

# LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2020



**DINAS PERHUBUNGAN**  
Kota Banjarbaru

Email : [Admin@dishub.banjarbarukota.go.id](mailto:Admin@dishub.banjarbarukota.go.id)

Website : <http://dishub.banjarbarukota.go.id/>

Jl. Jend. Sudirman No.03 Kota Banjarbaru

Telp./ Fax . ( 0511 ) 6749034 Banjarbaru 70711

**LAPORAN  
TAHUNAN HASIL**

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN  
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU**

**T.A 2020**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK.....	v
DAFTAR LAMPIRAN .....	vi
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
<b>BAB II    ANALISIS .....</b>	<b>6</b>
<b>BAB III    KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>11</b>
A. Kesimpulan .....	11
B. Saran .....	11
<b>BAB IV    PENUTUP.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Susunan Tim Pengumpul dan pengolah data .....	4
1.2 Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
2.2 Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden .....	6
2.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	7
2.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden .....	8
2.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden.....	8
2.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	9
2.6 Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan .....	9

## DAFTAR GRAFIK

<b>Grafik</b>	<b>Halaman</b>
2.2 Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden .....	6
2.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....	7
2.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden .....	8
2.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....	8
2.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin .....	9
2.6 Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan .....	10

## **DAFTAR LAMPIRAN**

### **Lampiran**

1. Rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru
2. Dokumentasi Pengambilan Sampel dari Masyarakat
3. Dokumentasi Penerapan Protokol Kesehatan dan Pencegahan Covid-19
4. Dokumentasi Inovasi dan Penghargaan yang pernah diraih dari Pemerintah Kota Banjarbaru

## **KATA PENGANTAR**

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2020.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam 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 Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru 2020 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 2020

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Banjarbaru

AHMAD YANI, S.Sos, MM  
NIP. 19641102 198903 1 006

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan 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 (Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, 2010).

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan 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.

Mutu pelayanan Dinas Perhubungan dapat dilihat berdasarkan Fungsinya dan Dinamika 5 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. 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.

## **B. 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 yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini adalah :

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.
2. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan di Bidang Perhubungan yang memuaskan.
3. 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.
4. 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. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
2. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan pada bidang perhubungan memuaskan sehingga dapat terwujud.
3. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan
4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
5. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.

## **C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

### **A. Ruang Lingkup Tahapan Kegiatan Survei**

Ruang lingkup penerapan tahapan Survei Kepuasan Masyarakat pada Responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini dilaksanakan pada UPT. PERPARKIRAN dan UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR .

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Permenpan 14 Tahun 2017, meliputi unsur persyaratan, system-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Tim Survei Pelayanan DinasPerhubungan Kota Banjarbaru dan menjadi evaluasi.

### **B. Karakteristik Responden**

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari Masyarakat, selaku mitra kerja ataupun masyarakat yang mengisi formulir

pengajuan Pengelolaan Parkir, Pengurusan Administrasi Parkir serta yang mengikuti uji KIR Kendaraan Bermotor. Jumlah sampel responden adalah 100 responden dari populasi bulan Januari sampai dengan Desember Tahun 2020 di Dinas Perhubungan yang disesuaikan dengan tabel teknik sampling *Krecji & Morgan*. Karakteristik responden yang diambil, yaitu berdasarkan jam kunjungan, pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin responden.

#### **D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

##### **SUSUNAN TIM PENGUMPUL DAN PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU**

Tabel 1.1 Susunan Tim Pengumpul dan Pengolah data

<b>NO</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN DALAM TIM</b>	<b>KETERANGAN</b>
1.	Ahmad syarief nizami, S.STP	Pengarah	Sekretaris DISHUB
2.	Dian anggraini, S.AB. MM	Pengarah	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3.	Magi, SE, MA	Pengarah	Kepala UPT Pengujian Dan Perbengkelan Kendaraan Bermotor
4.	Kamarudin, S.Hut, MM	Pengarah	Kasubag Perencanaan dan Keuangan
5.	Herry Susanto, S. Kom	Surveyor & Entry Data	Staff Perencanaan Keuangan

