXV No.52, Dukuh Kupang, Kec. Dukuhpakis, Kota Surabaya, Jawa Timur. Penginapan ini merupakan salah satu hotel melati yang memiliki fasilitas yang cukup lengkap yaitu diantaranya fasilitas Wi-Fi, Kamar Ber-AC, Tempat Parkir gratis, Layanan Resepsionis 24 Jam, Aula Pertemuan, dan fasilitas lainnya.

#### **b. Museum Mpu Tantular**



**Gambar 1. 2** Museum Mpu Tantular

Museum Mpu Tantular adalah sebuah museum negeri yang berlokasi di kecamatan Buduran, Sidoarjo, Jawa Timur. Awalnya, museum ini bernama Stedelijk Historisch Museum Soerabaia, didirikan oleh Godfried von Faber pada tahun 1933 dan diresmikan pada tanggal 25 Juli 1937. Saat ini, museum dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Museum ini banyak terdapat koleksi benda-benda pra sejarah, zaman kerajaan hindu/budha/islam, zaman perjuangan kemerdekaan, dan benda-benda edukasi lainnya.

#### **c. Graha Wisata**



**Gambar 1. 3** Graha Wisata

Graha Wisata adalah salah satu gedung serbaguna di Surabaya yang secara langsung dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa

Timur. Gedung Graha Wisata ini dapat disewa oleh Masyarakat yang sedang memiliki acara maupun hajatan, seperti acara resepsi pernikahan maupun acara lainnya. Gedung ini menyediakan area parkir yang cukup luas dan daya tampung gedung yang cukup besar, selain itu untuk penyewa untuk acara pernikahan tersedia beragam paket pernikahan termasuk dekorasi serta catering yang dapat dipilih dengan berbagai macam citarasa, harga yang ditetapkan untuk menyewa gedung cukup relatif terjangkau dengan lokasi yang sangat strategis, serta kelebihan daya tarik lainnya.

#### **1.4 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat :

1. Penataan sistem, mekanisme, serta prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan sangat baik;
2. Tumbuhnya peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
5. Munculnya semangat yang positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017,



dimana terdapat 9 unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat yang diantaranya sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan oleh penyelenggara.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana dan Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB II**

### **METODOLOGI**

#### **2.1 Persiapan**

##### **1. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner disajikan dengan menggunakan *google form* yang dapat diakses melalui ponsel maupun perangkat komputer.

##### **2. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas. Untuk itu jumlah pertanyaan perlu disesuaikan dengan jumlah unsur pelayanan publik yang akan diukur, yakni 9 butir pertanyaan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

##### **3. Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, dengan skala likert yaitu dari responden yang sangat tidak setuju sampai dengan sangat setuju. Untuk kategori sangat tidak setuju diberi nilai persepsi 1, tidak setuju diberi nilai persepsi 2, setuju diberi nilai persepsi 3, dan sangat setuju diberi nilai persepsi 4. Selain itu juga digunakan pertanyaan dengan skala semantik, yaitu dari yang sangat tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori sangat tidak baik diberi nilai persepsi 1, tidak baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

## **2.2 Penetapan Responden dan Pengumpulan Data**

### **1. Responden**

Responden Survei Kepuasan Masyarakat yang dipilih adalah para pengguna layanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang pernah mendapat pelayanan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Data Survei Kepuasan Masyarakat untuk pengguna Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya terkumpul sebanyak 21 responden, dikarenakan minimnya pengguna layanan di masa pandemi, sedangkan untuk unit layanan Museum Mpu Tantular telah menjalankan survei terlebih dahulu yang berhasil mengumpulkan sebanyak 100 responden sepanjang triwulan 1 hingga triwulan 4 tahun 2021, sehingga dapat terkumpul total sebanyak 400 responden.

### **2. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan survei kepada pengguna yang menerima pelayanan dari Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, dimana ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 14 tahun 2017, survei dilaksanakan untuk Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya, sedangkan Museum Mpu Tantular telah menjalankan SKM dengan menggunakan 6 unsur pelayanan yang telah dijalankan.

### **3. Pengisian kuesioner**

Pengisian kuesioner dilakukan secara *online* dalam format *google form* yang dapat diakses menggunakan ponsel maupun perangkat komputer yang terhubung ke internet, selain itu juga dilaksanakan dengan survei wawancara melalui telepon.

## **2.3. Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan

memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut.

$$w_j = \frac{v_j}{m} \quad (1)$$

Keterangan :

$w_j$  : Nilai pembobot unsur ke-j

$v_j$  : Jumlah bobot unsur ke-j

$m$  : Jumlah unsur

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\bar{X} = \frac{\sum_i^n x_i}{n} \quad (2)$$

$$\bar{X}_w = \bar{X} \times w_j \quad (3)$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Rata-rata nilai persepsi masyarakat

$x_i$  : Nilai persepsi masyarakat ke-i

$n$  : Jumlah responden

$\bar{X}_w$  : Rata-rata tertimbang

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM_k = \sum_{j=1}^m \bar{X}_w \times 25 \quad (4)$$

$$IKM = \sum_{k=1}^p IKM_k \times \frac{1}{p} \quad (5)$$

Keterangan :

$IKM_k$  : Nilai IKM survei ke-k

$IKM$  : Nilai IKM akhir

$p$  : Jumlah survei yang dilakukan

Berikut merupakan konversi Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

**Tabel 2. 1** Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,000 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,600 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,065 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,533 - 4,000	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

## BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Data Hasil Survei

#### 3.1.1 Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terkumpul data responden berjumlah total 421 orang, dimana survei untuk unit pelayanan Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya berjumlah 21 responden, sedangkan survei yang dilakukan Museum Mpu Tantular diperoleh sebanyak 400 responden. Berikut disajikan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 3. 1** Perhitungan Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya

No. RESP	U1.1	U1.2	U1.3	U1.4	U1.5	U1.6	U1.7	U1.8	U1.9	TOTAL
1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
2	4	4	3	3	3	3	3	3	1	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
4	4	4	3	2	2	2	2	2	2	
5	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
10	4	4	4	3	3	3	3	3	1	
11	2	4	3	3	3	3	3	2	3	
12	3	3	3	3	2	3	3	2	4	
13	4	4	4	3	4	4	4	3	1	
14	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
16	3	3	3	2	3	3	3	3	1	
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
21	3	2	2	3	2	2	1	2	1	
$\sum_i^n x_i$	68	69	66	60	63	64	65	60	56	
$\bar{X}$	3,24	3,29	3,14	2,86	3,00	3,05	3,10	2,86	2,67	
$\bar{X}_w$	0,36	0,37	0,35	0,32	0,33	0,34	0,34	0,32	0,30	3,02
IKM <sub>1</sub>										76

Pada Tabel 3.1 disajikan hasil perhitungan untuk unit pelayanan Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya.

