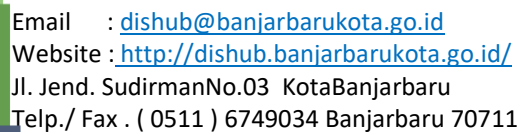


# DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU



**LAPORAN TRIWULAN IV  
( OKTOBER - DESEMBER )  
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**



**DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANJARBARU  
TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	iv
DAFTAR GRAFIK .....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
 BAB I    PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Maksud dan Tujuan.....	3
D. Target dan Sasaran .....	4
E. Manfaat .....	4
 BAB II   PENGUMPULAN DATA SKM .....	5
2.1 Pelaksana SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
 BAB III   HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	8
3.1 Jumlah Responden SKM .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
 BAB IV   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
Hasil pengukuran Kuisioner .....	13

a)Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan.....	13
b)Profil Responden berdasarkan Pekerjaan.....	13
c)Profil Responden berdasarkan Pendidikan.....	14
d)Profil Responden berdasarkan Usia.....	15
e)Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	16
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	 18
A.KESIMPULAN .....	18
B.SARAN.....	19

### DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.4 Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat .....	6
2.5 tabel sampel dari Krejcie and Morgan.....	7
3.1 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2 Karakteristik Responden .....	9
3.3 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV .....	9
3.4	

### DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
3.1 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024.....	10
4.3 Grafik Tren SKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024.....	12
Grafik a. Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di Dinas Perhubungan.....	13
Grafik b Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. ....	14
Grafik c. Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perhubungan..	15
Grafik d. Distribusi frekuensi Usia responden di Dinas Perhubungan.....	16
Grafik e. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di Dinas Perhubungan..	16

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran

I.	Kuesioner.....	20
II.	Hasil Olah Data SKM.....	21
III.	Foto Pengambilan Sampel dari Masyarakat.....	22
IV.	Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM periode sebelumnya..	23

## KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan Puji dan Syukur kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024 bulan April sampai dengan Juni.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Laporan Tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan Dinas Perhubungan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / bidang maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tidak lupa pula kami ucapkan terima kasih pada semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru 2024 ini. Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi / rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ke depannya.



Banjarbaru, Desember 2024

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Banjarbaru

**Muhammad Mirhansyah, SSTP, M.Si**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19820616 200012 1 002

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat penetapan kebijakan teknik operasional, pembinaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelayanan manajemen lalu-lintas. Sehingga Dinas Perhubungan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 78 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru).

Ukuran keberhasilan Akuntabilitas ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan yang diharapkan maka arah capaian itu juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahtamahan petugas dalam melayani.

Mutu pelayanan Dinas Perhubungan dapat dilihat berdasarkan Fungsinya dan Dinamika 5 (lima) Citra Perhubungan yang tertanam pada individu personalisasinya dari setiap aspek penting itu yaitu : 1. Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dibidang perhubungan, 2. Pelaksanaan pembinaan operasional dibidang perhubungan, 3. Pengendalian dan pengawasan teknis dibidang perhubungan, 4. Pemberian bimbingan teknis dibidang perhubungan, 5. Pemberian ijin dan pelaksanaan pelayanan umum, dan 6. Pelaksanaan Rumah Tangga dan Tata Usaha Dinas Perhubungan.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas perhubungan Kota Banjarbaru.

## 1.2 Dasar Hukum

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2024 yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai Dasar Hukum yang melandasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud yaitu :

1. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah,
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038),
3. Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 78 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru
4. Peraturan Walikota Nomor 59 Tahun 2017 tentang Pembentukan Organisasi, Tata kerja, Tugas Pokok, Dan Fungsi Kelembagaan Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
5. Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik,
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,
7. Peraturan Walikota Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat.

## 1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan Perhubungan yang lebih baik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.



Dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan berbasis mutu pelayanan, informatif, dan kooperatif kepada Masyarakat serta sesuai dengan Visi, Misi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini 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;
5. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru;
6. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan di Bidang Perhubungan yang memuaskan;
7. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif;
8. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan;

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yaitu:

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.

#### 1.4 Target dan Sasaran

Target/sasaran yang ingin dicapai dalam kegiatan ini, adalah :

1. Mendorong Partisipasi Masyarakat sebagai Pengguna Layanan dalam menilai Kinerja Penyelenggara Pelayanan,
2. Mendorong Penyelenggara Pelayanan untuk meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan dari segala aspek,
3. Mendorong Penyelenggara Pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan Pelayanan,
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat dari dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini, adalah :

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru, pada Pelayanan Transportasi
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing–masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru,
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya,
6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya,
7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dengan melakukan kegiatan Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dibagikan kepada responden dengan sistematis saat responden hadir di dua Unit Pelayanan Teknis diantaranya UPT. Perparkiran dan UPT. Pengujian Perbengkelan Kendaraan Bermotor.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden menggunakan kuesioner, wawancara terstruktur dengan profil berdasarkan umur, pendidikan, jenis kelamin dan pekerjaan dengan unsur pertanyaan meliputi unsur persyaratan, sistem-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana. Jumlah populasi sampel yang diambil disesuaikan dengan tabel teknik *sampling Krecji & Morgan*.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan tindakan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) Unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- b. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
- c. **Waktu Pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
- e. **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

- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Kualitas merupakan kemampuan sarana dan prasarana untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan dan bermutu
- i. **Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan Pengumpulan Data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini berada di Dinas Perhubungan pada Unit Pelaksana Teknis Pengujian Perbengkelan Kendaraan Bermotor ( UPT. PPKB ) dan UPT Perparkiran, saat jam pelayanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya langsung diserahkan kepada petugas. 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 (pertriwulan) tertentu yaitu setiap 3 bulan sekali selama 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 3 (tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.4 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu	Jumlah Hari Kerja
1	Persiapan	Oktober 2024	8
2	Pengumpulan Data	Oktober - Desember 2024	30
3	Pengolahan Data dan Analisis	Oktober – Desember 2024	12
4	Penyusunan dan Pelaporan Akhir	Desember 2024	5

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 10 orang. Selanjutnya

responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 130 sample.

Tabel 2.5 tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dipilih secara acak (*random sampling*), diambil dari Responden yang berkunjung dan telah menerima pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru pada UPT. Pengujian Perbengkelan Kendaraan Bermotor. Jumlah responden bukan nilai koefisien yang secara realtime dapat disimpulkan sebagai jumlah utama responden, Namun penarikan kesimpulan pada tabel Tabel *Krejcie and Morgan* menggambarkan efektifitas populasi responden yang terdata secara *random sampling*.

