TAHUN 2022

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN

Jalan Babarsari No.30,
Telepon (0274) 485775, 485723
Fax : (0274) 485723
Website : http://www.dishub.jogjaprov.go.id/

Kata Pengantar

Puji syukur senantiasa kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena hanya dengan perkenan dan ridha-Nya maka Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Tahun 2022 ini dapat terwujud. Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berpedoman pada Peraturan Gubernur DIY Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan bertujuan untuk mengukur keberhasilan penyelenggara layanan yang ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan dan kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara layanan.

Kami berharap kepada semua pihak untuk dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, 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.

Yogyakarta, Agustus 2022
Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

PEMERINTAH DAERAH DIY
BALAI PTPAR
DIY

Arief Rachman Hakim, SS MAP MPP
NIP. 19701103 199803 1 007

Daftar Isi

Kata Pengantar ii

Daftar Isi iii

Daftar Tabel iv

BAB 1 Pendahuluan 5

1.1 Latar Belakang 5

1.2 Tujuan 5

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat 6

1.4 Metode dan Periode Survei 7

BAB 2 Pelaksanaan Survei 8

2.1 Persiapan Survei 8

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data 9

2.3 Pengolahan Data 10

2.4 Pengujian Kualitas Data 11

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat 12

BAB 3 Analisis dan Rencana Tindak Lanjut 33

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat 33

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat 35

3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden 37

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2022 38

BAB 4 Penutup 39

4.1 Kesimpulan 39

4.2 Saran/ Rekomendasi 39

LAMPIRAN 40

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 9

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan 10

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 11

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 11

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan 12

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik 13

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan 17

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Tempat Khusus Parkir 20

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B 23

Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran 26

Tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan 28

Tabel 2.12 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2022 29

Tabel 2.13 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2021 30

Tabel 2.14 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2020 31

Tabel 2.15 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2019 32

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran 33

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran 36

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran 37

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran 38

BAB 1
Pendahuluan

Bab 1 Berisi :

Latar Belakang
Tujuan
Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
Metode dan Periode Survei

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat akan pelayanan publik maka diperlukan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2 Tujuan

Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan. Sedangkan tujuan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Nomor 551 / 00433 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran pada tanggal 14 Maret 2022 dengan jenis layanan sebanyak 4 (empat) yaitu :

1. Informasi Publik
2. Pengaduan
3. Tempat Khusus Parkir
4. Angkutan Umum di Terminal Tipe B

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran pada Tahun 2022 dilaksanakan berdasarkan Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sehingga pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat juga menggunakan indikator penilaian kepuasan masyarakat yang mendasarkan 9 unsur yang diwajibkan dalam peraturan tersebut yang meliputi:

1. persyaratan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. waktu penyelesaian yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. biaya/tarif yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. perilaku pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. sarana yaitu 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 yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.4 Metode dan Periode Survei

A. Metode Survei

Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert.* Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, dan merupakan skala paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala *Likert,* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

B. Periode Survei

Periode survei merupakan kurun waktu Survei Kepuasan Masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik. Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada 13 Juni 2022 s/d 13 Juli 2022.

BAB 2

Bab 2 Berisi :

Persiapan Survei
Pelaksanaan Pengumpulan Data
Pengolahan Data
Pengujian Kualitas Data
Penyusunan IKM

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Nomor 551 / 00867 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Tanggal 06 Juni 2022 yang terdiri dari :

Pengarah	:	Arif Rachman Hakim SS MAP MPP
Ketua	:	Taufan Abdi Soelaiman, ST,. M.Sc
Sekretaris	:	Tati Setiati, SH,. MH
Anggota	:	Yunarti, SE Tetri Widatik A. Md Lalu Anugerah Kevin Alginola, S.ST (TD) Hartono Slamet Fauzi, A.Md

B. Penyiapan Bahan Survei

Kuesioner digunakan sebagai alat bantu dalam pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner yang digunakan oleh unit penyelenggara pelayanan menggunakan bentuk dan susunan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimana terdiri dari identitas responden dan pencacah serta mutu pelayanan publik.

C. Penetapan Jumlah Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel survei menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan.**

Pada survei kepuasan masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara 1.746.000 pengguna layanan. Untuk itu jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan,** menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1.746.000 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak responden 384 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 13 Juni 2022 sampai dengan 13 Juli 2022 pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

E. Penyusunan Jadwal

Penyusunan Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	2 (dua)hari kerja
2	Pengumpulan Data/	20 (dua puluh)hari
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	10 (sepuluh) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	10 (sepuluh) hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran menggunakan alat bantu kuesioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri.

2.3 Pengolahan Data

IKM dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Skala yang digunakan adalah skala nilai (rating score). Dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0{,}11$$

Catatan : untuk keseragaman pengolahan data, bobot nilai rata-rata tertimbang memakai angka 0,11.