**Tabel 3. 2** Perhitungan Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat Museum Mpu Tantular

KATEGORI RESPONDEN	U2.1				U2.2				U2.3				U2.4				U2.5				U2.6				TOTAL			
	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
KATEGORI NILAI	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1	4	3	2	1				
MAHASISWA	47	41	3	2	56	34	6	0	43	46	5	1	39	50	5	0	54	35	2	0	61	32	2	0				
GURU	18	2	0	0	26	9	0	0	13	2	0	0	11	3	1	0	18	3	0	0	16	2	0	0				
SMA	27	35	1	0	29	42	3	0	45	32	0	3	48	30	4	0	53	25	0	0	52	29	4	0				
SMP	38	3	0	1	46	0	0	0	27	2	0	0	4	3	0	0	29	0	0	0	37	0	0	0				
SD	62	75	1	6	47	26	2	6	67	27	3	6	54	81	0	6	33	78	0	6	46	39	0	6				
UMUM	26	9	1	2	60	9	0	0	62	16	0	0	45	11	4	1	48	15	0	0	60	14	0	0				
$n_i$	218	165	6	11	264	120	11	6	257	125	8	10	201	178	14	7	235	156	2	6	272	116	6	6				
$\sum_i^n x_i$	872	495	12	11	1056	360	22	6	1028	375	16	10	804	534	28	7	940	468	4	6	1088	348	12	6				
$\bar{X}$	3,48				3,61				3,57				3,43				3,55				3,64							
$w_j$	0,11				0,04				0,11				0,04				0,04				0,56							
$\bar{X}_w$	0,39				0,13				0,40				0,13				0,13				2,02				3,19			
IKM <sub>2</sub>																							80					

Keterangan :

$n_i$  : Jumlah responden tiap nilai persepsi ke- $i$



Pada Tabel 3.2 disajikan perhitungan Indeks Survei Kepuasan Masyarakat untuk unit pelayanan Museum Mpu Tantular. Unsur layanan yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat unit layanan Museum Mpu Tantular diantaranya yaitu, U2.1 (Perilaku Pelaksana), U2.2 (Sarana & Prasarana), U2.3 (Produk Layanan), U2.4 (Sarana & Prasarana), U2.5 (Sarana & Prasarana), dan U2.6 unsur pelayanan secara (Umum). Karena unsur layanan yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan Museum Mpu Tantular belum sesuai dengan yang ada dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka dilakukan transformasi perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan unsur layanan yang disesuaikan dengan peraturan tersebut dengan menggunakan nilai pembobot yang disesuaikan. Diantara nilai pembobot yang digunakan memiliki nilai perhitungan yang berbeda untuk masing-masing unsur layanan yaitu diantaranya : U2.1 memiliki pembobot 0,11; U2.2 memiliki pembobot 0,04; U2.3 memiliki pembobot 0,11; U2.4 memiliki pembobot 0,04; U2.5 memiliki pembobot 0,04, dan yang terakhir U2.6 memiliki pembobot 0,56.

**Tabel 3. 3** Pembobot Sesuai dengan Jumlah Responden SKM

Responden	Jumlah Responden	Pembobot Jumlah Responden
Survei IKM 2021 (Graha Wisata+Penginapan Remaja Surabaya)	21	0,05
Survei IKM 2021 (Museum Mpu Tantular)	400	0,95

Pada Tabel 3.3 disajikan jumlah responden sebagai pembobot untuk kedua Survei Kepuasan Masyarakat yang digunakan untuk melakukan perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur. Pada perhitungan IKM ini juga diberikan nilai pembobot yang digunakan untuk disesuaikan dengan kedua survei yang diadakan. Karena pada tahun 2021 mengalami masa pandemi covid-19, membuat pengguna Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya mengalami penurunan, sehingga untuk Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan unit layanan Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya hanya terkumpul 21 responden, namun

karena Museum Mpu Tantular telah menjalankan Survei Kepuasan Masyarakat triwulanan sepanjang tahun 2021, maka bisa diperoleh responden sebanyak 400 responden. Selanjutnya untuk melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur, dapat disesuaikan dengan jumlah responden pada masing-masing survei, sehingga diperoleh proporsi sebagai pembobot dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur.

**Tabel 3. 4** Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM <sub>1</sub> Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya	IKM <sub>2</sub> Museum Mpu Tantular	Nilai IKM Disbudpar Jatim
76	80	80

Pada Tabel 3.4 disajikan perolehan nilai IKM<sub>1</sub> yaitu untuk pelayanan Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya diperoleh nilai 76, sedangkan IKM<sub>2</sub> yaitu untuk pelayanan Museum Mpu Tantular diperoleh nilai 80. Selanjutnya dengan menggunakan pembobot pada Tabel 3.3, maka dapat diperoleh perhitungan akhir nilai IKM Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur dengan nilai 80.

