



**INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
(I K M)**

TAHUN 2023

**DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN 2023**



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Ir. H. Juanda No. 191 Tlp. (0265) 325187
TASIKMALAYA

Kode Pos 46151

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA**

Nomor : 800 / 1851 / Sekretariat
Lampiran : 1 (satu) lembar

**TENTANG
PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM PENYUSUNAN LAPORAN
INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN ANGGARAN 2023**

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN

- Menimbang** : a. Pasal 1 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
b. Bahwa sebagaimana huruf "a", di atas, perlu ditetapkan Tim Penyusunan Laporan Indek Kepuasan Masyarakat, oleh Kepala Dinas.
- Mengingat** : 1. Undang-undang Nomor. 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya ;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA TAHUN ANGGARAN 2023**
- KESATU** : Membentuk dan menetapkan tim Penyusunan Laporan Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagaimana pada lampiran.
- KEDUA** : Tugas pokok Tim Penyusunan Laporan Indek Kepuasan Masyarakat, sebagaimana diktum KESATU adalah melakukan penyusunan Indek Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya Tahun 2023.
- KETIGA** : Fungsi Tim Penyusunan Laporan Indek Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tugas pokok tersebut pada diktum KEDUA adalah:
1. Melakukan Persiapan;
2. Melakukan Pengumpulan Data;
3. Melakukan Pengolahan Data;
4. Melakukan Laporan Hasil Penyusunan Indek.
- KEEMPAT** : Biaya yang ditimbulkan akibat diterbitkannya keputusan ini, dibebankan ke dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya Tahun Anggaran 2023.

KELIMA

: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini akan diatur dalam keputusan tersendiri, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada tanggal 23 Agustus 2023

Plt. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA



A. JAMALUDIN S.Sos

Pembina Tk.I/IV b

NIP. 19680510 199103 1 017

Tembusan Yth:

1. Pj. Walikota Tasikmalaya (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kota Tasikmalaya (sebagai laporan);
3. Kepala Bagian Organisasi Setda Kota Tasikmalaya;

**LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
 NOMOR : 4091/851/SEKRETARIAT, TANGGAL 23 AGUSTUS 2023
 TENTANG PEMBENTUKAN DAN PENETAPAN TIM PENYUSUNAN LAPORAN INDEK KEPUASAN
 MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
 TAHUN ANGGARAN 2023**

**DAFTAR NAMA TIM PENYUSUNAN LAPORAN
 INDEK KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
 TAHUN ANGGARAN 2023**

No	Nama / NIP	Pangkat/Gol	Unit Kerja	Jabatan dalam Tim	Lingkup Tim
1	A. Jamaludin S.Sos NIP. 19680510 199103 1 017	Pembina Tk.I/IV b	Sekretariat	Pengarah	Sekretariat
2	Hj. Indah Komariah, S.PD, S.Pd. SH. MH NIP. 19790923 200604 2 008	Pembina IV/a	Sub Bagian PEP dan Keuangan	Ketua Pelaksana	
3	Imam Ramadan, AMD, Kom NIP. 19790727 200901 1 009	Penata Muda Tk.I/III b	Sub Bagian PEP dan Keuangan	Anggota	
4	Hilda Alyn Olivia	-	Sub Bagian PEP dan Keuangan	Anggota	
5	Ari Sukmara, S.IP NIP. 19810430 200801 1 005	Penata Muda Tk.I/III b	Sub Bagian PEP dan Keuangan	Anggota	
6	Sani Rostiani, S.IP NIP. 19781014 200701 2 009	Penata Muda Tk.I/III b	UPTD. Parkir	Surveyor	Parkir Tepi Jalan Umum
7	Dani Nugroho NIP. 19730710 200701 1 010	Penata Muda III/a	UPTD. Parkir	Surveyor	
8	Pillisiamus NIP. 19710127 200604 1 007	Penata Muda III/a	Seksi Faslalin	Surveyor	Fasilitas Lain (PJU)
9	Erpin Gumelar NIP. 19791027 2008 1 1 004	Pengatur Tk.I/II d	Seksi Faslalin	Surveyor	
10	Denny Iskandar NIP. 19670212 199002 1 002	Penata Tk.I/III d	Seksi Angkutan	Surveyor	Ijin Trayek
11	Dodi Rosidin NIP. 19700326 200701 1 005	Penata Muda Tk. I/III b	Seksi Angkutan	Surveyor	
12	Saeiful Ahyar, S.IP NIP. 19750323 200801 1 008	Penata Muda Tk.I/III b	UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor	Surveyor	Pengujian Kend. Bermotor
13	Kadek Florida Dewi A.MA. PKB, Ama PKB NIP. 19970924 201903 2 004	Pengatur II/c	UPTD. Pengujian Kendaraan Bermotor	Surveyor	

Ditetapkan di Tasikmalaya
 Pada tanggal 23 Agustus 2023

PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA
 DINAS PERHUBUNGAN

A. JAMALUDIN S.Sos
 Pembina Tk I
 NIP. 19680510 199103 1 017



PEMERINTAH KOTA TASIKMALAYA
DINAS PERHUBUNGAN

Jalan Ir. H. Juanda No. 191 Tlp. (0265) 325187
TASIKMALAYA

Kode Pos 46151

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA**

Nomor : 800 / 1850 / Sekretariat
Lampiran : 1 (satu) lembar

**TENTANG
PENETAPAN NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN ANGGARAN 2023**

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN

- Menimbang** :
- a. Pasal 1 Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun;
 - b. Bahwa berdasarkan hasil survey indek kepuasan masyarakat (IKM) sebagaimana yang telah dilaksanakan oleh TIM Penyusun Laporan Indek Kepuasan Masyarakat, nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya Tahun 2019 perlu ditetapkan oleh Kepala Dinas.
- Mengingat** :
- 1. Undang-undang Nomor. 10 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Tasikmalaya ;
 - 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik;
 - 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 - 4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 - 6. Laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : **KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA TENTANG PENETAPAN NILAI INDEK KEPUASAN MSYARAKAT (IKM) DINAS PERHUBUNGAN TAHUN 2023.**
- KESATU** : Menetapkan Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 adalah **78,01 dengan Mutu Pelayanan "B"**
- KEDUA** : Menetapkan Nilai Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023 untuk :
- 1. Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, nilai 78,01 Mutu Pelayanan "B"
 - 2. Unit Pelayanan Ijin Trayek, nilai 78,02 Mutu Pelayanan "B"
 - 3. Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas. nilai 77,61 Mutu Pelayanan "B"
 - 4. Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum, nilai 77,28 Mutu Pelayanan "B"

- KETIGA** : Nilai sebagaimana dimaksud pada Diktum KESATU dan KEDUA di atas adalah nilai yang dapat digunakan sebagai informasi yang bersifat publik..
- KELIMA** : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan. Hal-hal lain yang belum cukup diatur dalam Keputusan ini akan diatur dalam keputusan tersendiri, dengan ketentuan bahwa apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya maka akan diubah dan diperbaiki sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tasikmalaya
Pada tanggal 4 September 2023

Plt. KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA



A. JAMALUDIN S.Sos
Pembina Tk I

NIP. 19680510 199103 1 017

Tembusan Yth:

1. Pj. Walikota Tasikmalaya (sebagai laporan);
2. Sekretaris Daerah Kota Tasikmalaya (sebagai laporan);
3. Bagian Organisasi Setda Kota Tasikmalaya;

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya dengan perkenan dan pertolongan-Nya maka Survey Kepuasan Masyarakat pada Periode Tahun 2023 dapat terlaksana dengan lancar. Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan dalam rangka penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2023, yang berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya selaku penyelenggara pelayanan publik yang menyelenggarakan Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, Ijin Trayek, Fasilitas Lalu Lintas dan Parkir Tepi Jalan Umum melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Tahun 2023.