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \text{ x Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{Nilai IKM (sebelum konversi) x 25}$$

Adapun nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan publik digambarkan dalam tabel berikut:

Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi,Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja 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

Untuk memperoleh Nilai IKM Unit Pelayanan sebagai penyelenggara pelayanan publik maka digunakan rumus :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} = \frac{\text{Jumlah nilai IKM per Jenis Pelayanan}}{\text{Jumlah jenis layanan}}$$

2.4 Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama.

A. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	Laki-Laki	209	52,64
2	Perempuan	188	47,36
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah		397	100

Responden dalam survei ini berjenis kelamin Laki-Laki yang berjumlah 209 responden dari total 397 responden dengan persentase sebesar 52,64%. Sedangkan sejumlah 188 responden berjenis kelamin Perempuan dengan persentase sebesar 47,36% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar 0 dengan persentase sebanyak 0%.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	1	0,25
2	SMP	15	3,78
3	SMA	252	63,48
4	S1	122	30,73
5	S2	6	1,51
6	S3	1	0,25
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, responden terbanyak memiliki latar belakang pendidikan SMA atau sederajat yang berjumlah 252 responden dari total responden 397 orang dengan persentase 63,48%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan SD dan S3 dengan jumlah masing-masing 1 orang dengan persentase 0,25%.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	WIRAUSAHA	91	22,92
2	SWASTA	182	45,84
3	PNS	16	4,03
4	TNI	1	0,25
5	POLRI	4	1,01
6	LAINNYA	103	25,94
7	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan Swasta yang berjumlah 182 responden dari total responden 397 orang dengan persentase 45,84%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan TNI yang berjumlah 1 orang dengan persentase 0,25%.

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 138 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan mulai tanggal 13 Juni 2022.

Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
TEMPAT KHUSUS PARKIR									
1	3	3	3	3	3	3	3	3	1
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
4	3	3	3	3	4	3	4	4	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4
7	3	3	3	3	3	3	3	3	4
8	3	3	4	3	3	3	4	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	4	4	3	3	3	4	3	3
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	4	4	4	4
14	3	3	3	3	3	3	4	2	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	4	4	3	4	4
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	4	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	3	3	3	4	3	4
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4
26	3	3	3	3	3	3	3	3	4
27	3	3	3	3	3	3	3	3	4
TERMINAL JOMBOR									
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	2	3	2	3	2	2	3	1	1
4	2	3	2	4	2	2	3	1	3
5	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	3	3	3	4	3	3	4	3	4
7	3	1	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	2	2	3	3	2	2	2
9	3	3	3	3	3	3	4	2	3
10	3	2	2	2	3	3	3	2	1
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	3	3	3	3	3	4
14	2	3	2	3	2	3	3	1	2
15	3	4	3	3	3	3	3	2	4
16	3	3	3	3	3	2	3	3	2
17	3	2	3	3	3	2	3	2	3

18	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
19	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
20	3	2	3	2	3	3	3	2	1	
21	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
22	2	3	2	2	3	3	2	2	1	
23	3	4	3	2	3	3	4	3	2	
24	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
26	3	2	3	2	2	3	2	2	1	
27	3	4	3	2	3	3	4	2	3	
28	3	4	3	2	3	3	3	2	2	
29	3	3	4	2	3	3	3	2	2	
30	3	4	3	2	3	4	3	3	3	
31	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
32	3	4	3	2	3	2	4	3	3	
33	3	4	3	2	3	3	3	2	2	
34	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
TERMINAL WATES										
1	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
5	3	3	2	2	3	3	3	2	3	
6	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
7	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
8	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
9	3	3	3	4	4	3	3	4	4	
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
11	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
12	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
14	3	3	4	3	3	3	3	2	4	
15	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
16	3	4	4	3	3	4	4	4	3	
17	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
18	3	4	4	3	3	4	3	3	3	
19	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
20	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
21	3	3	4	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
31	3	3	4	2	3	3	4	4	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	4	3	3	3	3	4	3	4	
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	3	3	3	3	3	4	

36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	4	4	3	3	4	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	3	3	4	3	3	3	3	2	3
43	3	3	4	3	3	3	3	2	4
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
KANTOR									
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4
3	3	3	3	4	3	4	3	2	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	4
5	3	3	3	3	3	3	3	2	4
6	3	3	3	3	3	3	3	2	4
7	3	3	3	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	3	3	3	3	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	3	3	4	3	3
12	3	3	3	2	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4
14	4	3	4	4	4	4	3	2	4
15	3	2	3	3	3	3	4	3	3
16	3	3	3	4	4	3	4	3	3
17	3	4	4	3	3	3	4	2	4
18	3	4	4	3	4	3	4	3	4
19	4	3	4	4	4	4	3	2	3
20	4	3	3	4	3	3	3	4	3
21	4	3	3	3	3	4	4	2	3
22	4	4	4	3	4	4	3	3	3
23	3	3	3	4	3	4	4	3	3
24	3	4	3	4	3	4	4	3	3
25	4	4	3	3	3	4	4	4	4
26	4	3	4	4	3	3	4	3	4
27	3	3	4	3	4	4	4	4	4
28	4	3	4	3	4	4	3	2	3
29	4	4	3	3	3	3	3	2	4
30	3	4	4	3	4	4	4	3	3
31	4	3	4	4	3	3	3	2	3
32	3	4	3	3	3	3	3	2	4
Nilai per Unsur	433	440	441	420	427	436	453	391	443
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,075	3,170	3,142	2,943	3,038	3,085	3,226	2,868	3,104

NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,338	0,349	0,346	0,324	0,334	0,339	0,355	0,315	0,341	*) 3,04
IKM Jenis Pelayanan										**) 76,04

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
-
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	76,04

No.	**UNSUR PELAYANAN**
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 – 64,9

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur U8, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U7 Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 76,04 termasuk dalam kategori kinerja **C (Kurang Baik)**

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 73 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri yang diselenggarakan mulai tanggal 13 Juni 2022.

Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan

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

TERMINAL JOMBOR									
1	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	4
4	3	3	3	3	3	3	3	2	3
5	3	3	3	2	3	3	3	2	4
6	3	3	2	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3
8	3	3	3	3	3	3	3	2	4
9	3	3	4	2	3	3	3	2	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	2	2	3	2	2	3	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	2	3	3	4	4	3	4
14	2	2	2	3	3	2	3	2	3
TERMINAL WATES									
1	3	4	3	3	3	4	3	3	4
2	3	4	3	3	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
4	3	4	3	3	3	4	3	3	4
5	3	4	3	3	3	4	3	3	4
6	4	4	3	3	4	3	4	4	3
7	3	4	4	3	4	3	4	4	4
8	4	4	4	3	4	4	3	4	4
9	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10	4	4	3	3	3	4	3	3	4
11	3	4	4	3	3	4	4	4	3
12	4	3	3	3	4	4	3	4	4
13	3	3	3	3	4	4	3	4	4
14	4	3	3	3	3	4	3	3	4
15	3	3	3	3	3	3	4	3	4
16	4	3	3	3	4	4	3	4	3
17	3	4	4	3	4	3	4	4	4
18	3	3	4	3	4	4	4	3	4
19	4	3	4	3	4	3	4	4	4
20	4	3	3	3	4	4	4	4	4
21	4	3	3	3	3	3	3	4	4
22	3	4	4	3	3	3	4	3	4
23	3	4	4	3	4	4	4	4	4
24	3	4	3	3	4	4	4	4	4
25	4	3	4	3	4	3	4	3	4
Nilai per Unsur	236	240	233	218	236	243	248	233	260
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,23	3,29	3,19	2,99	3,23	3,33	3,40	3,19	3,56

NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,36	0,36	0,35	0,33	0,36	0,37	0,37	0,35	0,39	*) 3,24
IKM Jenis Pelayanan										**) 80,88

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

IKM JENIS PELAYANAN :	**80,88**

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 – 64,9

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur U4 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 80,88 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran untuk jenis layanan Tempat Khusus Parkir

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Tempat Khusus Parkir dilakukan kepada 90 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan mulai tanggal 13 Juni 2022

Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Tempat Khusus Parkir

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

39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
42	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
45	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
51	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
66	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
75	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
76	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
79	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
80	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
82	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
83	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
88	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
89	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	277	274	273	270	274	275	284	280	335	

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,08	3,04	3,03	3,00	3,04	3,06	3,16	3,11	3,72	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,34	0,33	0,33	0,33	0,33	0,34	0,35	0,34	0,41	*) 3,11
IKM Jenis Pelayanan										**) 77,67

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	**77,67**

No.	**UNSUR PELAYANAN**
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 – 64,9

Pada tabel 2.8 diperoleh nilai terendah pada unsur U4 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 Nilai IKM pada jenis layanan Tempat Khusus Parkir sebesar 77,67 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran untuk jenis layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B dilakukan kepada 84 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, yang diselenggarakan mulai tanggal 13 Juni 2022

Tabel 2.9 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B

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

36	3	3	3	2	3	3	4	3	3	
37	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
38	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
39	3	4	4	3	3	4	4	3	3	
40	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
41	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
42	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
43	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
44	4	4	3	4	3	3	3	3	4	
45	4	4	3	4	3	3	3	4	4	
46	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
47	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
50	4	3	3	4	3	4	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
TERMINAL JOMBOR										
1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
6	3	3	2	3	2	3	3	3	3	
7	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
11	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
13	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
14	3	3	2	3	3	3	3	1	3	
15	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
16	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
19	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
20	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
21	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
22	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
23	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
24	2	2	2	3	3	2	3	2	3	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
26	3	3	4	3	3	3	4	2	3	
27	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
29	3	4	2	3	1	3	3	2	4	
30	3	2	3	3	3	4	3	2	2	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
33	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
Nilai per Unsur	279	286	275	259	271	296	299	265	303	

NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3,321	3,405	3,274	3,083	3,226	3,524	3,560	3,155	3,607	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,365	0,375	0,360	0,339	0,355	0,388	0,392	0,347	0,397	*) 3,32
IKM Jenis Pelayanan										**) 82,93

Keterangan :

- U1 s.d U9 = 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 Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	**82,93**

No.	**UNSUR PELAYANAN**
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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 – 64,9

Pada tabel 2.9 diperoleh nilai terendah pada unsur U8 sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur U9 Nilai IKM pada jenis layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B sebesar 82,93 termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

E. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran adalah sebagai berikut :

Tabel 2.10 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	
1. Layanan Informasi Publik	3,08	3,17	3,14	2,94	3,04	3,08	3,23	2,87	3,10	76,04	
2. Layanan Pengaduan	3,23	3,29	3,19	2,99	3,23	3,33	3,40	3,19	3,56	80,88	
3. Layanan Tempat Khusus Parkir	3,08	3,04	3,03	3,00	3,04	3,06	3,16	3,11	3,72	77,67	
4. Layanan Angkutan Umum di Terminal Tipe B	3,32	3,40	3,27	3,08	3,23	3,52	3,56	3,15	3,61	82,93	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,18	3,23	3,16	3,00	3,14	3,25	3,33	3,08	3,50		
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,349	0,355	0,348	0,330	0,345	0,357	0,367	0,339	0,385		*) 3,18
IKM Unit pelayanan											**) 79,38

Keterangan :

- U1 s.d U9 = Unsur-unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimabang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN	**79,38**

No.	**UNSUR PELAYANAN**
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu Pelayanan
U4	Biaya/Tarif
U5	Produk Layanan
U6	Kompetensi Pelaksana
U7	Perilaku Pelaksana
U8	Sarana dan Prasarana
U9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

Tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,349	79,422
2	Prosedur	0,355	80,667
3	Waktu Pelayanan	0,348	79,003
4	Biaya/Tarif	0,330	75,081
5	Produk Layanan	0,345	78,383
6	Kompetensi Pelaksana	0,357	81,206
7	Perilaku Pelaksana	0,367	83,367
8	Sarana Prasarana	0,339	77,035
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,385	87,467
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan	3,18	
	Nilai NRR setelah konversi	79,38	

SKM Unit Pelayanan	**79,38**
Mutu Pelayanan	**B**
Kinerja Unit Pelayanan	**BAIK**

Pada tabel 2.11 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 75,081 sampai 87,467. Nilai terendah terdapat pada unsur Biaya/Tarif sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar **79,38** termasuk dalam kategori kinerja **B (Baik)**

Tabel 2.12 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2022

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2022

NILAI IKM	NAMA JENIS LAYANAN
79	Responden Jumlah : 397 Orang Jenis Kelamin : L = 209 Orang P = 188 Orang Pendidikan : SD = 1 Orang SMP = 15 Orang SMA = 252 Orang DIII = - Orang S1 = 122 Orang S2 = 6 Orang S3 = 1 Orang Periode survey = 13 Juni 2022 s/d 13 Juli 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tabel 2.13 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2021

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN	
PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA	
TAHUN 2021	
NILAI IKM	**NAMA JENIS LAYANAN**
78	Responden Jumlah : 690 Orang Jenis Kelamin : L = 418 Orang P = 272 Orang Pendidikan : SD = 25 Orang SMP = 49 Orang SMA = 383 Orang DIII = - Orang S1 = 222 Orang S2 = 11 Orang Periode survey = 10 Juni 2021 s/d 30 Juni 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tabel 2.14 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2020

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2020

NILAI IKM	NAMA JENIS LAYANAN
78	Responden Jumlah : 635 Orang Jenis Kelamin : L = 379 Orang P = 256 Orang Pendidikan : SD = 24 Orang SMP = 43 Orang SMA = 344 Orang DIII = - Orang S1 = 251 Orang S2 = 9 Orang Periode survey = 6 Juli 2020 s/d 24 Juli 2020

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Tabel 2.15 Publikasi IKM Per Jenis Layanan di Ruang Pelayanan 2019

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

TAHUN 2019

NILAI IKM
78

NAMA JENIS LAYANAN				
Responden				
Jumlah	:		817	Orang
Jenis Kelamin	:	L	= 444	Orang
		P	= 373	Orang
Pendidikan	:	SD	= 190	Orang
		SMP	= 87	Orang
		SMA	= 375	Orang
		DIII	= 40	Orang
		S1	= 122	Orang
		S2	= 3	Orang
Periode survey	=	17 Juni 2019 s/d 24 Juni 2019		

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI
AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BAB 3

Bab 3 Berisi :