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SKM**

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah :

- a. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan lembar kuisisioner dan pengelompokan kuisisioner berdasarkan unit pelayanan
- b. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan
- c. Tahap untuk penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat di input ke dalam aplikasi yang sudah disediakan oleh Bagian Organisasi Pemerintah Kota Banjarbaru, dengan melalui 3 ( tiga ) tahapan, yaitu :
  - Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan
  - Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111
  - Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan)unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata–rata tertimbang” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara nilai 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing pelayanan. Dalam hitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan. Dalam perhitungan kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Adapun klasifikasi atau pembagian kelas Nilai Kepuasan Masyarakat yang telahdikonversi dengan angka 25 adalah:

*Tabel 3.1 Pembagian Kelas Nilai Kepuasan Masyarakat*

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

Sumber: Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 7 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 3.1 Karakteristik Responden

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSEN TASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	20	100 %
		PEREMPUAN	0	0
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	0	0 %
		SLTA	2	10 %
		DIII	8	40 %
		SI	7	35 %
		S2	3	15 %
3	PEKERJAAN	PNS	4	20 %
		TNI	1	5 %
		POLISI	2	10%
		SWASTA	9	45 %
		WIRAUSAHA	4	20 %
		LAINNYA	0	0 %
4	JENIS LAYANAN	UJI KIR	13	65 %
		IZIN PARKIR	7	35 %

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 3.2 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan I Tahun 2024

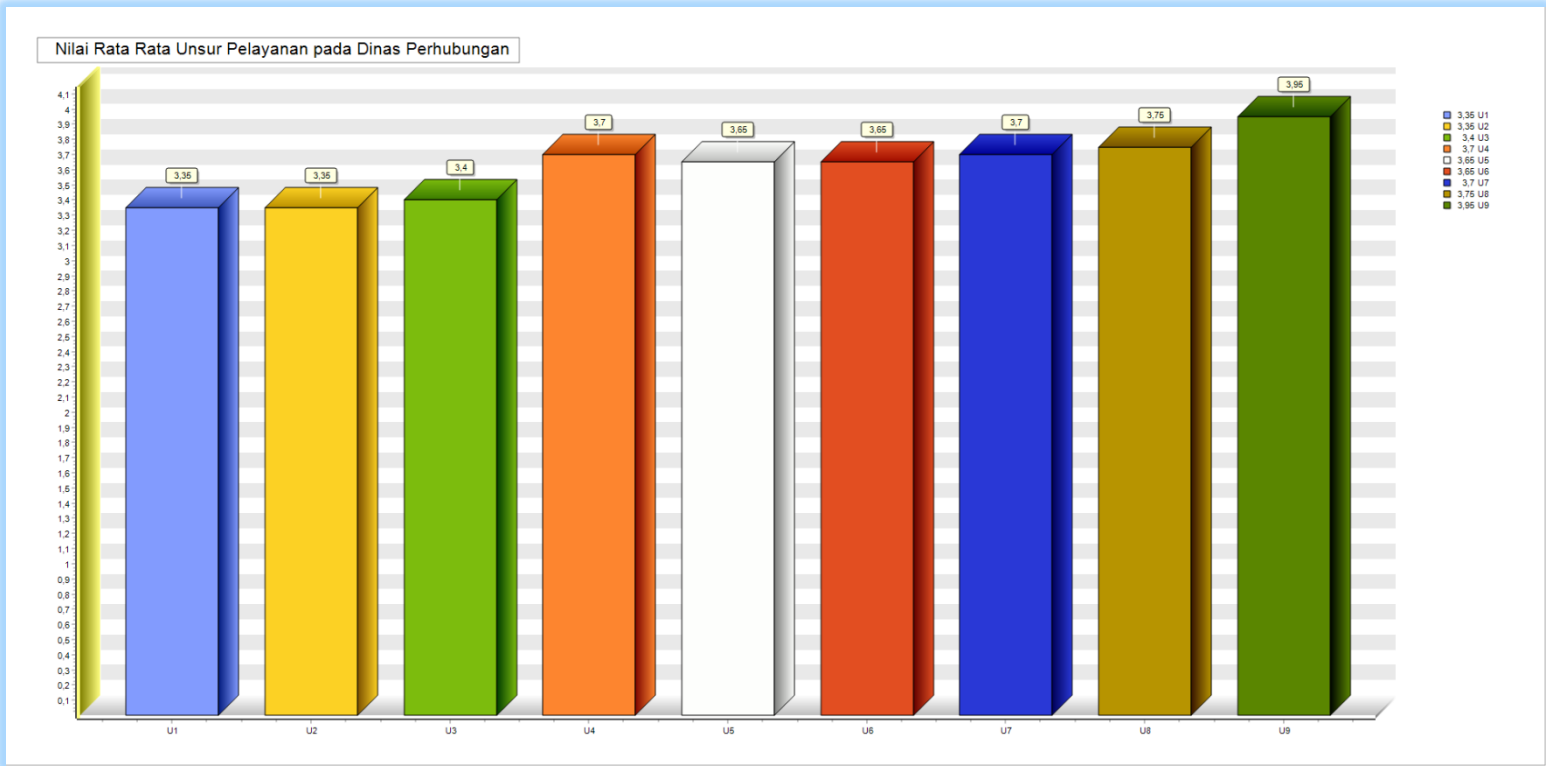
No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,35	U1	76,61 - 88,30	BAIK Rata-Rata Nilai IKM= 90,28
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	U2	76,61 - 88,30	
3	Waktu pelayanan	3,4	U3	76,61 - 88,30	
4	Biaya/tarif	3,7	U4	88,31 – 100,00	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,65	U5	88,31 – 100,00	

6	Kompetensi pelaksana	3,65	U6	88,31 – 100,00	
7	Perilaku pelaksana	3,7	U7	88,31 – 100,00	
8	Sarana Prasarana	3,75	U8	88,31 – 100,00	
9	Penanganan pengaduan	3,95	U9	88,31 – 100,00	

Sumber : Hasil Survei Dishub Triwulan IV Tahun 2024

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2024 dengan Nilai Rata-rata Unsur Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru **90,28**. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) **berada pada interval 88,31 – 100,00** sehingga mutu pelayanan di **Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dinyatakan SB (Sangat Baik )**.

3.3 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024



Berdasarkan hasil perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru terdapat perbandingan penilaian unsur tertinggi dan terendah didalamnya. Pada unsur penilaian ini mendapatkan Nilai Rata-rata nilai tertinggi 3,95 adalah Penanganan Pengaduan pada interval 88,31- 100,00 dengan nilai A yang artinya pelaksanaan kinerja unit Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru pada Unsur U9 (Unsur Penanganan Pengaduan ) sudah Sangat Baik. Sedangkan Nilai Rata-rata nilai terendah nilai terendah 3,35 adalah dimiliki kedua pelayanan yaitu pada Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada interval 76,61-88,30 dengan nilai B yang artinya pelaksanaan kinerja unit Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru pada Unsur U1 (Persyaratan) dan U2 Sistem, Mekanisme dan Prosedur sudah Baik dan perlu ditingkatkan lagi.



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SKM

#### 4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Yang mendapatkan Unsur terendah berada pada nilai 3,35 dengan interval stabil yaitu 76,61-88,30 dengan kategori mutu pelayanan B (Baik) diantaranya ; Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur
2. Unsur layanan lainnya yaitu Kompetensi Pelaksana dengan Nilai 3,65 nilai interval 88,31-100,00, Perilaku pelaksana dengan nilai 3,7, berada pada nilai interval 88,31-100,00. Sarana Prasarana dengan nilai 3,75. nilai interval 88,31-100,00,
3. Waktu pelayanan masih berada diurutan nilai 3,4 dengan nilai interval 76,61-88,30 .
4. Unsur Biaya/tarif masih berada diurutan nilai 3,7 dengan nilai interval 88,31-100,00
5. Unsur pelayanan dengan nilai 3,65 produk spesifikasi jenis layanan di interval 88,31-100,00.
6. Diikuti oleh Penanganan pengaduan dengan nilai 3,95 dengan nilai interval 88,31-100,00.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah diselesaikan dan ditindak lanjuti, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- ❖ “Tingkat pelayanan perparkiran”
- ❖ “Sarana prasarana yang dikelola dengan baik”
- ❖ “Pelayanannya terus ditingkatkan lagi”.

