



# LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TAHUN 2022

## **DINAS PERHUBUNGAN**

Alamat : Jl. Nyi Ageng Karang, Karanganyar Kode pos : 57711

Telp. (0271) 495925, 495141 Fax. 494705

Website : [www.dishub.karanganyarkab.go.id](http://www.dishub.karanganyarkab.go.id)

E-mail : [dishub@karanganyarkab.go.id](mailto:dishub@karanganyarkab.go.id)

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan .....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>3</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>3</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM .....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	4
<b>BAB III</b> .....	<b>6</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>6</b>
3.1 Jumlah Responden SKM .....	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>8</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>8</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	8
4.3 Tren Nilai SKM .....	9
<b>BAB V</b> .....	<b>11</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>11</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>12</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar sebagai salah satu penyedia layanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Karanganyar Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

## **1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2 Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3 Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

## BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

### 2.1. Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (sebagaimana terlampir).

### 2.2. Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **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).

9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### 2.3. Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4. Waktu Pelaksanaan SKM

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

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Januari 2022	10
2.	Pengumpulan Data	Januari-November 2022	184
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2022	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2022	10

### 2.5. Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar dalam kurun waktu satu tahun adalah kurang lebih sebanyak 270 kendaraan. 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 161 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
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

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

**3.1. Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 163 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

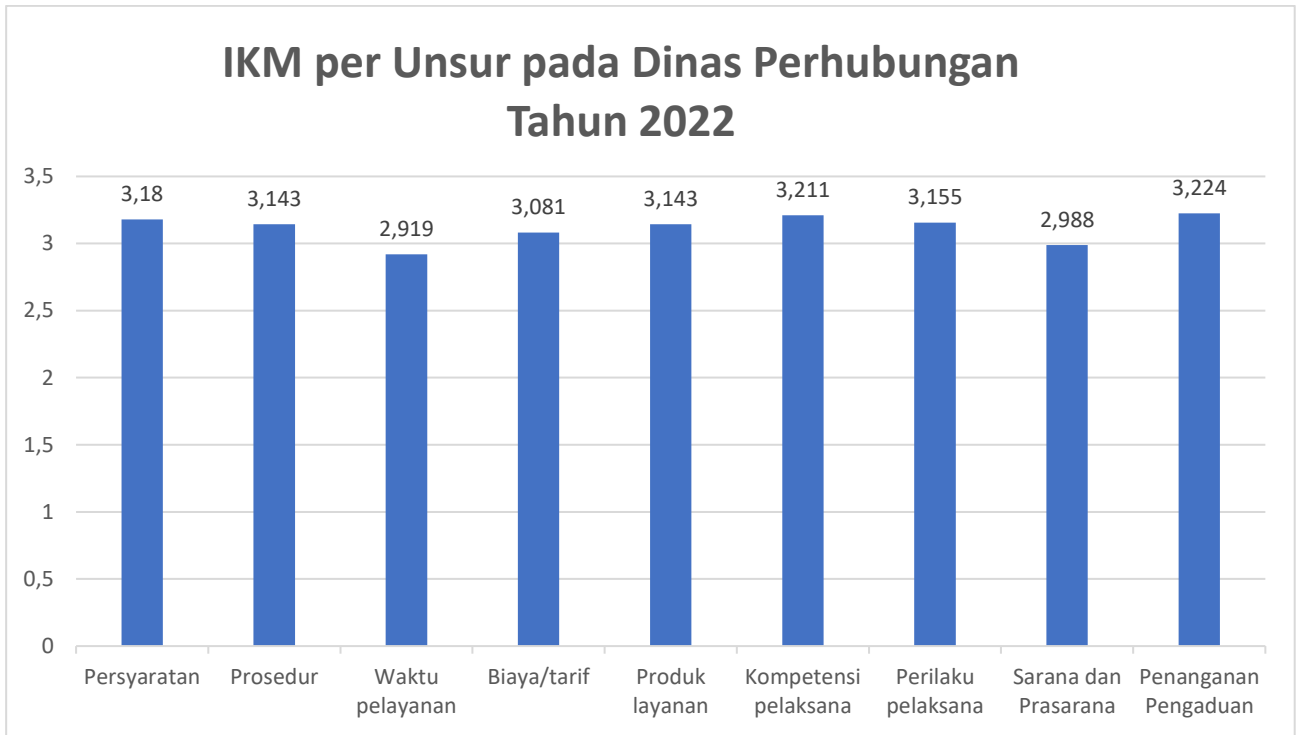
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	129	80%
		PEREMPUAN	32	20%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	4	2,45%
		SMP	15	9,20%
		SMA	63	39,26%
		DI	4	2,45%
		DII	3	1,84%
		DIII	13	8,59%
		DIV	1	0,61%
		SI	52	31,90%
		S2	6	3,68%
3	PEKERJAAN	PNS	54	33,33%
		SWASTA	44	26,99%
		WIRASWASTA	28	17,79%
		MAHASISWA	1	0,61%
		LAINNYA	34	21,47%
JUMLAH			161	100%

