



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANTUL**

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



**PENGUJIAN
KENDARAAN
BERMOTOR**



2025
SEMESTER I

**PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL
TAHUN 2025**

DAFTAR ISI

Halaman judul.....	1
DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM.....	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
BAB III.....	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	9
BAB IV.....	10
ANALISIS HASIL SKM.....	10
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	10
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	11
4.3 Tren Nilai SKM.....	12
BAB V	13
LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT IKM PADA PERIODE SEBELUMNYA	13
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Hasil Olah Data SKM	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul memiliki peran strategis dalam menjamin keselamatan lalu lintas, mengurangi risiko kecelakaan, serta mendukung kelestarian lingkungan melalui pengawasan terhadap kelayakan jalan kendaraan bermotor. Mengingat pentingnya pelayanan pengujian kendaraan bermotor, kualitas pelayanan yang diberikan perlu mendapat perhatian serius agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Bantul, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, profesional, dan berintegritas juga semakin tinggi. Namun, dalam praktiknya masih terdapat keluhan masyarakat terkait prosedur, kecepatan layanan, keterbukaan informasi, maupun kenyamanan sarana prasarana. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme pengukuran yang objektif untuk menilai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan.

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

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

pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor Kabupaten Bantul sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Pelaksanaan SKM tahun 2025 di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul menjadi penting sebagai **bahan evaluasi, perbaikan, dan inovasi layanan publik**. Hasil survei ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai aspek pelayanan yang sudah berjalan baik maupun yang masih perlu ditingkatkan, sehingga mampu mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM dilaksanakan sebagai upaya dalam melihat sejauhmana pelayanan publik tersebut dapat memenuhi keinginan dan kepuasan masyarakat dalam melaksanakan kegiatan wajib uji kendaraan. Kepuasan masyarakat didapat melalui pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul,

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;

2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri yang berlokasi di **Unit Pelaksana Teknis Daerah** Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul adalah tim yang sesuai DPA pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM semester I Tahun 2025 menggunakan kuesioner *online* yang dilaksanakan kepada pengguna layanan yang terdapat di beberapa plat form diantaranya Website Dishub, Sipnetol, Barcode yang ditempelkan di setiap sudut strategis masyarakat dapat mengisi kuesioner. Kuesioner terdiri atas 8 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Semester I Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul yaitu :

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

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan, dan hasilnya dikumpulkan di aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu kurang lebih enam bulan. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat memerlukan waktu selama 10 bulan yaitu dari bulan Januari 2025 sampai bulan Oktober 2025 dengan rincian sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan Teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrument berupa kuesioner *online* berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei Kepuasan Masyarakat.
3. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal dengan cara mengirimkan link atau tautan kepada masyarakat.
4. Tim survei memeriksa kuesioner jika ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap.
5. Tim survei mengkodekan kuesioner memasukkan jawaban dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil Analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Penentuan jumlah responden dilakukan dengan mengambil data wajin uji kendaraan, selanjutnya untuk pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul menggunakan analisis kuantitatif deskriptif dengan mengambil 9 unsur. Kesembilan unsur tersebut selanjutnya disusun ke dalam kuesiner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun penskoran menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan di Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
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	A	Sangat Baik

BAB III

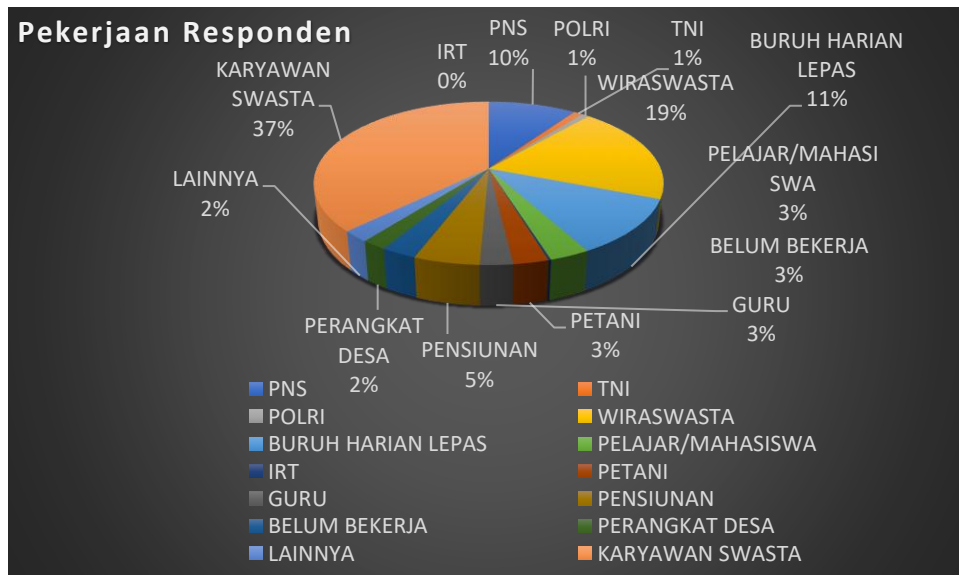
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 505 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

