

**TAHUN
2020**



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Dinas Perhubungan DIY

Jln. Babarsari no. 30

Tlp: 0274-485775 Fax.: 0274-485405

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 OPD Dinas Perhubungan DIY Tahun 2020 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, Oktober 2020
Plt. Kepala Dinas

Ni Made Dwipanti Indrayanti, S.T, M.T
NIP. 19701018 199803 2 007

Daftar Isi

KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI	3
DAFTAR TABEL	4
BAB 1. PENDAHULUAN	5
1.1. LATAR BELAKANG	5
1.2. TUJUAN	6
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	6
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	7
BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
2.1. PERSIAPAN SURVEI	8
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	10
2.3. PENGOLAHAN DATA	10
2.2. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	21
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	21
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	23
BAB 4. PENUTUP	26
4.1. KESIMPULAN.....	26
4.2. SARAN/REKOMENDASI	26

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	10
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Pelayanan	11
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	11
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	12
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	12
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik	14
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan	17
Tabel 2.8 Nilai Rekapitulasi Layanan	20
Tabel 2.9 Nilai IKM Unit Layanan	21
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat di Dinas Perhubungan DIY	22
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Perhubungan DIY	24
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019 di Dinas Perhubungan DIY	25

BAB 1

Bab 1 Berisi :

1. Latar Belakang
2. Tujuan
3. Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat
4. Metode dan Periode Survei

Pendahuluan

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 aparat pemerintah saat ini memiliki dinamika-dinamikanya sendiri dalam rangka memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial ataupun kanal-kanal informasi lainnya, termasuk yang bersifat informal sekalipun. Kita memiliki harapan mengenai penanganan yang optimal terkait keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat selaku subyek sekaligus obyek layanan. Organisasi perangkat daerah selaku instansi pemerintahan di level pemerintah daerah tentunya diminta untuk bersikap responsif atas masukan/kritik yang muncul 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 Dinas Perhubungan DIY Tahun 2020 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 dan stakeholder terkait lainnya di lingkungan Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta.
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan ke depannya sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
3. Mendorong dan memotivasi unit pelayanan agar selalu menjaga dan meningkatkan fungsi dan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

1.3 Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

A. Jenis Pelayanan

Dinas Perhubungan DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan DIY Nomor 188/1680 Tahun 2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan DIY pada tanggal 14 Mei 2019 dengan jenis layanan sebanyak 2 (dua) macam, yaitu:

1. Informasi Publik
2. Layanan Pengaduan Masyarakat

B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan DIY pada Tahun 2020 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, ketrampilan, 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

Dinas Perhubungan DIY melaksanakan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (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. Dinas Perhubungan DIY melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2020, dengan periode pengambilan data sejak akhir tahun 2019 hingga awal Oktober 2020. Rentang data sejak akhir tahun 2019 ini diambil karena pada tahun lalu, SKM 2019 berakhir pada bulan Oktober 2019 sehingga ada dua bulan tersisa yaitu November dan Desember yang juga dapat dimasukkan, mengingat aktifitas layanan dan operasional kantor Dinas Perhubungan DIY tetap berjalan normal.

Untuk tahun 2020, periode pengumpulan data dimulai sejak bulan Januari 2020 hingga awal bulan Oktober 2020.

BAB 2

Bab 2 Berisi :

1. *Persiapan Survei*
2. *Pelaksanaan Pengumpulan Data*
3. *Pengolahan Data*
4. *Pengujian Kualitas Data*
5. *Penyusunan IKM*

Pelaksanaan Survei

2.1 Persiapan Survei

A. Pelaksana Survei

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan DIY dilaksanakan oleh sub bagian program dan informasi Sekretariat Dinas Perhubungan DIY.

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.

Pada periode pelaksanaan survei kali ini, format kuesioner lebih banyak menggunakan kuesioner elektronik (google form). Pada tahap November 2019 – Juli 2020, form kuesioner melalui akun media sosial Dinas Perhubungan DIY di instagram, sedangkan sejak Juli – September 2020, juga melalui beberapa whats app group (WAG) dan menu survei yang ditampilkan di website resmi Dinas Perhubungan DIY (www.dishub.iogjaprovo.go.id).

