

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2025**



**DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR**

DAFTAR ISI

	Halaman
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM.....	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data SKM	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data SKM	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	5
3.1 Jumlah Responden SKM	5
3.2 Analisis SKM	6
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV. ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	9
4.3 Tren Nilai SKM	10
BAB V. KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
Kuesioner	12
Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	14

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Nusa Tenggara Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur adalah tim Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2. Metode Pengumpulan Data SKM

Pelaksanaan SKM menggunakan metode elektronik (scan barcode) untuk memberikan jawaban pada form isian yang diberikan kepada pengguna layanan. Survei ini dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Form isian terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur yaitu :

1. Persyaratan : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/ tarif : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. 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.

- 6. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- 7. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Lokasi Pengumpulan Data SKM

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang berlangsung. Sedangkan pengisian form pertanyaan dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya secara otomatis terinput pada akun hasil survei kepuasan masyarakat pada dinas. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.1. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1.	Persiapan	Januari 2025
2.	Pengumpulan Data	Januari - Juni 2025
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juni 2025
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Juni 2025

BAB III
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1. Karakteristik Responden

NO.	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PRESENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI - LAKI	30	42.86%
		PEREMPUAN	40	57.14%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0.00%
		SLTP	0	0.00%
		SLTA	8	11.43%
		DI	4	5.71%
		DIII	18	25.71%
		SI / DIV	33	47.14%
		S2	7	10.00%
3	PEKERJAAN	PNS	15	21.43%
		TNI/POLRI	3	4.29%
		SWASTA	6	8.57%
		WIRSAUSAHA	2	2.86%
		SISWA/ MAHASISWA	44	62.86%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PKL/MAGANG/ PENELITIAN	40	57.14%
		LAYANAN KONSULTASI	15	21.43%
		LAYANAN KEPEGAWAIAN	10	14.29%
		LAINNYA	5	7.14%

Data pada pengukuran survei kepuasan masyarakat pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif ini menggunakan analisis statistik deskriptif. Kesembilan ruang yang tersebut pada BAB II, selanjutnya disusun dalam kuesioner dengan 9 item, dengan 4 option jawaban. Adapun penetapan skor menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya dikonversi kedalam skala 1 - 100 dan kategorisasi mutu pelayanan pada **Tabel 3.2.** sebagai berikut :

Tabel 3.2. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1.	100-2.5996	25.00-64.99	D	Tidak Baik
2.	2.60-3.064	65.00-76.60	C	Kurang Baik
3.	3.0644-3.3532	76.61-88.30	B	Baik
4.	3.5324-4.00	88.31-100	A	Sangat Baik

3.2 Analisis Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut diatas terdiri dari 9 ruang lingkup pengukuran. Hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut dapat dilihat pada **Tabel 3.3.** di bawah ini :

Tabel 3.3. Rata-Rata Skor Dan Peringkat Pada Ruang Lingkup Pengukuran

No.	Ruang Lingkup	Rata-rata skor	Kategori
1.	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,69	Sangat Baik
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,67	Sangat Baik
3.	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	3,68	Sangat Baik
4.	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,62	Sangat Baik
5.	Kesesuaian produk pelayanan	3,69	Sangat Baik
6.	Kompetensi/kemampuan petugas	3,60	Sangat Baik
7.	Perilaku petugas pelayanan	3,87	Sangat Baik
8.	Kualitas sarana dan prasarana	3,60	Sangat Baik
9.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,92	Sangat Baik
Rata-Rata Tertimbang		3,80 (Sangat Baik)	

Tabel 3.4. Nilai Unsur Pelayanan

IKM per unsur	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	3,69	3,67	3,68	3,62	3,69	3,60	3,87	3,60	3,92
	A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan	95,60 (A atau Sangat Baik)								

3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Berdasarkan hasil pengisian form survei yang dilakukan, diperoleh 70 data responden terisi dengan lengkap dan hasil analisis yang dilakukan diketahui bahwa Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT Semester I Tahun 2025 dengan nilai Konversi **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** sebesar **95,60** berada pada kategori “**SANGAT BAIK**” (dengan rentang interval nilai antara 88.31 s.d 100). Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilihat pada **Tabel 3.5.** di bawah ini :

Tabel 3.5. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

HASIL PERHITUNGAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PARIWISATA DAN EKONOMI KREATIF PROVINSI NTT SEMESTER I TAHUN 2025														
NO	RESPONDEN	1	2	3	4	5	6	7	8	9	Jumlah	Rata-rata	Predikat	presentase
1	PNS	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31	3,4	B	A = 52 : 70 x 100= 74,28%
2	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	B = 18 : 70 x 100 = 25,71%
3	PNS	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,9	A	C = 0
4	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	D = 0
5	MAHASISWA/I	3	4	4	4	4	4	4	3	4	34	3,8	A	
6	MAHASISWA/I	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,9	A	
7	MAHASISWA/I	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,8	A	
8	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34	3,8	A	
9	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
10	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,9	A	
11	MAHASISWA/I	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33	3,7	A	
12	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
13	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
14	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
15	MAHASISWA/I	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,9	A	
16	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
17	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
18	MAHASISWA/I	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32	3,5	B	
19	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
20	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
21	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
22	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
23	MAHASISWA/I	3	4	4	3	3	3	4	3	4	31	3,4	B	
24	PNS	3	3	4	4	3	3	4	3	4	31	3,4	B	
25	MAHASISWA/I	3	4	4	4	3	3	4	3	4	32	3,5	B	
26	MAHASISWA/I	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,8	A	
27	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
28	MAHASISWA/I	4	4	4	3	3	3	4	3	4	32	3,5	B	
29	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A	
30	MAHASISWA/I	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,8	A	

