



DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU

LAPORAN TRIWULAN II SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2025



DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU



**TOLAK
GRATIFIKASI
& KORUPSI**



**LAPORAN TRIWULAN II
(APRIL - JUNI)
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PERHUBUNGAN
KOTA BANJARBARU
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	3
D. Target dan Sasaran	4
E. Manfaat	4
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	9
BAB IV ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur . Layanan.....	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
Hasil pengukuran Kuisisioner	13

a)Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan.....	13
b)Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	13
c)Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	14
d)Profil Responden berdasarkan Usia.....	15
e)Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	18
A.KESIMPULAN	18
B.SARAN.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.4 Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	6
2.5 tabel sampel dari Krejcie and Morgan.....	7
3.1 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2 Karakteristik Responden	9
3.3 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV	9
3.4	

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
3.1 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024.....	10
4.3 Grafik Tren SKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan I Tahun 2025.....	12
Grafik a. Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di Dinas Perhubungan.....	13
Grafik b Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.	14
Grafik c. Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perhubungan..	15
Grafik d. Distribusi frekuensi Usia responden di Dinas Perhubungan.....	16
Grafik e. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di Dinas Perhubungan..	16

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

I.	Kuesioner.....	20
II.	Hasil Olah Data SKM.....	21
III.	Foto Pengambilan Sampel dari Masyarakat.....	22
IV.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM periode sebelumnya..	23

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan II Tahun 2025 bulan April sampai dengan Juni.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Laporan Tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan Dinas Perhubungan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / bidang maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tidak lupa pula kami ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru 2025 ini. Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi / rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ke depannya.

Banjarbaru, 26 Juni 2025

Kepala Dinas Perhubungan
Kota Banjarbaru



Muhammad Mirhansyah, SSTP, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19820616 200012 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat penetapan kebijakan teknik operasional, pembinaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelayanan manajemen lalu-lintas. Sehingga Dinas Perhubungan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 78 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru).

Ukuran keberhasilan Akuntabilitas ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan yang diharapkan maka arah capaian itu juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani.

Mutu pelayanan Dinas Perhubungan dapat dilihat berdasarkan Fungsinya dan Dinamika 5 (lima) Citra Perhubungan yang tertanam pada individu personalisasinya dari setiap aspek penting itu yaitu : 1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dibidang perhubungan, 2. Pelaksanaan pembinaan operasional dibidang perhubungan, 3. Pengendalian dan pengawasan teknis dibidang perhubungan, 4. Pemberian bimbingan teknis dibidang perhubungan, 5. Pemberian ijin dan pelaksanaan pelayanan umum, dan 6. Pelaksanaan Rumah Tangga dan Tata Usaha Dinas Perhubungan.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas perhubungan Kota Banjarbaru.

1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2025 yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai Dasar Hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud yaitu :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038),
3. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 78 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru
4. Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi, Tata kerja, Tugas Pokok, Dan Fungsi Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
7. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaran Survei Kepuasan Masyarakat.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan Perhubungan yang lebih baik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan berbasis mutu pelayanan, informatif, dan kooperatif kepada Masyarakat serta sesuai dengan Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini 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;
5. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru;
6. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan di Bidang Perhubungan yang memuaskan;
7. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif;
8. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan;

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yaitu:

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.

1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan,
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dari segala aspek,
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan,
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

1.5 Manfaat

Manfaat dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini, adalah :

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru, pada Pelayanan Transportasi
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya,
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya,
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dengan melakukan kegiatan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dibagikan kepada responden dengan sistematis. Sehingga responden dapat memilih layanan apa yang diterimanya.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner, wawancara terstruktur dengan profil berdasarkan umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan dengan unsur pertanyaan meliputi unsur persyaratan, sistem-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Jumlah populasi sampel yang diambil disesuaikan dengan tabel teknik *sampling Krecji & Morgan*.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) Unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. **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

- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Kualitas merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu
- i. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan Pengumpulan Data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini berada di Dinas Perhubungan dan dilakukan secara random saat jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diserahkan kepada petugas. 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 (pertriwulan) tertentu yaitu setiap 3 bulan sekali selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	April 2025 – Mei 2025	20
2	Pengumpulan Data	Juni 2025	20
3	Pengolahan Data dan Analisis	Juni 2025	12
4	Penyusunan dan Pelaporan Akhir	Juni 2025	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 130 sample.