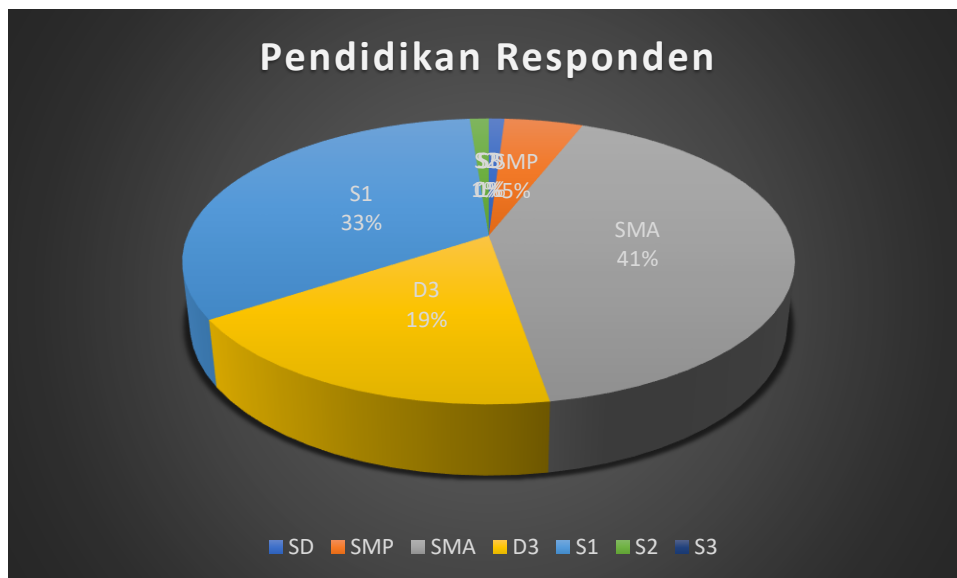
A. Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase %
1	PNS	49	9.7%
2	TNI	5	0.99%
3	POLRI	4	0.79%
4	WIRASWASTA	98	19.41%
5	BURUH HARIAN LEPAS	56	11.09%
6	PELAJAR/MAHASISWA	16	3.17%
7	IRT	1	0.2%
8	PETANI	14	2.77%
9	GURU	13	2.57%
10	PENSIUNAN	26	5.15%
11	BELUM BEKERJA	14	2.77%
12	PERANGKAT DESA	10	1.98%
13	LAINNYA	11	2.18%
14	KARYAWAN SWASTA	188	37.23%
	Jumlah	505	100%



B. Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Jumlah	Prosentase %
1	SD	5	0,99%
2	SMP	25	4,95%
3	SMA	209	41,39%
4	D3	93	18,42%
5	S1	167	33,07%
6	S2	6	1,19%
7	S3	0	0%
	Jumlah	505	100%



C. Umur Responden

No	Umur	Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tidak mengisi	0	0	0
2	< 25 TH	87	12	99
3	25 - 35 TH	146	11	157
4	36 - 45 TH	93	3	96
5	> 45 TH	147	6	153
	Total	473	32	505

D. Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase %
1	Laki-laki	473	93.66%
2	Perempuan	32	6.34%
	Jumlah	505	100%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM per unsur	3,74	3,65	3,60	3,98	3,74	3,63	3,69	3,43	3,22
SKM Unit Layanan	90,78 (A atau Sangat Baik)								

BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Penanganan pengaduan saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,63.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya tarif mendapatkan nilai 3,98. Produk layanan mendapat nilai 3,73 serta Perilaku pelaksana mendapat nilai yaitu 3,69.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :
 - Perlu adanya peningkatan dan pembenahan di Sarana dan Prasarana, misalnya: ruang tunggu ber AC ditambah, area di sekitar Pengujian Kendaraan Bermotor Sebagian besar belum diaspal sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib uji, serta perlu adanya tempat bermain anak atau taman bermain, dan Ruang Pelaksanaan ASI (Pojok ASI).
 - Penanganan terhadap saran dan masukan minta dipercepat
 - Mengavaluasi kinerja pegawai dan penambahan sumber daya manusia khususnya Penguji Kendaraan Bermotor