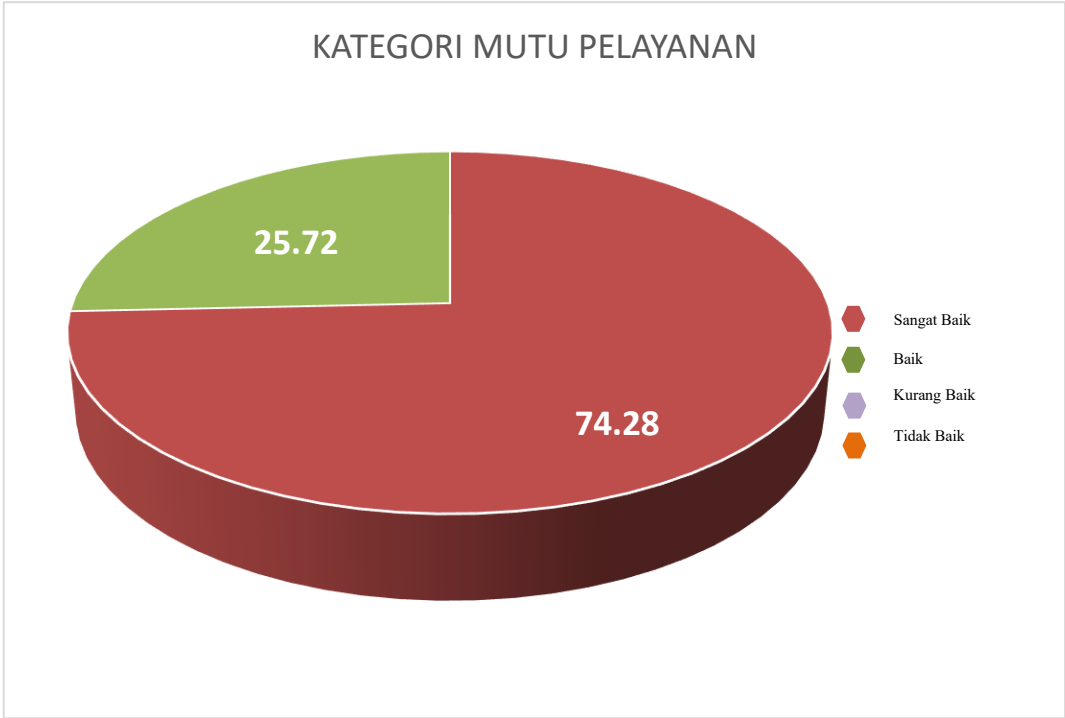
31	MAHASISWA/I	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30	3,3	B			
32	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
33	MAHASISWA/I	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32	3,6	A			
34	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
35	MAHASISWA/I	3	4	3	3	4	3	4	3	4	31	3,4	B			
36	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
37	MAHASISWA/I	4	4	3	4	4	4	3	4	4	34	3,8	A			
38	SWASTA	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	3,2	B			
39	PNS	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,2	B			
40	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29	3,2	B			
41	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
42	MAHASISWA/I	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,9	A			
43	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
44	MAHASISWA/I	4	4	3	3	4	3	4	3	3	31	3,4	B			
45	MAHASISWA/I	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29	3,2	B			
46	MAHASISWA/I	3	3	3	3	3	4	4	3	4	30	3,3	B			
47	MAHASISWA/I	4	3	3	3	3	3	4	3	4	30	3,3	B			
48	MAHASISWA/I	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3,7	A			
49	MAHASISWA/I	4	4	3	3	3	4	4	4	4	33	3,7	A			
50	SWASTA	4	3	3	3	3	3	4	4	3	30	3,3	B			
51	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35	3,9	A			
52	MAHASISWA/I	4	3	3	3	3	4	3	4	3	30	3,3	B			
53	PNS	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	3,7	A			
54	PNS	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3,3	B			
55	MAHASISWA/I	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33	3,7	A			
56	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
57	PNS	4	4	3	3	4	4	4	3	4	33	3,7	A			
58	MAHASISWA/I	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
59	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
60	SWASTA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,9	A			
61	POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
62	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,9	A			
63	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,9	A			
64	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,9	A			
65	PNS	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,9	A			
66	WIRUSAHA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,9	A			
67	POLRI	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,8	A			
68	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
69	SWASTA	4	4	4	4	4	4	4	3	3	34	3,8	A			
70	PNS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,0	A			
JUMLAH		265	264	255	262	262	259	273	257	272						
RATA-RATA		3,785714	3,771428	3,642857	3,742857	3,742857	3,7	3,9	3,671428	3,88571	3,76	Sangat Baik				
JUMLAH INDEKS PELUANG			3,70													
IKM DARI 60 RESPONDEN			95,60		A = KATEGORI SANGAT BAIK											

Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT Semester I Tahun 2025

Tabel 3.6. Hasil Penilaian Kategori Mutu Pelayanan
Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur
Semester I Tahun 2025

NO.	KATEGORI	PREDIKAT	PRESENTASE
1.	Sangat Baik	(A)	74,28 %
2.	Baik	(B)	25,72 %
3.	Kurang Baik	(C)	0 %
4.	Tidak Baik	(D)	0 %

Gambar 3.1. Kategori Mutu Pelayanan



Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Parekraf Provinsi NTT, Semester I Tahun 2025

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kualitas Sarana Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,56 selanjutnya Kompetensi/Kemampuan Petugas mendapatkan nilai 3,58 adalah nilai terendah kedua.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan, dan Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

1. Waktu penyelesaian pelayanan terkadang masih dirasakan lambat oleh masyarakat, hal ini dikarenakan pada saat yang bersamaan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat petugas layanan sedang melaksanakan tugas pokok yang lainnya.
2. Sarana Prasarana pendukung di ruang pelayanan memperoleh nilai yang tergolong rendah dikarenakan ketersediaan tempat duduk pada ruang pelayanan kurang memadai. Hal ini berkaitan dengan penerimaan mahasiswa/i yang melakukan magang di dinas dalam jumlah yang banyak.

4.2 Rencana Tindak lanjut SKM

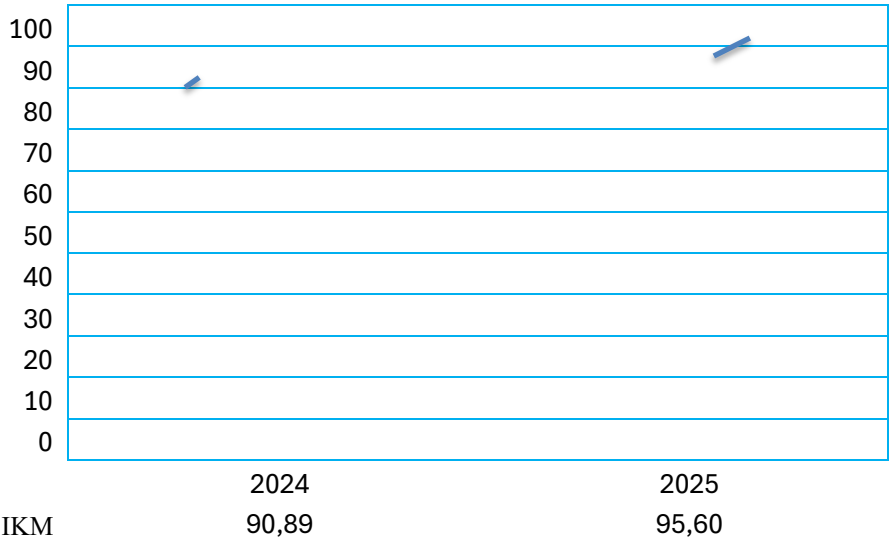
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan Semester I Tahun 2025 diperoleh tingkat Kepuasan dengan hasil sangat baik. Namun dari hasil tersebut ada hal yang harus diperhatikan lebih dan mendapat perhatian khusus saat memberikan layanan. Berdasarkan hasil analisa persepsi dan harapan pelanggan, dalam rangka meningkatkan nilai survei kepuasan masyarakat pada Semester I Tahun 2025, maka Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT akan melakukan perbaikan berupa tindak lanjut yaitu:

1. Petugas diharapkan bekerja sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan;
2. Petugas memberikan pelayanan sesuai SOP yang ada;
3. Melakukan penambahan sarana dan prasarana pada layanan publik.

Oleh karena itu, Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dan memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana yang digunakan agar dapat mewujudkan pelayanan yang prima.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur dapat dilihat melalui grafik berikut :



Sumber : Hasil Pengolahan Data SKM Dinas Parekraf Provinsi NTT, Semester I Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 dengan nilai IKM 90,89 (kategori sangat baik) hingga tahun 2025 dengan nilai IKM 95,60 (kategori sangat baik) pada Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari s.d Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi Nusa Tenggara Timur, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM Survei Kepuasan Masyarakat Semester I tahun 2025 mencapai nilai 95,60.
2. Berdasarkan Nilai Tren SKM Dinas pariwisata dan Ekonomi Kreatif Provinsi NTT menunjukkan adanya peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2024 hingga 2025.
3. Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu sarana prasarana dan waktu penyelesaian pelayanan.
4. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu penanganan pengaduan pengguna layanan mendapatkan nilai tertinggi 3,91 dari unsur layanan dan Perilaku petugas pelayanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,87.

Kupang, 6 November 2025
Kepala Dinas Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif
Provinsi Nusa Tenggara Timur,



Noldy Hosea Pellokila, S.Sos., M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP197111271998031005