**3.2. Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)**

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

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1 Persyaratan	U2 Prosedur	U3 Jangka Waktu	U4 Tarif	U5 Produk	U6 Kompetensi	U7 Perilaku	U8 Sarpras	U9 Pengaduan
<b>IKM per unsur</b>	3,18	3,143	2,919	3,081	3,143	3,211	3,155	2,988	3,224
<b>Kategori</b>	B	B	C	B	B	A	A	C	B
<b>IKM Unit Layanan</b>	77,825 (B Baik)								





## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Jangka waktu mendapatkan nilai terendah yaitu 2,919. Selanjutnya sarana dan prasarana yang mendapatkan nilai 2,988 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga tarif yang mendapatkan nilai 3,081 termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,224, selanjutnya dari unsur kompetensi mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,211 dan unsur persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,18.

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

1. “Kurang fasilitas penunggu, wifi tidak ada, air minum tidak ada”.
2. “Pelayanan sangat lama “
3. “Mohon bagian toilet diperbaiki agar kami customer merasa nyaman saat menunggu proses”
4. “KIRnya dipermudah”

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

1. Waktu penyelesaian pelayanan masih dirasakan lambat oleh masyarakat. Layanan registrasi online sebenarnya sudah mulai dilakukan namun belum banyak masyarakat yang melakukan registrasi secara online dan langsung datang ke lokasi layanan.
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh pelayanan pengujian masih dirasa kurang dan belum terawatt secara maksimal oleh masyarakat yang menggunakan pelayanan pengujian tersebut.
3. Tarif yang sudah sesuai dengan peraturan yang ada.

#### **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

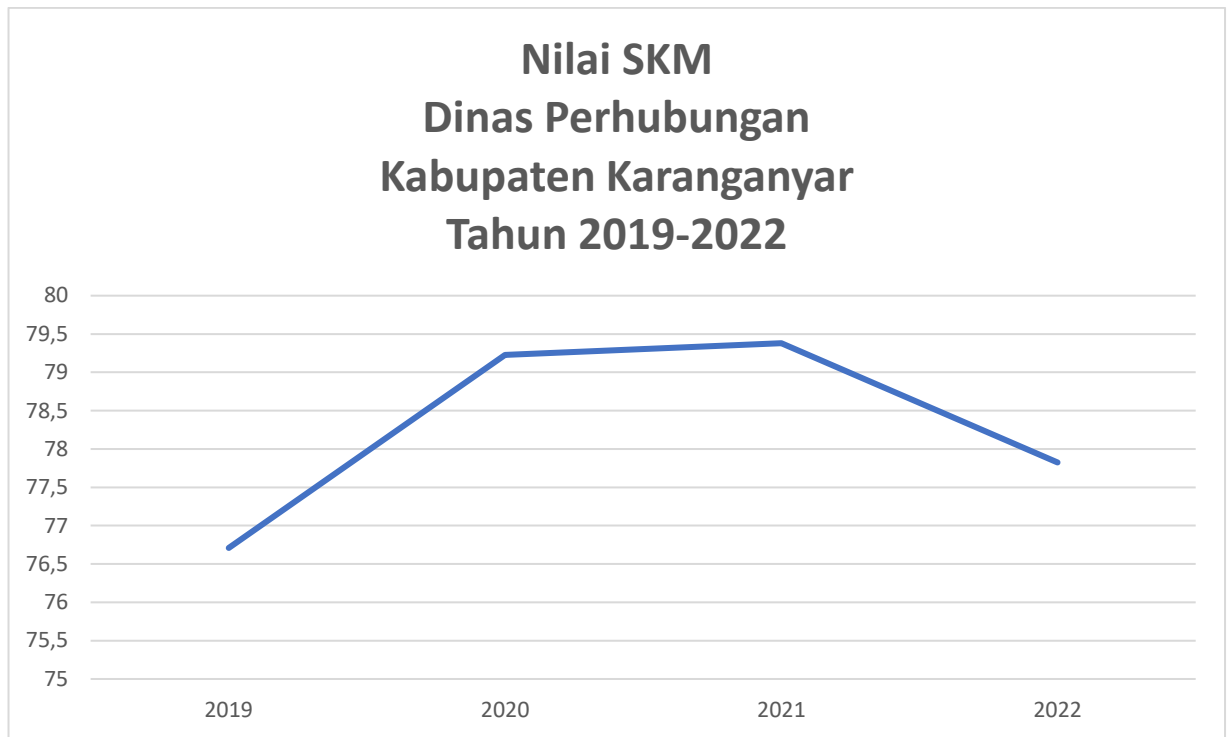
tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

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.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Jangka Waktu	Peningkatan sosialisasi registrasi "online"	√	√	√		Seksi Pengujian
2	Sarana dan prasarana	Penyediaan Sarana dan Prasarana Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor	√	√	√		Seksi Pengujian
3	Tarif	Tarif sudah sesuai dengan yang tertuang di peraturan	√	√	√		Seksi Pengujian

#### 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 Kabupaten Karanganyar dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021 pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar. Pada tahun 2022 mengalami penurunan kinerja pelayanan public sehingga perlu di evaluasi mengenai unsur-unsur yang menyebabkan menurunnya kinerja penyelenggaraan public yang ada pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar. Ada pun unsur-unsur yang menjadi pokok perhatian adalah mengenai jangka waktu, sarana dan prasarana dan tarif yang berlaku.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga November 2022, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 77,825. Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga 2021. Meskipun pada survei yang dilaksanakan pada tahun 2022 tersebut mengalami penurunan dari tahun sebelumnya, tetapi untuk kualitas pelayanan publik secara menyeluruh masih tetap pada kualitas nilai yang baik.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu jangka waktu, sarana dan prasarana, dan tarif.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan kompetensi serta persyaratan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,211 dan 3,18.