Tabel 2.5 tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*

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

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dipilih secara acak (*random sampling*), diambil dari Responden yang berkunjung dan telah menerima pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru pada UPT. Pengujian Perbengkelan Kendaraan Bermotor. Jumlah responden bukan nilai koefisien yang secara realtime dapat disimpulkan sebagai jumlah utama responden, Namun penarikan kesimpulan pada tabel Tabel *Krejcie and Morgan* menggambarkan efektifitas populasi responden yang terdata secara *random sampling*.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- a. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan lembar kuisisioner dan pengelompokan kuisisioner berdasarkan unit pelayanan
- b. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan
- c. Tahap untuk penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat di input ke dalam aplikasi yang sudah disediakan oleh Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banjarbaru, dengan melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu :
 - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan
 - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111
 - Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan)unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata–rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara nilai 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Adapun klasifikasi atau pembagian kelas Nilai Kepuasan Masyarakat yang telah dikonversi dengan angka 25 adalah:

Tabel 3.1 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	94,44%
		PEREMPUAN	2	5,56%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	14	38,89%
		DIII	0	0%
		SI	13	36,11%
		S2	1	2,78%
3	PEKERJAAN	PNS	3	8,33%
		TNI	0	0%
		POLISI	1	2,78%
		SWASTA	21	58,33%
		WIRAUSAHA	8	22,22%
		PELAJAR	1	2,78%
		LAINNYA	2	5,56%
				0%
4	JENIS LAYANAN	UJI KIR	20	55,56%
		IZIN PARKIR	8	22,22%
		PENGGUNA JALAN	2	5,56%
		LAINNYA	6	

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Per Unsur Layanan)

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

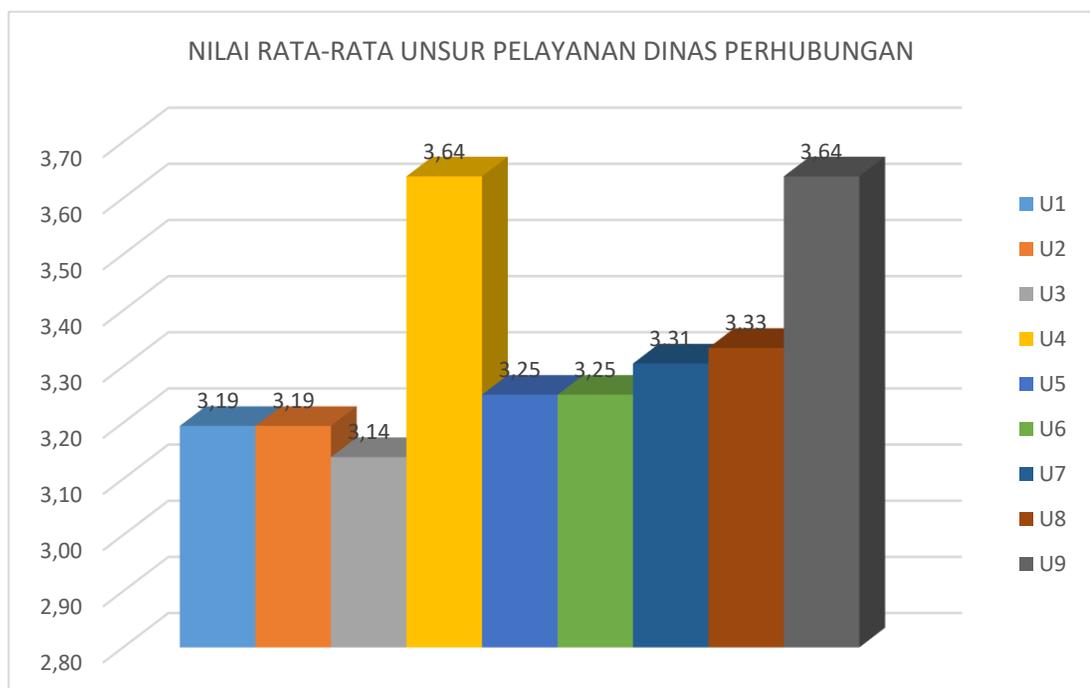
Tabel 3.2 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan II Tahun 2025