Adapun hasil survey tahun 2023 didapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah **79,11** dengan Mutu Pelayanan **“B”**. Survey dilakukan pada empat objek seperti tersebut di atas dengan jumlah responden keseluruhan adalah 400 orang.

Melalui hasil survey ini, dapat diperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang sudah diberikan kepada masyarakat serta sekaligus menjadi bahan evaluasi dan motivasi bagi aparat Dinas Perhubungan Kota Tasikmaaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Kami

mohon kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini dan pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, agar dapat memperbaiki tingkat kekurangan, serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik yang ada, dengan harapan semoga dapat menjadi pelayanan yang prima sebagaimana yang diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tasikmalaya, Oktober 2023

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA

Drs. H. ASEP MAMAN PERMANA, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP. 19660916 198803 1 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A : Latar Belakang Kegiatan	1
B : Maksud dan Tujuan	4
C : Manfaat	5
BAB II : PENDEKATAN DAN METODOLOGI SKM	6
A : Persiapan	6
B : Pelaksanaan	14
C : Pelaporan	15
BAB II : GAMBARAN UMUM ORGANISASI PERANGKAT DAERAH	17
A : Organisasi Dinas	17
B : Sumber Daya Manusia	19
C : Sarana dan Prasarana	22
BAB III : HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT	30
A : Pengolahan Data Survey	30
a.1 : Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan	30
a.2 : Nilai Rata-Rata per Unsur Pelayanan	33
a.3 : Nilai Rata-Rata Tertimbang per Unsur Pelayanan	36
a.4 : Pengukuran Skala Likert	38
a.5 : Mutu Pelayanan dan Kinerja	40
B : Pembahasan Hasil Survey	42
BAB IV : RENCANA TINDAK LANJUT	47
BAB IV : PENUTUP	49
A : Kesimpulan	49
B : Rekomendasi	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN :	
- Contoh Kuesioner	
- Hasil Pengolahan Data Survey	
- Kerangka Acuan Kerja	

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan Formal Di Unit PKB dan Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin	20
Tabel 2	: Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/ Golongan Di Unit PKB dan Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin	20
Tabel 3	: Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Struktural Di Unit PKB dan Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin	21
Tabel 4	: Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Fungsional (PKB) Di Unit PKB	21
Tabel 5	: Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan Non Formal Di Unit PKB dan Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin	21
Tabel 6	: Daftar Sarana dan Media Informasi Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	22
Tabel 7	: Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	23
Tabel 8	: Daftar Sarana dan Media Informasi Unit Pelayanan Ijin Trayek	25
Tabel 9	: Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Ijin Trayek	25
Tabel 10	: Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	27
Tabel 11	: Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum	28
Tabel 12	: Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	31
Tabel 13	: Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Ijin Trayek	31
Tabel 14	: Nilai Per Unsur Unit Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	32
Tabel 15	: Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum	33
Tabel 16	: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	34
Tabel 17	: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Unit Pelayanan Ijin Trayek	34
Tabel 18	: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	35
Tabel 19	: Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum	35
Tabel 20	: Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	36
Tabel 21	: Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Unit Pelayanan Ijin Trayek	37

Tabel 22	: Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	37
Tabel 23	: Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum	38
Tabel 24	: Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	:	Bagan Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya	19
Gambar 2	:	Photo Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor	24
Gambar 3	:	Photo Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Ijin Trayek	26
Gambar 4	:	Photo Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	27
Gambar 5	:	Photo Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Kegiatan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintah yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survey Kepuasan Masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Berdasarkan Permenpan No. 14 Tahun 2017, Survey Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Sesuai ketentuan dalam peraturan yang berlaku, survey kepuasan masyarakat atau SKM harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survey tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, *website*, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut, atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Ruang lingkup survey kepuasan masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalata ini didasarkan pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 yakni persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran serta masukan, sarana dan prasarana.



Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya Tahun 2023 ini, dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun Instrumen Survey.
2. Menentukan besaran dan Teknik penarikan sampel.
3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan.
4. Melakukan survey.
5. Mengolah hasil survey.
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survey.

Dalam tahapan penentuan teknik survey disesuaikan dengan karakteristik pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Hal ini sesuai dengan Permenpan No. 14 Tahun 2017, yaitu “Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan”



B. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survey adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya kepada masyarakat pengguna layanan.

Sedangkan tujuannya adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan Di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.



6. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan dan/atau memperbaiki kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada pelaksanaan pemberian pelayanan Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

C. Manfaat

Survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan IKM pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. menyediakan media dan ruang partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
2. menyajikan data untuk perbaikan pelaksanaan pelayanan publik yang tingkat kepuasan masyarakat masih rendah.



BAB II

PENDEKATAN DAN METODE SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit pelayanan penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan lingkup Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan dan Perikanan Batam dan Satuan Pengawasan. Pelaksanaan kegiatan berlangsung dari bulan September s.d Oktober 2023.

Beberapa tahapan yang dilaksanakan pada kegiatan ini adalah :

A. Persiapan

Dalam tahap persiapan ini dilakukan penentuan lokasi survey, waktu survey, populasi, sampel, metode pengolahan data, penyiapan kuesioner, dan lainnya yang dituangkan dalam bentuk dokumen Kerangka Acuan Kerja (KAK). Adapun secara singkat pada tahap ini adalah :

1. Lokasi survey dilaksanakan pada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, di jalan HZ. Mustofa, Cihideung, tempat PO/PA/Pokja Angkutan Kota dan jalan lainnya termasuk di beberapa wilayah di Kota Tasikmalaya.



