

**TAHUN  
2022**



**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**DINAS PERHUBUNGAN DIY  
Jl. Babarsari No. 30 Yogyakarta**

Telepon : (0274) 485775, 487335

Faksimile : (0274) 485405

Website : [www.dishub.jogjprov.go.id](http://www.dishub.jogjprov.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 Dinas Perhubungan DIY 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, 12 September 2022  
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN DIY



NI MADE DWIPANTI INDRAYANTI, S.T., M.T  
NIP. 197010181998032007

# Daftar Isi

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB 1. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. LATAR BELAKANG .....	1
1.2. TUJUAN .....	1
1.3. JENIS PELAYANAN DAN UNSUR SKM.....	2
1.4. METODE DAN PERIODE SURVEI.....	3
<b>BAB 2. PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>4</b>
2.1. PERSIAPAN SURVEI .....	4
2.2. PELAKSANAAN PENGUMPULAN DATA.....	5
2.3. PENGOLAHAN DATA .....	5
2.4. PENGUJIAN KUALITAS DATA.....	6
2.5. PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	8
<b>BAB 3. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>17</b>
3.1. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	17
3.2. RENCANA TINDAK LANJUT SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	19
3.3. TINDAK LANJUT SARAN/MASUKAN DARI RESPONDEN.....	20
3.4. TINDAK LANJUT PERBAIKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA TAHUN 2021 DI DINAS PERHUBUNGAN.....	20
<b>BAB 4. PENUTUP .....</b>	<b>22</b>
4.1. KESIMPULAN.....	22
4.2. SARAN/REKOMENDASI .....	22
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

# Daftar Tabel

Tabel 2.1 Jadwal Rencana Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
Tabel 2.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Kerja Layanan .....	6
Tabel 2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	7
Tabel 2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	7
Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	8
Tabel 2.6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Informasi Publik .....	9
Tabel 2.7 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden untuk Jenis Layanan Pengaduan.....	12
Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Dinas Perhubungan DIY.....	15
Tabel 2.9 Nilai IKM Unit Layanan .....	16
Tabel 3.1 Nilai Total NRR tertimbang per unsur Jenis Pelayanan setelah dikonversi dan Peringkat .....	17
Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaiki di Dinas Perhubungan DIY .....	20
Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Perhubungan DIY .....	20

# BAB 1

## Pendahuluan

### **Bab 1 Berisi :**

1. *Latar Belakang*
2. *Tujuan*
3. *Jenis Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat*
4. *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 aparaturnya 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 Dinas Perhubungan DIY 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**

Dinas Perhubungan DIY sudah menyusun dan menetapkan Standar Pelayanan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan DIY Nomor 188/00230 Tahun 2022 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan DIY pada tanggal 11 Januari 2022 dengan jenis layanan sebanyak 2 (dua) layanan, yaitu:

1. Informasi Publik
2. Pengaduan

#### **B. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan DIY 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, 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 1 Mei 2022 s/d 31 Agustus 2022.

# BAB 2

## Pelaksanaan Survei

### **Bab 2 Berisi :**

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

### **2.1 Persiapan Survei**

#### **A. Pelaksana Survei**

Berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Perhubungan DIY Nomor 188/01932 tentang Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

Pengarah : Ni Made Dwipanti Indrayanti, ST., MT

Ketua : Nunik Arzakiyah, S.Si., MT

Sekretaris : Etik Estimayasti, S.E., M.Si

Anggota : 1. Sumariyoto, S.E., M.Si  
2. Harry Agus Triono, ATD., MT  
3. Bagas Senoadji, S.Si.T., MT  
4. Didit Suranto., S.T., MT  
5. Yorri Kusuma Nugraha, SIP., MA  
6. Hartanto, 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. Pada survei kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan DIY berdasarkan jumlah pengguna setiap tahun rata-rata berkisar antara



121 pengguna layanan.

D. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data diambil dari responden Dinas Perhubungan DIY (Alamat Jl. Babarsari No 30 Yogyakarta berdasarkan jadwal yang telah ditentukan mulai dari tanggal 1 Mei 2022 sampai dengan 31 Agustus 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	1 s/d 29 April 2022
2	Pengumpulan Data/	4 Mei s/d 31 Agustus 2022
3	Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat	1 s/d 5 September 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 s/d 12 September 2022

## 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 kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui website Dinas Perhubungan DIY ([www.dishub.jogjaprovo.go.id](http://www.dishub.jogjaprovo.go.id)).

## 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 :

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

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	65	53.72%
2	Perempuan	56	46.28%
3	Tidak mengisi data	-	-
<b>Jumlah</b>		121	100%

Mayoritas responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki yang berjumlah 65 responden dari total 121 responden dengan presentase sebesar 53.72%. Sedangkan sisanya sebesar 56 responden berjenis kelamin perempuan dengan presentase sebesar 46.28% 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	SMP	3	2.48%
2	SMA	58	47.93%
3	D3	15	12.40%
4	S1	43	35.54%
5	S2	2	1.65%

Berdasarkan profil pendidikan terakhir, mayoritas responden memiliki latar belakang pendidikan SMA yang berjumlah 58 responden dari total responden 121 orang dengan presentase 47.93%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki latar belakang pendidikan S2 yang berjumlah 0 orang dengan presentase 1.65%.

### C. Berdasarkan Pekerjaan

**Tabel 2.5 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama**

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah Responden	Prosentase (%)
1	PNS	9	7.44%
2	TNI/ POLRI	10	8.26%
3	SWASTA	10	8.26%
4	WIRUSAHA	16	13.22%
5	PELAJAR/MAHASISWA	56	46.28%
6	Lainnya	20	16.53

Berdasarkan profil pekerjaan utama, mayoritas responden memiliki latar belakang pekerjaan pelajar/mahasiswa yang berjumlah 56 responden dari total responden 121 orang dengan presentase 46.28%. Sedangkan responden paling sedikit memiliki pekerjaan PNS yang berjumlah 9 orang dengan presentase 7.44%.

## 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 121 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui website Dinas Perhubungan DIY ([www.dishub.jogjaprov.go.id](http://www.dishub.jogjaprov.go.id)) yang diselenggarakan tanggal 1 Mei 2022 sampai dengan 31 Agustus 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
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	4	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	4	3	4	4	4	4
8	3	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	3
10	3	3	4	4	3	3	3	3	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	4	4	3	3	3	3	4
14	3	3	3	4	4	4	3	4	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3
18	3	4	3	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	4	4	3	3	3	3	3
21	3	3	3	4	3	4	4	3	4
22	3	4	3	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	3
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	4	3	3	3	3	3
26	3	3	4	4	3	3	3	3	3
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	4	4	3	3	3	3	4
29	4	3	3	4	3	4	4	4	4
30	3	4	3	4	3	4	4	3	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	4	4	3	4	3	4
33	3	4	4	4	3	4	3	3	3
34	4	3	3	3	4	3	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	4	3
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3
37	3	3	3	4	4	3	4	3	3
38	4	3	4	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3
40	4	3	3	4	4	3	4	4	4
41	3	3	4	4	3	3	4	3	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
42	3	3	4	4	4	4	4	3	4	
43	3	3	4	4	3	3	4	4	4	
44	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
45	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
46	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
47	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
48	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
56	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
57	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
61	3	3	2	4	3	3	3	3	3	
62	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
63	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
64	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
Nilai per Unsur	202	198	205	244	207	209	216	209	216	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.156	3.094	3.203	3.813	3.234	3.266	3.375	3.266	3.375	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.347	0.340	0.352	0.419	0.356	0.359	0.371	0.359	0.371	*) 3.276
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81.898

**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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,90</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

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 prosedur, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 81,90 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 121 responden yang disampaikan dengan metode pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan/atau melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat dan/atau melalui elektronik (internet/ E-Survei) yang diselenggarakan tanggal 1 Mei s/d 31 Agustus 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
1	3	3	3	4	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	4	3	3	3	3	3
7	3	3	4	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	3	3	3	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	4	3	4	3	3	4	3
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	3	4	3	4	3	3	3
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3
16	3	3	3	3	3	4	4	3	3
17	3	3	3	4	3	3	3	3	4
18	3	2	3	3	4	3	4	3	3
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3
20	3	3	3	3	4	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	4	3	3	4	3	3
23	4	3	3	4	3	3	4	3	4
24	4	4	3	4	3	4	4	4	4
25	3	3	4	4	4	3	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3
29	3	4	3	4	4	4	4	3	4
30	3	3	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	3	4	4	3



NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
32	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
33	3	3	3	4	4	3	4	4	3	
34	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
35	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
36	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
38	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
39	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
41	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
43	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
47	3	2	3	4	3	3	3	3	3	
48	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
49	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
50	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
51	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
52	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
Nilai per Unsur	171	170	172	203	175	177	182	179	180	
NRR per Unsur Pelayanan = Jml Nilai per unsur : jml kuesioner yang terisi	3.119	3.119	3.167	3.714	3.238	3.262	3.357	3.310	3.333	
NRR tertimbang per Unsur = Nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.343	0.343	0.348	0.409	0.356	0.359	0.369	0.364	0.367	*)  3.258
<b>IKM Jenis Pelayanan</b>										**) 81.452

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

<b>IKM JENIS PELAYANAN :</b>	<b>81,45</b>
------------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

- A** (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
- B** (Baik) : 76,61 – 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 – 64,9

<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>
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 prosedur, sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif Nilai IKM pada jenis layanan informasi publik sebesar 81,45 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 Unit Pelayanan Dinas Perhubungan DIY

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Unit Pelayanan Dinas Perhubungan DIY adalah Sebagai Berikut :

**Tabel 2.8 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Layanan Dinas Perhubungan DIY**

Jenis Pelayanan	NRR PER UNSUR PELAYANAN									Nilai IKM Jenis Layanan
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>11</b>
1. Layanan Informasi	3.16	3.09	3.20	3.81	3.23	3.27	3.38	3.27	3.38	81.90
2. Layanan Aduan	3.12	3.12	3.17	3.71	3.24	3.26	3.36	3.31	3.33	81.45
NRR Unit Layanan = Jml NRR per Unsur : jml jenis pelayanan	3.14	3.11	3.18	3.76	3.24	3.26	3.37	3.29	3.35	
NRR tertimbang Unit Layanan = Nilai rata-rata unit layanan dikalikan bobot nilai rata-rata tertimbang	0.345	0.342	0.350	0.414	0.356	0.359	0.370	0.362	0.369	*)
										3.267
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>81.68</b>

**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

<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>	<b>81,68</b>
---------------------------	--------------

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 :**

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

**Tabel 2.9 Nilai IKM Unit Layanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>Nilai Total NRR Tertimbang per Unsur Jenis Pelayanan</b>	<b>Nilai Total NRR per Unsur Jenis Pelayanan Setelah dikonversi</b>
1	Persyaratan	0.345	78.441
2	Prosedur	0.342	77.660
3	Waktu Pelayanan	0.350	79.622
4	Biaya/Tarif	0.414	94.085
5	Produk Layanan	0.356	80.906
6	Kompetensi Pelaksana	0.359	81.594
7	Perilaku Pelaksana	0.370	84.152
8	Sarana Prasarana	0.362	82.189
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	0.369	83.854
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur jenis pelayanan		3.267
	Nilai NRR setelah konversi		81.675

SKM Unit Pelayanan	81.68
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Pada tabel 2.9 Nilai IKM Unit Layanan diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 77,66 sampai 94.08 Nilai terendah terdapat pada unsur prosedur sedangkan nilai tertinggi terdapat pada unsur biaya/tarif. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 81,68 termasuk dalam kategori kinerja B (Baik).