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	U1	76,61 - 88,30	BAIK Rata-Rata Nilai
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	U2	76,61 - 88,30	
3	Waktu pelayanan	3,14	U3	76,61 - 88,30	

4	Biaya/tarif	3,64	U4	88,31 – 100,00	IKM= 83,18
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,25	U5	76,61 – 88,30	
6	Kompetensi pelaksana	3,25	U6	76,61 – 88,30	
7	Perilaku pelaksana	3,25	U7	76,61 – 88,30	
8	Sarana Prasarana	3,33	U8	76,61 – 88,30	
9	Penanganan pengaduan	3,64	U9	88,31 – 100,00	

Sumber : Hasil Survei Dishub Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2025 dengan Nilai Rata-rata Unsur Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru **83,18**. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **berada pada interval 88,31 – 100,00** sehingga mutu pelayanan di **Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dinyatakan B (Baik)** .



3.3 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru terdapat perbandingan penilaian unsur tertinggi dan terendah didalamnya. Pada unsur penilaian ini mendapatkan Nilai Rata-rata nilai tertinggi 3,64 adalah Pelayanan Biaya/Tarif yang menggratiskan biaya pungutan retribusi KIR dan Penanganan Pengaduan pada interval 88,31- 100,00. Sedangkan Nilai Rata-rata nilai terendah nilai terendah 3,14 adalah dimiliki Waktu pelayanan pada interval 76,61-88,30 .

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Yang mendapatkan Unsur terendah berada pada nilai 3,14 dengan interval yaitu 76,61-88,30 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik)
2. Unsur layanan lainnya yaitu Persyaratan dan Sistem, mekanisme dan prosedur dengan Nilai 3,19 nilai interval 76,61-88,30, dengan kategori mutu pelayanan B (Baik)
3. Perilaku pelaksana dengan nilai 3,25, berada pada nilai interval 76,61-88,30. Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,25. nilai interval 76,61-88,30, di sertai juga Produk spesifikasi jenis pelayanan masih berada diurutan nilai 3,25 dengan nilai interval 76,61-88,30 . dengan kategori mutu pelayanan B (Baik)
4. Pelayanan Sarana Prasarana dengan nilai 3,23, berada pada nilai interval 76,61-88,30. dengan kategori mutu pelayanan B (Baik)
5. Unsur Biaya/tarif masih berada diurutan tertinggi nilai 3,64 dengan nilai interval 88,31-100,00 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)
6. Diikuti oleh Penanganan pengaduan dengan nilai 3,64 dengan nilai interval 88,31-100,00. dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik)

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah diselesaikan dan ditindak lanjuti, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ❖ “Penambahan petugas pada jam pagi dengan mengatur shift atau penambahan jumlah petugas pada jam 08.00 – 11.00 untuk mengurangi antrean”
- ❖ “Sosialisasi layanan di luar jam sibuk memberikan edukasi masyarakat bahwa pelayanan tetap optimal di jam siang, untuk mendorong persebaran waktu kunjungan ”
- ❖ “Penjadwalan antrean berbasis waktu dengan mengembangkan sistem antrean yang memungkinkan masyarakat memilih waktu kunjungan (online atau manual)”.
- ❖ “ Penyediaan sarana pendukung kenyamanan dengan menambah fasilitas Musholla untuk ibadah, Kantin, kursi tunggu, kipas/AC, TV dan minuman ringan di ruang tunggu saat pagi dan siang hari”
- ❖ Evaluasi dan monitoring harian dengan melakukan monitoring jumlah pengunjung dan efektivitas perubahan setiap hari/minggu”