#### **E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Lokasi dan pengumpulan data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu berada di UPT. Perpakiran dan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor, Pada Bulan Januari sampai dengan Desember. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Tabel 1.2 Jadwal Pengumpul dan Pengolah data

<b>No.</b>	<b>Waktu</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Keterangan</b>
1	21 Oktober s.d 26 November	Pengumpulan Data	
2	02 Desember	Pengentrian Data	
3	03 Desember	Pengolahan Data	
4	05 Desember	Analisis Data	
5	07 Desember	Pembuatan Laporan	
6	08 Desember	Konsultasi Laporan	
7	10 Desember	Penyerahan Laporan	

## BAB II

### ANALISA DATA

Analisa Data diberikan untuk mengetahui hasil dari pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dan untuk keperluan survei. Adapun hasil pengukuran dari kuisionernya itu sebagai berikut :

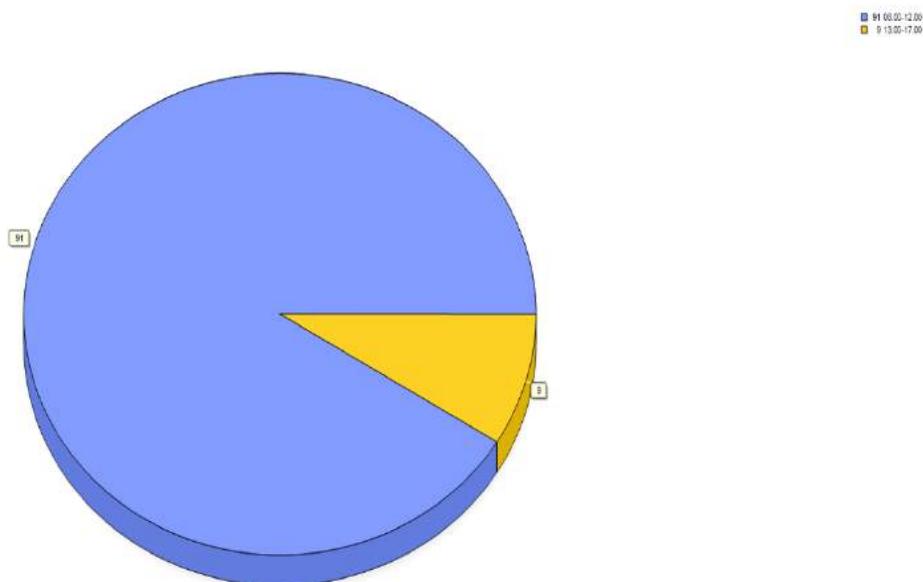
#### A. Hasil pengukuran Kuisioner di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru

**Tabel: Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2020**  
**Unit: Dinas Perhubungan**

No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Dinas Perhubungan	91	9	100
Jumlah		91	9	100

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada saat jam 08.00 – 12.00 sebanyak (91 %) koresponden, sedangkan pada Siang hari pada jam. 13.00 – 17.00 sebanyak (9 %) koresponden hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif di Dinas Perhubungan adalah pada Pagi hari Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perhubungan