2. Penentuan responden dipilih secara acak (random sampling) yang ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan masing-masing unit pelayanan publik. Jumlah responden survey ditetapkan sesuai rata-rata jumlah penerima pelayanan publik, dengan kriteria sebagai berikut:
- a. pada unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yang memiliki jumlah rata-rata kendaraan yang diuji per hari adalah 1.125 (seribu seratus dua puluh lima), maka jumlah populasi sebesar 13.500. masuk dalam daftar populasi 10.000 dengan sampel sebanyak 100 (seratus) orang;
 - b. pada unit pelayanan angkutan yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan per bulan 100 (seratus), maka jumlah populasi sebesar 1.200, masuk dalam daftar populasi 1.200 dengan sampel sebanyak 100 (seratus) orang;
 - c. pada unit pengelolaan parkir tepi jalan umum yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan per bulan 720 (tujuh ratus dua puluh), maka jumlah populasi sebesar 8.640, masuk dalam daftar populasi 8.000 dengan sampel sebanyak 100 (seratus) orang;
 - d. pada unit fasilitas lalu lintas yang memiliki jumlah rata-rata penerima pelayanan per bulan 20 (dua puluh), maka jumlah populasi sebesar 240, masuk dalam daftar populasi 240 dengan sampel sebanyak 100 (seratus) orang;



3. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) unsur pelayanan sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut :

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 Penyelesaian 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, keterampilan, 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).

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 (sembilan) unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden, dan;
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner.

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga interview untuk memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

4. Metode Pengolahan Data

4.1) Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam



penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

4.2) Pengolahan secara manual

a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).

b) Langkah selanjutnya adalah :

1) Pengukuran Skala Likert :

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot 1}}{\text{Jumlah Unsur X}} = \text{----} = \text{N}$$

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



$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2) Pengolahan Data Survei :

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- Pengolahan secara manual :
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:

1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan



0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

B. Pelaksanaan

Pada tahap ini dilakukan survey secara langsung kepada masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya antara lain pada unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor, unit pelayanan ijin trayek, unit pelayanan fasilitas lalu lintas dan unit pelayanan parkir tepi jalan umum dengan jumlah kuesioner sebagaimana yang telah ditentukan pada tahap persiapan di atas.

Survey oleh masing-masing pelayanan dilaksanakan mulai tanggal 26 Agustus sd 09 September 2023 di lokasi sesuai yang telah ditetapkan pada tahap persiapan di atas.



Pada tahapan pelaksanaan ini meliputi pengolahan data awal (rekap) hasil survey pada tiap unit pelayanan yang dilanjutkan dengan pengolahan data secara statistik dengan menggunakan metodologi yang telah ditetapkan dalam tahap persiapan di atas.

C. Pelaporan

Pada tahap ini dilakukan penyusunan laporan dari survey kepuasan masyarakat yang menghasilkan Indek Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unit pelayanan dan Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.

Secara singkat Sistematika pelaporan ini adalah

Bab I. Pendahuluan

Berisi tentang latar belakang, maksud dan tujuan serta manfaat.

Bab II Pendekatan Dan Metode Survey Kepuasan Masyarakat

Berisi tentang pendekatan metode survey serta pengolahan data yang akan digunakan dalam kegiatan.

Bab. III Gambaran Umum Perangkat Daerah

Berisi tentang gambaran secara singkat mengenai organisasi meliputi keterangan tugas dan fungsi, struktur organisasi, SDM, sarana dan parasarana pada setiap unit pelayanan yang akan disurvey



Bab IV Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berisi tentang data hasil survey, pengolahan data dan hasil pengolahan data survey pada setiap unit pelayanan yang telah ditetapkan sampai dengan menghasilkan nilai persepsi masyarakat pada setiap unit pelayanan serta pembahasannya.

Bab V Tindak Lanjut

Berisi tentang tindaklanjut organisasi berupa rencana perbaikan terhadap persepsi yang masih lemah.

Bab VI Penutup

Berisi tentang kalimat penutup, saran dan/atau rekomendasi dari tim Penyusun Indek Kepuasan Masyarakat kepada Pimpinan (Kadishub).



BAB III

GAMBARAN UMUM ORGANISASI PERANGKAT DAERAH

A. Organisasi Dinas

Dinas Perhubungan adalah unsur pelaksana otonomi daerah di bidang Perhubungan yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Sebagaimana diatur dalam Pasal 38 Peraturan Walikota Tasikmalaya Nomor 40 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi Dan Tata Kerja Perangkat Daerah, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya mempunyai tugas pokok *"membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan daerah dan tugas pembantuan di bidang perhubungan"*

Dalam menyelenggarakan tugas pokok dimaksud, Dinas Perhubungan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan dalam penyelenggaraan urusan perhubungan;
- b. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan urusan perhubungan;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan pengelolaan administrasi dinas; dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya



Selanjutnya dalam Peraturan Walikota yang sama, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya terdiri dari :

a. Kepala Dinas;

b. Sekretariat, membawahkan :

1. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
2. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi, Pelaporan dan Keuangan.

c. Bidang Lalu Lintas, membawahkan:

1. Seksi Manajemen Lalu Lintas;
2. Seksi Fasilitas Lalu Lintas;
3. Seksi Keselamatan dan Pengendalian Operasional Lalu Lintas.

d. Bidang Angkutan, membawahkan :

1. Seksi Manajemen Angkutan;
2. Seksi Bina Usaha Angkutan;
3. Seksi Sarana dan Prasarana Angkutan.

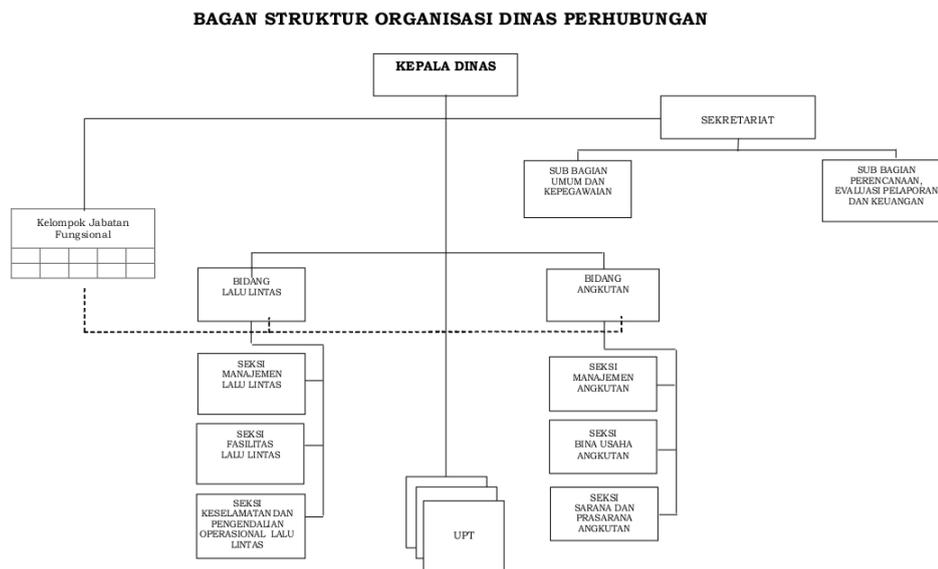
e. UPT Dinas;

f. Kelompok Jabatan Fungsional



Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya terdiri dari :

