



LAPORAN

PELAKSANAAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PARIWISATA PROVINSI
KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
BAB I PENDAHULUAN	3
I.1 Latar Belakang	3
I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	4
I.3 Maksud dan Tujuan	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	6
II.1 Pelaksanaan SKM	6
II.2 Metode Pengumpulan Data	10
II.3 Lokasi Pengumpulan Data	12
II.4 Waktu Pelaksanaan SKM	12
II.5 Penentuan Jumlah Responden	12
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	14
III. 1 Jumlah Responden SKM	14
III. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	15
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	16
IV. 1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	16
IV. 2 Rencana Tindak Lanjut	16
IV.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V PENUTUP	18
V.1 Kesimpulan	18
V.2 Lampiran	19

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga dapat diselesaikannya laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Dinas Pariwisata, mendapatkan umpan balik (feedback) dari masyarakat mengenai kekuatan dan kelemahan layanan Dinas Pariwisata, menyediakan data dan informasi yang akurat dan terukur, mengidentifikasi area-area layanan yang memerlukan perbaikan dan peningkatan, menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survey, meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja Dinas Pariwisata kepada masyarakat sebagai pengguna layanan, mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau serta menyediakan data pendukung dalam penyusunan rencana strategis dan program kerja Dinas Pariwisata yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan sektor pariwisata. Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya.

Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

Kepala Dinas Pariwisata
Provinsi Kepulauan Riau,



Hasan, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 197711102006041010

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi dan sosial di Provinsi Kepulauan Riau. Sebagai salah satu destinasi unggulan, keberhasilan pembangunan pariwisata diukur tidak hanya dari peningkatan jumlah kunjungan wisatawan dan pendapatan daerah, tetapi juga dari tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah, dalam hal ini Dinas Pariwisata.

Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memiliki tanggung jawab besar dalam merencanakan, mengelola, dan mengembangkan potensi pariwisata daerah. Untuk menjalankan fungsi ini secara efektif dan efisien, diperlukan pemahaman yang mendalam mengenai persepsi dan harapan masyarakat terhadap kinerja dinas dalam mendukung sektor pariwisata. Informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat menjadi krusial sebagai dasar evaluasi, perbaikan, dan pengambilan kebijakan yang lebih tepat sasaran.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu metode yang sah dan reliabel untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Melalui SKM, aspirasi, keluhan, dan harapan masyarakat terhadap kualitas layanan Dinas Pariwisata dapat teridentifikasi secara sistematis. Hasil survei ini akan memberikan gambaran komprehensif mengenai aspek-aspek layanan yang telah berjalan baik dan area-area yang memerlukan peningkatan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata tahun 2025 menjadi penting dalam beberapa aspek. Pertama, hasil survei akan menjadi tolak ukur bagi Dinas Pariwisata, yang mencerminkan akuntabilitas dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Kedua, data yang diperoleh akan menjadi masukan berharga dalam hal pelayanan publik Dinas Pariwisata di masa mendatang, memastikan bahwa pengembangan pariwisata selaras dengan harapan dan kebutuhan masyarakat lokal. Ketiga, survei ini juga bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik Dinas Pariwisata, menumbuhkan rasa memiliki, dan menciptakan lingkungan pariwisata yang kondusif.

Dengan latar belakang tersebut, Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau memandang perlu untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2025. Hasil dari survei ini diharapkan dapat menjadi landasan yang kuat bagi upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas layanan, mengembangkan potensi

pariwisata, dan pada akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat Provinsi Kepulauan Riau.

I.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan Perencanaan Destinasi Pariwisata Provinsi adalah sebagai berikut :

1. Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

I.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2025 di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap kinerja dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pariwisata dalam mendukung pengembangan sektor pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau.