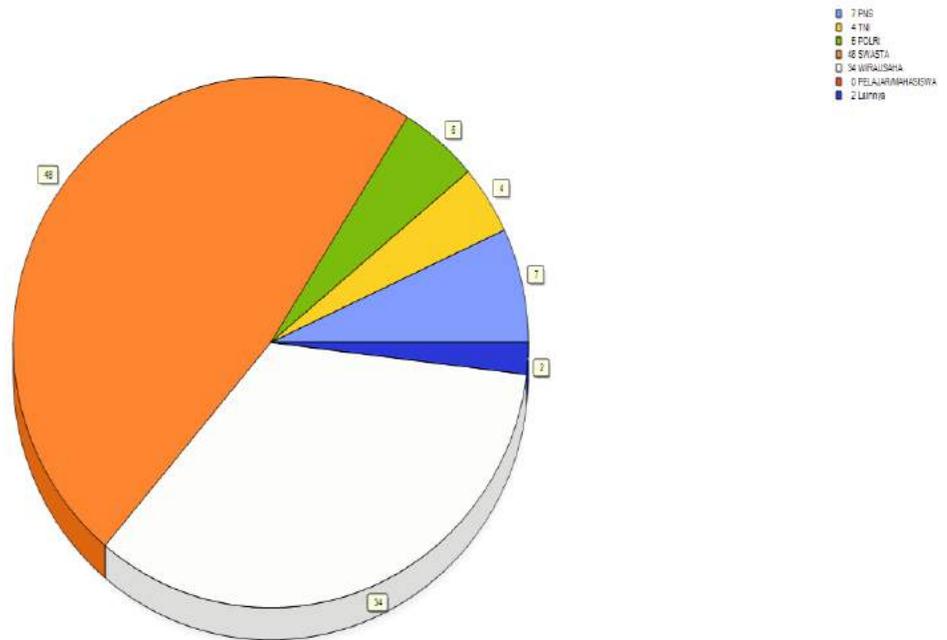
Grafik 2.1 Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di Dinas Perhubungan

**Tabel: Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2020****Unit: Dinas Perhubungan**

No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Dinas Perhubungan	7	4	5	48	34	0	2
Jumlah		7	4	5	48	34	0	2

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta sebanyak (48 %) koresponden bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/ Usahawan, dan Pelajar/ Mahasiswa.

Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.2 Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

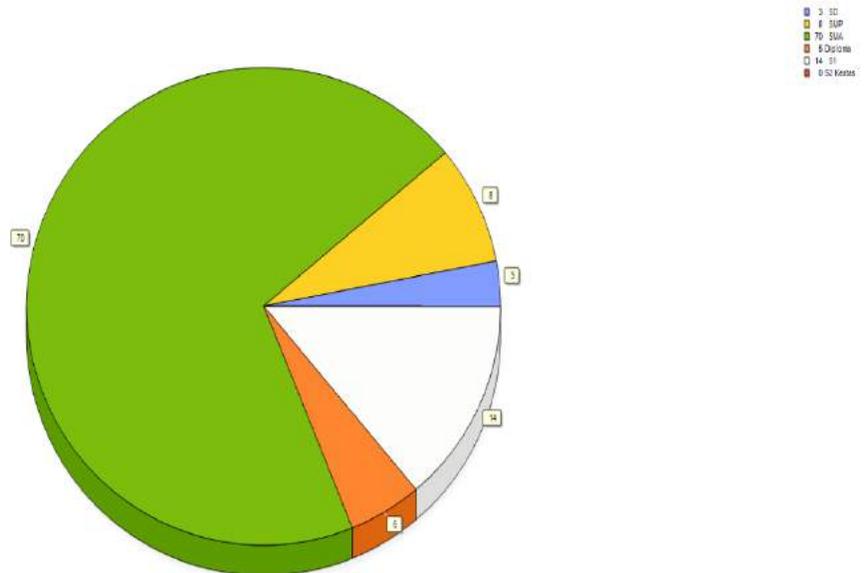
**Tabel: Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2020**

**Unit: Dinas Perhubungan**

No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Dinas Perhubungan	3	8	70	5	14	0	100
Jumlah		3	8	70	5	14	0	100

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada SMA ( 70 % ) menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru masih berada di level menengah kebawah.

Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.3 Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perhubungan