- a. Kepala UPTD;
- b. Sub Bagian Tata Usaha;
- c. Pelaksana Operasional;
- d. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya

B. Sumber Daya Manusia

Setiap organisasi tidak terlepas dari unsur manusia sebagai pelaksananya. Pentingnya arti sumber daya manusia adalah mengingat pada bidang tugas yang akan dilaksanakannya. Prinsip *the right man on the right job* sangat diperlukan untuk menciptakan kehandalan dan profesionalisme pegawai. Kualitas sumber daya manusia terkait erat dengan tingkat pendidikan baik formal maupun non formal. Pendidikan

formal ditempuh melalui pendidikan sekolah-sekolah, sedangkan non formal ditempuh melalui pendidikan penjenjangan dan kursus-kursus / diklat teknis bidang Perhubungan.

Sesuai dengan objek survey yaitu di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalu Lintas sumber daya manusia yang ada yaitu :

Tabel 1
Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan Formal
Di Unit PKB, Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin

No	Tingkat Pendidikan	PKB		Angkutan		Parkir		Fasilitas Lalu Lintas	
		L	P	L	P	L	P	L	P
1	S-3	-	-	-	-	-	-	-	-
2	S-2	-	-	2	-	1	-	-	-
3	S-1/D.IV	4	-	2	-	6	1	1	-
4	DIII/Akademi	-	-	2	-	-	-	-	-
5	DII	4	3	-	-	-	-	-	-
6	DI	-	-	-	-	-	-	-	-
7	SLTA dan lebih rendah	6	-	2	-	3	-	8	-
JUMLAH		14	3	8	-	10	1	9	-

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

Tabel 2
Jumlah Pegawai Menurut Pangkat/ Golongan
Di Unit PKB, Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin

No	Tingkat Golongan	PKB		Angkutan		Parkir		Fasilitas Lalu Lintas	
		L	P	L	P	L	P	L	P
1	Golongan IV	-	-	2	-	-	-	-	-
2	Golongan III	9	-	4	-	7	1	2	-
3	Golongan II	5	3	2	-	3	-	6	-
4	Golongan I	-	-	-	-	-	-	1	-
JUMLAH		14	3	8	-	10	1	9	-

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.



Tabel 3
Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Struktural
Di Unit PKB, Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin

No	Tingkat Eselon	PKB		Angkutan		Parkir		Fasilitas Lalu Lintas	
		L	P	L	P	L	P	L	P
1	Eselon IV	2	-	3	-	2	-	1	-
2	Eselon III	-	-	1	-	-	-	-	-
3	Eselon II	-	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		2	-	4	-	2	-	1	-

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

Tabel 4
Jumlah Pegawai Menurut Jabatan Fungsional (PKB) Di Unit PKB

No	Jabatan Fungsional	L	P	Jumlah Pegawai
1	PKB Penyelia	2	-	2
2	PKB Pelaksana Lanjutan	1	-	1
3	PKB Pelaksana	2	-	2
JUMLAH		5	-	5

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

Tabel 5
Jumlah Pegawai Menurut Pendidikan Non Formal
Di Unit PKB, Angkutan, Parkir dan Fasilitas Lalin

No	Tingkat Eselon	PKB		Angkutan		Parkir		Fasilitas Lalu Lintas	
		L	P	L	P	L	P	L	P
1	Diklat PIM II	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Diklat PIM III	-	-	-	-	-	-	-	-
3	Diklat PIM IV	1	-	3	-	1	-	-	-
4	Diklat Teknis Perhubungan	3	-	2	-	-	-	-	-
5	Diklat PPNS	2	-	-	-	-	-	-	-
JUMLAH		6	-	5	-	1	-	-	-

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

C. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, terdiri dari :

1. Gedung Kantor UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor
2. Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor
3. Peralatan Pengujian Kendaraan Bermotor
4. Tempat Parkir Kendaraan Sebelum Uji
5. Tempat Parkir Kendaraan Lulus Uji
6. Ruang Tunggu berikut kursi dan fasilitas lainnya
7. Sarana dan Prasarana lainnya, sebagai berikut :

Tabel 6
Daftar Sarana dan Media Informasi
Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Head Light Tester	1	Unit	Baik
2	Diesel Smoke Meter	1	Unit	Baik
3	Pompa Tangan	1	Unit	Baik
4	Brake Band Tester	1	Unit	Baik
5	Generator Listrik	1	Unit	Baik
6	Axle Load Tester	1	Unit	Baik
7	Gas Analysis apparatus	1	Unit	Baik
8	Speed Tester	1	Unit	Baik
9	Compresor Unit	1	Unit	Baik
10	Gas Analysis apparatus	1	Unit	Baik
11	Sound Level Meter	1	Unit	Baik
12	Tint Tester	1	Unit	Baik
13	CCTV	1	Paket	Baik
14	Televisi	1	Unit	Baik
15	Media Infomasi	12	Buah	Baik
16	Kotak Pengaduan	1	Buah	Baik

17	Kursi Tunggu	1	Set	Baik
----	--------------	---	-----	------

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

Tabel 7
Daftar Perlengkapan Kantor
Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Meja Kayu/ Rotan	3	Buah	Baik
2	Filling Besi/ Metal	2	Buah	Baik
3	Rak-rak penyimpanan	1	Buah	Baik
4	Dispencer	1	Buah	Baik
5	Lap Top	1	Unit	Baik
6	Lemari Kayu	2	Buah	Baik
7	AC Unit	1	Unit	Baik
8	P.C. Unit	2	Unit	Baik
9	Printer	2	Unit	Baik
10	Kursi Tamu	1	Set	Baik
11	Meja 1/2 Biro	10	Buah	Baik
12	Kursi Lipat	32	Buah	Baik
13	Alat Dapur Lainnya	1	Set	Baik
14	Kursi Kayu	4	Buah	Baik
15	Meja Biro	1	Set	Baik

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2018, diolah.



Gedung Kantor Pengujian Kendaraan Bermotor



Gedung Pengujian Kendaraan Bermotor



Tempat Parkir Pra Uji



Tempat Parkir Kendaraan Lulus Uji



Ruang Tunggu



Ruang Pelayanan





Gambar 2.
Photo Sarana dan Prasarana
Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Sarana dan prasarana pada Unit Pelayanan Ijin Trayek, terdiri dari :

1. Gedung Kantor Bidang Angkutan
2. Tempat Parkir Kendaraan
3. Ruang Tunggu berikut kursi dan fasilitas lainnya
4. Sarana dan prasarana lainnya, sebagai berikut :

Tabel 8
Daftar Sarana dan Media Informasi Unit Pelayanan Ijin Trayek

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Kursi Tunggu	1	Set	Baik
2	Dispenser	1	Unit	Baik
3	Media Informasi	2	Buah	Baik
4	Kotak Pengaduan	1	Buah	Baik

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.