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

- ❖ Persyaratan Administrasi masih sedikit sulit dipenuhi oleh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan disiplin Angkutan zero ODOL (*Over dimension* dan *overload*) Sanksi pidana terhadap pengemudi kendaraan *over dimension* dan *overload* yaitu terdapat dalam Pasal 277 dan Pasal 307 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Ini juga mempengaruhi pada masih sedikitnya produk spesifikasi jenis layanan yang diterima masyarakat.
- ❖ Selain itu Biaya/Tarif UJI KIR dianggap sebagian masyarakat mahal, padahal sesuai dengan ketentuannya segala biaya yang di keluarkan sebagai retribusi Daerah yang sudah ditentukan pada Peraturan Daerah (PERDA) Kota Banjarbaru Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan daerah
- ❖ Kota Banjarbaru Nomor 25 Tahun 2011 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Penarikan biaya biasanya didorong oleh perpanjangan pajak KIR , dll
- ❖ Tingkat pada Pelayanan pada UPT. PKB akan selalu ditingkatkan dalam berbagai hal, Petugas layanan menyadari masih belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum adanya penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

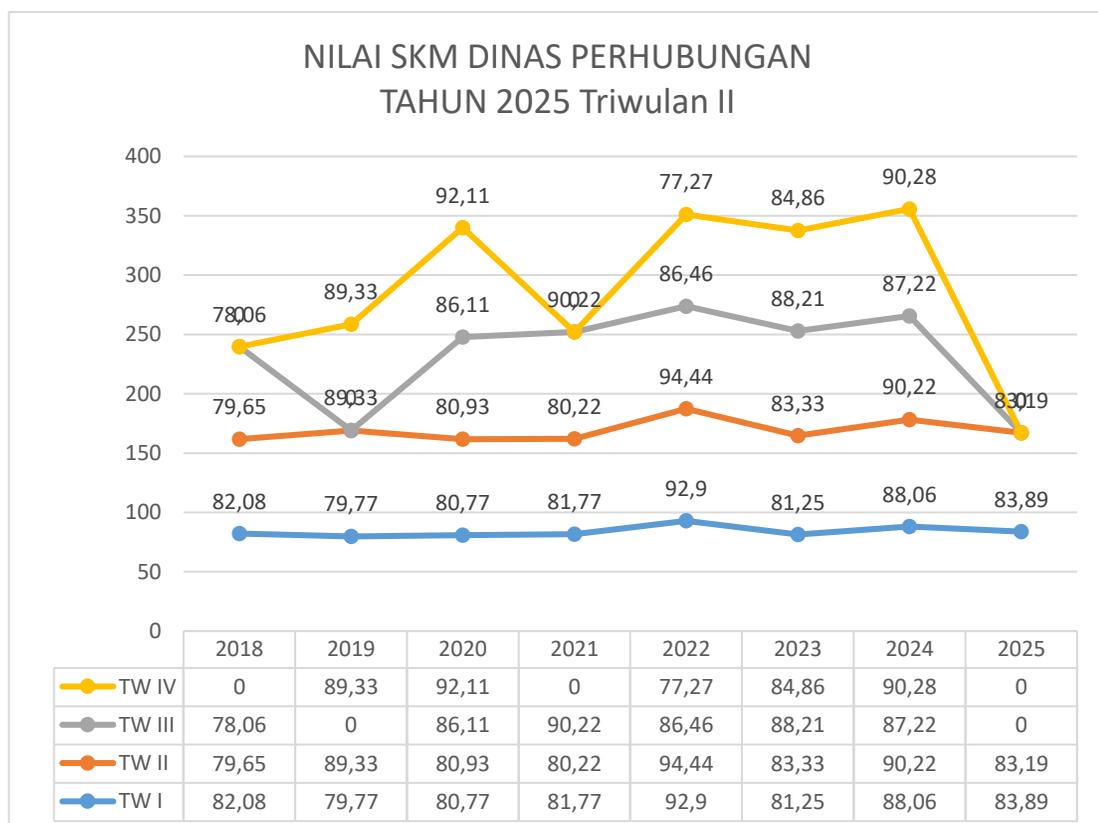
Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Monetering dan Evaluasi teknis secara terarah yang ditujukan untuk memperoleh hasil pembahasan yang spesifik. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No	Langkah Tindak Lanjut	Penjelasan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
1	Penambahan petugas pada jam pagi	Mengatur shift atau penambahan jumlah petugas pada jam 08.00 – 11.00 untuk mengurangi antrean	Segera (mulai bulan berikutnya)	Koordinator Pelayanan
2	Sosialisasi layanan di luar jam sibuk	Edukasi masyarakat bahwa pelayanan tetap optimal di jam siang, untuk mendorong persebaran waktu kunjungan	Minggu ke-1 setiap bulan	Subbagian Umum dan Pelayanan
3	Penjadwalan antrean berbasis	Mengembangkan sistem antrean yang memungkinkan	Triwulan berikutnya	Tim TI / Admin