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

- ❖ Persyaratan Administrasi masih sedikit sulit dipenuhi oleh masyarakat. Hal ini berkaitan dengan disiplin Angkutan zero ODOL ( *Over dimension* dan *overload* ) Sanksi pidana terhadap pengemudi kendaraan *over dimension* dan *overload* yaitu terdapat dalam Pasal 277 dan Pasal 307 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan. Ini juga mempengaruhi pada masih sedikitnya produk spesifikasi jenis layanan yang diterima masyarakat.
- ❖ Selain itu Biaya/Tarif UJI KIR dianggap sebagian masyarakat mahal, padahal sesuai dengan ketentuannya segala biaya yang di keluarkan sebagai retribusi

Daerah yang sudah ditentukan pada Peraturan Daerah (PERDA) Kota Banjarbaru Nomor 11 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan daerah

- ❖ Kota Banjarbaru Nomor 25 Tahun 2011 tentang Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor. Penarikan biaya biasanya didorong oleh perpanjangan pajak KIR , dll
- ❖ Tingkat pada Pelayanan pada UPT. PKB akan selalu ditingkatkan dalam berbagai hal, Petugas layanan menyadari masih belum pernah diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta belum adanya penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan 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 Monetering dan Evaluasi teknis secara terarah yang ditujukan untuk memperoleh hasil pembahasan yang spesifik. 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:

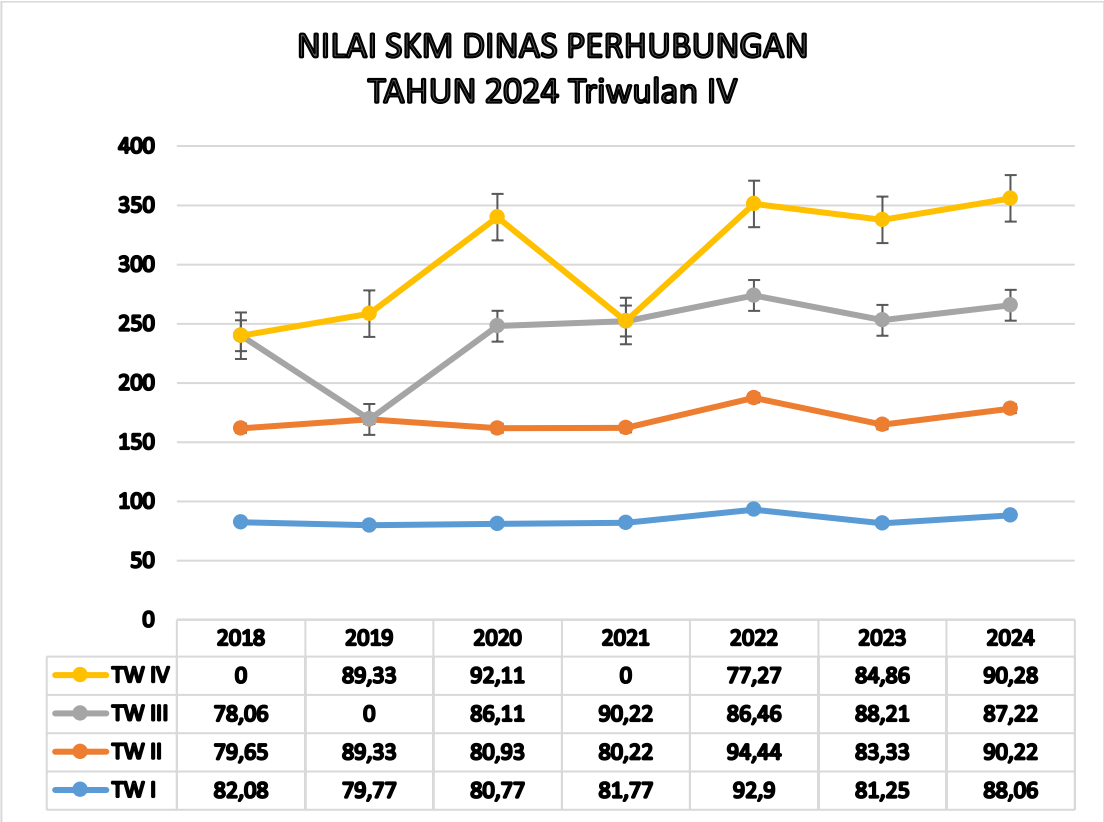
No.	Prioritas	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
	Unsur		TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu Penyelesaian	Perencanaan Peningkatan sosialisasi registrasi “online” serta aplikasi pendukung layanan	√	√	√	√	Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian beserta UPT PKB
		Perbaikan Penambahan dan rehabilitasi loket layanan				√	Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian beserta UPT PKB
2	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, penambahan pamflet, brosur serta sticker .	√	√			Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian beserta UPT PKB

		Simplifikasi proses bisnis, baleho, spanduk dan SOP				√	√	Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian beserta UPT PKB
3	Perilaku Petugas	Memberikan pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>					√	Sekretariat Bagian Umum dan Kepegawaian beserta UPT PKB

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 Kota Banjarbaru dapat dilihat melalui grafik berikut :

4.3 Grafik Tren SKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Triwulan IV Tahun 2024



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 pada Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Penjabaran Analisa Data pada Triwulan Ke-IV yaitu pada periode tahun 2024 bulan Oktober - Desember diberikan untuk mengetahui hasil dari pada Indeks

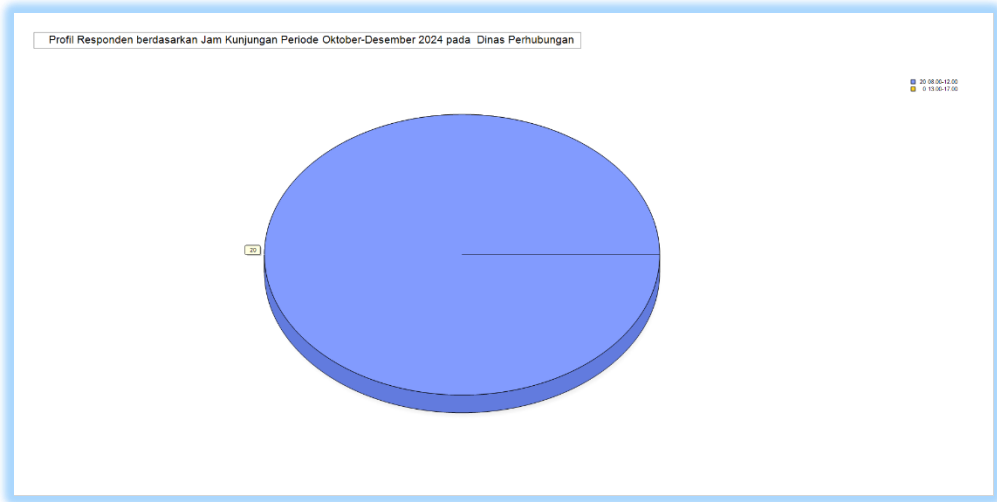
Kepuasan Masyarakat Instrumen yang digunakan disediakan Lembar Kuisioner di teruskan kepada Responden. Adapun hasil pengukuran dari kuesionernya itu sebagai berikut :

1. Hasil pengukuran Kuisioner di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru  
a) Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan

Tabel 3.1 Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Oktober-Desember 2024

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Oktober-Desember 2024			
Unit:	Dinas Perhubungan			
No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Dinas Perhubungan	20	0	20
Jumlah		20	0	20

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada saat jam 08.00 – 12.00 sebanyak 20 koresponden, sedangkan pada Siang hari pada jam. 13.00 – 17.00 sebanyak (0) koresponden hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif di Dinas Perhubungan adalah pada Pagi hari.