Analisis Hasil SKM
Rencana Tindak Lanjut SKM
Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2021

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 313 kuesioner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran sebesar 78,59 pada kategori **B (Baik)**. Hasil IKM tersebut diatas, terdiri dari sembilan unsur survei kepuasan masyarakat, dengan rincian sebagai berikut sebagaimana tabel :

Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	79,422	B	5
2	Prosedur	80,667	B	4
3	Waktu Pelayanan	79,003	B	6
4	Biaya/ Tarif	75,081	C	9
5	Produk spesifikasi jenis layanan	78,383	B	7
6	Kompetensi Pelaksana	81,206	B	3
7	Perilaku Pelaksana	83,367	B	2
8	Sarana Prasarana	77,035	B	8
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	87,467	B	1

- Catatan : Peringkat berdasarkan nilai unsur SKM yang tertinggi.

A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79,422 kategori B dengan peringkat 5

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori **B (Baik)**

B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 80,667 kategori B dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori **B (Baik).**

C. Waktu Penyelesaian

Waktu, Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 79,003 kategori B dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori **B (Baik).**

D. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 75,081 kategori C dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori **C (Kurang Baik).**

E. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 78,383 kategori B dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori **B (Baik).**

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81,206 kategori B dengan peringkat 3.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori **B (Baik).**

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 83,367 kategori B dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori **B (Baik).**

H. 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77,035 kategori B dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori **B (Baik).**

I. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 87,467 kategori B dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori **B (Baik).**

3.2 Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat

Rencana Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Berdasarkan analisis survei kepuasan pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah Biaya/Tarif sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut evaluasi dan perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

No	Jenis Unsur	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Biaya/Tarif	Biaya/Tarif	Evaluasi terhadap Biaya/Tarif Tahun 2022 ini telah dilkasanakan usulan dan penetapan untuk tarif parkir dengan Peraturan Gubernur DIY No. 31 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 122 Tahun 2021 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha		v			Kepala Balai
2	Sarana Prasarana	Sarana Prasarana Untuk Fasilitas Difable	Pada tahun 2021 telah dilaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana di Terminal			v	v	Kepala Balai
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Informasi layanan di Terminal	Pada tahun 2021 telah di pasang papan informasi di Terminal yaitu *Running Text* yang berfungsi untuk menginformasikan jadwal keberangkatan, tarif dan informasi trayek yang ada.			v	v	Kepala Balai

3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil saran/masukan dalam kuesioner survei kepuasan masyarakat Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran bahwa pada tanggal 13 Juni 2022 s/d 13 Juli 2022 dengan hasil saran/masukan dan tindak lanjutnya sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Saran/Masukan dari Responden di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

No. Responden	Tanggal Saran/Masukan	Saran/Masukan	Tindak Lanjut	Keterangan
1	19/07/2022 11:22:00	Tolong untuk sarana dan prasarana lebih ditingkatkan lagi baik kuantitas maupun kualitas di Terminal	Pengadaan Genset dan Pemasangan ram untuk difable	Tahun 2022 telah dilaksanakan pengadaan pemasangan Genset dan ram untuk difable
2	15/08/2022 9:37:54	Parkiran mobil sebaiknya kapasitas ditambah di TKP	Usulan untuk penambahan lokasi parkir	Usulan untuk penambahan lokasi parkir adalah lahan parkir ex UPN Ketandan

3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2022

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2022 di Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung
1	Biaya dan Tarif	Pergub DIY No. 122 Tahun 2021 tentang Tarif Retribusi Jasa Usaha	Terlampir
		Pergub DIY No. 31 Tahun 2022 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha	
2	Sarana Prasarana	Pada tahun 2021 telah dilaksanakan pemeliharaan sarana dan prasarana di Terminal (pemasangan ram untuk *difable*)	Terlampir
3	Produk spesifikasi jenis layanan	Pada tahun 2021 telah di pasang papan informasi di Terminal yaitu *Running Text* yang berfungsi untuk menginformasikan jadwal keberangkatan, tarif dan informasi trayek yang ada.	Terlampir

BAB 4

Bab 4 Berisi :

Kesimpulan
Rekomendasi

Penutup

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran sebesar 79,38 dan berada pada kategori **B (Baik).** Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

1. Persyaratan berada pada kategori **B (Baik).**
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur berada pada kategori **B (Baik).**
3. Waktu Pelayanan berada pada kategori **B (Baik).**
4. Biaya/Tarif berada pada kategori **C (Kurang Baik).**
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan berada pada kategori **B (Kurang Baik).**
6. Kompetensi Pelaksana di berada pada kategori **B (Baik).**
7. Perilaku Pelaksana di berada pada kategori **B (Baik).**
8. Sarana dan Prasarana di berada pada kategori **B (Baik).**
9. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan di berada pada kategori **B (Baik).**

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur U9 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dan kepuasan responden paling rendah pada unsur U4 – Biaya dan Tarif.