**Tabel 3. 5** Nilai Setiap Unsur Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TERBOBOTI	NILAI INTERVAL KONVERSI TERBOBOTI	KINERJA PELAYANAN
1	Persyaratan	3,231	80,79	Baik
2	Prosedur	3,234	80,85	Baik
3	Waktu pelayanan	3,227	80,67	Baik
4	Biaya/tarif	3,212	80,31	Baik
5	Produk layanan	3,382	84,54	Baik
6	Kompetensi pelaksana	3,222	80,55	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,340	83,50	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,354	83,85	Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,203	80,07	Baik

Dengan menggunakan nilai pembobot sesuai dengan Tabel 3.3 maka juga disesuaikan perhitungan pada masing-masing unsur pelayanan pada semua unit pelayanan mulai dari Graha Wisata, Penginapan Remaja Surabaya, dan Museum Mpu Tantular. Sehingga dapat disajikan nilai untuk masing-masing unsur pelayanan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur untuk seluruh unsur pelayanan. Pada Tabel 3.5 menunjukkan bahwa semua unsur pelayanan memiliki performa yang baik, mulai dari Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, serta Penanganan Pengaduan memiliki kinerja yang baik.

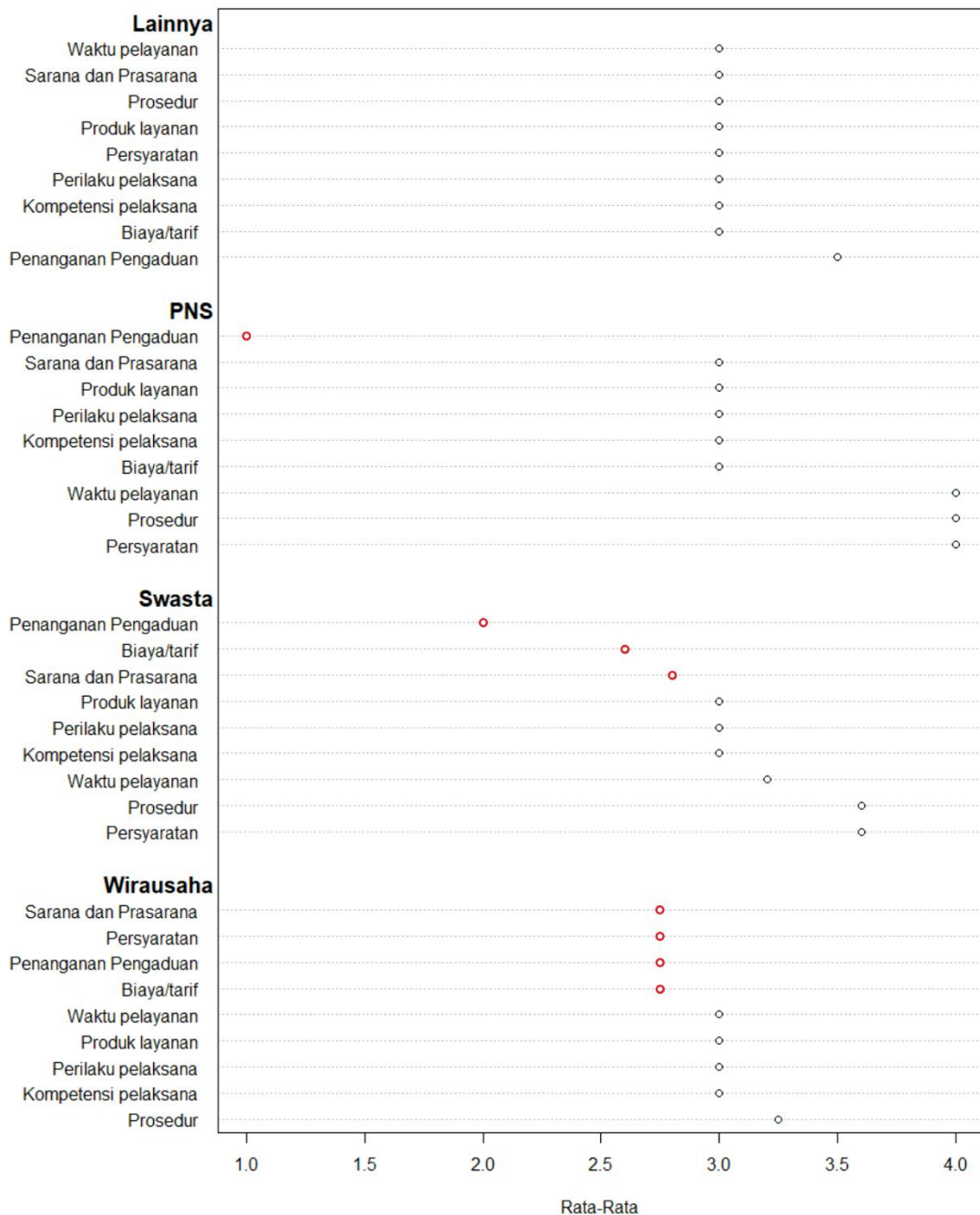
### **3.2.2 Karakteristik Responden**

Persepsi masyarakat dapat dianalisis berdasarkan kelompok Umur, Jenis Kelamin, Pendidikan Terakhir dan Pekerjaan Utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan. Berdasarkan Tabel 2.1 maka dapat diketahui jika nilai rata-rata unsur layanan memiliki nilai lebih dari sama dengan tiga, maka dapat dianggap unsur layanan sudah memiliki performa yang Baik.

#### **a. Graha Wisata**

Graha Wisata merupakan unit layanan yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur yang dapat disewa sebagai acara pernikahan maupun acara-acara lainnya. Pada penelitian ini, terdapat sembilan unsur pelayanan yang akan dianalisis. Pada Gambar 3.1, 3.2, dan 3.3 disajikan *dotplot chart* persepsi kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Graha Wisata untuk kesembilan unsur pelayanan dengan masing-masing karakteristik responden. Pada bagian ini akan dianalisis karakteristik *background* responden pengguna Graha Wisata, mulai dari Pekerjaan Responden, Pendidikan Responden, dan *Gender* Responden. Hasil dari analisis ini untuk mengetahui unsur pelayanan yang lebih diprioritaskan oleh pengguna layanan dan juga dapat diketahui unsur pelayanan mana yang masih perlu untuk ditingkatkan, sehingga dapat menarik pengguna Graha Wisata yang lebih banyak lagi, dan memperoleh kepuasan yang maksimal dengan pelayanan yang diterima.