Tabel 9
Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Ijin Trayek

No	Nama Baran	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Alat Pemotong Kertas	1	Buah	Baik
2	Meja Kerja	4	Buah	Baik

3	Kursi Tamu	1	Buah	Baik
4	Lemari Kayu	1	Buah	Baik
5	Rak-rak penyimpanan	2	Buah	Baik
6	Dispencer	1	Buah	Baik
7	Meja 1/2 Biro	4	Buah	Baik
8	Filling Besi/ Metal	2	Buah	Baik
9	AC Unit	2	Unit	Baik
10	Printer	2	Unit	Baik
11	P.C. Unit	2	Unit	Baik
12	Kursi Lipat	10	Buah	Baik
13.	Kendaraan roda 2	2	Unit	Baik

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.



Gedung Kantor Bidang Angkutan



Tempat Parkir Kendaraan



Ruang Tunggu



Ruang Pelayanan

Gambar 3.

Poto Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Ijin Trayek

Sarana dan prasarana aparatur pada Unit Fasilitas Lalu Lintas, terdiri dari :

1. Gedung Kantor Seksi Fasilitas Lalu Lintas
2. Peralatan dan Mesin pendukung kerja
3. Sarana dan prasarana lainnya, sebagai berikut :

Tabel 10
Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

No	Nama Baran	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Meja Kerja	4	Buah	Baik
2	Kursi Tamu	1	Buah	Baik
3	Lemari Kayu	1	Buah	Baik
4	Rak-rak penyimpanan	2	Buah	Baik
5	Dispencer	1	Buah	Baik
6	Meja 1/2 Biro	4	Buah	Baik
7	Filling Besi/ Metal	2	Buah	Baik
8	AC Unit	2	Unit	Baik
9	Printer	2	Unit	Baik
10	P.C. Unit	2	Unit	Baik
11	Laptop	1	Unit	Baik
12	Kursi Tamu	1	Set	Baik
13	Kendaraan Operasional Crane	2	Unit	Baik
14	Kendaraan Roda 2	1	Unit	Baik
15	Peralatan kerja lainnya	1	Set	Baik
16	HP Khusus Nomor Pengaduan	1	Unit	Baik

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.



Gedung Kantor Seksi Fasilitas Lalu
Lintas



Mobil Crane



Workshop



Mobil Operasioal



Gudang

Gambar 4.
Poto Sarana dan Prasarana Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Sarana dan prasarana aparatur pada Unit Pelayanan Parkir Tepi

Jalan Umum, terdiri dari :

1. Gedung Kantor UPTD Parkir
2. Satuan Ruang Parkir
3. Mesin Parkir Meter
4. Sarana dan prasarana lainnya, sebagai berikut :

Tabel 11
Daftar Perlengkapan Kantor Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

No	Nama Barang	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Meja Kerja	4	Buah	Baik
2	Kursi Tamu	1	Buah	Baik
3	Lemari Kayu	1	Buah	Baik

4	Rak-rak penyimpanan	2	Buah	Baik
5	Dispencer	1	Buah	Baik
6	Meja 1/2 Biro	4	Buah	Baik
7	Filling Besi/ Metal	2	Buah	Baik
8	AC Unit	2	Unit	Baik
9	Printer	2	Unit	Baik
10	P.C. Unit	2	Unit	Baik
11	Kursi Lipat	10	Buah	Baik
12	Kendaraan Operasional Roda 4	1	Unit	Baik
13	Kendaraan Operasional Roda 2	2	Unit	Baik

Sumber : Subbag Umum & Kepeg Dishub Kota Tasikmalaya Tahun 2020, diolah.



Gedung Kantor UPTD Parkir



Satuan Ruang Parkir

Gambar 5.
Poto Sarana dan Prasarana Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pengolahan Data Survey

a.1 Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan isian responden pada kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat, maka dapat diperoleh Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan. Jumlah tersebut merupakan hasil penjumlahan Nilai Persepsi pada masing-masing Unsur Pelayanan dari semua reponden yang memberikan jawaban melalui kuesioner.

Adapun Jumlah Nilai Per Unsur Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

1) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Jumlah sampel yang dijadikan responden pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor berjumlah 100 orang/responden. Berikut nilai per unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor :



Tabel 12
Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Kesesuaian Persyaratan	317
U2	Prosedur Pelayanan	316
U3	Kecepatan Pelayanan	301
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	292
U5	Kesesuaian Pelayanan	326
U6	Kompetensi Petugas	321
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	321
U8	Penanganan Pengaduan	287
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	342

2) Pelayanan Ijin Trayek

Jumlah sampel yang dijadikan responden pada Unit Pelayanan Ijin Trayek berjumlah 100 orang/responden. Berikut nilai per unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Ijin Trayek :

Tabel 13
Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Ijin Trayek

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Kesesuaian Persyaratan	335
U2	Prosedur Pelayanan	330
U3	Kecepatan Pelayanan	302
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	343
U5	Kesesuaian Pelayanan	314
U6	Kompetensi Petugas	320
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	309
U8	Penanganan Pengaduan	316
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	315

3) Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Jumlah sampel yang dijadikan responden pada Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas berjumlah 100 orang/responden. Berikut nilai per unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas :

Tabel 14
Nilai Per Unsur Unit Fasilitas Lalu Lintas

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Kesesuaian Persyaratan	320
U2	Prosedur Pelayanan	335
U3	Kecepatan Pelayanan	301
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	371
U5	Kesesuaian Pelayanan	322
U6	Kompetensi Petugas	308
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	314
U8	Penanganan Pengaduan	304
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	311

4) Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

Jumlah sampel yang dijadikan responden pada Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum berjumlah 100 orang/responden. Berikut nilai per unsur pelayanan pada Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum :

Tabel 15
Nilai Per Unsur Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

No.	Unsur Pelayanan	Nilai
U1	Kesesuaian Persyaratan	325
U2	Prosedur Pelayanan	312
U3	Kecepatan Pelayanan	304
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	317
U5	Kesesuaian Pelayanan	305
U6	Kompetensi Petugas	311
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	327
U8	Penanganan Pengaduan	295
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	303

a.2. Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan

NRR per Unsur Pelayanan adalah hasil Jumlah Nilai per Unsur Pelayanan dibagi jumlah responden. Adapun NRR per Unsur Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

1) Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Tabel 16
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur
Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,170
U2	Prosedur	3,160
U3	Waktu Pelayanan	3,010
U4	Biaya/tarif	2,920
U5	Produk Pelayanan	3,260
U6	Kompetensi Pelaksana	3,210
U7	Perilaku Pelaksana	3,210
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,870
U9	Sarana dan Prasarana	3,420