Grafik a. Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di Dinas Perhubungan

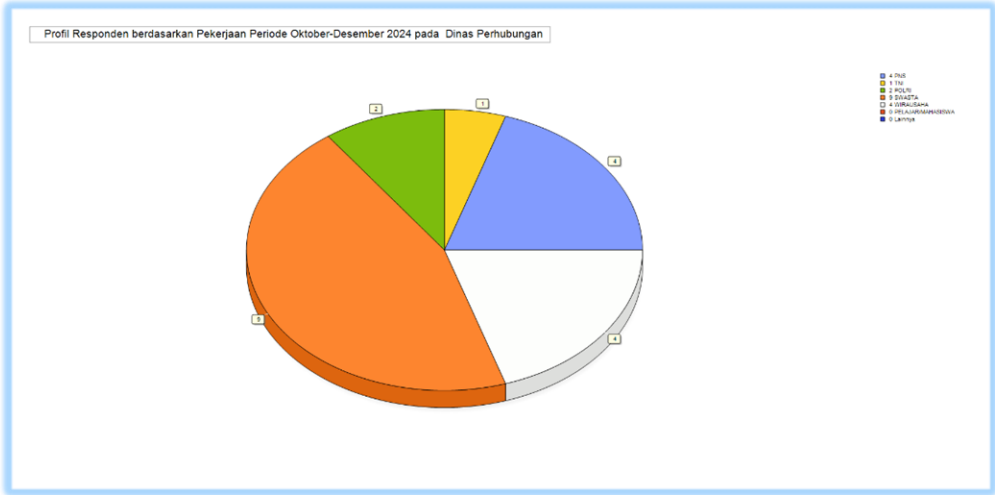
b) Profil Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3.2 Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Oktober-Desember2024

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Oktober-Desember 2024							
Unit:	Dinas Perhubungan							
No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Dinas Perhubungan	4	1	2	9	4	0	0
Jumlah		4	1	2	9	4	0	0

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta sebanyak 9 dan Wirausaha sebanyak 4 serta Lainnya sebanyak terdiri atas PNS 4 , TNI 1, Polri 2 hal ini membuktikan responden bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru selain Swasta

juga didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, dan Wiraswasta/ Usahawan, serta Pelajar/ Mahasiswa.



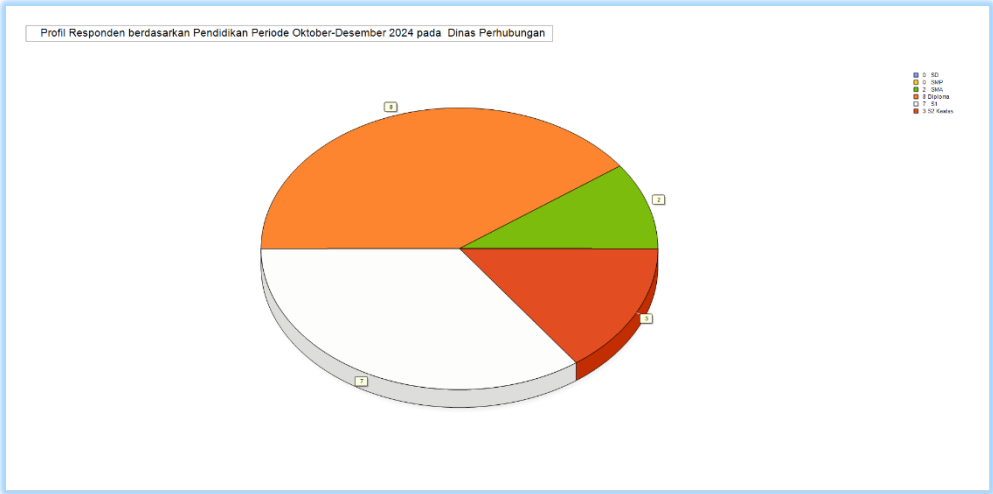
Grafik b Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

c) Profil Responden berdasarkan Pendidikan

Tabel 3.3 Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Oktober-Desember2024

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Oktober-Desember 2024							
Unit:	Dinas Perhubungan							
No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Dinas Perhubungan	0	0	2	8	7	3	20
Jumlah		0	0	2	8	7	3	20

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada Diploma yaitu sebanyak 8 Diploma serta S1 7 , SMA 2 dan S2 3 hal ini menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Perhubungan dapat diterima oleh masyarakat .



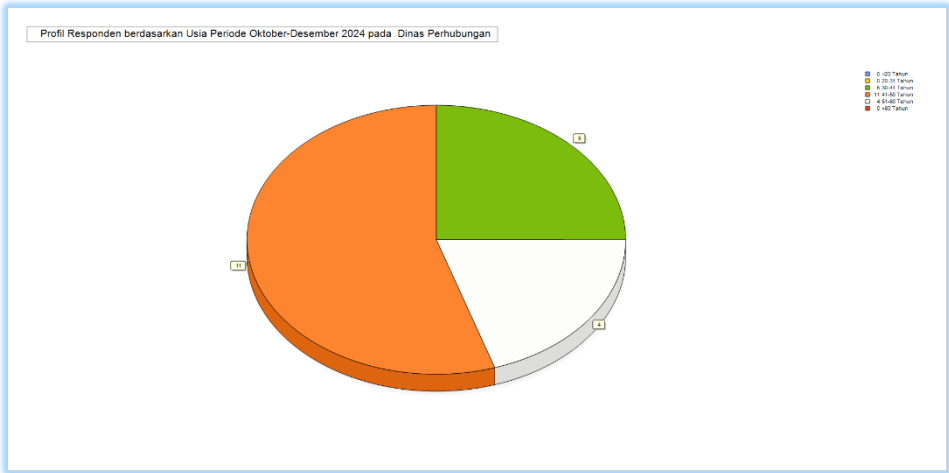
Grafik c. Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perhubungan

c) Profil Responden berdasarkan Usia

Tabel 3.4 Profil Responden berdasarkan Usia Periode Oktober-Desember2024

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Usia Periode Oktober-Desember 2024							
Unit:	Dinas Perhubungan							
No.	Unit Kerja	Usia						Total
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun	>60 Tahun	
1	Dinas Perhubungan	0	0	5	11	4	0	20
Jumlah		0	0	5	11	4	0	20

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden adalah pada usia 30-41 adalah sebanyak 5 orang , usia 41-50 sebanyak 11 dan usia 51-60 adalah sebanyak 4 orang. bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.