Sedangkan tujuan pelaksanaan SKM ini adalah untuk :

1. Mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek layanan yang disediakan oleh Dinas Pariwisata, termasuk informasi pariwisata, promosi, pengembangan destinasi, dukungan terhadap pelaku usaha pariwisata, dan fasilitas umum terkait pariwisata.
2. Mendapatkan umpan balik (*feedback*) dari masyarakat mengenai kekuatan dan kelemahan layanan Dinas Pariwisata, serta harapan dan kebutuhan mereka terkait pengembangan pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau.
3. Menyediakan data dan informasi yang akurat dan terukur sebagai dasar evaluasi kinerja Dinas Pariwisata dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Mengidentifikasi area-area layanan yang memerlukan perbaikan dan peningkatan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

5. Menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei untuk meningkatkan kualitas layanan Dinas Pariwisata di masa mendatang.
6. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi kinerja Dinas Pariwisata kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
7. Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan pariwisata di Provinsi Kepulauan Riau melalui penyampaian aspirasi dan evaluasi terhadap layanan yang diberikan.
8. Menyediakan data pendukung dalam penyusunan rencana strategis dan program kerja Dinas Pariwisata yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan perkembangan sektor pariwisata.

Dengan tercapainya maksud dan tujuan ini, diharapkan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dapat terus meningkatkan kualitas layanan dan kontribusinya dalam memajukan sektor pariwisata yang berkelanjutan dan memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

II.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau yang terdiri dari pengarah 1 (satu) Orang, ketua pelaksana 1 (satu) Orang dan anggota sebanyak 8 (delapan) orang.

**Tabel II.1 Susunan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata
Provinsi Kepulauan Riau**



**PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PARIWISATA**

Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri
Kota Piring Kawasan Perkantoran Sultan Mahmud Riyat Syah
Gedung Daeng Marewah Pulau Dompok Seri Darul Makmur-Tanjungpinang
Pos-el : dispar@keprprov.go.id

**KEPUTUSAN GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
NOMOR 965/KPTS-23/4/2025**

TENTANG

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PARIWISATA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU
TAHUN 2025**

GUBERNUR KEPULAUAN RIAU,

- Menimbang :**
- a. bahwa berdasarkan ketentuan Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap Penyelenggara Pelayanan Publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat;
 - b. bahwa dalam rangka pelaksanaan survei sebagaimana dimaksud dalam huruf a, maka perlu menetapkan Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b perlu menetapkan Keputusan Gubernur Kepulauan Riau;
- Mengingat :**
1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2002 tentang Pembentukan Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 111, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4237);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang

Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Kepulauan Riau (Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021 Nomor 4, Tambahan Lembaran Daerah Provinsi Kepulauan Riau Nomor 55);
7. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah (Berita Daerah Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2023 Nomor 909);

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

- KESATU** : Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025.
- KEDUA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU disebutkan dalam Lampiran Keputusan ini.
- KETIGA** : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU mempunyai tugas sebagai berikut :
1. Melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan data dan penyajian hasil survei.
 2. Melakukan koordinasi dengan satuan kerja instansi dalam pelaksanaan survei.
 3. Menetapkan teknik survei.
 4. Melaporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

KEEMPAT : Tim sebagaimana dimaksud pada diktum KESATU dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Gubernur Kepulauan Riau melalui Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

KELIMA : Keputusan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Tanjungpinang
pada tanggal 25 April 2025

a.n.GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS PARIWISATA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,



GUNTUR SAKTI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya
NIP 196912081990011001

Salinan : Keputusan ini disampaikan kepada Yth :

1. Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
2. Wakil Gubernur Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
3. Sekretaris Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
4. Inspektur Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
5. Kepala Badan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang;
6. Kepala Biro Hukum Sekretariat Daerah Provinsi Kepulauan Riau di Tanjungpinang.

Petikan : Keputusan ini sampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

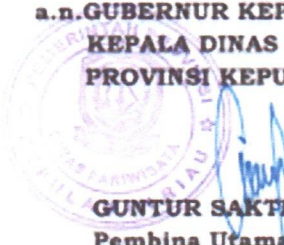
Lampiran : Keputusan Gubernur Kepulauan Riau
 Nomor : 965/KPTS-23/IV/2025
 Tanggal : 25 April 2025

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PARIWISATA PROVINSI
 KEPULAUAN RIAU TAHUN 2025**

NO.	NAMA/NIP	JABATAN	JABATAN DALAM TIM
1	2	3	4
A. PENGARAH			
1.	GUNTUR SAKTI, S.Sos., M.Si NIP 196912081990011001	Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau	Pengarah
B. PELAKSANA			
1.	ZULKIFLI, SH., M.Si NIP 196910232003121004	Sekretaris Dinas	Ketua Pelaksana
2.	M. HADI SISWANTO, M.HUM NIP 197801152006041005	Perencana Ahli Muda	Anggota
3.	HARSIH, SE.Par NIP 197507022003122008	Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif	Anggota
4.	SAID SHAFWAN, SE NIP 197308081998031010	Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif	Anggota
5.	SRI TAKARINA, S.Sos., M.A.P NIP198209182000122002	Adyatama Kepariwisataaan dan Ekonomi Kreatif	Anggota
6.	MELANI ARISKA MAWATI, S.IP NIP 198404112015032001	Plt. Kasubbag. Umum dan Kepegawaian	Anggota