2) Pelayanan Ijin Trayek

Tabel 17
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur
Unit Pelayanan Ijin Trayek

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,350
U2	Prosedur	3,300
U3	Waktu Pelayanan	3,020
U4	Biaya/tarif	3,430
U5	Produk Pelayanan	3,140
U6	Kompetensi Pelaksana	3,200
U7	Perilaku Pelaksana	3,090
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,160
U9	Sarana dan Prasarana	3,150

3) Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Tabel 18
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur
Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,200
U2	Prosedur	3,350
U3	Waktu Pelayanan	3,010
U4	Biaya/tarif	3,710
U5	Produk Pelayanan	3,220
U6	Kompetensi Pelaksana	3,080
U7	Perilaku Pelaksana	3,140
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,040
U9	Sarana dan Prasarana	3,110

4) Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

Tabel 19
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur
Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,250
U2	Prosedur	3,120
U3	Waktu Pelayanan	3,040
U4	Biaya/tarif	3,170
U5	Produk Pelayanan	3,050
U6	Kompetensi Pelaksana	3,110
U7	Perilaku Pelaksana	3,270
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950
U9	Sarana dan Prasarana	3,030

a.3. Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur Pelayanan

Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per Unsur Pelayanan Untuk mengetahui NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan, maka NRR per Unsur Pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11111. Adapun NRR Tertimbang per Unsur Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya adalah sebagai berikut :

1) Unit Pengujian Kendaraan Bermotor

Tabel 20
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur
Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,352
U2	Prosedur	0,351
U3	Waktu Pelayanan	0,334
U4	Biaya/tarif	0,324
U5	Produk Pelayanan	0,362
U6	Kompetensi Pelaksana	0,357
U7	Perilaku Pelaksana	0,357
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,319
U9	Sarana dan Prasarana	0,380

2) Pelayanan Ijin Trayek

Tabel 21
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur
Unit Pelayanan Ijin Trayek

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,372
U2	Prosedur	0,367
U3	Waktu Pelayanan	0,336
U4	Biaya/tarif	0,381
U5	Produk Pelayanan	0,349
U6	Kompetensi Pelaksana	0,356
U7	Perilaku Pelaksana	0,343
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,351
U9	Sarana dan Prasarana	0,350

3) Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Tabel 22
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur
Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,356
U2	Prosedur	0,372
U3	Waktu Pelayanan	0,334
U4	Biaya/tarif	0,412
U5	Produk Pelayanan	0,358
U6	Kompetensi Pelaksana	0,342
U7	Perilaku Pelaksana	0,349
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,338
U9	Sarana dan Prasarana	0,346

4) Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

Tabel 23
Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang Per Unsur
Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	0,361
U2	Prosedur	0,347
U3	Waktu Pelayanan	0,338
U4	Biaya/tarif	0,352
U5	Produk Pelayanan	0,339
U6	Kompetensi Pelaksana	0,346
U7	Perilaku Pelaksana	0,363
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,328
U9	Sarana dan Prasarana	0,337

a.4. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{1}{9} = 0,111$$



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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

1) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor :

$$\begin{aligned} & (3,170 \times 0,111) + (3,160 \times 0,111) + (3,010 \times 0,111) + (2,920 \times 0,111) \\ & + (3,260 \times 0,111) + (3,210 \times 0,111) + (3,210 \times 0,111) + (2,870 \times \\ & \quad 0,111) + (3,420 \times 0,111) \\ & = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,137} \end{aligned}$$

2) Unit Pelayanan Ijin Trayek

$$\begin{aligned} & (3,350 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) + (3,020 \times 0,111) + (3,430 \times 0,111) \\ & + (3,140 \times 0,111) + (3,200 \times 0,111) + (3,090 \times 0,111) + (3,160 \times \\ & \quad 0,111) + (3,150 \times 0,111) \\ & = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,204} \end{aligned}$$

3) Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

$$\begin{aligned} & (3,200 \times 0,111) + (3,350 \times 0,111) + (3,010 \times 0,111) + (3,710 \times 0,111) \\ & + (3,220 \times 0,111) + (3,080 \times 0,111) + (3,140 \times 0,111) + (2,040 \times \\ & \quad 0,111) + (3,110 \times 0,111) \\ & = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,207} \end{aligned}$$

4) Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

$$\begin{aligned} & (3,250 \times 0,111) + (3,120 \times 0,111) + (3,040 \times 0,111) + (2,170 \times 0,111) \\ & + (3,050 \times 0,111) + (3,110 \times 0,111) + (3,270 \times 0,111) + (3,950 \times \\ & \quad 0,111) + (3,030 \times 0,111) \\ & = \text{Nilai survei adalah } \mathbf{3,110} \end{aligned}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$



1) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor :

$$3,137 \times 25 = 78,42$$

2) Unit Pelayanan Ijin Trayek

$$3,231 \times 25 = 80,11$$

3) Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

$$3,207 \times 25 = 80,17$$

4) Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

$$3,110 \times 25 = 77,75$$

a.5 Mutu Pelayanan dan Kinerja

Selanjutnya untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja pada setiap unit unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 24
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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



1) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor :

Nilai 78,42 berada pada rentang Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Maka mutu pelayanan untuk Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor adalah “B” = Baik

2) Unit Pelayanan Ijin Trayek

Nilai 80,11 berada pada rentang Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Maka mutu pelayanan untuk Unit Pelayanan Ijin Trayek adalah “B” = Baik

3) Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Nilai 80,17 berada pada rentang Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Maka mutu pelayanan untuk Unit Pelayanan Ijin Trayek adalah “B” = Baik

4) Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

Nilai 77,75 berada pada rentang Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Maka mutu pelayanan untuk Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum “B” = Baik

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, dilakukan dengan cara mencari rata-rata nilai masing-masing unit pelayanan yaitu :

$$\begin{aligned} &= \frac{78,42 + 80,11 + 80,17 + 77,75}{4} \\ &= 79,11 \end{aligned}$$



Nilai 79,11 berada pada rentang Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61 – 88,30. Maka mutu pelayanan untuk Dinas Perhubungan adalah “B” = Baik

B. Pembahasan Hasil Survey

Sebagaimana telah diuraikan di atas, Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya merupakan salah satu perangkat daerah di Kota Tasikmalaya yang melaksanakan pelayanan publik.

Dalam survey kepuasan masyarakat ini, hanya empat pelayanan yang dilakukan dengan pertimbangan pelayanan tersebut secara langsung melayani masyarakat. Antara lain : Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor; Ijin Trayek; Fasilitas Lalu Lintas dan Parkir Tepi Jalan Umum.

Setelah dilakukan pengolahan data survey, diketahui nilai persepsi masyarakat pengguna jasa layanan perhubungan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya. Guna perhatian bagi pelaksana layanan, ditetapkan nilai rata-rata <3,10, dianggap unsur yang lemah yang harus mendapat perhatian.