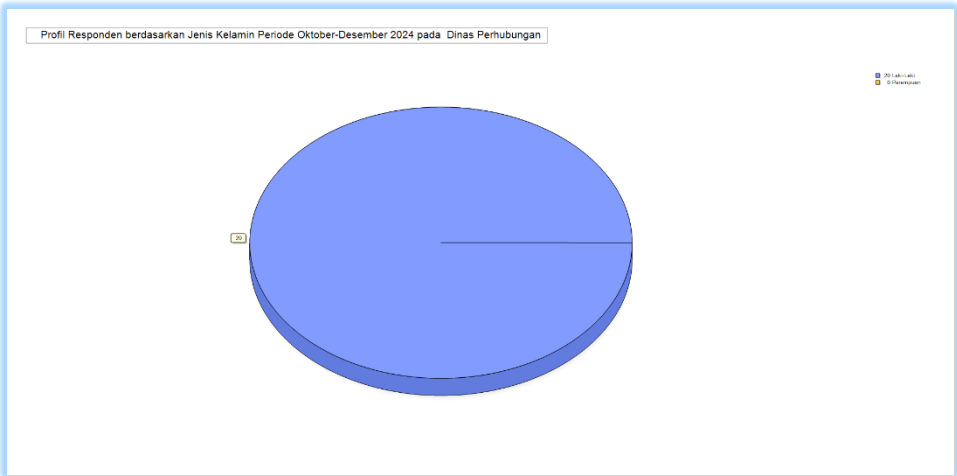
Grafik d. Distribusi frekuensi Berdasarkan Usia responden di Dinas Perhubungan

e) Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3.5 Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Oktober-Desember2024

Tabel:	Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Oktober-Desember 2024			
Unit:	Dinas Perhubungan			
No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Dinas Perhubungan	20	0	20
Jumlah		20	0	20

Berdasarkan tabel diatas, Jenis Kelamin responden terbanyak adalah pada Laki-laki 2 menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan tingkat layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.



Grafik e. Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di Dinas Perhubungan

Tabel:	Kinerja Pelayanan Periode Oktober-Desember 2024													
Unit:	Dinas Perhubungan													
No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202407000469	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
2	202407000470	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
3	202407000471	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
4	202407000472	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
5	202407000476	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
6	202407000477	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
7	202407000478	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3,33	83,33
8	202407000479	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33
9	202407000480	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3,56	88,89
10	202407000481	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
11	202407000482	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
12	202407000483	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
13	202407000484	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
14	202407000485	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
15	202407000486	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
16	202407000487	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
17	202407000488	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
18	202407000489	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	3,33	83,33
19	202407000490	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
20	202407000491	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
Jumlah		20	67	67	68	74	73	73	74	75	79	650	72,23	
NRR			3,35	3,35	3,4	3,7	3,65	3,65	3,7	3,75	3,95	32,5	32,5	
NRRT			0,37	0,37	0,38	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,44	3,61	3,61	
IKM			SANGAT BAIK											90,28

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode Triwulan ke-IV mulai Oktober hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai IKM pada Triwulan ke-IV yaitu 90,28. Meskipun demikian, nilai IKM Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2018 hingga 2024 yang masih tergolong Baik.
- Unsur pelayanan yang termasuk prioritas perbaikan masih terlalu banyak, mengingat tingkat efisien dan efektifitas penyelenggara pelayanan yang harus didukung dengan unsur-unsur pelayanan lainnya.
- Sedangkan unsur layanan lainnya akan terus ditingkatkan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yang dilaksanakan . Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survei kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut dengan Level IKM **90,28** dinyatakan **SANGAT BAIK**. Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan sangat baik akan tetapi masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh Dinas Perhubungan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu Pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

#### B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tetap selalu mempertahankan kualitas SDM Dinas Perhubungan
- 2) Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut terhadap penilaian kinerja pelayanan Memperbaiki management dari segi administrasi dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada bagian Unit-unit Pelayanan Teknis (UPT).



- 3) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan atas sarana dan prasarana yang telah ada, tetap menerapkan prosedur pelayanan, serta management, terutama pada bagian administrasi.
- 4) Mengedepankan layanan Teknologi Informasi yang mengedepankan Inovasi dan Pengembangan Pelayanan sebagai Sarana Informasi Pelayanan Publik .
- 5) Penambahan fasilitas pendukung berupa meja kantor dan kursi tunggu, pendingin ruangan, jam dinding diruang tunggu, fasilitas hiburan berupa televisi dan perpustakaan, tempat sampah, koperasi untuk ATK, kotak saran, mushola beserta tempat wudhu yang baik secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Dinas Perhubungan.




Banjarbaru,                      Desember 2024  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Banjarbaru

**Muhammad Mirhansyah, SSTP, M.Si**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19820616 200012 1 002

LAMPIRAN

1. KUESIONER



KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2024

DINAS PERHUBUNGAN

KOTA BANJARBARU

Tanggal Survei :

Jam Survei: ☐ 08.00 - 12.00 WITA

Nomor Responden :

☐ 13.00 - 17.00 WITA

I. PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan      Usia :  Tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA

☐ PELAJAR/MAHASISWA ☐ LAINNYA

Jenis Layanan yang diterima :  (Misal: KTP, Akta, Serifikat, Poli Umum, di

II. PENDAPAT RESONDEN TENTANG LAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masarakat/responden)

1 Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

a Tidak Sesuai

b Kurang Sesuai

c Sesuai

d Sangat Sesuai

P\*)

1

2

3

4

2 Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayananan di unit ini

a Tidak Mudah

b Kurang Mudah

c Mudah

d Sangat Mudah

P\*)

1

2

3

4

3 Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

a Tidak Cepat

b Kurang Cepat

c Cepat

d Sangat Cepat

P\*)

1

2

3

4

4 Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan

a Sangat Mahal

b Cukup Mahal

c Murah

d Gratis

P\*)

1

2

3

4

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

a Tidak Sesuai

b Kurang Sesuai

c Sesuai

d Sangat Sesuai

P\*)

1

2

3

4

6 Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan

a Tidak Kompeten

b Kurang Kompeten

c Kompeten

d Sangat Kompeten

P\*)

1

2

3

4

7 Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

a Tidak Sopan dan Tidak Ramah

b Kurang Sopan dan Tidak Ramah

c Sopan dan Ramah

d Sangat Sopan dan Sangat Ramah

P\*)

1

2

3

4

8 Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prsarana

a Buruk

b Cukup

c Baik

d Sangat Baik

P\*)

1

2

3

4

9 Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

a Tidak Ada

b Ada tetapi Tidak Befungsi

c Berfungsi Kurang Maksimal

d Dikelola dengan Baik

P\*)

1

2

3

4

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi:

\*) Keterangan: P = Nilai Pendapat Masyarakat/Responden (diisi oleh petugas)

2. HASIL OLAH DATA SKM

Olah data pertriwulan Oktober - Desember 2024

Tabel:	Kinerja Pelayanan Periode Oktober-Desember 2024													
Unit:	Dinas Perhubungan													
No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202407000469	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
2	202407000470	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
3	202407000471	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
4	202407000472	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
5	202407000476	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
6	202407000477	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
7	202407000478	1	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30	3,33	83,33
8	202407000479	1	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30	3,33	83,33

20

9	202407000480	1	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32	3,56	88,89
10	202407000481	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
11	202407000482	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
12	202407000483	1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
13	202407000484	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
14	202407000485	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
15	202407000486	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
16	202407000487	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
17	202407000488	1	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	3,22	80,56
18	202407000489	1	3	3	3	4	3	3	4	4	3	30	3,33	83,33
19	202407000490	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
20	202407000491	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
Jumlah		20	67	67	68	74	73	73	74	75	79	650	72,23	
NRR			3,35	3,35	3,4	3,7	3,65	3,65	3,7	3,75	3,95	32,5	32,5	
NRRT			0,37	0,37	0,38	0,41	0,41	0,41	0,41	0,42	0,44	3,61	3,61	
IKM			SANGAT BAIK											90,28