Gambar 3.1 disajikan karakteristik pengguna layanan Graha Wisata berdasarkan *background* pekerjaan responden yaitu PNS, Swasta, Wirausaha, dan untuk pekerjaan diluar itu dikategorikan sebagai Lainnya. Pada penelitian ini digunakan sembilan unsur pelayanan diantaranya Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.



**Gambar 3. 1** Dot Plot Chart Pekerjaan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata

Pengguna dengan *background* pekerjaan PNS menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, delapan diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik bahkan sangat baik, namun masih terdapat satu unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu unsur Penanganan Pengaduan.

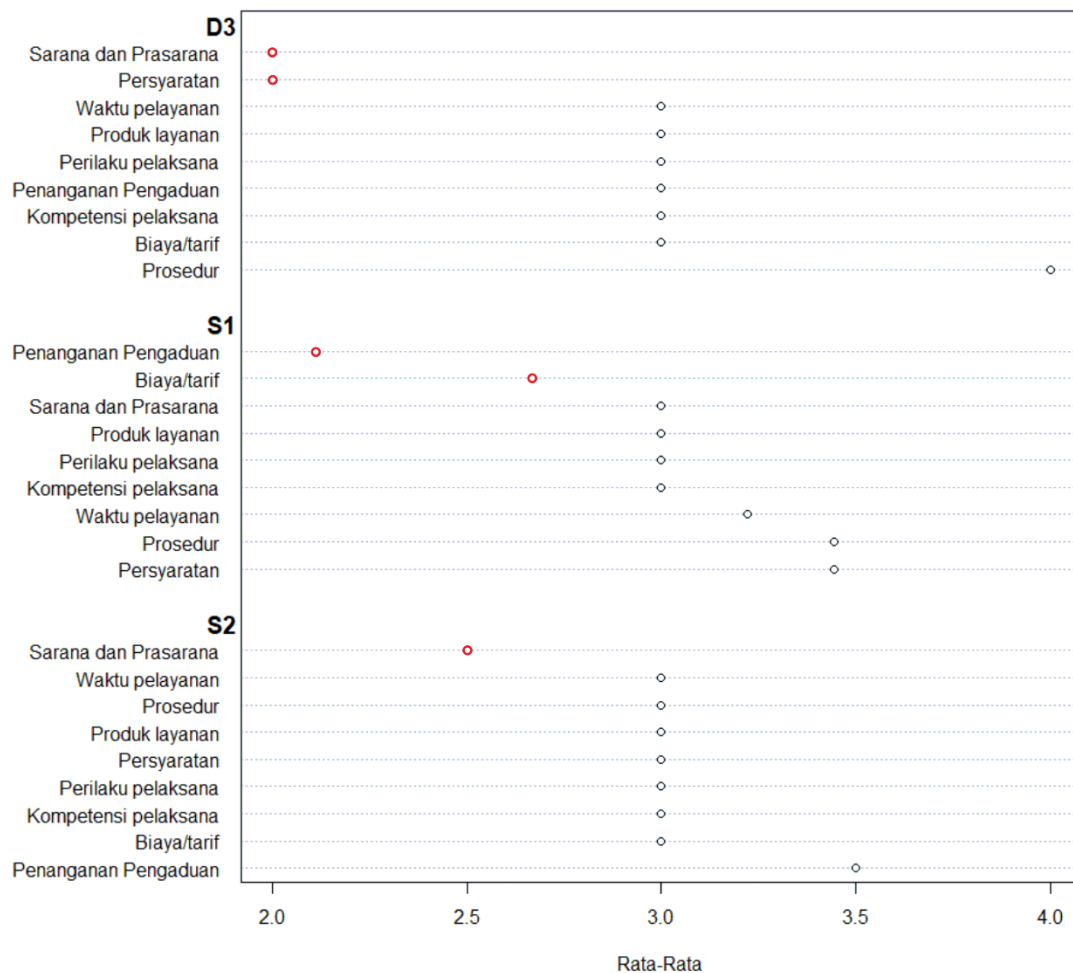
Pengguna dengan *background* pekerjaan Swasta menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, enam diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik, sehingga masih terdapat tiga unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Penanganan Pengaduan, Biaya/Tarif, dan Sarana & Prasarana.

Pengguna dengan *background* pekerjaan Wirausaha menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, lima diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik dan perlu untuk dipertahankan, namun masih terdapat empat unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Sarana & Prasarana, Persyaratan, Penanganan Pengaduan, dan Biaya/Tarif.

Pengguna dengan *background* pekerjaan diluar PNS, Swasta, dan Wirausaha menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, semuanya sudah memiliki performa pelayanan yang baik dan perlu untuk dipertahankan.

Selanjutnya pada Gambar 3.2 disajikan karakteristik pengguna layanan Graha Wisata berdasarkan *background* pendidikan responden yaitu D3, S1, dan S2. Dari ketiga *background* pendidikan responden tersebut akan dianalisis persepsi kepuasan sesuai dengan sembilan unsur pelayanan. Dari hasil analisis ini dapat diketahui apakah semakin tinggi *background* pendidikan responden akan mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna layanan Graha Wisata, terutama diantara kesembilan unsur yang diteliti yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan. Hasil dari analisis ini juga dapat untuk mengetahui unsur pelayanan perlu menjadi fokus kedepan dan masih perlu untuk ditingkatkan, sehingga dapat

meningkatkan daya tarik pengguna graha wisata serta pengguna memperoleh kepuasan yang maksimal dengan pelayanan yang diterima.

