

**LAPORAN**  
**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**TAHUN 2022**



**PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN BANTUL**  
**DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL**  
**2023**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ii</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II</b> .....	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>4</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	8
<b>BAB IV</b> .....	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM.....	11
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>13</b>
1. Kuesioner <i>Online</i> .....	13
2. Hasil Pengolahan Data.....	14
3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	15
4. Dokumentasi.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan 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.

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

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

- 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 adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan 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 pada 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 2022 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner *online* yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 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 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 sedang sibuk. 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 1 tahun (dua belas) bulan yaitu dari bulan Januari 2022 sampai Desember 2022 dengan rincian sebagai berikut:

1. Tim survei menentukan metode survei yaitu dengan metode kuantitatif dan sempel 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 mengkoding kuesioner memasukkan jawaban dan menganalisis data.
6. Tim survei menyajikan hasil Analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul menggunakan analisis statistik deskriptif. 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**

**1.1 Jumlah Responden SKM**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 351 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>KARAKTERISTI K</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLA H</b>	<b>PERSENTAS E</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI	674	94,79%
		PEREMPUAN	37	5,21%
2	PENDIDIKAN	SD	0	0%
		SLTP	7	1,10%
		SLTA	549	86,86%
		S1	75	11,86%
		S2	1	0,18%
		S3	0	0%
3	PEKERJAAN	PNS	54	7,60%
		TNI	12	1,69%
		POLRI	32	4,50%
		WIRASWASTA	352	49,57%
		SWASTA	0	0%
		Lainnya	260	36,64%
4	UMUR	< 25 Tahun	53	7,45%
		25-35 Tahun	307	43,17%
		36-45 Tahun	200	28,12%
		>45 Tahun	151	21,26%

## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SKM per unsur		3,74	3,26	3,44	3,78	3,79	3,78	3,81	3,27	3,25
SKM Layanan	Unit	89,22 (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 3,25 Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah kedua, nilai terendah ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 3,27.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,81 , Produk layanan mendapat nilai 3,79 serta Biaya atau tarif dan Kompetensi pelaksana mendapat nilai yang sama yaitu 3,78.
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 :
  - Prosedur pendaftaran minta dipermudah
  - Kuota minta ditambah
  - Penanganan terhadap saran dan masukan minta dipercepat
  - 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.

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

- Sejak diberlakukannya sistem pendaftaran *online* yaitu pada tahun 2018, banyak masyarakat yang sampai saat ini masih mengalami kendala terkait pendaftaran *online*. Hal itu terjadi karena beberapa faktor, seperti: minimnya pengetahuan tentang penggunaan *internet* atau *handphone*, kurangnya informasi mengenai prosedur pendaftaran *online*.
- Selama pandemic covid 19, kuota Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul hanya melayani 50%. Saat ini, kuota pelayanan Uji KIR naik menjadi 80% karena mengingat kondisi yang sudah semakin membaik.

- Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dinilai kurang karena beberapa factor. Sebenarnya di Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Bantul sudah membuat aplikasi tentang layanan pengaduan, namun banyak masyarakat yang belum mengetahui sehingga terkesan penanganan pengaduan, Saran dan Masukan kurang direspon dengan cepat.
- Sarana dan Prasarana di Pengujian Kendaraan Bermotor membutuhkan beberapa renovasi atau perhatian mengingat masih banyaknya kekurangan seperti: hanya terdapat beberapa ruang tunggu yang sudah terpasang AC, area di sekitar Pengujian Kendaraan Bermotor masih Sebagian besar belum diaspal sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan bagi wajib uji.

#### 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 dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama perwakilan pengguna layanan pada tanggal 06 Januari 2023 (Berita Acara terlampir). 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	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√		.....
						√	...