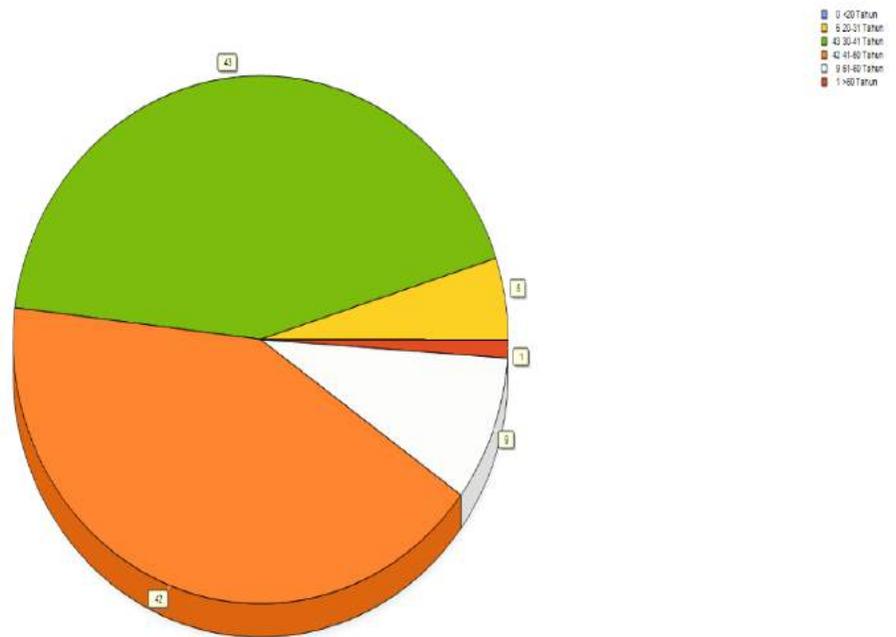
**Tabel: Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2020**

**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	5	43	42	9	1	100
Jumlah		0	5	43	42	9	1	100

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden terbanyak adalah pada usia 30-41 Tahun ( 43,0 % ) bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.4 Distribusi frekuensi Berdasarkan Usia responden di Dinas Perhubungan

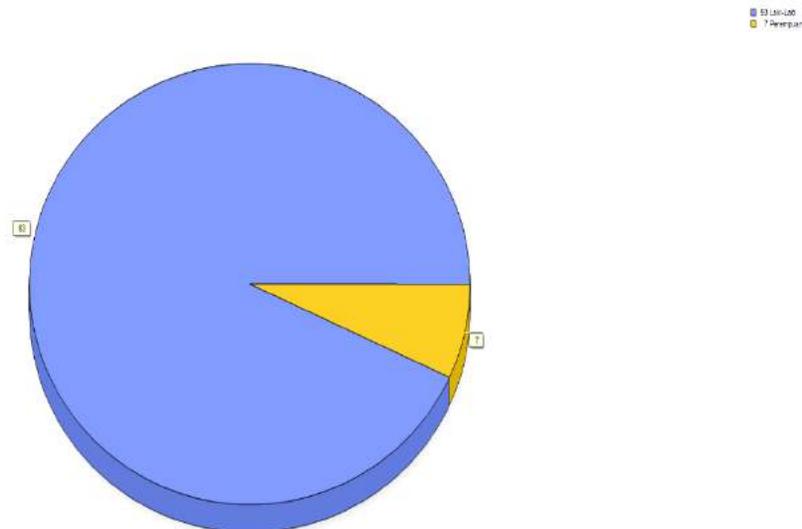
**Tabel: Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2020**

**Unit: Dinas Perhubungan**

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Dinas Perhubungan	93	7	100
<b>Jumlah</b>		<b>93</b>	<b>7</b>	<b>100</b>

Berdasarkan tabel diatas, Jenis Kelamin responden terbanyak adalah pada Laki-laki ( 93,0 % ) menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan tingkat layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2020 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.5 Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di Dinas Perhubungan

Tabel 2.6 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,05	U1	77,78-97,22	
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48	U2	77,78-97,22	SANGAT
3	Waktu pelayanan	3,42	U3	77,78-97,22	BAIK
4	Biaya/tarif	3,54	U4	77,78-97,22	Rata-Rata
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,58	U5	77,78-97,22	Nilai IKM=89,53
6	Kompetensi pelaksana	3,64	U6	77,78-97,22	
7	Perilaku pelaksana	3,64	U7	77,78-97,22	
8	Sarana Prasarana	3,88	U8	77,78-97,22	
9	Penanganan pengaduan	3,16	U9	77,78-97,22	