No	Langkah Tindak Lanjut	Penjelasan	Waktu Pelaksanaan	Penanggung Jawab
	waktu	masyarakat memilih waktu kunjungan (online atau manual)		Pelayanan
4	Penyediaan sarana pendukung kenyamanan	Menambah kursi tunggu, kipas/AC, dan minuman ringan di ruang tunggu saat pagi	Mulai bulan depan	Sarpras dan Umum
5	Evaluasi dan monitoring harian	Melakukan monitoring jumlah pengunjung dan efektivitas perubahan setiap hari/minggu	Berkelanjutan	Tim Pengawas Pelayanan

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 Perhubungan Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :



4.3 Grafik Tren SKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan II Tahun 2025

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025 pada Dinas

Perhubungan Kota Banjarbaru.

Penjabaran Analisa Data pada Triwulan Ke-II yaitu pada periode tahun 2025 bulan April-Juni diberikan untuk mengetahui hasil dari pada Indeks

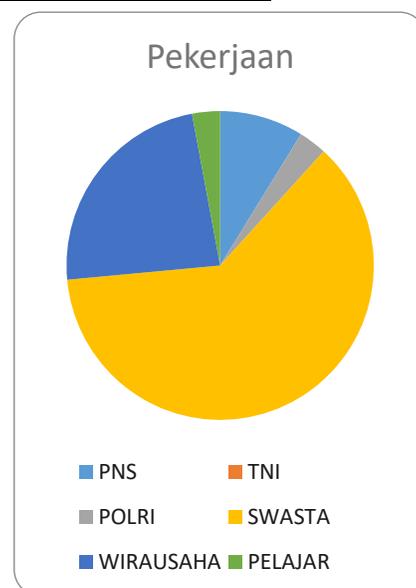
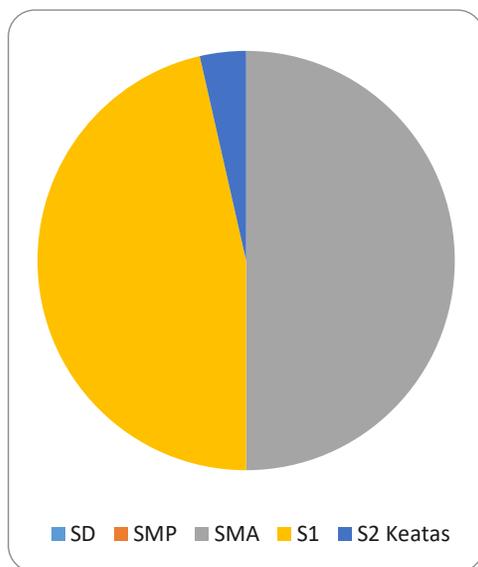
Kepuasan Masyarakat Instrumen yang digunakan disediakan Barcode yg berisikan Form Kuisisioner online di teruskan kepada Responden. Adapun hasil pengukuran dari kuisisionernya itu sebagai berikut :