## BAB 3

# Analisis dan Rencana Tindak Lanjut

### **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

### **3.1 Analisis Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Kuisoner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 121 kuisoner. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Perhubungan DIY dan hasil survei kepuasan masyarakat diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan DIY sebesar 81,68 pada kategori B (Baik) (pada nilai internal konversi 77,66 – 94,08). 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	78.441	B	8
2	Prosedur	77.660	B	9
3	Waktu Pelayanan	79.622	B	7
4	Biaya/ Tarif	94.085	A	1
5	Produk spesifikasi jenis layanan	80.906	B	6
6	Kompetensi Pelaksana	81.594	B	5
7	Perilaku Pelaksana	84.152	B	2
8	Sarana Prasarana	82.129	B	4
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	83.854	B	3

- 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 78.441 kategori B dengan peringkat 8.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori B (Baik).

#### B. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 77.66 kategori B dengan peringkat 9.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, 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 79.62 kategori B dengan peringkat 7.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY 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 94.08 kategori A dengan peringkat 1.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori A (Sangat 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 80.90 kategori B dengan peringkat 6.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY 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, ketrampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 81.59 kategori B dengan peringkat 5.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY 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 84.15 kategori Baik dengan peringkat 2.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY 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 82.12 kategori B dengan peringkat 4.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Perhubungan DIY, 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 83.85 kategori B dengan peringkat 3.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna Dinas Perhubungan DIY, 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 Dinas Perhubungan DIY diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah sistem, mekanisme, dan prosedur sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan.

**Tabel 3.2 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan di Dinas Perhubungan DIY**

No	Jenis Pelayanan	Prioritas Unsur	Program /Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
				TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Layanan Informasi dan Aduan	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	- Meningkatkan SDM - Perlu mengadakan review standar pelayanan yang sudah ada				v	Dinas Perhubungan DIY

- Catatan : rencana tindak lanjut dilaporkan dengan prioritas unsur **minimal 3 (tiga)** unsur yang paling rendah

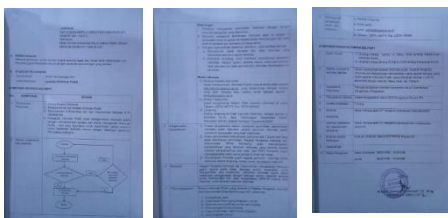
### 3.3 Tindak Lanjut Saran/Masukan dari Responden

Berdasarkan hasil kuisioner survei kepuasan Dinas Perhubungan DIY bahwa pada tanggal 1 Mei s.d. 31 Agustus 2022 tidak ditemukan saran dan masukan dari responden.

### 3.4 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2020

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Tahun 2020 pada Dinas Perhubungan DIY telah dilaksanakan tindak lanjut survei kepuasan masyarakat sebagaimana berikut :

**Tabel 3.3 Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2021 di Dinas Perhubungan DIY**

No	Indikator/Prioritas Unsur	Tindak Lanjut Perbaikan	Keterangan dan Data Dukung (Surat/Laporan/Foto)
1	Waktu dan Layanan	Mempersingkat jangka waktu pelayanan	



2	Sarana dan Prasarana	Memperbaiki sarana dan prasarana	
---	----------------------	----------------------------------	--

# 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 81.68 dan berada pada kategori B (Baik). Adapun kesimpulan masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut :

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

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

### **4.2 Saran/ Rekomendasi**

Berdasarkan analisis survey kepuasan masyarakat pada Dinas Perhubungan DIY Tahun 2022 diketahui unsur yang memiliki nilai paling rendah adalah sistem, mekanisme dan prosedur, sehingga akan dilakukan rencana tindak lanjut perbaikan. Saran/Rekomendasi agar kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan DIY lebih baik yaitu meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam melaksanakan pelayanan informasi maupun pelayanan aduan dan perlu mengadakan review standar pelayanan yang sudah ada.

## LAMPIRAN

- Lampiran I. Contoh Kuisioner
- Lampiran II. Surat Keputusan Pembentukan Tim Penyelenggara Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan DIY
- Lampiran III. Surat Keputusan Kode Etik Pegawai Dinas Perhubungan DIY
- Lampiran IV. Visi, Misi, Semboyan (*Tagline*) Dan Kode Etik Pelayanan/Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi
- Lampiran V. Tim Penilai Pemberian Penghargaan Pegawai teladan Di Lingkungan Dinas Perhubungan DIY
- Lampiran VI. Perhitungan Survei Kpuasan Masyarakat