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 Dinas Perhubungan DIY, karena lingkup layanan adalah warga masyarakat yang berdomisili di DIY atau setidaknya

yang mengakses akun media sosial Dinas Perhubungan DIY maka populasinya adalah warga masyarakat DIY itu sendiri dan juga warga luar DIY yang setidaknya pernah atau mengetahui karakteristik pekerjaan OPD Dinas Perhubungan DIY melalui dunia maya. Kemajuan teknologi informasi yang pesat di era milenial ini dapat membuat cakupan layanan semakin luas, sebagai contoh: jika kita ingin menggali data layanan di propinsi/wilayah atau bahkan, negara lain, sepanjang informasi itu tersedia dengan memadai di website mereka, maka kita cukup mengaksesnya dari lokasi kita berada saat ini dan secara otomatis, kita juga telah menjadi konsumen layanan institusi tersebut dan memiliki informasi yang cukup untuk dapat memberikan penilaian kita terhadap (sebagian) kualitas layanan yang disediakan.

Dan sejak Maret 2020, opsi formulir elektronik ini juga menjadi satu-satunya pilihan mengingat adanya pandemi covid-19 yang mengharuskan semua stakeholder perkantoran dan pendidikan melakukan penyesuaian dengan mengurangi kuantitas aktifitas pertemuan fisik/tatap muka, maka dengan demikian, dari segi metode kerja, formulir elektronik yang lebih memungkinkan.

Terkait dengan kuantitas responden yang dibutuhkan, jika dengan tabel **Krejcie dan Morgan**, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar > 100.000 pengguna layanan maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak > 384 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei. Namun demikian, perlu kami sampaikan disini bahwa dalam pelaksanaan survei ini, dinamika yang menarik adalah, meski jumlah pemirsa media sosial dapat dikatakan memadai atau banyak, namun keterisian survei sendiri masih terlalu sedikit. Hingga awal Oktober 2020, jumlah responden yang mengisi form survei baru sebanyak 105 (seratus lima) responden. Ke depannya, perlu dipikirkan strategi lain agar mampu menarik perhatian lebih banyak responden dalam mengisi survei kepuasan masyarakat.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Perhubungan DIY berdasarkan periode waktu yang telah ditentukan mulai dari Novermber 2019 sampai dengan awal Oktober 2020, sedangkan untuk waktu pengisian, karena menggunakan kuesioner elektronik, maka tentunya bagi para responden bebas menentukan sendiri waktunya kapan mereka akan mengisi form tersebut.

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	5 (lima)hari kerja
2	Pengumpulan Data	11 (sebelas) bulan
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	4 (empat)hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	2 (dua)hari kerja

2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data untuk memperoleh data persepsi atas kepuasan pelayanan pada Dinas Perhubungan DIY menggunakan alat bantu kuisioner yang mencakup 9 unsur pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang ditetapkan dengan metode pengisian melalui elektronik (internet/ E-Survei).

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 :

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

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:

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

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 kuisioner 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	75	71%
2	Perempuan	30	29%
3	Tidak mengisi data	-	-
Jumlah		105	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 75 (tujuh puluh lima) responden dari total 105 (seratus lima) responden dengan presentase sebesar 71%. Sedangkan sisanya sebesar 30 (tigapuluh) responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 29% dan responden yang tidak mengisi data kelamin sebesar dengan presentase sebanyak 0 %.

B. Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	SD	-	-
2	SMP	3	3%
3	SMU/K	33	31%
4	D3	10	10%
5	S1	56	53%
6	Pasca sarjana (S2/S3)	3	3%
8	Tidak Mengisi	-	-

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan sarjana (S1) yang berjumlah 56 (lima puluh enam) responden dari total responden 105 (seratus lima) orang dengan presentase 53%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan pasca sarjana dan SLTP yang masing-masing berjumlah 3 (tiga) orang dengan presentase masing-masing adalah 3%.

C. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	5	5%
2	Pelajar/Mahasiswa	55	52%
3	Guru/dosen	1	1%
4	Pegawai Swasta	26	25%
5	WIRUSAHA	12	11%
6	LAINNYA	6	6%

7	Tidak Mengisi	-	-
---	---------------	---	---

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan pelajar/mahasiswa yang berjumlah 55 (lima puluh lima) responden dari total responden 105 (seratus lima) orang dengan presentase 52%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan guru/dosen yang berjumlah 1 (satu) orang dengan presentase 1%

2.5 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

- A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan DIY untuk jenis layanan informasi publik

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan informasi publik dilakukan kepada 105 (seratus lima) responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektronik (internet/ E-Survei) yang diselenggarakan sejak November 2019 sampai dengan awal Oktober 2020.

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

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

28	4	4	3	3	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3
32	3	4	3	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	1	3	3	4	3	3	3
44	3	3	3	4	3	3	3	3	1
45	3	3	3	3	3	3	3	2	2
46	4	4	4	4	3	3	4	3	3
47	3	4	3	4	4	4	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	2	2	4	2	3	4	2	2
50	3	3	3	1	3	4	3	3	3
51	2	2	2	3	2	2	2	2	3
52	3	3	3	1	3	3	3	3	3
53	2	2	2	1	2	3	3	2	3
54	3	3	3	1	3	3	3	3	3
55	3	2	3	1	3	2	3	2	3
56	3	2	2	3	3	3	3	2	3
Nilai per Unsur	190	186	179	162	185	185	191	177	180
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner yang	3,393	3,321	3,196	2,893	3,304	3,304	3,411	3,161	3,214

terisi											
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,373	0,365	0,352	0,318	0,363	0,363	0,375	0,348	0,354	0,373	
											3,212
IKM Jenis Pelayanan											80,29

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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	80,290
------------------------------	---------------

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

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

Pada tabel 2.6 diperoleh nilai terendah pada unsur biaya/tarif, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana layanan. Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 80,290 termasuk dalam kategori kinerja **B** (Baik)

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan DIY untuk jenis layanan pengaduan

Survei Kepuasan Masyarakat untuk jenis layanan pengaduan dilakukan kepada 105 responden yang disampaikan dengan metode pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektronik (internet/ E-Survei) sesuai kondisi yang diselenggarakan sejak November 2019 hingga awal Oktober 2020.

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

NO. RESP	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	4	3	4	3	3	4	4
2	4	4	4	3	3	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	4	4	4	3
4	4	4	4	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	3	4	3	4	4	4
6	4	4	4	3	4	4	4	4	4
7	4	4	4	3	4	4	4	4	3
8	3	4	4	3	4	3	4	4	3
9	4	4	3	3	4	3	4	4	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	4	4	4	3	4
12	3	3	3	3	4	4	4	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4

21	4	4	4	3	4	4	4	4	4
22	4	4	4	3	3	3	3	3	3
23	3	4	3	3	4	4	4	3	4
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	4	4	3	3	3	3	4	3	3
26	4	4	4	3	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4
28	4	4	3	3	4	4	4	3	4
29	3	3	3	3	4	3	3	3	3
30	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	4	3	3	3	4	3	4	3	3
32	3	4	3	3	3	3	4	3	3
33	4	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	4	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	2	3	3	3
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4
39	4	4	4	3	3	4	3	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	4	3	1	3	3	4	3	3	3
44	2	2	1	2	1	2	3	1	1
45	2	1	2	2	2	2	3	2	2
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	1	1	4	2	3	4	2	2
Nilai per Unsur	167	164	156	148	162	162	170	158	159
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per Unsur : jml kuisisioner	3,408	3,347	3,184	3,020	3,306	3,306	3,469	3,224	3,245

yang terisi											
NRR Tertimbang Per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,375	0,368	0,350	0,332	0,364	0,364	0,382	0,355	0,357	0,375	
											3,246
IKM Jenis Pelayanan											81,153

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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	81,153
------------------------------	---------------

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

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

Pada tabel 2.7 diperoleh nilai terendah pada unsur biaya/tarif, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana layanan. Nilai IKM pada jenis layanan pengaduan sebesar 81,153. termasuk dalam kategori kinerja **B** (Baik)