7.	SRY YANTI SILALAH, SE NIP 198509112015032003	Adyatama Kepariwisataan dan Ekonomi Kreatif	Anggota
8.	SALWA, A.Md NIP 198111162010012016	Pengolah Data dan Informasi	Anggota
9.	JUMARUN AGUS Rianto, SE	Staf	Anggota

a.n.GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
KEPALA DINAS PARIWISATA
PROVINSI KEPULAUAN RIAU,


GUNTUR SAKTI, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya
NIP 196912081990011001

II.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner online yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri dari 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 Provinsi Kepulauan Riau yaitu :

1. **Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan** : Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Persyaratan yang dimaksud merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik pelayanan teknis maupun administratif
2. **Kemudahan prosedur pelayanan** : Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan. Prosedur

yang dimaksud menjelaskan tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. **Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan:** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kecepatan waktu penyelesaian pelayanan. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. Biaya/tarif merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan. Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan yang dihasilkan oleh setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. Kompetensi petugas merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana menjadi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap perilaku petugas pelayanan. Dalam hal ini terkait kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kualitas sarana dan prasarana :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap kualitas sarana dan prasarana. Sarana meliputi segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana merupakan 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).
9. **Penanganan pengaduan pengguna layanan :** Penilaian yang diberikan oleh penerima layanan terhadap penanganan pengaduan pengguna layanan. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

II.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan secara online menggunakan google form dengan tautan <https://bit.ly/SKMDisparprov2025> pada waktu jam kerja layanan maupun diluar jam kerja layanan, dimana pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan untuk setiap jenis layanan yang diberikan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

II.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut :

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1	Perencanaan/Persiapan	1 Mei 2025 – 16 Mei 2025	9 hari kerja
2	Pelaksanaan Lapangan	19 Mei – 30 Juni 2025	26 hari kerja
3	Pengolahan	16 Juni – 11 Juli 2025	19 hari kerja
4	Analisis	14 Juli – 21 Juli 2025	6 hari kerja
5	Penyajian	22 Juli – 31 Juli 2025	8 hari kerja

II.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan dari Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 65 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis layanan besaran sampel dan populasi menggunakan table sampel dari Krejcie dan Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie dan Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 56 Orang.

Tabel II.2 Penentuan Jumlah Responden

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

III. 1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 58 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel III.1 Data Jumlah Responden

No	Karakteristik	Indikator	Jumlah	Persentase
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	21	36,2%
		Perempuan	37	63,8%
2.	Usia	20 – 30 tahun	7	12,07 %
		31 – 40 tahun	18	31,03 %
		41 - 50 tahun	24	41,38 %
		51 - 60 tahun	8	13,79 %
		61 tahun keatas	1	1,72 %
3.	Pendidikan	SD	1	1,7%
		SMP	4	6,9%
		SMA/Sederajat	22	37,9%
		DI - DIII	28	10,3%
		S1/ Sederajat	22	37,9
		S2	3	5,2%
		S3	-	0%
4.	Pekerjaan	PNS	27	46,5%
		TNI	-	0%
		Polri	-	0%
		Swasta	4	6,9%
		Wirausaha	17	29,3%
		PPPK	4	6,9%
		Karyawan Honorer	2	3,4%
		Ibu Rumah Tangga	3	5,1%
		Relawan Sosial	1	1,7%
5.	Jenis Layanan	Pengajuan verifikasi sertifikat standar usaha pariwisata melalui aplikasi OSS-RBA	10	17,2%
		Pengajuan surat rekomendasi untuk pendaftaran Hak Merek dan Pencatatan Hak Cipta melalui aplikasi LAKID	24	41,4%
		Pelayanan administrasi lainnya	24	41,4%