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total NRR
Total Jumlah	36										
Total Unsur		115	115	113	131	117	117	119	120	131	
NRT		3,19	3,19	3,14	3,64	3,25	3,25	3,31	3,33	3,64	29,94
NRR											3,33
IKM		B (Baik)									83,18

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	34
Perempuan	2

Pendidikan	Jumlah
SD	0
SMP	0
SMA	14
S1	13
S2 Keatas	1

Pekerjaan	Jumlah
PNS	3
TNI	0
POLRI	1
SWASTA	21
WIRAUUSAHA	8
PELAJAR	1
LAINNYA	2



Nama Pengisi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Penilaian Unsur	Rata-rata Unsur	IKM
ERY	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89	72,22
FAN	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33	3,67	91,67
ZAL	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3,22	80,56
Andi rohendi	3	3	3	4	4	3	3	2	1	26	2,89	72,22
Ono	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
Yuliadi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
Yah	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78	94,44
Kaspiannor nor	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,22	80,56
dan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
EKO	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
DEA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
Mamat	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
Tio	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
Adi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
Supri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
ONO	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
EDO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
ADI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
AZA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22	80,56
EKY	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
AAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	75,00
EGI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
YAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
YAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
SAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
DEE	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
HEN	4	4	3	4	3	3	3	3	1	28	3,11	77,78
Van	1	1	2	4	2	2	2	2	3	19	2,11	52,78
Mir	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
Owo	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
Rizki Maulana	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2,89	72,22
YOAN ARIDANA FIRDAUS	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3,67	91,67
Andhi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
RIO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
ADUL	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
ERI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan ke-II mulai April hingga Juni 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM pada Triwulan ke-II yaitu 83,18. Meskipun demikian, nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2025 yang masih tergolong Baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk prioritas perbaikan masih terlalu banyak, mengingat tingkat efisien dan efektifitas penyelenggara pelayanan yang harus didukung dengan unsur-unsur pelayanan lainnya.
- Sedangkan unsur layanan lainnya akan terus ditingkatkan.

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yang dilaksanakan . Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survei kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut dengan Level IKM **83,18** dinyatakan **BAIK**. Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan baik akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh Dinas Perhubungan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu Pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tetap selalu mempertahankan kualitas SDM Dinas Perhubungan
- 2) Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut terhadap penilaian kinerja pelayanan Memperbaiki management dari segi administrasi dan peningkatan mutu pelayanan terutama pada bagian Unit-unit Pelayanan Teknis (UPT).

- 3) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan atas sarana dan prasarana yang telah ada, tetap menerapkan prosedur pelayanan, serta management, terutama pada bagian administrasi.
- 4) Mengedepankan layanan Teknologi Informasi yang mengedepankan Inovasi dan Pengembangan Pelayanan sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik .
- 5) Penambahan fasilitas pendukung berupa meja kantor dan kursi tunggu, pendingin ruangan, jam dinding diruang tunggu, fasilitas hiburan berupa televisi dan perpustakaan, tempat sampah, koperasi untuk ATK, kotak saran, mushola beserta tempat wudhu yang baik secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Dinas Perhubungan.