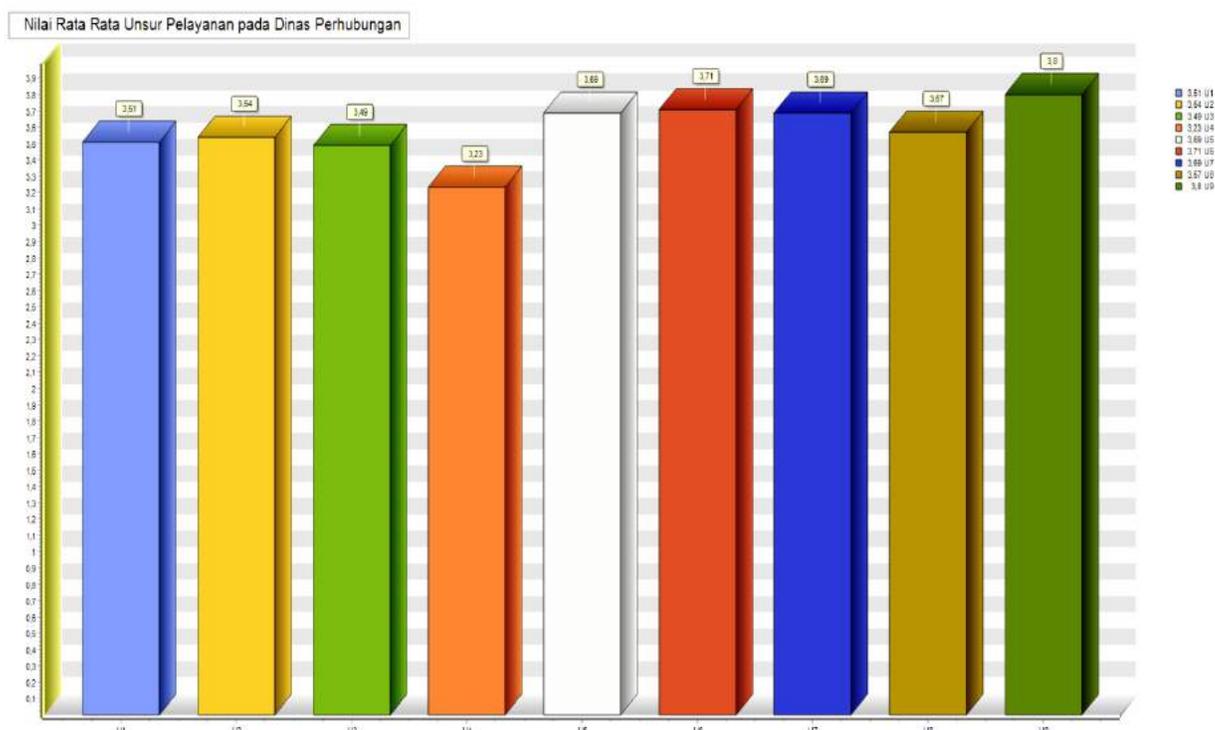
Sumber : Hasil Survei Dishub 2020

Indeks Perbandingan SKM pada Dinas Perhubungan Tiap Tahun :

PERSENTASE HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN  
TAHUN

2018	2019	2020
81,11 ( B )	89,33 ( SB )	89,53 (SB )

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru untuk Tahun 2020 sudah dikatakan **Sangat Baik**. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada nilai SKM **89,53** dengan kenaikan signifikan persentase 0,2 % dibandingkan dengan Tahun 2018 ke Tahun 2019 dengan persentase kenaikan 8,22 % unsur kenaikan ini cenderung dipicu oleh masa pandemik Covid-19 yang menyebabkan pada kurangnya pelayanan secara maksimal serta terfokus pada penerapan Protokol Kesehatan. Namun, demikian tidak mempengaruhi pada kinerja pelayanan Sehingga mutu pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2020 dinyatakan sudah **SANGAT BAIK**.