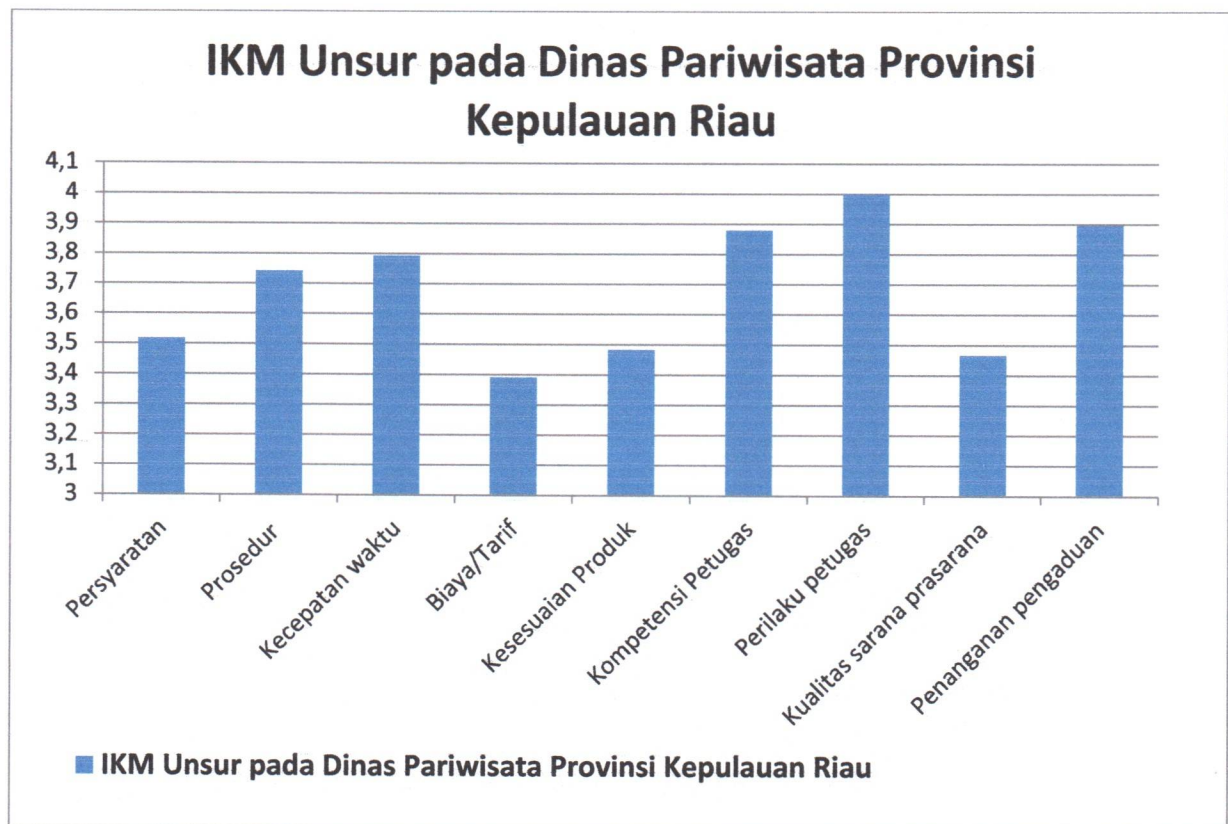
III. 2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 Detai Nilai SKM Per Unsur

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,517	3,741	3,793	3,391	3,483	3,879	4,000	3,466	3,897
Kategori	A	A	A	B	B	A	A	B	A
IKM Unit Layanan	93,63 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 3.1 Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

IV. 1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau belum memuaskan dengan mendapatkan nilai terendah 3,391.
2. Sedangkan unsur perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai 4,000.

IV. 2 Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil SKM tahun 2025, telah dilakukan analisis penyebab permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dan disusun rencana tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan SKM dituangkan dalam tabel berikut :

Tabel 4.1 Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW	TW	TW	TW	
			I	II	III	IV	
1.	Biaya/tarif	Pengajuan surat rekomendasi untuk pendaftaran Hak Merek dan Pencatatan Hak Cipta melalui aplikasi LAKID			V		Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

IV.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 analisis 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 Provinsi Kepulauan Riau dapat dilihat melalui grafik berikut :

**Gambar 4.1 Tren Tingkat Kepuasan Penerima Layanan Dinas Pariwisata
Provinsi Kepulauan Riau**



Berdasarkan tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 hingga 2025 pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Mei hingga Juli 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut

- Pelayanan public di Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 93,63. Nilai SKM Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan public dari tahun 2023 hingga 2025.
- Unsur pelayanan secara keseluruhan sudah mencapai nilai yang baik, untuk unsur layanan yang mendapat nilai terendah yaitu 3,391 (unsur biaya/tariff) dan unilai unsur layanan tertinggi yaitu 4,000 (unsur perilaku petugas).