Dengan Penjabaran Analisis data sebagai berikut

Tanggal	Jam	JK	Pendidikan	Pekerjaan	Umur	Lainnya	Layanan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Saran
20241001	1	1	4	4	38		PERPARKIRAN	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20241002	1	1	5	4	44		IZIN PARKIR	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
20241001	1	1	4	5	45		IZIN PARKIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20241002	1	1	5	4	52		DATA PARKIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20241119	1	1	4	3	45		KIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20241105	1	1	5	5	52		KIR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20241114	1	1	6	4	50		KIR	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
20241118	1	1	5	1	39		KIR	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
20241118	1	1	4	1	44		KIR	4	4	4	4	3	3	3	3	4	
20241114	1	1	5	4	51		KIR	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20241118	1	1	3	2	48		KIR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20241111	1	1	6	1	38		KIR	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
20241112	1	1	4	4	44		PARKIR	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20241119	1	1	4	5	47		PARKIR	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20241119	1	1	5	4	53		KIR	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
20241113	1	1	4	5	42		PARKIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20241111	1	1	4	4	50		KIR	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
20241118	1	1	3	4	40		KIR	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
20241119	1	1	5	1	39		KIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20241113	1	1	6	3	42		KIR	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

Olah Data Variabel Unsur Layanan

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,35	U1	76,61 - 88,30	<div>BAIK</div> <div>Rata-Rata Nilai IKM= 90,28</div>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	U2	76,61 - 88,30	
3	Waktu pelayanan	3,4	U3	76,61 - 88,30	
4	Biaya/tarif	3,7	U4	88,31 – 100,00	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,65	U5	88,31 – 100,00	

6	Kompetensi pelaksana	3,65	U6	88,31 – 100,00	
7	Perilaku pelaksana	3,7	U7	88,31 – 100,00	
8	Sarana Prasarana	3,75	U8	88,31 – 100,00	
9	Penanganan pengaduan	3,95	U9	88,31 – 100,00	

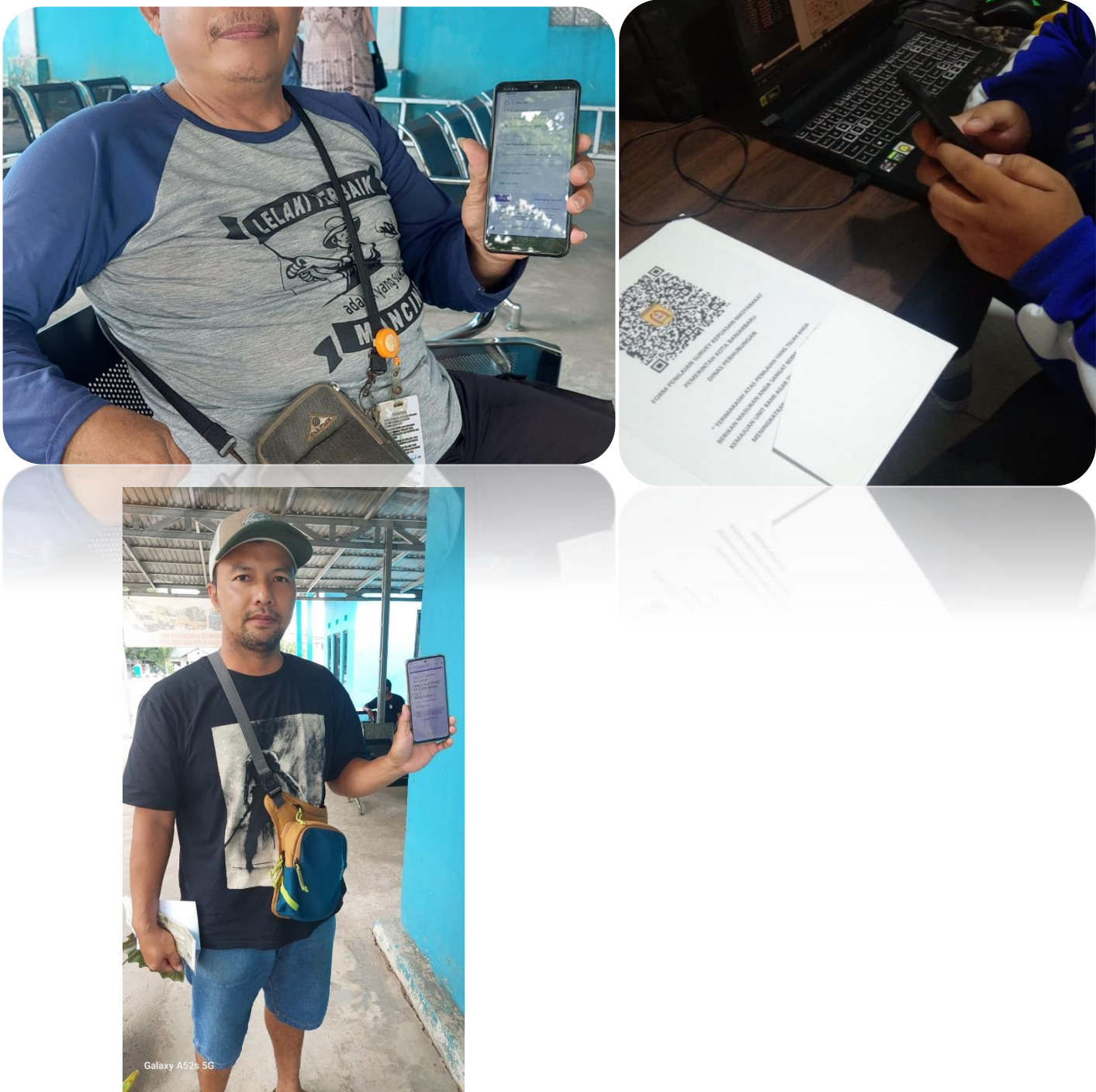
Sumber : Hasil Survei Dishub Triwulan IV Tahun 2024