Banjarbaru, 26 Juni 2025
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Banjarbaru



Muhammad Mirhansyah, SSTP, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19820616 200012 1 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU

dishub.banjarbarukota@gmail.com [Ganti akun](#)
Tidak dibagikan Draf disimpan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) *

Jawaban Anda

! Pertanyaan ini wajib diisi

Usia *

Jawaban Anda

Waktu Pelayanan *

08.00 sd 12.00
 12.00 sd 17.00

Jenis Kelamin *

Laki-laki

2. HASIL OLAH DATA SKM

Olah data pertriwulan April- Juni 2025

Nama Pengisi	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total Penilaian Unsur	Rata-rata Unsur	IKM
ERY	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26	2,89	72,22
FAN	4	4	4	3	3	4	3	4	4	33	3,67	91,67
ZAL	3	3	3	3	3	4	3	3	4	29	3,22	80,56
Andi rohendi	3	3	3	4	4	3	3	2	1	26	2,89	72,22
Ono	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
Yuliadi	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22

Yah	4	4	3	4	3	4	4	4	4	34	3,78	94,44
Kaspiannor nor	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29	3,22	80,56
dan	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
EKO	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
DEA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31	3,44	86,11
Mamat	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
Tio	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
Adi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
Supri	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
ONO	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
EDO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
ADI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
AZA	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22	80,56
EKY	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
AAN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3,00	75,00
EGI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
YAH	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
YAN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
SAN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
DEE	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
HEN	4	4	3	4	3	3	3	3	1	28	3,11	77,78
Van	1	1	2	4	2	2	2	2	3	19	2,11	52,78
Mir	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
Owo	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
Rizki Maulana	3	3	3	4	3	3	3	3	1	26	2,89	72,22
YOAN ARIDANA FIRDAUS	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3,67	91,67
Andhi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4,00	100,00
RIO	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
ADUL	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
ERI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78

Olah Data Variabel Unsur Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,19	U1	76,61 - 88,30	BAIK Rata-Rata Nilai IKM= 83,18
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	U2	76,61 - 88,30	
3	Waktu pelayanan	3,14	U3	76,61 - 88,30	
4	Biaya/tarif	3,64	U4	88,31 - 100,00	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,25	U5	76,61 - 88,30	
6	Kompetensi pelaksana	3,25	U6	76,61 - 88,30	
7	Perilaku pelaksana	3,25	U7	76,61 - 88,30	
8	Sarana Prasarana	3,33	U8	76,61 - 88,30	
9	Penanganan pengaduan	3,64	U9	88,31 - 100,00	

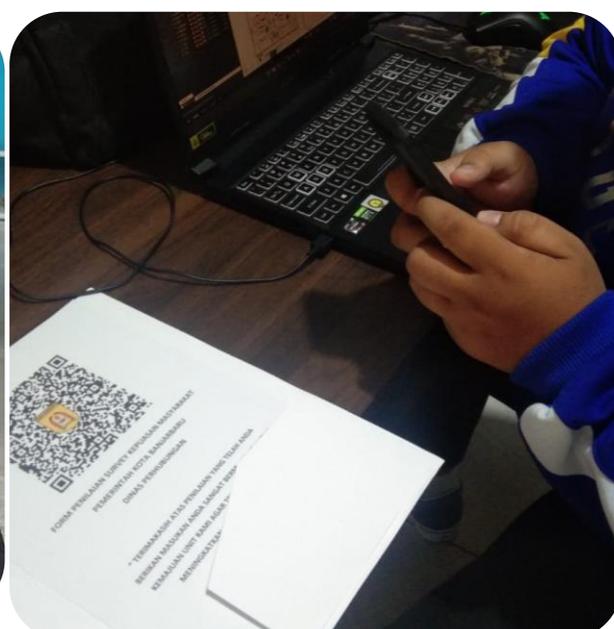
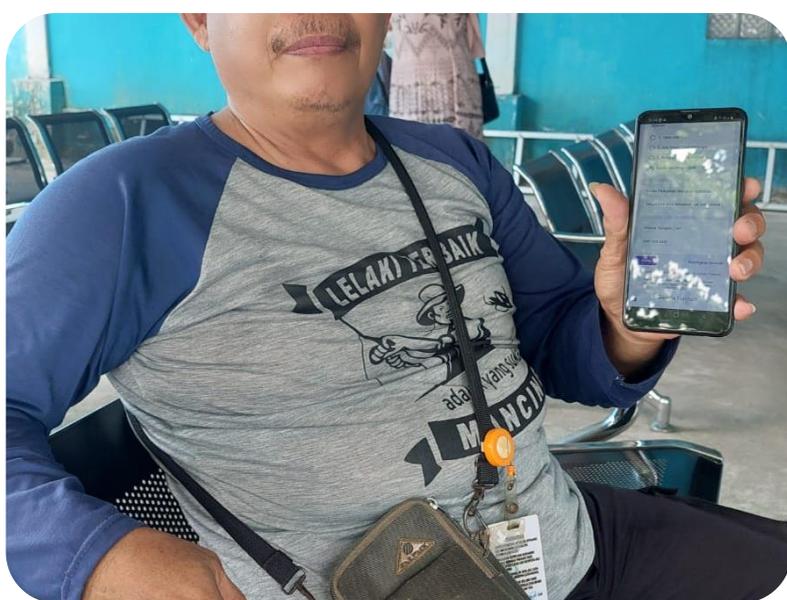
Sumber : Hasil Survei Dishub Triwulan II Tahun 2025