Tanjungpinang, 25 Juli 2025

Dinas Pariwisata
Provinsi Kepulauan Riau,



Hasan, S.Sos
Pembina Utama Muda
NIP 19711102006041010

V.2 LAMPIRAN

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025

B *I* U ↺ ✕

Kami mengharapkan respon Bapak/Ibu/Saudara/i dalam menerima pelayanan yang telah kami berikan dalam pengisian kusioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2025.

Email *

Valid email

This form is collecting emails. [Change settings](#)

Jenis kelamin *

☐ Laki-laki

☐ Perempuan

Usia (tahun) *

Short answer text

Pendidikan *

- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA/Sederajat
- ☐ DI - DIII
- ☐ S1/Sederajat
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ SWASTA
- ☐ WIRAUSAHA
- ☐ Other...

Jenis layanan yang diterima *

- ☐ Pengajuan verifikasi sertifikat standar usaha pariwisata melalui aplikasi OSS-RBA
- ☐ Pengajuan surat rekomendasi untuk pendaftaran Hak Merek dan Pencatatan Hak Cipta melalui aplikasi ...
- ☐ Pelayanan administrasi lainnya

...

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? *

- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? *

- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan ?

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? *

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? *

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

Hasil Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

DINAS PARIWISATA PROVINSI

: KEPULAUAN RIAU

PERIODE

: TAHUN 2025

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	3	3	3	4	4	4	4	4	4
6	3	3	3	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	4	3	4	4	3	4
12	4	3	3	3	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	3	4	3	4	4	3	4
18	4	3	3	4	3	1	4	3	4
19	3	3	3	4	3	4	4	3	4
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	3	4
23	3	3	4	4	3	4	4	3	4
24	3	4	4	4	3	4	4	3	4
25	3	4	4	4	3	4	4	3	4
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	3	4
29	3	3	4	4	4	4	4	3	4
30	3	3	4	3	3	4	4	3	4
31	3	2	2	4	2	4	4	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	3	4	3	4	4	3	4
34	3	4	4	4	3	4	4	3	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	4	4	4	3	2	4	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	3	4	4	3	3
39	3	4	4	4	3	4	4	3	4
40	3	4	4	4	4	4	4	3	4

41	4	4	4	4	3	4	4	3	4
42	3	4	4	4	3	4	4	3	2
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	4	4	4	3	4	4	3	4
46	3	4	4	4	3	4	4	3	4
47	3	4	4	4	3	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	3	4	4	3	4
50	3	4	4	4	3	4	4	3	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	3	3	3	4	3	4
54	3	4	4	4	3	4	4	3	4
55	3	4	4	4	3	4	4	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	4	4	4	3	4	4	4	4
58	3	3	4	3	3	3	4	3	4
SNilai /Unsur	204	217	220	228	202	225	232	201	226
NRR / pertanyaan	3,517	3,741	3,793	3,931	3,483	3,879	4,000	3,466	3,897
NRR tertbg/ pertanyaan	0,391	0,416	0,421	0,437	0,387	0,431	0,444	0,385	0,433
NRR tertbg/ur	0,391								
								*)	**)
IKM Unit pelayanan								3,745	93,63

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelaya
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan M
- *) = Jumlah NRR IKM te
- **) = Jumlah NRR Tertim
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per uns
- NRR tertimbang = Jumlah kuesioner y
- = NRR per unsur x 0,

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3,517
U2	Prosedur Pelayanan	3,741
U3	Kecepatan Pelayanan	3,793
U4	Biaya Pelayanan	3,931
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,483
U6	Kompetensi Petugas	3,879
U7	Kesopanan dan Keramah	4,000
U8	Kualitas Sarana dan Pra	3,466
U9	Penanganan Pengaduan	3,897