Karanganyar,      November 2022

Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Karanganyar



SRI SUBOKO, S.Sos., M.Si.  
Pembina Utama Muda  
NIP. 196902151990011002

# LAMPIRAN

## **1. SK TIM Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021**



# PEMERINTAH KABUPATEN KARANGANYAR

## DINAS PERHUBUNGAN

Alamat : Jl. Nyi Ageng Karang No. 1 Karanganyar Telp. 0271-495141 Faks. 0271-494705  
Website : <http://dishub.karanganyarkab.go.id> Email : [dishub@karanganyarkab.go.id](mailto:dishub@karanganyarkab.go.id) Kode Pos 57711

### KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KARANGANYAR SELAKU PENGGUNA ANGGARAN NOMOR : 800/SK/12.16/I/2022

#### T E N T A N G TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KARANGANYAR

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN KARANGANYAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan, perlu dibentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar;
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar tentang Penetapan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar.
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);
2. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112);
3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573). ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat



Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708).

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- PERTAMA : Membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Dinas Perhubungan Kabupaten Karanganyar dengan susunan sebagaimana tercantum dalam lampiran keputusan ini.
- KEDUA : Susunan tim sebagaimana dimaksud Diktum Pertama mempunyai tugas :
1. Menyiapkan data Kuesioner untuk Responden ;
  2. Mengumpulkan dan mengolah data Kuesioner ;
  3. Menyusun dokumen laporan pelaksanaan kegiatan;
  4. Membuat rencana tindak lanjut atas hasil survei;
  5. Melakukan monitoring dan evaluasi atas hasil survei.
- KETIGA : Biaya yang timbul dengan ditetapkannya Keputusan ini dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Karanganyar Tahun 2022.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Karanganyar  
pada tanggal 17 Januari 2022

Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Karanganyar



SRI SUBOKO

Tembusan :

1. Bupati Karanganyar;
2. Inspektur Daerah Kabupaten Karanganyar;
3. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kabupaten Karanganyar;
4. Arsip.

Lampiran  
Keputusan Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Karanganyar  
Nomor : 800/SK/12.16/I/2022  
Tentang Tim Penyusun Survei  
Kepuasan Masyarakat Dinas  
Perhubungan Kabupaten Karanganyar

**TIM PENYUSUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
PERANGKAT DAERAH**

No.	NAMA	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	SRI SUBOKO, S.Sos., M.Si.	Kepala Dinas	Ketua
2	E WIHARTOMO, S.Pt., M.M.	Sekretaris	Sekretaris
3	BAMBANG PRASETYO, S.H.	Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan	Koordinator
4	TINTIEN HERNAWATI, S.Sos.	Kepala Sub Bagian Umum	Anggota
5	HARIYANTO, A.Md.	Kepala Seksi Pengujian Sarana	Anggota
6	DWI TJAHJO ARINTO, S.E.	Analisis Kebijakan Ahli Muda	Anggota
7	ITA SARI RATNAWATI, S.Si., M.M.	Perencana Ahli Muda	Anggota
8	RIANI, S.Kom.	Pranata Komputer	Anggota
9	ARIZAL FATONI, S.Kom.	Analisis Data dan Informasi	Anggota
10	APRILIA IVAN INANDA, S.E	Penyusun Program Anggaran dan Pelaporan	Anggota



Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Karanganyar

SRI SUBOKO

## 2. Kuesioner

I. DATA MASYARAKAT ( RESPONDEN) (Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		Diisi Oleh Petugas
Nomor Responden	.....	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Umur	..... Tahun	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki                      2. Perempuan	<input type="checkbox"/>
Pekerjaan Utama	1. PNS 2. TNI 3. POLRI 4. SWASTA 5. WIRASWASTA	<input type="checkbox"/>

### II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

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

SARAN DAN MASUKAN:

.....

### 3. Hasil Olah Data SKM

**Keterangan**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
- NRR tertimbang per unsur = Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.18
U2	Prosedur	3.143
U3	Waktu pelayanan	2.919
U4	Biaya/tarif	3.081
U5	Produk layanan	3.143
U6	Kompetensi pelaksana	3.211
U7	Perilaku pelaksana	3.155
U8	Sarana dan Prasarana	2.988
U9	Penanganan Pengaduan	3.224

**IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 77.825 = B**

**Mutu Pelayanan :**

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