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

Sumber: Permenpan RB RI No 14 Tahun 2017

3. DOKUMENTASI TERKAIT PELAKSANAAN SKM (FOTO-FOTO PELAKSANAAN SKM)

Pengisian SKM secara Online dan Manual



Lembar Form Online Aplikasi SKM

Formulir Survey Kepuasan Masyarakat

DINAS PERHUBUNGAN KOTA

BANJARBARU

dishub.banjarbarukota@gmail.com

Ganti akun

Tidak dibagikan

\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) \*

Jawaban Anda

Usia \*

Jawaban Anda

Waktu Pelayanan \*

08.00 sd 12.00

12.00 sd 17.00

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Hasil Form Responden

Timestamp	NAMA INSTANSI	Nama Responden (3 Huruf Terakhir NAMA ANDA) *	Waktu Pelayanan *	Jenis Kelamin *	Pendidikan	Pekerjaan	Jenis Layanan	Bagaimana pendag...	Bagaimana pemaha...	Bagaimana pendag...	Bagaimana pendag...	Bagaim...
23/08/2024 13:54:56	ERY		08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	SWASTA	UPT PERPARKIRAN	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	3. Murah	3. Sessu
23/08/2024 7:19:08	FAN		08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	Mahasiswa	UPT PERPARKIRAN	4. Sangat Sessual	4. Sangat Mudah	4. Sangat Cepat	3. Murah	3. Sessu
23/08/2024 8:06:52	ZAL		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	WIRAUUSAHA	IZIN PARKIR	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	3. Murah	3. Sessu
23/08/2024 8:25:12	Andi rohendi		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	WIRAUUSAHA	Daqang	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	4. Sang
23/08/2024 8:36:13	Omo		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Uji kenderaan	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	3. Sessu
23/08/2024 8:56:39	Yuladi		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	Berdagang	Perpanjangan Bin Angkut	4. Sangat Sessual	4. Sangat Mudah	4. Sangat Cepat	3. Murah	4. Sang
23/08/2024 9:44:18	Yah		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Perpanjangan kir	4. Sangat Sessual	4. Sangat Mudah	3. Cepat	4. Gratis	3. Sessu
23/08/2024 9:49:32	Kasplannor nor		08.00 sd 12.00	Laki-laki	SMA	SWASTA	Perpanjangan kir	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	4. Sang
27/08/2024 12:30:27	den		12.00 sd 17.00	Laki-laki	S1	PNS	Ingpo arsip	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	3. Sessu
10/09/2024 7:57:42	EKO		08.00 sd 12.00	Laki-laki	DIPLOMA	SWASTA	KOR	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	3. Sessu
01/10/2024 13:56:43	DEA		08.00 sd 12.00	Perempuan	DIPLOMA	SWASTA	PERPARKIRAN	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	4. Gratis	3. Sessu
12/11/2024 8:46:26	Mamat		08.00 sd 12.00	Laki-laki	DIPLOMA	SWASTA	PERPARKIRAN	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	3. Murah	4. Sang
12/11/2024 8:45:17	Tio		08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	SWASTA	IZIN PARKIR	3. Sessual	3. Mudah	3. Cepat	3. Murah	3. Sessu
12/11/2024 8:50:56	Adi		08.00 sd 12.00	Laki-laki	DIPLOMA	WIRAUUSAHA	IZIN PARKIR	4. Sangat Sessual	4. Sangat Mudah	4. Sangat Cepat	4. Gratis	4. Sang
12/11/2024 8:53:03	Supri		08.00 sd 12.00	Laki-laki	S1	SWASTA	Data Parkir	4. Sangat Sessual	4. Sangat Mudah	4. Sangat Cepat	4. Gratis	4. Sang

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2024 Triwulan IV periode Oktober-Desember ini kami sampaikan, semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan Monitoring dan evaluasi serta perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan di bidang perhubungan. Dan sehingga apa yang diharapkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik benar-benar dapat diwujudkan.

Kami menyadari bahwa Laporan ini memang belum sempurna, dari tingkat efisiensi dan efektivitas namun kami berharap dengan adanya survei yang telah dilakukan secara berkesinambungan ini dapat menjadi acuan bagi kami dalam perbaikan dan pembenahan di segala bidang, sehingga ke depannya Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dapat menjadi yang terbaik dalam pelayanan yang berkarakter di Kota Banjarbaru.

Masukan dan kritikan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik dan bermutu bagi Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Akhirnya semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2024 ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

**LAPORAN HASIL TINDAK LANJUT PELAKSANAAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**PERIODE 2024**



**DINAS PERHUBUNGAN**  
**KOTA BANJARBARU**  
**TAHUN 2024**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Laporan Tahunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan Dinas Perhubungan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / bidang maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan pada asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat penetapan kebijakan teknik operasional, pembinaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelayanan manajemen lalu-lintas. Sehingga Dinas Perhubungan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Peraturan Wali Kota Banjarbaru Nomor 78 Tahun 2023 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan yang diharapkan maka arah capaian itu juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahmatan petugas dalam melayani.

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan yang secara utuh menaungi Unit Pelaksana Teknis (UPT) Yaitu UPT. Perparkiran dan UPT. Pengujian dan Perbengkelan Kendaraan Bermotor perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh UPT. Perparkiran dan UPT. Pengujian dan Perbengkelan Kendaraan Bermotor periode 2024 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan IV TA.2024**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,35	U1	76,61 - 88,30	<p style="text-align: center;">BAIK</p> <p style="text-align: center;">Rata-Rata Nilai IKM= <b>90,28</b></p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,35	U2	76,61 - 88,30	
3	Waktu pelayanan	3,4	U3	76,61 - 88,30	
4	Biaya/tarif	3,7	U4	88,31 – 100,00	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,65	U5	88,31 – 100,00	
6	Kompetensi pelaksana	3,65	U6	88,31 – 100,00	
7	Perilaku pelaksana	3,7	U7	88,31 – 100,00	
8	Sarana Prasarana	3,75	U8	88,31 – 100,00	
9	Penanganan pengaduan	3,95	U9	88,31 – 100,00	

*Sumber : Hasil Survei Dishub Triwulan IV Tahun 2024*

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari beberapa unsur dengan

nilai terendah dan tertinggi pada salah satu UPT. Kerangka rencana tindak lanjut dari unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Pengecekan Dokumen Uji dan Kartu UJI	√	√	√	√	UPT. PKB
2	Waktu Penyelesaian	Perencanaan Peningkatan estimasi waktu layanan	√	√	√	√	UPT. PKB
3	Prosedur Pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, penambahan pamflet, brosur serta sticker .	√	√	√	√	UPT. PKB



### BAB III

#### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	1.1 Pengecekan Dokumen Uji dan Kartu Uji 1.2 Razia Angkutan ODOL ( <i>Over Demension dan Over Loading</i> ) yang telah dilaksanakan pada ruas jalan Panglima Batur .	<b>Sudah</b>	<p>Proses pemeriksaan dokumen UJI KIR (Uji Kendaraan Bermotor dan Kelayakan Kendaraan Bermotor) dapat bervariasi tergantung pada negara atau yurisdiksi di mana pemeriksaan dilakukan. Berikut adalah beberapa langkah umum yang biasanya dilibatkan dalam pemeriksaan dokumen UJI KIR:</p> <p><b>1. Persiapan Dokumen:</b></p> <p>semua dokumen yang diperlukan, seperti surat-surat kendaraan, STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor), dan dokumen lainnya</p> <p><b>2. Pemeriksaan Identitas Kendaraan:</b></p> <p>Petugas akan memeriksa identitas fisik kendaraan, termasuk nomor identifikasi kendaraan (VIN) dan nomor mesin. Pastikan nomor-nomor ini sesuai dengan informasi yang tercantum dalam dokumen kendaraan.</p>	  	<p>Adanya Dokumen Ganda (duplikat), Belum lengkap dan perlu diperpanjang.</p> <p>Serta disamping itu adanya kendaraan yang melanggar aturan Over Demension dan Over Loading.</p>

		<p><b>3. Pemeriksaan Dokumen Kendaraan:</b></p> <p>Petugas akan memeriksa keabsahan dan kelengkapan dokumen kendaraan, seperti STNK dan BPKB. Pastikan dokumen tersebut masih berlaku dan tidak dalam kondisi rusak.</p> <p><b>4. Pemeriksaan Perlengkapan Keselamatan:</b></p> <p>Pemeriksaan dilakukan terhadap perlengkapan keselamatan kendaraan, seperti lampu, rem, ban, dan perlengkapan lainnya. Pastikan semua peralatan keselamatan berfungsi dengan baik.</p> <p><b>5. Uji Emisi (jika diperlukan):</b></p> <p>Beberapa pemeriksaan UJI KIR mungkin melibatkan uji emisi gas buang. Pastikan kendaraan Anda memenuhi standar emisi yang ditetapkan.</p> <p><b>6. Pemeriksaan Fungsionalitas Umum:</b></p> <p>Petugas juga dapat memeriksa fungsionalitas umum kendaraan, termasuk klakson, lampu sein, wiper, dan lain-lain.</p> <p><b>7. Dokumentasi Hasil Pemeriksaan:</b></p> <p>Setelah selesai pemeriksaan, hasilnya akan didokumentasikan. Jika kendaraan lulus pemeriksaan, masyarakat akan mendapatkan sertifikat UJI KIR. Kegiatan ini dilakukan secara berkala bekerja sama dengan pihak kepolisian. Selanjutnya secara internal pengecekan Kartu Uji</p>	   	
--	--	--	---	--