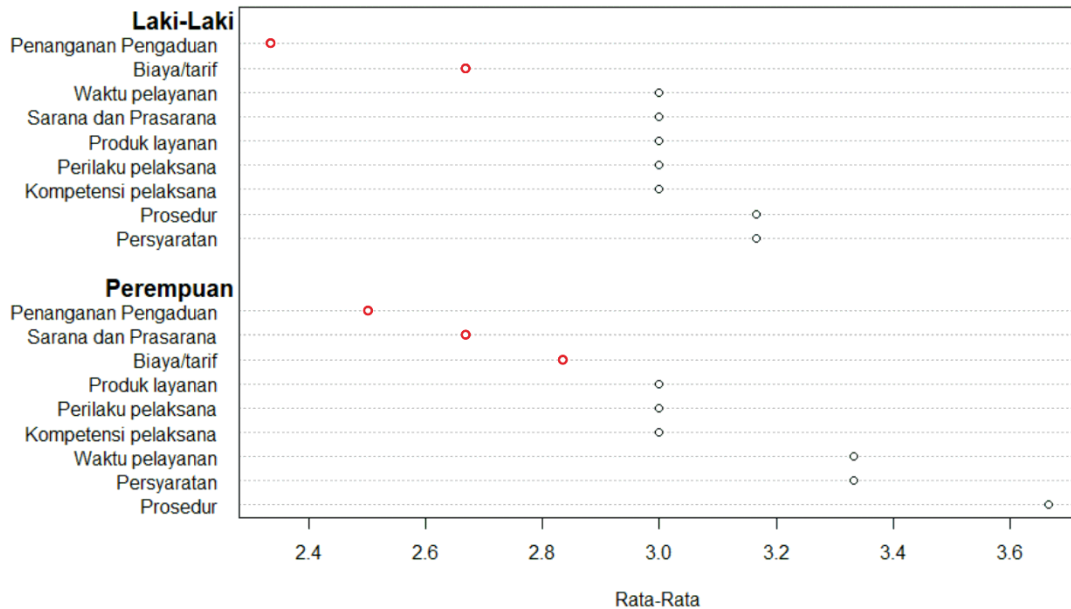


**Gambar 3. 2** Dot Plot Chart Pendidikan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata

Pengguna dengan *background* pendidikan D3 menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik bahkan sangat baik, namun masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu unsur Sarana & Prasarana dan Persyaratan.

Pengguna dengan *background* pendidikan S1 menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik, sehingga masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Penanganan Pengaduan dan Biaya/Tarif.

Pengguna dengan *background* pendidikan S2 menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, delapan diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik dan perlu untuk dipertahankan, namun masih terdapat satu unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Sarana & Prasarana.



**Gambar 3.3** Dot Plot Chart Gender Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Graha Wisata

Pada Gambar 3.3 disajikan karakteristik pengguna layanan Graha Wisata berdasarkan *background* jenis kelamin responden. Dari hasil analisis ini dapat diketahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan responden antara Laki-Laki dan Perempuan diantara kesembilan unsur yang diteliti yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.

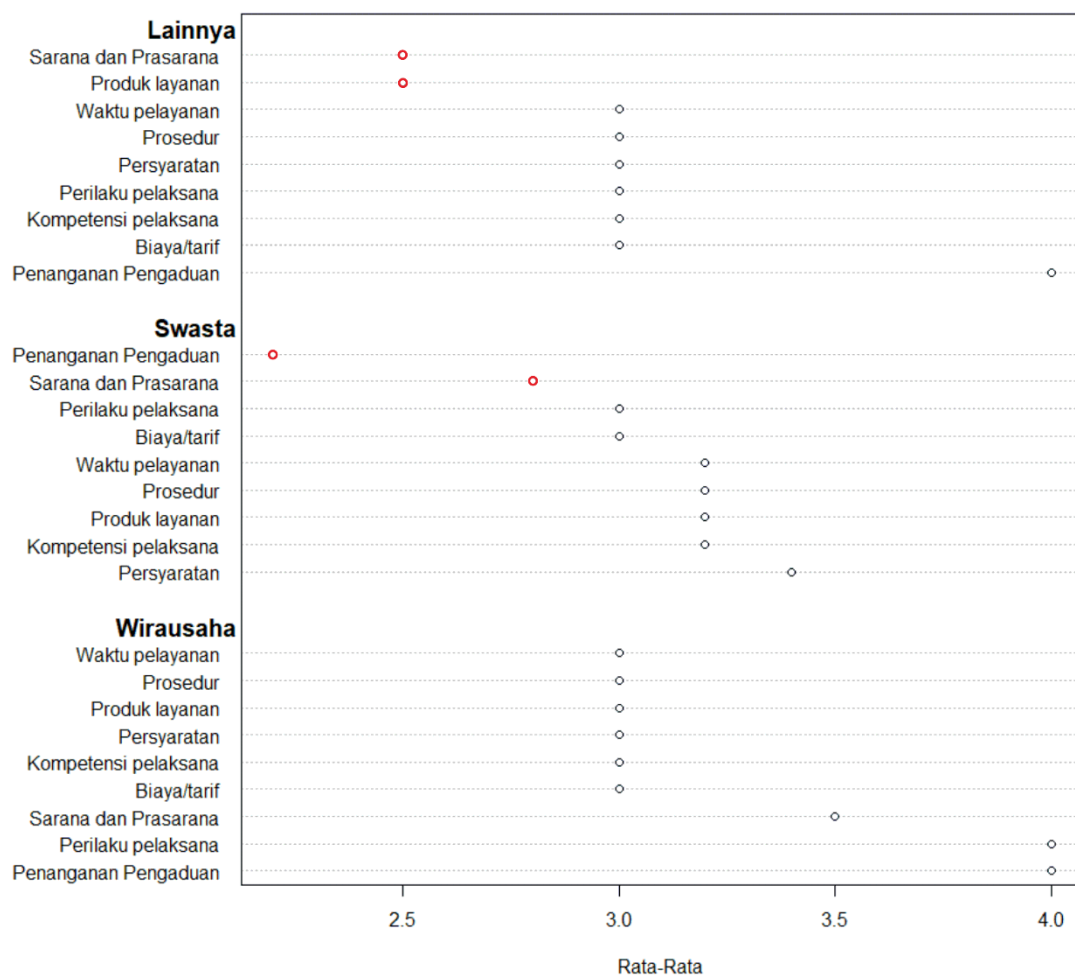
Pengguna Graha Wisata Laki-Laki menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik, namun masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian, terutama unsur Penanganan Pengaduan dan Biaya/Tarif.