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

- Kecepatan waktu layanan tergantung dengan kondisi kendaraan yang diuji, bila kendaraan yang diujikan tidak lulus uji maka dipesilahkan untuk perbaikan, dan system cetak kartu uji harus memerlukan waktu untuk menyinkronkan data ke pusat.
- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dinilai kurang karena beberapa faktor. Salah satunya adalah belum tersosialisasinya aplikasi layanan pengaduan.
- Sarana dan Prasarana di Pengujian Kendaraan Bermotor membutuhkan beberapa renovasi atau perhatian mengingat masih banyaknya kekurangan seperti: kurang

luasnya ruang tunggu yang sudah terpasang AC, belum diaspalnya area di Pengujian Kendaraan Bermotor sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi wajib uji, serta belum adanya fasilitas lain seperti pojok ASI dan ruang bermain anak.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM Semester I dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 03 Juli 2025. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kompetensi Pelaksana	Melakukan evaluasi ke kinerja dan pembahasan penambahan sumber daya manusia dan melaksanakan diklat lanjutan bagi penguji kendaraan	√	√	√		
						√	...
2	Penanganan aduan, saran dan masukan	Memsosialisasikan aplikasi aduan saran dan masukan kepada masyarakat melalui	√	√			...
					√	√	...

		media online maupun offline					
3	Sarana dan Prasarana	Perencanaan penambahan dan perbaikan Sarana dan Prasarana di Pengujian kendaraan Bermotor				√	...

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 2025 Semester I dapat dilihat melalui tabel berikut :

No	OPD	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
1	DISHUB	0	0	93.31	90.5	87.32	89.22	89.62	90.78	90,78



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2023 dan terjadi kesetabilan di tahun 2024-2025. Hal ini dikarenakan beberapa faktor diantaranya adalah belum maksimalnya penanganan pada perbaikan sarana dan prasarana di area Pengujian Kendaraan Bermotor.

BAB V

LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT IKM PADA PERIODE SEBELUMNYA

5.1 Sarana dan Prasarana

Tindak lanjut berupa

- Perencanaan pengaspalan bersama Dinas Pekerjaan Umum Perumahan dan Kawasan Pemukiman Kabupaten Bantul
- Perencanaan Penambahan Sarana berupa AC, Kursi Tunggu, Loket Layanan



5.2 Waktu Pelayanan

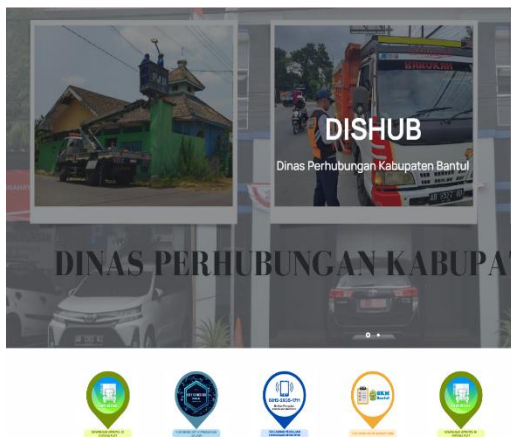
- Tindak lanjut berupa penambahan personil dibagian administrasi dengan merkrut 2 ASN PPPK dengan formasi Pengadminstrasi Perkantoran
- Sosialisasi Kepada Wajib Uji tentang persyaratan dan kelayakan kondisi kendaraan



5.3 Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Tindak Lanjut :

- Penyempurnaan Sistem Infomrasi Pelaporan agar atasan bisa langsung memantau perkembangan aduan
- Penambahan Sistem Informasi ke Website Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul



KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) mulai Januari hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 2025 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,78.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,22. Selanjutnya Penanganan pengaduan saran dan masukan yang mendapatkan nilai 3,43 adalah nilai terendah kedua. Nilai terendah ketiga yaitu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 3,63.
- Biaya tarif mendapatkan nilai 3,98. Produk layanan mendapat nilai 3,73 serta Perilaku pelaksana mendapat nilai yaitu 3,69.

Bantul, Oktober 2025

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul



Singgih Riyadi, SE, MM.

NIP. 197307211997031007

LAMPIRAN

1. Kuesioner

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?



Tidak sesuai



Kurang sesuai



Sesuai



Sangat sesuai

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?



Tidak mudah



Kurang mudah



mudah



Sangat mudah

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?

			
Tidak cepat	Kurang cepat	cepat	Sangat cepat

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan ?

	
Berbayar	Gratis

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

			
Tidak sesuai	Kurang sesuai	Sesuai	Sangat sesuai

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan ?

			
Tidak kompeten	Kurang kompeten	Kompeten	Sangat kompeten

Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?

			
Tidak sopan dan tidak ramah	Kurang sopan dan tidak ramah	Sopan dan ramah	Sangat sopan dan ramah

Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

			
Tidak ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

2. Hasil Olah Data SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,74
U2	Prosedur	3,65
U3	Waktu pelayanan	3,6
U4	Biaya/tarif	3,98
U5	Produk layanan	3,74
U6	Kompetensi pelaksana	3,63
U7	Perilaku pelaksana	3,69
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,43
U9	Sarana dan prasarana	3,22

IKM UNIT PELAYANAN :	90.78
-----------------------------	--------------

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