4.2 Saran/ Rekomendasi

Pemeliharaan Sarana dan Prasarana pendukung yang menunjang pelayanan publik harus segera dilaksanakan, agar dapat memberikan pelayanan yang aman dan nyaman kepada masyarakat. Hasil dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi dasar kami juga didalam pengusulan anggaran pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Contoh Kuesioner
Lampiran 2. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran 3. Bukti Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
Lampiran 4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM 2021

Lampiran 1 Contoh Kuisioner

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Tanggal Survei : 11-07-2022 Jam Survei : ☑ 08.00 – 12.00* ☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☑ L ☐ P

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☑ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☑ SWASTA ☐ WIRAUSAHA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima : **LAYANAN ANGKUTAN UMUM DI TERMINAL TIPE B**

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaiamana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	P*)	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayananan	P*)
Tidak sesuai	1	Tidak kompeten	1
Kurang sesuai	2	Kurang kompeten	2
Sesuai	(3)	Kompeten	(3)
Sangat sesuai	4	Sangat kompeten	4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	
Tidak mudah	1	Tidak sopan dan tidak ramah	1
Kurang mudah	2	Kurang sopan dan kurang ramah	2
Mudah	(3)	Sopan dan ramah	(3)
Sangat mudah	4	Sangat sopan dan ramah	4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
Tidak cepat	1	Buruk	1
Kurang cepat	2	Cukup	(2)
Cepat	(3)	Baik	3
Sangat cepat	4	Sangat baik	4

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	P*)
Sangat mahal	1
Cukup mahal	2
Murah	3
Gratis	4

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
Tidak sesuai	1
Kurang sesuai	2
Sesuai	3
Sangat sesuai	4

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan	P*)
Tidak ada	1
Ada tetapi tidak berfungsi	2
Berfungsi kurang maksimal	3
Dikelola dengan baik	4

Saran/Masukan :

- Untuk area parkir antara kendaraan pribadi dan umum harap diperhatikan lebih baik.

Lampiran 2

Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat

PEMERINTAH DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
DINAS PERHUBUNGAN
BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN
Jalan Babarsari No. 30, Telepon (0274) 485775, 487335, Fax : (0274) 485405
YOGYAKARTA

KEPUTUSAN KEPALA BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR : 551 / 00867 TAHUN 2022

TENTANG

TIM PENYELENGGARA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

KEPALA BALAI PENGELOLAAN TERMINAL DAN PERPARKIRAN DINAS PERHUBUNGAN DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Menimbang :

a. bahwa untuk melaksanakan Peraturan Daerah Daerah Iatimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Pelayanan Publik ,perlu menetapkan keputusan Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran tentang Tim Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran;

b. bahwa nama-nama yang tersebut dalam lampiran keputusan ini dipandang mampu untuk ditunjuk sebagai Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat;

Mengingat :

1. Undang – undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta, (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3),sebagaimana telah diubah beberapakali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

2. Undang – Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;

3. Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

4. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

5. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang – Undang Nomor 2, 3, 10 dan 11 Tahun 1950 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58) ;

7. 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) ;

8. Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5 Tahun 2014 tentang Pelayanan Publik ;(Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta tahun 2014 Nomor 5, Tambahan Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 5)

9. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor : 4 Tahun 2016 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2016 Nomor 4);

10. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor :17 Tahun 2020 Tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor: 94 Tahun 2018 tentang Pembentukan Susunan Organisasi,Tugas ,Fungsi dan tata Kerja Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Perhubungan;

11. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 32 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

M E M U T U S K A N

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Pada Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta .

KEDUA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud Diktum Kesatu bertugas :

a. Mempersiapkan bahan dan instrument Survei Kepuasan Masyarakat;
b. Mengatur Jadwal dan membagi Tugas Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;
c. Menyusun Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
d. Melaporkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Kepada Sekretaris Daerah DIY melalui Biro Organisasi dengan tembusan Kepada Kepala Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta paling

lambat 1 (satu) bulan setelah berakhirnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat;

KETIGA : Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Balai Pengelolaan Terminal dan Perparkiran Dinas Perhubungan Daerah Istimewa Yogyakarta .