Untuk pengguna Graha Wisata Perempuan menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, enam diantaranya sudah memiliki performa

pelayanan yang baik, namun masih terdapat tiga unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Penanganan Pengaduan, Sarana & Prasarana, serta Biaya/Tarif.

**b. Penginapan Remaja Surabaya**

Salah satu tempat penginapan dengan fasilitas pelayanan jasa yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur adalah Penginapan Remaja Surabaya. Tempat ini juga menyediakan persewaan gedung sebagai acara formal maupun nonformal. Pada bagian ini akan disajikan analisis eksplorasi data dengan menggunakan *dotplot chart*, untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat unit pelayanan Penginapan Remaja Surabaya digunakan sembilan unsur pelayanan untuk masing-masing karakteristik responden.



**Gambar 3. 4** Dot Plot Chart Pekerjaan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya

Pada bagian ini akan disajikan analisis eksplorasi data karakteristik *background* responden yaitu tamu Penginapan Remaja Surabaya, mulai dari



pekerjaan responden, pendidikan responden, dan gender responden. Hasil dari analisis ini untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu menjadi fokus untuk ditingkatkan, sehingga dapat menarik tamu yang lebih banyak lagi dan juga tamu memperoleh kepuasan yang maksimal dengan pelayanan yang diterima. Pada Gambar 3.4 disajikan karakteristik pengguna layanan Penginapan Remaja Surabaya berdasarkan *background* pekerjaan responden yaitu Swasta, Wirausaha, dan untuk pekerjaan responden diluar itu dikategorikan sebagai Lainnya. Unsur pelayanan yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.

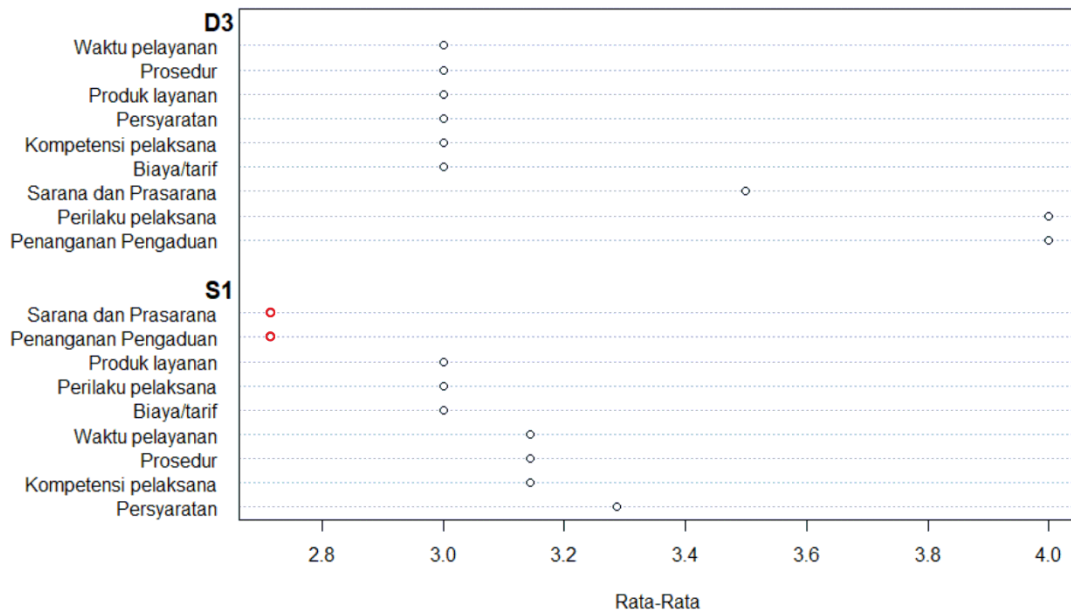
Pengguna dengan *background* pekerjaan Swasta menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang baik, namun masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta perlu menjadi perhatian yaitu unsur Penanganan Pengaduan dan Sarana & Prasarana.

Pengguna dengan *background* pekerjaan Wirausaha menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan semua sudah memiliki performa pelayanan yang baik, bahkan beberapa unsur sudah sangat baik.

Pengguna dengan *background* pekerjaan diluar Swasta dan Wirausaha (Lainnya) menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang baik bahkan sangat baik, namun masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta perlu menjadi perhatian yaitu unsur Sarana & Prasarana dan Produk Layanan.

Gambar 3.5 dari kedua *background* pendidikan responden yaitu D3 dan S1 tersebut akan dianalisis persepsi kepuasan sesuai dengan sembilan unsur pelayanan. Dari hasil analisis ini dapat diketahui apakah semakin tinggi *background* pendidikan responden akan mempengaruhi persepsi kepuasan pengguna layanan Penginapan Remaja Surabaya, terutama diantara kesembilan unsur yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana &

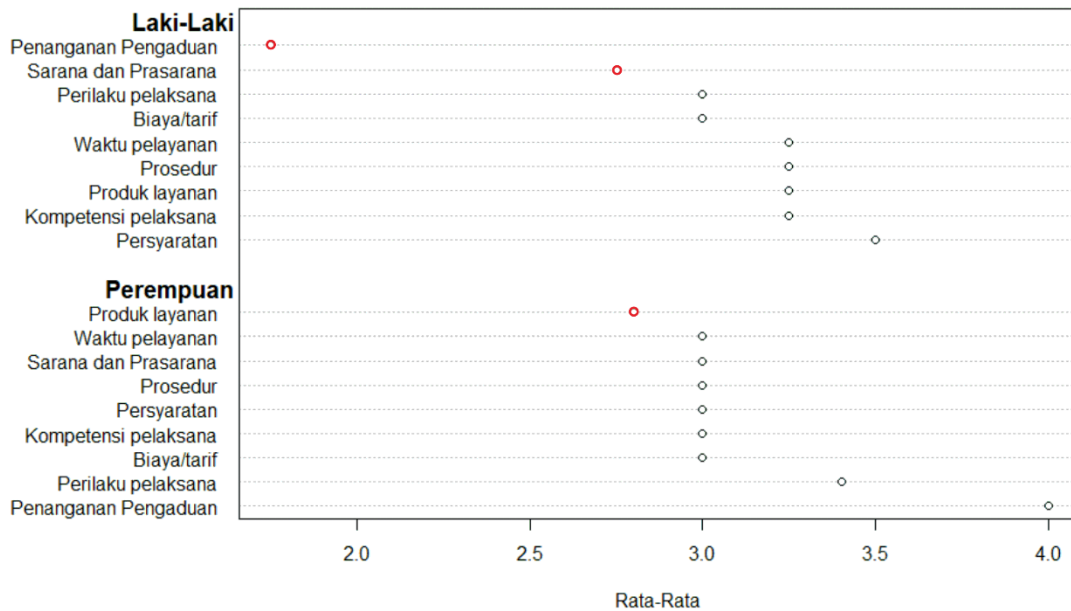
Prasarana, dan Penanganan Pengaduan. Hasil dari analisis ini juga dapat untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu menjadi fokus kedepan dan masih perlu untuk ditingkatkan, sehingga dapat meningkatkan daya tarik tamu Penginapan Remaja Surabaya serta pengguna memperoleh kepuasan yang maksimal dengan pelayanan yang diterima.



**Gambar 3. 5** *Dot Plot Chart* Pendidikan Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya

Pengguna dengan background pendidikan D3 menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, semuanya sudah memiliki performa pelayanan yang baik dan perlu untuk dipertahankan. Pengguna dengan background pendidikan S1 menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang baik, sehingga masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Sarana & Prasarana dan Penanganan Pengaduan.

Pada Gambar 3.6 disajikan karakteristik pengguna layanan Penginapan Remaja Surabaya berdasarkan *background* jenis kelamin responden. Dari hasil analisis ini dapat diketahui apakah terdapat perbedaan persepsi kepuasan responden antara Laki-Laki dan Perempuan, diantara kesembilan unsur layanan yaitu Persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif, Produk Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana & Prasarana, dan Penanganan Pengaduan.



**Gambar 3. 6** Dot Plot Chart Gender Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Penginapan Remaja Surabaya

Tamu Laki-Laki Penginapan Remaja Surabaya menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, tujuh diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik, namun masih terdapat dua unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian, terutama unsur Penanganan Pengaduan dan Sarana & Prasarana.

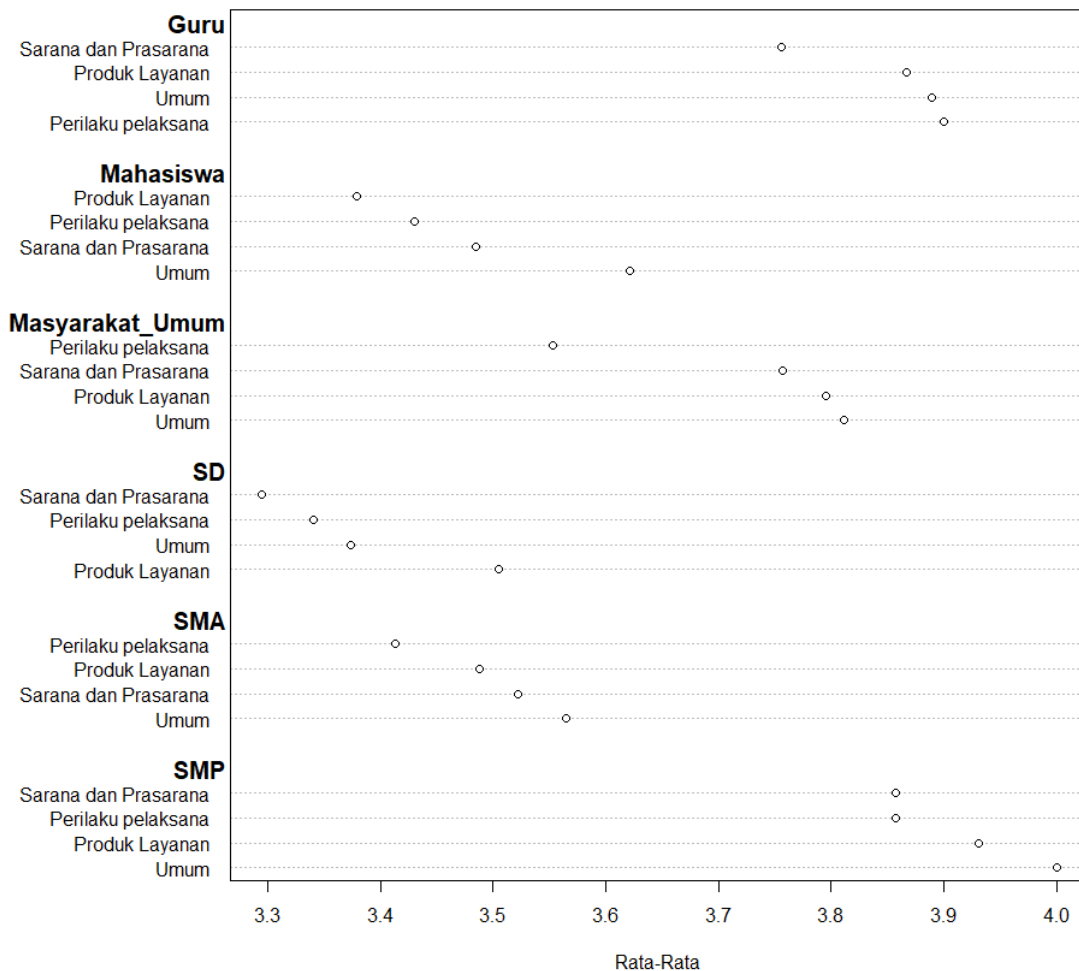
Tamu Perempuan Penginapan Remaja Surabaya menganggap bahwa diantara kesembilan unsur pelayanan, delapan diantaranya sudah memiliki performa pelayanan yang sudah baik, namun masih terdapat satu unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta menjadi perhatian yaitu terutama unsur Produk Layanan.