2	<b>Prosedur</b>	Menggencarkan sosialisasi terkait pendaftaran <i>online</i>	√	√			...
		Menggencarkan sosialisasi pembayaran E-Retribusi			√	√	...
3	<b>Sarana dan Prasarana</b>	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 2022 dapat dilihat melalui tabel berikut :

#### INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUNAN

No	OPD	2017	2018	2019	2020	2021	2022
1	Dinas Perhubungan	0	0	93,31	90,5	87,32	89,22

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi penurunan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2019 hingga tahun 2022.

## BAB V

### KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul 2022 secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 89,22.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25 Selanjutnya Prosedur yang mendapatkan nilai 3,26 adalah nilai terendah kedua, nilai terendah ketiga yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 3,27.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perilaku Pelaksana mendapatkan nilai 3,81 , Produk layanan mendapat nilai 3,79 serta Biaya atau tarif dan Kompetensi pelaksana mendapat nilai yang sama yaitu 3,78.

Bantul, 13 Januari 2023

**Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul**



Singgih Riyadi, SE, MM.

NIP. 197307211997031007

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner Online

Dinas Perhubungan  
Pengujian Kendaraan Bermotor

 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

- 1 Bagaimana pendapat Saudara tentang persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  
 Sesuai  Sangat sesuai
- 2 Bagaimana pemahaman Saudara tentang kesulitan prosedur pelayanan di unit ini  
 Tidak mudah  Kurang mudah  
 Mudah  Sangat mudah
- 3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan  
 Tidak cepat  Kurang cepat  Cepat  
 Sangat cepat
- 4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tarif dalam pelayanan  
 Sangat mahal  Cukup mahal  Murah  
 Gratis
- 5 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian pelayanan produk antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan  
 Tidak sesuai  Kurang sesuai  
 Sesuai  Sangat sesuai
- 6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan  
 tidak kompeten  Kurang kompeten  
 kompetensi  Sangat Kompeten
- 7 Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan kebiasaan  
 Tidak sopan dan tidak ramah  
 Kurang sopan dan tidak ramah  
 Sopan dan ramah  
 Sangat sopan dan ramah
- 8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana  
 Buruk  cukup  Baik  Sangat Baik
- 9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan  
 tidak ada  Ada tetapi tidak berfungsi  
 waktu kurang maksimal  
 Dikelola dengan baik



## 2. Hasil Olah Data SKM

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,74
U2	Prosedur	3,26
U3	Waktu pelayanan	3,44
U4	Biaya/tarif	3,78
U5	Produk layanan	3,79
U6	Kompetensi pelaksana	3,78
U7	Perilaku pelaksana	3,81
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3,27
U9	Sarana dan prasarana	3,25

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>89,22</b>
-----------------------------	--------------

**Mutu Pelayanan :**

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



### 3. Berita Acara FKP Pembahasan Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

BERITA ACARA PELAKSANAAN PEMBAHASAN RENCANA TINDAK  
LANJUT HASIL SKM DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANTUL  
2022

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : GATOT SUNARTA, S.IP

NIP : 197212011995031001

Jabatan : Kepala Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas  
Perhubungan Kabupaten Bantul

Sebagai Ketua Tim Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Pengujian  
Kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Bantul Tahun 2022

Kami telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dari bulan Januari 2022  
sampai dengan bulan Desember 2022 dengan hasil nilai 89,22 (Sangat Baik),  
dan tiga nilai terendah yaitu:

1. Sarana dan Prasaran mendapatkan nilai terendah yaitu 3,25.
2. Prosedur yang mendapatkan nilai 3,26 .
3. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan dengan nilai 3,27.

Dengan demikian, maka perlu adanya tindak lanjut dari hasil Survei Kepuasan  
Masyarakat di Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten  
Bantul yang akan dilaksanakan pada:

Hari : Jumat

Tanggal : 06 Januari 2022

Tempat : Rumah Makan Omah Sawah Bantul

Bantul, 03 Januari 2023

  
GATOT SUNARTO, S.IP

NIP. 197212011995031001

#### 4. DOKUMENTASI