Berikut pembahasan nilai persepsi masyarakat pada tiap unit pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, sebagai berikut :



1) Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pelayanan pengujian kendaraan bermotor mendapat nilai persepsi masyarakat sebesar 78,42 menunjukkan kinerja Baik. Namun ada beberapa persepsi dari unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain :

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kecepatan Pelayanan (U3)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,010. Hal tersebut **dikarenakan** terdapat beberapa persyaratan yang dirasa cukup sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat;
- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4)” yang mendapatkan nilai rata-rata 2,920. Hal tersebut **dikarenakan** terdapat beberapa persyaratan yang dirasa cukup sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat;

2) Unit Pelayanan Ijin Trayek

Pelayanan ijin trayek mendapat nilai persepsi masyarakat sebesar 80,11 menunjukkan kinerja Baik. Namun ada beberapa persepsi dari unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain :

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kecepatan Pelayanan (U3)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,020. Hal tersebut **dikarenakan** terdapat beberapa persyaratan yang dirasa cukup sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat;
- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Perilaku Petugas Pelayanan (U7)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,090. Hal tersebut **dimungkinkan**



terdapat beberapa persyaratan yang dirasa cukup sulit untuk dipenuhi oleh masyarakat;

3) Unit Pelayanan Fasilitas Lalu Lintas

Pelayanan fasilitas lalu lintas mendapat nilai persepsi masyarakat sebesar 80,17 menunjukkan kinerja Baik. Namun ada beberapa persepsi dari unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain :

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kecepatan Pelayanan (U3)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,010. Terkait hal ini yang cenderung melemah disebabkan karena keterbatasan pegawai yang memiliki kualifikasi manajemen sarana dan prasarana lalu lintas, Pada saat survey dilaksanakan, satu orang pegawai yang sebelumnya memiliki kualifikasi tersebut mendapatkan promosi dan alih tugas ke unit kerja lain, sehingga dimungkinkan timbul persepsi dari pengguna layanan karena pegawai baru terlihat belum pasih/lancar dalam melaksanakan tugas manajemen sarana dan prasarana lalu lintas.
- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Komptenesi Petugas (U6)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,080. Terkait hal ini yang cenderung melemah disebabkan karena keterbatasan pegawai yang memiliki kualifikasi manajemen sarana dan prasarana lalu lintas, Pada saat survey dilaksanakan, satu orang pegawai yang sebelumnya memiliki kualifikasi tersebut mendapatkan promosi dan alih tugas ke unit kerja lain, sehingga dimungkinkan timbul persepsi dari pengguna layanan



karena pegawai baru terlihat belum pasih/lancar dalam melaksanakan tugas manajemen sarana dan prasarana lalu lintas.

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan (U8)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,040. Terkait hal ini yang cenderung melemah disebabkan karena keterbatasan pegawai yang memiliki kualifikasi manajemen sarana dan prasarana lalu lintas, Pada saat survey dilaksanakan, satu orang pegawai yang sebelumnya memiliki kualifikasi tersebut mendapatkan promosi dan alih tugas ke unit kerja lain, sehingga dimungkinkan timbul persepsi dari pengguna layanan karena pegawai baru terlihat belum pasih/lancar dalam melaksanakan tugas manajemen sarana dan prasarana lalu lintas.

4) Unit Pelayanan Parkir Tepi Jalan Umum

Pelayanan parkir tepi jalan umum nilai persepsi masyarakat sebesar 77,75 menunjukkan kinerja Baik. Beberapa persepsi dari unsur pelayanan yang mendapat nilai rendah antara lain :

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kcepatan Pelayanan (U3)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,040. Terkait hal ini yang cenderung melemah disebabkan **karena** tarif /biaya parkir di kota tasikmalaya dirasa cukup tinggi oleh masyarakat yang kebanyakan menggunakan pelayanan parkir tepi jalan umum.
- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kesesuaian Pelayanan (U5)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,050. Terkait hal disebabkan karena



belum adanya kotak pengaduan, saran dan masukan dan/atau nomor khusus pengaduan yang langsung kepada unit kerja perparkiran;

- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Penanganan Pengaduan (U8)” yang mendapatkan nilai rata-rata 2,950. Terkait hal disebabkan karena belum adanya kotak pengaduan, saran dan masukan dan/atau nomor khusus pengaduan yang langsung kepada unit kerja perparkiran;
- Persepsi mengenai unsur pelayanan “Kualitas Sarana dan Prasarana (U9)” yang mendapatkan nilai rata-rata 3,030. Terkait hal disebabkan karena belum adanya kotak pengaduan, saran dan masukan dan/atau nomor khusus pengaduan yang langsung kepada unit kerja perparkiran;



BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT

Meskipun secara umum hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya mendapat nilai 81,90 dengan mutu pelayanan Baik, namun upaya peningkatan kualitas pelayanan masih perlu terus dilakukan secara berkelanjutan. Strategi demikian dimaksudkan agar Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya mampu terus beradaptasi terhadap perubahan lingkungan, mampu mengimbangi tuntutan masyarakat pengguna layanan, dan mampu berprestasi sebagai unit pelayanan publik berkinerja tinggi.

Berdasarkan hasil survey yang meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan dari masing-masing unit pelayanan, terdapat unsur – unsur yang lemah dan/atau cenderung melemah antara lain : Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9).

Berkaitan dengan perolehan nilai terendah pada unsur pelayanan tersebut, kemudian mempertimbangkan ketersediaan sumber daya yang riil, meliputi jumlah dan kompetensi personil, anggaran, alat kerja, serta sarana dan prasarana, maka upaya perbaikan yang harus dilakukan adalah :



1. Melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan melalui penerapan unsur Maklumat Pelayanan secara baik dan berkelanjutan;
2. Melaksanakan pembinaan secara periodik kepada pegawai pada masing-masing unit pelayanan agar melaksanakan pelayanan dengan penuh rasa tanggung jawab, ramah, dan memberikan kualitas terbaik bagi pengguna layanan.
3. Melaksanakan pengawasan langsung secara periodik terhadap pelayanan yang diberikan pada masing-masing unit layanan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil survey terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan pada tahun 2023 ini, dititikberatkan pada empat unit pelayanan yaitu unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor dan pelayanan ijin trayek, pelayanan fasilitas lalu lintas dan pelayanan parkir tepi jalan umum.

Secara umum tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalata memiliki kinerja Baik. Sebagai upaya perbaikan perlu ada upaya tindak lanjut yaitu dengan :

1. Melakukan perbaikan dalam meningkatkan pelayanan melalui penerapan unsur Maklumat Pelayanan secara baik dan berkelanjutan;
2. Melaksanakan pembinaan secara periodik kepada pegawai pada masing-masing unit pelayanan agar melaksanakan pelayanan dengan penuh rasa tanggung jawab, ramah, dan memberikan kualitas terbaik bagi pengguna layanan.
3. Melaksanakan pengawasan langsung secara periodik terhadap pelayanan yang diberikan pada masing-masing unit layanan.