Dari beberapa unsur layanan sebagian besar sudah memiliki performa baik yang perlu untuk dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi, sehingga memiliki performa yang sangat baik. Sedangkan beberapa unsur yang masih memiliki performa yang masih perlu ditingkatkan perlu menjadi fokus untuk lebih diperbaiki lagi untuk dimasa yang akan datang.

### c. Museum Mpu Tantular

Museum Mpu Tantular adalah sebuah museum negeri yang berlokasi di kecamatan Buduran, Sidoarjo, Jawa Timur. Museum yang dikelola oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Jawa Timur ini, memiliki koleksi benda-

benda pra sejarah, zaman kerajaan hindu/budha/islam, zaman perjuangan kemerdekaan, dan benda-benda edukasi lainnya. Pada bagian ini akan disajikan analisis eksplorasi data dengan menggunakan dotplot chart, untuk mengetahui persepsi kepuasan masyarakat pada unit pelayanan Penginapan Remaja Surabaya menggunakan sembilan unsur pelayanan untuk masing-masing karakteristik *background* responden.



**Gambar 3. 7** Dot Plot Chart Background Responden untuk Persepsi Kepuasan Setiap Unsur Pelayanan Museum

Pada bagian ini akan dianalisis karakteristik *background* responden pengunjung Museum Mpu Tantular, dengan profil *background* Guru, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Pelajar SD, Pelajar SMP, serta Pelajar SMA. Unsur layanan yang digunakan dalam penelitian pada unit pelayanan Museum Mpu Tantular diantaranya adalah Sarana & Prasarana, Produk Layanan, Perilaku Pelaksana, dan yang terakhir adalah unsur layanan secara umum yang mencakup kesan pengunjung setelah berkunjung ke Museum Mpu Tantular. Hasil dari analisis ini

untuk mengetahui unsur pelayanan yang perlu menjadi fokus perbaikan di masa yang akan datang, sehingga dapat menarik pengunjung yang lebih banyak lagi dan juga tamu memperoleh kepuasan yang maksimal dengan pelayanan yang diterima. Gambar 3.7 disajikan karakteristik pengunjung berdasarkan *background* responden yang dihubungkan dengan unsur layanan yang diteliti. Pengunjung Museum Mpu Tantular dari berbagai profil *background* baik Guru, Mahasiswa, Masyarakat Umum, Pelajar SD, Pelajar SMP, dan Pelajar SMA semuanya sudah merasa puas dengan performa seluruh unsur pelayanan. Namun, jika kita bandingkan antar profil background dapat dilihat jika pelajar SD, SMA, serta Mahasiswa memiliki kepuasan yang cenderung lebih rendah jika dibandingkan dengan Guru, Masyarakat Umum, serta Pelajar SMP.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara umum kualitas pelayanan dipersepsikan baik oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yakni 80, dimana nilai ini berkisar di antara 76,61 s.d. 88,30 yang merupakan rentang skor untuk pelayanan dengan nilai mutu Baik.

#### **4.2 Rekomendasi**

Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten, sedangkan untuk unsur pelayanan yang belum memiliki performa baik perlu sebagai bahan evaluasi agar bisa terus dilakukan peningkatan peforma pelayanan. Kedepannya perlu upaya untuk meningkatkan kemudahan pengguna layanan ataupun masyarakat dalam mendapatkan informasi dan mengajukan keluhan, agar dapat meningkatkan unsur pelayanan penanganan pengaduan.

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya

No	Kode	Pertanyaan	Unsur Pelayanan
1	U1.1	Persyaratan untuk menggunakan layanan unit ini, baik teknis maupun administratif tidak menyulitkan anda.	Persyaratan
2	U1.2	Prosedur pelayanan yang ada di unit ini mudah bagi anda.	Prosedur
3	U1.3	Petugas di unit ini memberikan pelayanan kepada anda dengan cepat.	Waktu pelayanan
4	U1.4	Bagaimana pendapat anda tentang biaya/tarif dalam pelayanan?	Biaya/tarif
5	U1.5	Layanan yang anda terima di unit ini sesuai dengan standard pelayanan yang dijanjikan.	Produk layanan
6	U1.6	Petugas memiliki kompetensi / kemampuan dalam memberikan pelayanan dengan baik.	Kompetensi pelaksana
7	U1.7	Petugas yang ada di unit ini memberikan pelayanan dengan sopan dan ramah.	Perilaku pelaksana
8	U1.8	Kualitas sarana dan prasarana yang ada di unit ini sesuai dengan yang diharapkan.	Sarana dan Prasarana
9	U1.9	Bagaimana pendapat anda tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	Penanganan Pengaduan

### Lampiran 2 Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat Graha Wisata dan Penginapan Remaja Surabaya

No	Kode	Pertanyaan	Unsur Pelayanan
1	U2.1	Bagaimanakah pelayanan satpam dan pemanduan di Museum Mpu Tantular?	Perilaku pelaksana
2	U2.2	Bagaimanakah menurut anda tata pameran di Museum Mpu Tantular?	Sarana dan Prasarana
3	U2.3	Menurut anda sudah jelaskah informasi tentang koleksi di Museum Mpu Tantular?	Produk Layanan
4	U2.4	Bagaimana fasilitas penunjang sarana dan prasarana (taman, toilet, parkir mushola, perpustakaan) di Museum Mpu Tantular?	Sarana dan Prasarana
5	U2.5	Bagaimana fasilitas penunjang sarana dan prasarana (gazebo dan pendopo) di Museum Mpu Tantular?	Sarana dan Prasarana
6	U2.6	Bagaimana kesan anda setelah berkunjung ke Museum Mpu Tantular?	Umum

*(Halaman ini sengaja dikosongkan)*



pesona  
jawa timur