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan

Ditetapkan di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 6 Juni 2022

MENGETAHUI,
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

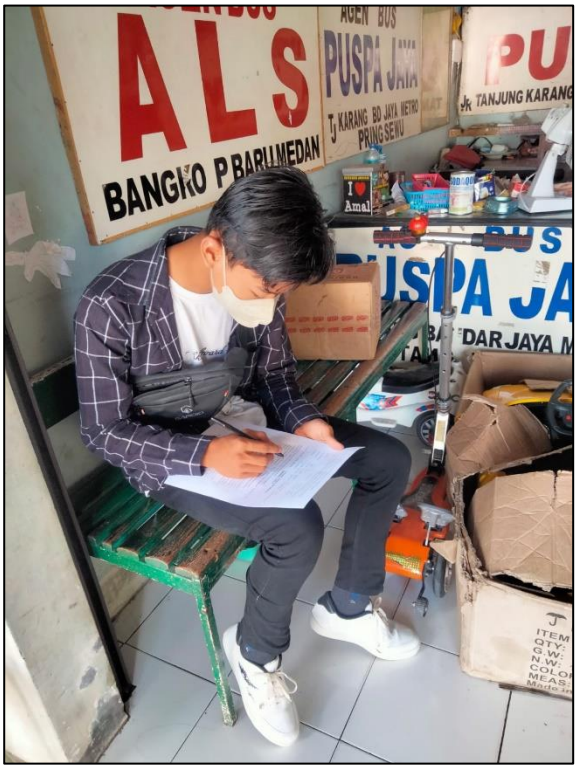
NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI,ST,MT
NIP. 197010181998032007

KEPALA

ARIEF RACHMAN HAKIM,SS,MAP,MPP
NIP. 19761183 199803 1 007

Lampiran 3

Bukti Publikasi Hasil Survey Kepuasan Masyarakat



Lampiran 4

Tindak lanjut perbaikan SKM 2021

Papan informasi melalui media *running text* Terminal Jombor

Papan informasi melalui media *running text* Terminal Wates

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

NOMOR 31 TAHUN 2022

TENTANG

PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 122 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN TARIF RETRIBUSI JASA USAHA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

Menimbang : a. bahwa perubahan tarif retribusi jasa usaha telah diatur dalam Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 122 Tahun 2021 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha;

b. bahwa berdasarkan hasil evaluasi, perlu dilakukan perubahan tarif Retribusi Jasa Usaha dengan memperhatikan indeks harga dan perkembangan perekonomian, sehingga Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 122 Tahun 2021 sebagaimana dimaksud dalam huruf a perlu diubah;

c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Gubernur tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 122 Tahun 2021 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha;

Mengingat : 1. Pasal 18 ayat (6) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

2. Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita

Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 3), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1955 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 3 Jo. Nomor 19 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1955 Nomor 43, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 827);

3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2012 tentang Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 170, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5339);

4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);

5. Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 1950 tentang Berlakunya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Timoer, Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah Istimewa Jogjakarta, Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Tengah, dan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 1950 tentang Pembentukan Propinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 58);

6. Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 12) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020

tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020 Nomor 1);

7. Peraturan Gubernur Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 122 Tahun 2021 tentang Perubahan Tarif Retribusi Jasa Usaha (Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2021 Nomor 122);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN GUBERNUR TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 122 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN TARIF RETRIBUSI JASA USAHA.

Pasal I

Beberapa ketentuan tarif retribusi jasa usaha sebagaimana tercantum dalam Lampiran Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2011 Nomor 12) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020 tentang Perubahan Ketiga Atas Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta Nomor 12 Tahun 2011 tentang Retribusi Jasa Usaha (Lembaran Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2020 Nomor 1) diubah sebagai berikut:

1. Lampiran I pada angka III URUSAN PERHUBUNGAN huruf I;
2. Lampiran II pada angka III URUSAN PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN ENERGI SUMBER DAYA MINERAL huruf A;
3. Lampiran V pada:
   a. angka I URUSAN PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN huruf B; dan
   b. angka II URUSAN KELAUTAN DAN PERIKANAN huruf B;

4. Lampiran VI TEMPAT KHUSUS PARKIR angka 2 dan angka 3;

diubah sehingga berbunyi sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Pasal II

Peraturan Gubernur ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya memerintahkan pengundangan Peraturan Gubernur ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta.

Ditetapkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 Juli 2022

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

HAMENGKU BUWONO X

Diundangkan di Yogyakarta
pada tanggal 8 Juli 2022

SEKRETARIS DAERAH
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

R. KADARMANTA BASKARA AJI

BERITA DAERAH DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA TAHUN 2022 NOMOR 31

LAMPIRAN
PERATURAN GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA
NOMOR 31 TAHUN 2022
TENTANG
PERUBAHAN ATAS PERATURAN GUBERNUR DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA NOMOR 122 TAHUN 2021 TENTANG PERUBAHAN TARIF RETRIBUSI JASA USAHA