2.6 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2020

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Desember maka hasil yang didapat adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dinyatakan **SANGAT BAIK**. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB telah mengatur bagaimana survey kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan **SANGAT BAIK**, 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. Perbaikan yang diharapkan masyarakat terdapat pada sub bab yaitu tindak lanjut perbaikan seperti dibawah ini.

#### B. SARAN

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

- 1) Tetap menerapkan pada Protokol Kesehatan menggunakan 3M ( Memakai Masker, Mencuci Tangan dan Menjaga jarak dan menghindari kerumunan,
- 2) Tetap selalu mempertahankan kualitas SDM Dinas Perhubungan
- 3) Memperbaiki management dari segi administrasi dan meningkatkan mutu pelayanan terutama pada bagian Unit-unit Pelayanan UPT.
- 4) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan, prosedur pelayanan, serta management, terutama pada bagian administrasi.
- 5) Penambahan fasilitas pendukung berupa 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.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2020, semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan dibidang perhubungan dan lalu-lintas. Sehingga apa yang diharapkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik benar-benar dapat diwujudkan.

Kami menyadari bahwa Laporan ini memang belum sempurna, namun kami berharap dengan adanya survei yang dilakukan secara berkesinambungan ini dapat menjadi acuan bagi kami dalam perbaikan dan pembenahan disegala 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 2020 ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

## Lampiran I

### REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU TAHUN 2020

**Tabel: Kinerja Pelayanan Periode Januari-Desember 2020**

**Unit: Dinas Perhubungan**

No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	202007000051	1	3	4	3	2	3	3	3	3	3	27	3	75
2	202007000052	1	3	3	3	3	3	3	4	4	4	30	3,33	83,33
3	202007000053	1	3	4	3	3	3	3	3	2	3	27	3	75
4	202007000054	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	32	3,56	88,89
5	202007000055	1	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31	3,44	86,11
6	202007000056	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	24	2,67	66,67
7	202007000057	1	3	4	3	3	4	4	3	2	3	29	3,22	80,56
8	202007000058	1	3	2	3	3	4	4	3	2	3	27	3	75
9	202007000059	1	3	4	4	2	4	4	3	2	3	29	3,22	80,56
10	202007000060	1	3	4	4	3	3	4	3	2	4	30	3,33	83,33
11	202007000061	1	3	3	3	3	3	3	4	2	4	28	3,11	77,78
12	202007000062	1	3	4	3	2	3	4	4	3	4	30	3,33	83,33
13	202007000063	1	3	2	3	2	4	4	3	4	3	28	3,11	77,78
14	202007000064	1	4	4	3	2	4	3	3	3	3	29	3,22	80,56
15	202007000065	1	3	3	3	3	4	3	3	2	3	27	3	75
16	202007000066	1	3	3	4	2	4	3	4	2	4	29	3,22	80,56
17	202007000067	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
18	202007000068	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
19	202007000069	1	3	2	3	2	3	3	3	3	1	23	2,56	63,89
20	202007000070	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
21	202007000071	1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29	3,22	80,56
22	202007000072	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
23	202007000073	1	4	4	3	4	3	3	3	3	3	30	3,33	83,33
24	202007000074	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
25	202007000075	1	3	3	4	4	3	3	4	4	4	32	3,56	88,89
26	202007000076	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
27	202007000077	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
28	202007000078	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
29	202007000079	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
30	202007000080	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
31	202007000081	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11

32	202007000082	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
33	202007000083	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
34	202007000084	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
35	202007000085	1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	3,11	77,78
36	202007000086	1	3	3	3	3	3	4	3	3	3	28	3,11	77,78
37	202007000087	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
38	202007000088	1	3	4	4	4	4	4	4	4	3	34	3,78	94,44
39	202007000089	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
40	202007000090	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
41	202007000091	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
42	202007000092	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
43	202007000093	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
44	202007000094	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
45	202007000095	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
46	202007000096	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	3	75
47	202007000097	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
48	202007000098	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3,67	91,67
49	202007000099	1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29	3,22	80,56
50	202007000100	1	4	3	3	4	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
51	202007000101	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
52	202007000102	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
53	202007000103	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
54	202007000104	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
55	202007000105	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35	3,89	97,22
56	202007000106	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
57	202007000107	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
58	202007000108	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
59	202007000109	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	35	3,89	97,22
60	202007000110	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
61	202007000111	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
62	202007000112	1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34	3,78	94,44
63	202007000113	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
64	202007000114	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
65	202007000115	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
66	202007000116	1	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
67	202007000117	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
68	202007000118	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
69	202007000119	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
70	202007000120	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89