Dari kedua item layanan yang menjadi obyek penilaian sebagaimana tersebut sebelumnya, dapat digabungkan sebagai berikut :

Tabel 2.8 Nilai Rekapitulasi Layanan

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. Jenis Pelayanan Informasi Publik	3,41	3,35	3,18	3,02	3,31	3,31	3,47	3,22	3,24	
2. Jenis Pelayanan Pengaduan Masyarakat	3,39	3,32	3,20	2,89	3,30	3,30	3,41	3,16	3,21	
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3,40	3,33	3,19	2,96	3,30	3,30	3,44	3,19	3,23	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0,374	0,367	0,351	0,325	0,364	0,364	0,378	0,351	0,355	*)
										3,229
IKM Unit pelayanan										80,72

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 kuisioner yang terisi
- NRR Tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

IKM JENIS PELAYANAN :	80,72
------------------------------	--------------

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

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

Tabel 2.9 Nilai IKM Unit Layanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi
1	Persyaratan	0,374	85
2	Prosedur	0,367	83,5
3	Waktu Pelayanan	0,351	79,5
4	Biaya/ Tarif	0,325	75,5
5	Produk spesifikasi jenis layanan	0,364	82,5
6	Kompetensi Pelaksana	0,364	82,5
7	Perilaku Pelaksana	0,378	86,75
8	Sarana Prasarana	0,351	80,5
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0,355	81
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur Unit Pelayanan	3,242	
	Nilai NRR setelah konversi	81,04	

SKM Unit Pelayanan	80,72
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.10 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 75,5 sampai 86,75. Nilai terendah terdapat pada unsur biaya/tarif sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur perilaku pelaksana. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 80,72 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

BAB 3

Bab 3 Berisi :

1. Analisis Hasil SKM
2. Rencana Tindak Lanjut SKM
3. Tindak Lanjut Saran/ Masukan dari Responden
4. Tindak Lanjut Perbaikan SKM Pada Tahun 2018

Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 105 (seratus lima) kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Perhubungan DIY diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan DIY sebesar 81,04 pada kategori B. 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 Dinas Perhubungan DIY

No.	Unsur SKM	Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	85	B	2
2	Prosedur	83,5	B	3
3	Waktu Pelayanan	79,5	B	7
4	Biaya/ Tarif	75,5	C	8
5	Produk spesifikasi jenis layanan	82,5	B	4
6	Kompetensi Pelaksana	82,5	B	4
7	Perilaku Pelaksana	86,75	B	1
8	Sarana Prasarana	80,5	B	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	81	B	5

- 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 85 kategori B dengan peringkat 2 (dua).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori 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 83,5 kategori B dengan peringkat 3 (tiga).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori 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 79,5 kategori B dengan peringkat 7 (tujuh).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori 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 75,5 kategori C dengan peringkat 8 (delapan).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori 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 82,5 kategori B dengan peringkat 4 (empat).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan berada pada kategori Baik.

F. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 82,5 kategori B dengan peringkat 4 (empat). Hasil ini sama dengan hasil penilaian untuk elemen produk spesifikasi jenis layanan sehingga keduanya berada pada peringkat yang sama.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori Baik.

G. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. . Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 86,75 kategori B dengan peringkat 1 (satu).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori 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 80,5 kategori B dengan peringkat 6 (enam).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori 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 81 kategori B dengan peringkat 5 (lima).

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran, dan masukan berada pada kategori 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 Dinas Perhubungan DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah biaya/tarif sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Perhubungan DIY

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Waktu penyelesaian	Percepatan disposisi/responsivitas terhadap informasi yang masuk					Bidang Sekretariat
2.	Produk/spesifikasi jenis layanan	Updating data dalam sistem informasi LLAJ yang terintegrasi dengan website OPD					Bidang Sekretariat
3.	Sarana prasarana	Operasional sistem informasi LLAJ					Bidang Sekretariat

3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2019 pada Dinas Perhubungan DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2019 di Dinas Perhubungan DIY