IKM UNIT PELAYANAN :	93,63
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayan: Sangat Baik

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00	C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
B (Baik)	: 76,61 - 88,30	D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1,72	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	1,72	1,72	0,00	1,72	1,72	0,00	1,72	3,45
Baik	48,28	22,41	17,24	6,90	48,28	3,45	0,00	50,00	3,45
Sangat Baik	51,72	75,86	81,03	93,10	50,00	93,10	100,00	48,28	93,10
kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	58	58	58	58	58	58	58	58	58
-----------------	----	----	----	----	----	----	----	----	----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Kurang Baik	0	1	1	0	1	1	0	1	2
Baik	28	13	10	4	28	2	0	29	2
Sangat Baik	30	44	47	54	29	54	58	28	54
kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	58	58	58	58	58	58	58	58	58



**BADAN PUSAT STATISTIK
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

Jl. Ahmad Yani No. 21 Tanjungpinang 29124, Telp. (0771) 4500155, Fax. (0771) 4500157
e-mail: bps2100@bps.go.id website: <http://kepri.bps.go.id>

Tanjungpinang, 14 Mei 2025

Nomor : B-264/21000/OT.130/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : 1 (satu) set
Hal : Rekomendasi Kegiatan Statistik

Yth.

Kepala Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
di tempat

Sehubungan dengan pengajuan rekomendasi kegiatan statistik sektoral berikut:

Judul : Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara : Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau

dan setelah memeriksa rancangan yang diajukan, maka kegiatan statistik tersebut:

Dinyatakan : **LAYAK**
dengan catatan evaluasi rancangan kegiatan statistik terlampir.

Identitas : V-25.2100.025

Rekomendasi : Identitas rekomendasi dicantumkan pada kuesioner/lembar kerja.

Demikian disampaikan. Atas perhatian dan kerja sama Bapak/Ibu, diucapkan terima kasih.

Kepala BPS Provinsi Kepulauan Riau,



Margaretha Ari Anggorowati

*Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik
yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara*

Lampiran Surat

Nomor : B-264/21000/OT.130/2025

Tanggal : 14 Mei 2025

Rekomendasi Rancangan Kegiatan Statistik

Judul	: Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
Penyelenggara	: Dinas Pariwisata Provinsi Kepulauan Riau
Resume	: https://romantik.web.bps.go.id/lihat-rekomendasi/V-25.2100.025
Rekomendasi	: 1. Telah dilakukan perbaikan pada beberapa bagian yaitu Definisi Variabel yang dikumpulkan, Judul, Kalimat Pertanyaan serta Pilihan Jawaban pada <i>Google Form</i> Kuesioner, Tahapan dan Waktu Pelaksanaan pada berkas KAK, serta jumlah sampel yang semula 50 menjadi 56 responden, hasil penyesuaian dengan Tabel Krejcie dan Morgan. 2. Penyelenggaraan kegiatan statistik merujuk pada <i>Generic Statistical Business Process Model</i> (GSBPM) yang berlaku secara internasional. a. Penerapan GSBPM bertujuan agar data statistik yang dihasilkan berkualitas, tata kelola proses bisnis terdokumentasi, serta dapat menyediakan suatu kerangka penjaminan kualitas pada setiap tahap kegiatan. b. Tahapan GSBPM meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan, pembangunan, pengumpulan, pengolahan, analisis, diseminasi, dan evaluasi. Tahapan kegiatan tersebut dapat diadaptasi dan disesuaikan dengan kegiatan statistik pada masing-masing instansi. 3. Sebagai salah satu bentuk implementasi prinsip Satu Data Indonesia (SDI), metadata statistik harus disusun. a. Metadata statistik memuat informasi mengenai pelaksanaan kegiatan statistik, variabel yang digunakan, dan indikator yang dihasilkan. b. Panduan penyusunan metadata statistik merujuk pada Peraturan BPS Nomor 5 Tahun 2020 tentang Petunjuk Teknis Metadata Statistik. 4. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI No. 51 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Statistik, setelah kegiatan statistik selesai dilaksanakan, hasil penyelenggaraan kegiatan statistik tersebut diserahkan ke BPS dalam bentuk softcopy publikasi dan metadata paling lambat 30 (tiga puluh) hari setelah tanggal penyajian.

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara