

**REKAPITULASI IKM OPD DINAS PARIWISATA KABUPATEN LUMAJANG  
UNTUK PERIODE SURVEI TRIBUNAL I 2022 (04 Maret -31 Maret 2022)**

No.	Unsur Pelayanan	Kuisisioner				
		Pertanyaan		Total Bobot	Jumlah RTMK	Nilai Unsur Pelayanan
1	2	3		4	5	6
1	Persyaratan	1	Kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	1321	0,00	3,44
		2	Kesesuaian syarat yang terpublikasi dengan syarat yang diminta petugas	1311	0	3,41
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3	Kemudahan prosedur/ tata cara pelayanan	1313	0	3,42
3	Waktu Penyelesaian	4	Ketepatan waktu selesainya pelayanan sesuai dengan janji yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1271	0	3,31
		5	Kecepatan selesainya pelayanan	1252	0	3,26
4	Biaya / Tarif	6	Kesesuaian biaya/ tarif dengan yang tertulis/ terpublikasi/ terpahami	1355	0	3,53
		7	Mahal murahnya biaya/tarif pelayanan	1260	0	3,28
5	Produk Spesifikasi Jenis	8	Kesesuaian produk yang diterima dengan janji produk yang diberikan/ terpublikasi/ terpahami	1228	0	3,20
6	Kompetensi Pelaksana	9	Kemampuan petugas dalam melayani	1242	0	3,23
7	Perilaku Pelaksana	10	Sikap perilaku petugas	1235	0	3,22
8	Sarana & Prasarana	11	Kualitas sarpras (sarana dan prasarana).	1227	0	3,20
		12	Kuantitas sarpras (sarana dan prasarana)	1324	0	3,45
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	13	Kecepatan respon terhadap keluhan/ pengaduan	1264	0	3,29
		14	Kelengkapan penanganan pengaduan	1273	0	3,32
<b>Nilai Hasil Survei</b>				<b>83,13</b>		

Ket :

Total bobot (kolom 4) =

Jumlah RTMK (kolom 5) = jumlah responden yang tidak menjawab/mengisi pertanyaan kuisisioner

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

REKAPITULASI LAIN -LAIN :

1. Perkiraan Jumlah Populasi : **1,000,000**
2. Jumlah Responden : **384**
3. Usia Responden Terbanyak : **20-29 Tahun**
4. Pendidikan Terakhir Responden Terbanyak : **SLTA**
5. Jenis Kelamin Responden Terbanyak : **Perempuan**
6. Pekerjaan Responden Terbanyak : **Pelajar/Mahasiswa**
7. Jenis / bentuk / ruang lingkup pelayanan dilaksanakan :

- a. Pengunjung Obyek Wisata Pemandian Alam Selokambang
- b. Pengunjung Wisata Water Park
- c. Pengunjung Wisata Segitiga Ranu
- d. Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif
- e. Kerjasama Pemanfaatan Destinasi Dengan Pihak Eksternal
- f. Pengunjung Dinas Pariwisata
- g. Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata
- h. Pemanfaatan Peralatan dan Perlengkapan Studio Musik Sebagai Fasilitas Latihan dan Recording Karya Musik Tradisional Maupun Musik Moderen
- i. Fasilitas Even/Kegiatan Insan atau Komunitas Kreatif Lokal

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

ketidak puasannya pelayanan apa? Saat Pandemi Covid -19 banyak tempat-wisata yang dibatasi jumlah pengunjung (tidak boleh berkerumun), penerapan protokol (mencuci tangan, pakai masker dan tidak boleh berkerumun)

9. Dari 9 unsur pelayanan, yang paling banyak terdapat ketidak puasannya pada unsur mana?

Banyaknya tempat wisata yang tutup di masa Pandemi Covid-19 (ingin mendapat keterangan apabila protokol kesehatan dapat diterapkan sehingga dengan adanya pembatasan dan penerapan protokol kesehatan, dapat diberikan penjelasan mengenai batas waktu tutupnya tempat wisata)(bila dibuka pun ada pembatasan jumlah pengunjung)

Lumajang, 31 Maret 2022  
Kepala Dinas Pariwisata

**YULI HARISMA WATI, SP**  
NIP. 19690703 199602 2 002

BLANGKO REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**KUISIONER IKM**

**DATA PENCACAH**

Nama: DIAH TRIANA WLJAYANTI, S.PD  
 NIP: 19701002 200701 2 013

Nama: Ulfa Triyuniati

**DATA UNIT PELAYANAN**

Unit Pelayanan/OPD: Dinas Pariwisata  
 Jenis Pelayanan:

**DATA MASYARAKAT**

Jenis Kelamin

Ket	Jumlah	Persen
1 Laki-laki	175	45,57%
2 Perempuan	209	54,43%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Umur

Ket	Jumlah	Persen
1 < 20 thn	86	22,40%
2 20 - 29 thn	118	30,73%
3 30 - 39 thn	58	15,10%
4 40 - 49 thn	64	16,67%
5 > 50 thn	58	15,10%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Pendidikan Terakhir

Ket	Jumlah	Persen
1 SD kebawah	87	22,66%
2 SLTP	49	12,76%
3 SLTA	127	33,07%
4 D1/D3	52	13,54%
5 D4/S1	33	8,59%
6 S2 keatas	36	9,38%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Pekerjaan Utama

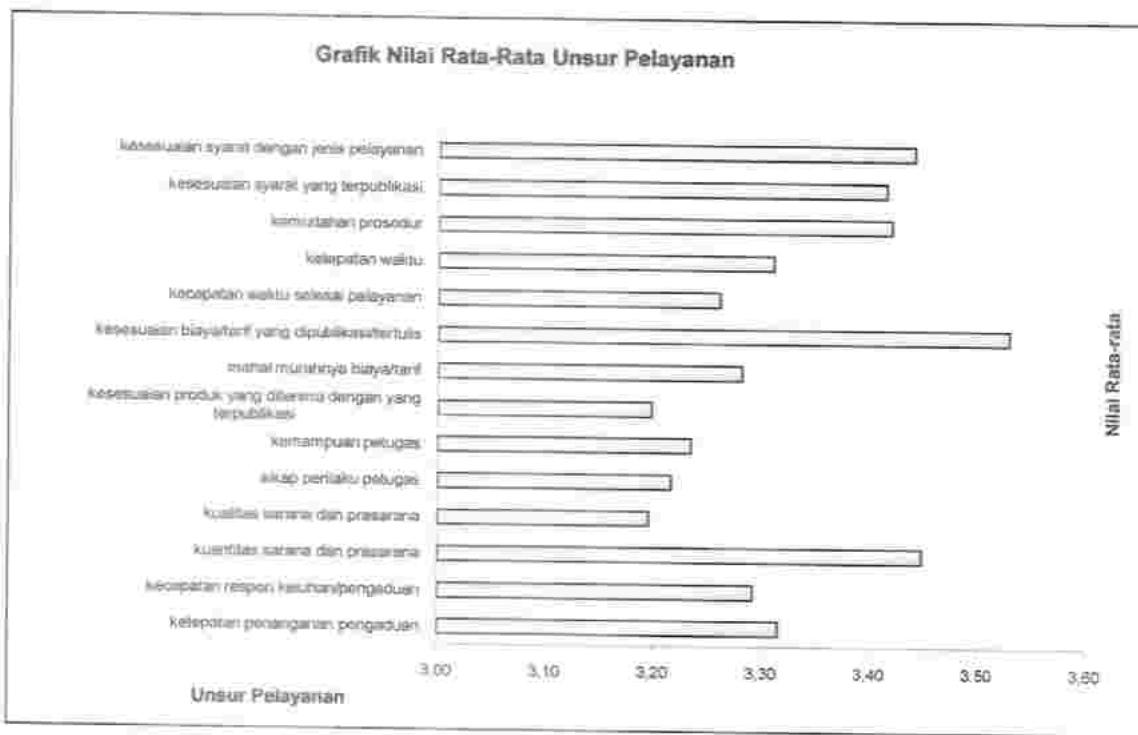
Ket	Jumlah	Persen
1 PNS/ TNI/ POLRI	52	13,54%
2 Pegawai Swasta	45	11,72%
3 Wiraswasta/ Usahawan	43	11,20%
4 Pelajar/ Mahasiswa	145	37,78%
5 Petani/ Buruh	87	22,66%
6 Lainnya	12	3,13%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan	Jumlah	Persen
1 Pengunjung Obyek Wisata, Pemandian Alam Selokambang	112	29,17%
2 Pengunjung Wisata Water Park	58	15,10%
3 Pengunjung Wisata Segitiga Ranyu	45	11,72%
4 Pengunjung Fasilitas Pemasaran Produk Ekonomi Kreatif	34	8,85%
5 Kerjasama Pemanfaatan Destinasi Dengan Pihak Eksternal	42	10,94%
6 Pengunjung Dinas Pariwisata	40	10,42%
7 Pengunjung Pusat Informasi Pariwisata	36	9,11%
8 Pemanfaatan Peralatan dan Perlengkapan Studio Musik Sebagai Fasilitas Latihan dan Recording Karya Musik Tradisional maupun Musik Modern	10	2,60%
9 Fasilitas Even/Kegiatan Insan atau Komunitas Kreatif Lokal	8	2,08%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100,00%</b>

**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**  
**RATA-RATA IKM PER UNSUR**

RA	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	kesesuaian syarat dengan jenis pelayanan	3,44
2	kesesuaian syarat yang terpublikasi	3,41
3	kemudahan prosedur	3,42
4	ketepatan waktu	3,31
5	kecepatan waktu selesai pelayanan	3,28
6	kesesuaian biaya/tarif yang dipublikasi/tertulis	3,53
7	mahal murahnya biaya/tarif	3,28
8	kesesuaian produk yang diterima dengan yang terpublikasi	3,20
9	kemampuan petugas	3,23
10	sikap perilaku petugas	3,22
11	kuualitas sarana dan prasarana	3,20
12	kuantitas sarana dan prasarana	3,45
13	kecepatan respon keluhan/pengaduan	3,29
14	ketepatan penanganan pengaduan	3,32
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,33</b>



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PARIWISATA  
KABUPATEN LUMAJANG

BULAN/ TRI BULAN / SEMESTER / PERIODE I TAHUN 2022

NILAI IKM

**83,13**

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 384

JENIS KELAMIN : L : 175 P : 209

PENDIDIKAN : SD : 87

SMP : 49

SMA : 127

DIII : 52

S1 : 33

S2 : 36

PERIODE SURVEI : BULAN 04 Maret s.d BULAN  
31 Maret 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

