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00-2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017

3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM (FOTO-FOTO PELAKSANAAN SKM)

Pengisian SKM secara Online dan Manual



Hasil Form Responden

1	Timestamp	NAMA INSTANSI	Nama Responden	Waktu Pelayanan	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Bagaimana pendagr	Bagaimana pendagr	Bagaimana pendagr	Bagaim kesesu
2	22/08/2024 13:54:56	ERY		08:00 sd 12:00	Laki-laki	S1	SWASTA	UPT PERPARKIRAN	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah
3	23/08/2024 7:19:08	FAN		08:00 sd 12:00	Laki-laki	S1	Mahasiswa	UPT PERPARKIRAN	4 Sangat Sesusl	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	3 Murah
4	23/08/2024 8:06:52	ZAL		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	WIRAUUSAHA	IZIN PARKIR	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah
5	23/08/2024 8:25:12	Andi rohamdi		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	WIRAUUSAHA	Dagang	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis
6	23/08/2024 8:26:13	Ono		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Uji kendaraan	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah
7	23/08/2024 8:56:39	Yuladi		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	Berdagang	Perpanjng Ijin Angkut	4 Sangat Sesusl	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Sang
8	23/08/2024 9:44:16	Yah		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Perpanjngan kr	4 Sangat Sesusl	4 Sangat Mudah	3 Cepat	4 Gratis
9	23/08/2024 9:49:32	Kasplanner nor		08:00 sd 12:00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Perpanjngan kti	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis
10	27/08/2024 12:30:27	dan		12:00 sd 17:00	Laki-laki	S1	PHS	depo arsip	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis
11	18/09/2024 7:57:42	EKO		08:00 sd 12:00	Laki-laki	DIPLOMA	SWASTA	KIR	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis
12	01/10/2024 13:56:43	DCA		08:00 sd 12:00	Pamongpuan	DIPLOMA	SWASTA	PERPARKIRAN	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	4 Gratis
13	12/11/2024 8:46:26	Mamat		08:00 sd 12:00	Laki-laki	DIPLOMA	SWASTA	PERPARKIRAN	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah
14	12/11/2024 8:49:17	Tio		08:00 sd 12:00	Laki-laki	S1	SWASTA	IZIN PARKIR	3 Sesusl	3 Mudah	3 Cepat	3 Murah
15	12/11/2024 8:50:58	Adi		08:00 sd 12:00	Laki-laki	DIPLOMA	WIRAUUSAHA	IZIN PARKIR	4 Sangat Sesusl	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis
16	12/11/2024 8:53:03	Supri		08:00 sd 12:00	Laki-laki	S1	SWASTA	Data Pabrik	4 Sangat Sesusl	4 Sangat Mudah	4 Sangat Cepat	4 Gratis