			<p>dilakukan secara berkala untuk mengetahui jumlah pemakaian kartu</p>		
2	<p>2.1 Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan, penambahan pamplet, brosur serta sticker .</p>		<p>8. Sticker Uji KIR biasanya ditempatkan pada kendaraan yang telah melewati pemeriksaan Uji KIR dengan hasil yang memenuhi standar keselamatan dan emisi yang ditetapkan. Sticker ini menunjukkan bahwa kendaraan tersebut telah lulus uji kelayakan dan dinyatakan layak untuk beroperasi.</p>		<p>Adanya sticker Palsu yang tidak melalui data resmi Uji KIR, disamping itu kurangnya kepatuhan atas SOP yang sudah diterapkan baik masyarakat maupun kelalaian petugas.</p>

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. UPT. Pengujian dan Perbengkelan Kendaraan Bermotor telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 100 %
2. Masih terdapat rencana tindak lanjut yang belum ditindaklanjuti karena beberapa alasan, yaitu:

- **Prosedur Pelayanan**, Prosedur pelayanan masih dibutuhkan Monitoring dan Evaluasi baik itu yang dirasa kurang maupun prosedur pelayanan teknis yang mendalam diantaranya penyesuaian pada petunjuk teknis Uji kendaraan yang harus sesuai pada Peraturan Kemenhub sehingga peningkatan Pelayanan perlu ditingkatkan point-point itu diantaranya ;

**a) Ketidakjelasan Prosedur:**

Alasan: Bisa terjadi karena kurangnya dokumentasi atau komunikasi yang jelas. Tanpa prosedur yang jelas, pelaksanaan layanan bisa menjadi bingung dan tidak konsisten.

**b) Lambatnya Respon:**

Alasan: Proses yang kompleks atau terlalu banyak tahapan bisa membuat respon terhadap Penerima Layanan menjadi lambat. Jika tidak ada penyesuaian untuk meningkatkan efisiensi, ini dapat menghambat kepuasan Penerima Layanan.

**c) Ketidakmampuan Menangani Keluhan:**

Alasan: Kurangnya pelatihan atau prosedur yang tepat untuk menanggapi keluhan Penerima Layanan dapat menyebabkan ketidakpuasan dan merugikan reputasi Dinas Perhubungan.

**d) Kesalahan Informasi:**



Alasan: Bisa disebabkan oleh kurangnya pembaruan dalam prosedur atau kurangnya kontrol kualitas dalam penyediaan informasi kepada Penerima Layanan.

**e) Ketidakfleksibelan dalam Penanganan Kasus Khusus:**

Alasan: Jika prosedur terlalu kaku, sulit untuk menangani situasi atau kebutuhan khusus Penerima Layanan. Kekurangan fleksibilitas dapat menghambat kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan Penerima Layanan.

**f) Kurangnya Komunikasi Intern:**

Alasan: Kekurangan komunikasi internal dapat mengarah pada kurangnya pemahaman antar departemen atau unit, yang dapat merugikan proses pelayanan secara keseluruhan.

**g) Tidak Ada Sistem Umpan Balik:**

Alasan: Tanpa mekanisme umpan balik, penyedia layanan mungkin tidak menyadari masalah dalam prosedur mereka. Sistem umpan balik yang baik dapat membantu mendeteksi kekurangan dan meningkatkan kualitas layanan.

**h) Kurangnya Pelibatan Penerima Layanan:**

Alasan: Pelibatan Penerima Layanan yang minim dapat membuat penyedia layanan kehilangan pemahaman tentang kebutuhan dan harapan Penerima Layanan. Ini dapat mengakibatkan penyedia layanan tidak dapat memenuhi ekspektasi Penerima Layanan.

**i) Tidak Adanya Pelatihan Staf:**

Alasan: Staf yang tidak terlatih dengan baik mungkin tidak memahami atau tidak dapat menjalankan prosedur dengan benar, mengakibatkan kesalahan atau kinerja yang kurang optimal.

Untuk mengatasi kekurangan-kekurangan ini, Dinas Perhubungan secara teratur mengevaluasi dan memperbarui prosedur pelayanan , memberikan pelatihan kepada Staf, dan memastikan adanya komunikasi yang efektif. Juga, melibatkan Penerima Layanan dalam proses perbaikan dapat membantu mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki.

3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<p><b>1. Evaluasi Kebutuhan dan Tujuan:</b> Melakukan analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) untuk mengevaluasi keadaan Dinas Perhubungan saat ini.</p> <p><b>2. Analisis Situasi saat ini</b> Meninjau kinerja dan efektivitas inisiatif Dinas Perhubungan sebelumnya.</p> <p><b>3. Identifikasi Pihak Terkait</b> dengan cara menentukan pihak-pihak terkait yang perlu terlibat dalam implementasi rencana tindak lanjut.</p> <p><b>4. Perencanaan Strategis:</b> menetapkan strategi jangka pendek dan panjang untuk mencapai tujuan Dinas Perhubungan;  mempertimbangkan penggunaan teknologi dan inovasi dalam perencanaan;</p> <p><b>5. Penyusunan Rencana Komunikasi:</b>  Tentukan pesan utama yang ingin disampaikan.  Identifikasi saluran komunikasi yang paling efektif untuk berkomunikasi dengan pemangku kepentingan.</p> <p><b>6. Alokasi Sumber Daya:</b>  Tentukan anggaran yang diperlukan untuk implementasi rencana.  Alokasikan sumber daya manusia dan finansial secara</p>	12 Bulan	Dinas Perhubungan	Pemerintah Kota Banjarbaru, Tim Forum Lalu Lintas .

		<p>efisien.</p> <p><b>7. Pembentukan Tim Pelaksana:</b></p> <p>Bentuk tim pelaksana yang terdiri dari individu dengan keterampilan yang sesuai.</p> <p>Tetapkan tanggung jawab dan peran masing-masing anggota tim.</p> <p><b>8. Monitoring dan Evaluasi:</b></p> <p>Tetapkan metrik kinerja untuk mengukur kemajuan.</p> <p>Atur mekanisme pemantauan dan evaluasi secara berkala.</p> <p><b>9. Respons Terhadap Perubahan:</b></p> <p>Sertakan strategi untuk menanggapi perubahan lingkungan atau situasi yang mungkin terjadi.</p> <p>Pertimbangkan fleksibilitas dalam rencana tindak lanjut.</p> <p><b>10. Pelatihan dan Pengembangan:</b></p> <p>Identifikasi kebutuhan pelatihan untuk meningkatkan keterampilan tim.</p> <p>Sediakan pelatihan yang diperlukan untuk meningkatkan kinerja perhubungan.</p> <p><b>11. Komunikasi Terus-menerus:</b></p> <p>Pertahankan komunikasi terbuka dan terus-menerus dengan semua pihak terkait.</p> <p>Sediakan mekanisme umpan balik untuk menerima masukan dari pemangku kepentingan.</p> <p><b>12. Evaluasi Kembali dan Penyesuaian:</b></p> <p>Lakukan evaluasi berkala terhadap implementasi rencana.</p> <p>Sesuaikan rencana jika diperlukan berdasarkan hasil evaluasi.</p>			
--	--	---	--	--	--

Demikian Laporan Tindak Lanjut ini disampaikan , untuk dipergunakan  
semestinya



Banjarbaru    Desember    2024

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Banjarbaru

**Muhammad Mirhansyah, SSTP, M.Si**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19820616 200012 1 002