PERUBAHAN TARIF RETRIBUSI JASA USAHA

LAMPIRAN I

NO.	JENIS RETRIBUSI JASA USAHA / URAIAN	TARIF				KETERANGAN
		SEMULA		MENJADI		
		SATUAN	TARIF (Rp)	SATUAN	TARIF (Rp)	
	PEMAKAIAN KEKAYAAN DAERAH					
III	URUSAN PERHUBUNGAN					
	I Penggunaan lahan dan / atau bangunan untuk reklame					
	1 Reklame papan/billboard					
	a. Kategori					
	a.1 Kawasan A					
	Kawasan Premium pada kawasan Malioboro sebagai kawasan ruang strategis keistimewaan pada sumbu filosofis.	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	150,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	100,000	
	a.2 Kawasan B					
	Pusat Kegiatan Wilayah (PKW) meliputi Kawasan Perkotaan Sleman dan Kawasan Perkotaan Bantul	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	100,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	75,000	
	a.3 Kawasan C					
	Merupakan Pusat Kegiatan Lokal (PKL) meliputi Kawasan Perkotaan Temon - Wates, dan Kawasan Perkotaan Wonosari	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	75,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	50,000	
	2 Reklame kain/spanduk					
	a. Kategori					
	a.1 Kawasan A					
	Kawasan Premium pada kawasan Malioboro sebagai kawasan ruang strategis keistimewaan pada sumbu filosofis.	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	150,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	100,000	
	a.2 Kawasan B					
	Pusat Kegiatan Wilayah (PKW) meliputi Kawasan Perkotaan Sleman dan Kawasan Perkotaan Bantul	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	100,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	75,000	
	a.3 Kawasan C					
	Pusat Kegiatan Lokal (PKL) meliputi Kawasan Perkotaan Temon - Wates, dan Kawasan Perkotaan Wonosari	per m2 per hari dengan ketinggian reklame 1 s.d 15 meter	75,000	per hari dengan ukuran maksimal 8 m2	50,000	

LAMPIRAN II

NO.	JENIS RETRIBUSI JASA USAHA / URAIAN	TARIF				KETERANGAN
		SEMULA		MENJADI		
		SATUAN	TARIF (Rp)	SATUAN	TARIF (Rp)	
III	TEMPAT PENGINAPAN/PESANGGRAHAN/VILLA					
	URUSAN PEKERJAAN UMUM, PERUMAHAN DAN ENERGI SU,BER DAYA MINERAL					
	A. Pemakaian Wisma Kaliurang					
	1 Kamar	per kamar per hari sudah termasuk pajak	60,000	per kamar per hari sudah termasuk pajak	75,000	
	2 Aula	per hari sudah termasuk pajak	400,000	per hari sudah termasuk pajak	450,000	
	3 Kamar dan Aula	10 kamar dan aula, per hari sudah termasuk pajak	1,000,000	10 kamar dan aula, per hari sudah termasuk pajak	1,200,000	
	4 Rumah (3 kamar)	per hari sudah termasuk pajak	300,000	per hari sudah termasuk pajak	380,000	

LAMPIRAN V

NO.	JENIS RETRIBUSI JASA USAHA / URAIAN	TARIF				KETERANGAN
		SEMULA		MENJADI		
		SATUAN	TARIF (Rp)	SATUAN	TARIF (Rp)	
I	PENJUALAN PRODUKSI USAHA DAERAH					
	URUSAN PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN					
	B Penjualan produksi bibit,ternak dan diagnostik kehewanan					
	1 Hasil Ternak					
	k. Penjualan semen beku melalui non katalog / langsung	per dosis	5,000	per dosis	6,000	
II	URUSAN KELAUTAN DAN PERIKANAN					
	B Penjualan Hasil Unit Kerja Budidaya Air Payau	Semula			Menjadi	
	2 Induk	Ikan induk per ekor harga terendah	Ikan afkir induk per Kg harga terendah	Ikan konsumsi per ekor harga terendah		
	a. Udang galah	30,000	70,000	70,000	a. Udang Galah	
					1) Ikan induk	30,000 per ekor harga terendah
					2) Ikan afkir	70,000 per kg harga terendah
					3) Ikan konsumsi	
					- Size 40	70,000 per kg harga terendah

				- Size 50	65,000	per kg harga terendah
				- Size 60	60,000	per kg harga terendah
				- Size 70	55,000	per kg harga terendah
				- Size 80	50,000	per kg harga terendah
				- Size 90	45,000	per kg harga terendah
				- Size 100	40,000	per kg harga terendah

LAMPIRAN VI

NO.	JENIS RETRIBUSI JASA USAHA	TARIF				KETERANGAN
	URAIAN	SEMULA		MENJADI		
		SATUAN	TARIF (Rp)	SATUAN	TARIF (Rp)	
	TEMPAT KHUSUS PARKIR					
	2 KAWASAN II					
	a. Sepeda Motor					
	2) Menginap	per kendaraan	25,000	per kendaraan	10,000	per 24 jam berlaku kelipatannya
	b Mobil					
	2) Menginap	per kendaraan	50,000	per kendaraan	20,000	per 24 jam berlaku kelipatannya
	3 KAWASAN III					
	a. Sepeda Motor					
	2) Menginap	per kendaraan	25,000	per kendaraan	10,000	per 24 jam berlaku kelipatannya
	b Mobil					
	2) Menginap	per kendaraan	50,000	per kendaraan	20,000	per 24 jam berlaku kelipatannya

GUBERNUR
DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA,

HAMENGKU BUWONO X