No	Indikator	Tindak Lanjut	Keterangan
1	Produk/Spesifikasi Jenis Layanan	Pengembangan Sistem Informasi LLAJ (SI-LLAJ) di tahun 2020	Diversifikasi macam informasi, mencakup: kuantitas dan lokasi sarana lalu lintas jalan, pergerakan angkutan dan penumpang, nama dan panjang ruas jalan
2	Sarana Prasarana	Pengembangan Sistem Informasi LLAJ (SI-LLAJ) di tahun 2020	Diversifikasi macam informasi, mencakup: kuantitas dan lokasi sarana lalu lintas jalan, pergerakan angkutan dan penumpang, nama dan panjang ruas jalan

BAB 4

Penutup

Bab 4 Berisi :

1. Kesimpulan
2. Rekomendasi

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa data terhadap survei kepuasan masyarakat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan DIY sebesar 81,04 dan berada pada kategori Baik. Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

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

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Perhubungan DIY berdasarkan peringkat unsur pelayanannya, diperoleh kepuasan responden paling tinggi pada unsur perilaku pelaksana dan kepuasan responden paling rendah pada unsur biaya/tarif.

4.2 Saran/ Rekomendasi

1. Elemen biaya/tarif untuk layanan informasi dan aduan di Dinas Perhubungan DIY sebenarnya adalah tidak ada tarif (gratis), namun hal ini mungkin dikarenakan respon/penanggapan atas permintaan data/informasi yang masuk sehingga bagi pihak yang berkepentingan harus menunggu sekian waktu terlebih dahulu. Ke depannya, Dinas Perhubungan DIY akan berupaya untuk lebih responsif dalam menanggapi setiap permintaan data/informasi aduan yang masuk.

2. Dinas Perhubungan DIY memiliki inisiatif untuk melanjutkan survei indeks kepuasan masyarakat kembali terhitung sejak November 2020 hingga periode SKM berikutnya. Hal ini dimungkinkan karena dengan dua produk layanan yang dimiliki yaitu layanan informasi dan aduan masyarakat, memungkinkan pelaksanaan survei secara daring. Tautan survei tersebut dapat dimasukkan bersamaan dengan halaman akun media sosial Dinas Perhubungan DIY sehingga diharapkan ketika periode SKM berikutnya dimulai, sebagian data telah dapat terkumpul menjadi bahan analisis.
3. Menyikapi jumlah responden yang dirasa masih belum optimal, Dinas Perhubungan DIY akan mencoba terobosan lain untuk memancing calon responden agar bersedia meluangkan waktunya sejenak untuk mengisi survei daring tersebut dengan cara memunculkan pop-up survei di website OPD Dinas Perhubungan DIY dan juga menggabungkan form survei antara dua produk OPD tersebut (layanan informasi dan aduan) ke dalam satu formulir elektronik. Tautan survei elektronik ini juga masih akan dimunculkan di dalam akun media sosial Dinas Perhubungan DIY.
4. Solusi lain yang layak dicoba adalah membuat mekanisme pengumpulan data secara jemput bola. Artinya perlu ada tim/pihak yang harus melakukan pengumpulan data kepada responden dengan cara konvensional agar dapat memenuhi jumlah/kuantitas data yang dibutuhkan (minimal 384). Bisa saja pendanaannya diusulkan melalui APBD-Perubahan Dinas Perhubungan DIY TA 2021.
5. Ke depannya, terkait layanan aduan, diperlukan klasifikasi/pembagian macam informasi yang masuk. Manakah yang termasuk ke dalam: keluhan/saran/lain-lain/hoax. Hal ini kiranya diperlukan untuk dapat memilah dan memilih tindak lanjut dari masing-masing informasi tersebut. Jika sekiranya informasi tersebut merupakan hal yang harus ditindaklanjuti segera, maka dapat diambil langkah penanganan yang diperlukan, sedangkan jika merupakan informasi yang sebenarnya bukan ditujukan kepada Dinas Perhubungan DIY, namun kepada OPD/ bahkan, pemerintah daerah lain di DIY, maka informasi tersebut dapat diteruskan kepada OPD terkait di lingkungan pemerintah daerah tersebut seperti misalnya: keluhan perihal layanan parkir, APJ di jalan selain jalan provinsi atau rambu lalu lintas di ruas jalan selain jalan provinsi.