B. Rekomendasi

Kepala Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya, membentuk tim pengawasan pelaksanaan pelayanan disemua unsur pelayanan yang diberikan. Secara periodik dilaksanakan dan dilaporkan perkembangannya khususnya pada unsur Kecepatan Pelayanan (U3), Kesesuaian/Kewajaran Biaya (U4), Kesesuaian Pelayanan (U5), Kompetensi Petugas (U6), Perilaku Petugas Pelayanan (U7), Penanganan Pengaduan (U8), Kualitas Sarana dan Prasarana (U9) yang pada saat survey dilaksanakan kinerjanya masih rendah





KERANGKA ACUAN KERJA

**PELAKSANAAN SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA**

- 1. PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**
- 2. PELAYANAN IJIN TRAYEK**
- 3. PELAYANAN PARKIR TEPI JALAN UMUM**
- 4. PELAYANAN FASILITAS LALU LINTAS**

DILAKSANAKAN OLEH :

TIM

**DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA
2023**

KERANGKA ACUAN KERJA
PELAKSANAAN SURVEY INDEK KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN DI DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA
1. PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
2. PELAYANAN IJIN TRAYEK
3. PELAYANAN PARKIR TEPI JALAN UMUM
4. PELAYANAN FASILITAS LALU LINTAS

A. Latar Belakang Masalah

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Sehubungan hal tersebut, guna mengetahui sejauhmana tingkat pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat dipandang perlu untuk dilaksanakan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya survey adalah untuk mengetahui tingkat pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya kepada masyarakat pengguna layanan.

Sedangkan tujuannya adalah :

7. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
8. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

10. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan. Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
11. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
12. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan pada Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik serta sebagai bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan dan/atau memperbaiki kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada pelaksanaan pemberian pelayanan Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya kepada masyarakat pengguna jasa layanan.

C. Sasaran Indeks Kepuasan Masyarakat

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat ini meliputi:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan 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, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

E. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan

1. Penetapan Pelaksana

Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Pengarah = Kepala Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya.
- 2) Pelaksana yang terdiri dari:
 - a. Ketua = Sekretaris Dinas Perhubungan Kota Tasikmalaya
 - b. Anggota = 1. Kasubag PEP dan Keuangan
2. Pelaksana staf PEP dan Keu, 4 orang
3. Pegawai dari unsur unit kerja, @ 2 orang

2. Penyiapan bahan.

a. Kuesioner

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- | | | |
|------------|---|--|
| Bagian I | : | Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. |
| Bagian II | : | Identitas pencacah, berisi data pencacah. (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi) |
| Bagian III | : | Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima, atas pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai |

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Tahap pertama adalah menentukan populasi (N) yang selanjutnya menetapkan sampel (n) yang mengacu kepada Daftar Populasi dan Sampel pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ditetapkan sebagai berikut :

No	Unit Pelayanan	Populasi (N)	Sampel (n)
1	Pengujian Kendaraan Bermotor	10.000	370
2	Ijin Trayek	1.200	291
3	Parkir Tepi Jalan Umum	8.000	367
4	Fasilitas Lalu Lintas (PJU)	240	148

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan di:

- 1) Pengujian Kendaraan Bermotor : Tempat pelayanan PKB / Perusahaan Angkutan Barang/Tepi Jalan
- 2) Ijin Trayek : Tempat pelayanan Ijin Trayek/Jalan;
- 3) Parkir Tepi Jalan Umum : Jl HZ. Mustopa, Cihideung;
- 4) Fasilitas Lalu Lintas : Tersebar.

4. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama I (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 10 hari kerja

- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja.

B. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara sebagai berikut :

Dilakukan, sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan dan/atau langsung diterima oleh petugas survey.

C. Pengolahan Data

1. Metode pengolahan data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

3. Pengolahan secara manual

- c) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9).
- d) Langkah selanjutnya adalah :
 - 1) Pengukuran Skala Likert :

Setiap pertanyaan survey masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =	Jumlah Bobot 1 ----- Jumlah Unsur X	= ----- = N
---	---	-------------

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

SKM =	Total dari Nilai Persepsi Per Unsur ----- Total unsur yang terisi	X Nilai Penimbang
--------------	---	--------------------------

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- c. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- d. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel II

Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2) Pengolahan Data Survei :

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- Pengolahan secara manual :
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

D. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Jika sudah diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G

8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut: $(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$
 Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

Tasikmalaya, Oktober 2023

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KOTA TASIKMALAYA

Drs. H. ASEP MAMAN PERMANA, M.Si
NIP. 19660916 198803 1 004

Lampiran
KERANGKA ACUAN KERJA
SURVEY IKM DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA
TAHUN 2023

FORM SURVEY

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA UNIT LAYANAN
DINAS PERHUBUNGAN KOTA TASIKMALAYA

Tanggal Survei :2020 Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : L P Usia : Tahun
Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2
Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRUSAHA
 Lainnya

Jenis Layanan yang diterima : (misal : KTP, KK, Akta, IMB dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(tandai kode huruf sesuai dengan jawaban masyarakat/ responden)

<p>1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</p> <p>a. Tidak sesuai. 1 b. Kurang sesuai. 2 c. Sesuai. 3 d. Sangat sesuai. 4</p>	<p>6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</p> <p>a. Tidak kompeten 1 b. Kurang kompeten 2 c. Kompeten 3 d. Sangat kompeten 4</p>
<p>2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</p> <p>a. Tidak mudah. 1 b. Kurang mudah. 2 c. Mudah. 3 d. Sangat mudah 4</p>	<p>7 Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 1 b. Kurang sopan dan ramah 2 c. Sopan dan ramah 3 d. Sangat sopan dan ramah 4</p>
<p>3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan .</p> <p>a. Tidak cepat. 1 b. Kurang cepat. 2 c. Cepat. 3 d. Sangat cepat. 4</p>	<p>8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana</p> <p>a. Buruk. 1 b. Cukup 2 c. Baik 3 d. Sangat Baik 4</p>
<p>4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan</p> <p>a. Sangat mahal 1 b. Cukup mahal 2 c. Murah 3 d. Gratis 4</p>	<p>9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan</p> <p>a. Tidak ada. 1 b. Ada tetapi tidak berfungsi 2 c. Berfungsi kurang maksimal 3 d. Dikelola dengan baik. 4</p>
<p>5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</p> <p>a. Tidak sesuai 1 b. Kurang sesuai 2 c. Sesuai. 3 d. Sangat sesuai 4</p>	

Terima kasih atas partisipasi anda mengisi survei ini,
saran dan masukan yang membangun kami harapkan selalu
untuk peningkatan kualitas pelayanan yang kami berikan