71	202007000121	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
72	202007000122	1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
73	202007000123	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
74	202007000124	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
75	202007000125	1	3	4	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
76	202007000126	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
77	202007000127	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
78	202007000128	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
79	202007000129	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
80	202007000130	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
81	202007000131	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	34	3,78	94,44
82	202007000132	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28	3,11	77,78
83	202007000133	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
84	202007000134	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
85	202007000135	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
86	202007000136	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
87	202007000137	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
88	202007000138	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
89	202007000139	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
90	202007000140	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
91	202007000141	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
92	202007000142	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
93	202007000143	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
94	202007000144	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
95	202007000145	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
96	202007000146	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
97	202007000147	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
98	202007000148	1	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32	3,56	88,89
99	202007000149	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
100	202007000150	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22

Jumlah	100	351	354	349	323	369	371	369	357	380	3223	358,14
NRR		3,51	3,54	3,49	3,23	3,69	3,71	3,69	3,57	3,8	32,23	32,23
NRRT		0,39	0,39	0,39	0,36	0,41	0,41	0,41	0,4	0,42	3,58	3,58
<b>IKM</b>		<b>SANGAT BAIK</b>										<b>89,53</b>

## Lampiran II

### PENGAMBILAN SAMPLE SKM DARI MASYARAKAT SERTA SISTEMATIS PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN DALAM PELAYANAN



Pengisian dan Penyerahan Lembar Kusisioner SKM



Pejabat Sementara Walikota Banjarbaru Bernhard E Rondonuwu melakukan kunjungan ke Unit Pelaksana Tugas (UPT) Pengujian dan Perbengkelan Kendaraan Bermotor



Penggunaan Bilik social distancing dalam pelayanan



Pengecekan kesehatan sebelum melaksanakan Uji KIR



Penggunaan Masker



Penerapan Sosial Distancing



Sosialisasi dan pencegahan Covid dengan Penerapan Disiplin Protokol Kesehatan Pencegahan Covid-19 Pada Kegiatan GebraK Masker bersama Pjs Walikota Banjarbaru



Sosialisasi dan pencegahan melalui berolahraga utk personil dishub agar imunitas kuat





Pencegahan secara berkala melalui penyemprotan disinfektan



Sosialisasi bersama satlantas bjb psycal distancing di Lampu merah km 33 loktabat



Pengarahan agar selalu memakai masker dan mengurangi AC dlm ruangan

**TERAPKAN PERILAKU 3M**

- ✓ **MENCUCI TANGAN PAKAI SABUN**
- ✓ **MEMAKAI MASKER**
- ✓ **MENJAGA JARAK**

**BERSAMA KITA BISA LAWAN VIRUS CORONA**

**A. YANI MAKKIE**  
Kepala Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru

BANJARBARU  
DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA BANJARBARU

PENGAMALAN  
PROTOKOL KESEHATAN  
DISHUB

**AYO PAKAI  
MASKER !!!**

*maskerku melindungimu,  
maskermu melindungiku*

**DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU**

Himbauan Penerapan Protokol kesehatan dengan aturan 3M



Penerapan Pelayanan dengan mengedepankan protokol Kesehatan



Himbauan Pencegahan dan Penanganan Covid pada Pelayanan Angkutan Umum dan Pengguna Jalan

**PRESTASI – PRESTASI PEMERINTAH KOTA BANJARBARU  
DINAS PERHUBUNGAN  
DI BIDANG INOVASI PELAYANAN PERHUBUNGAN LALU-LINTAS  
DI KOTA BANJARBARU**

**INOVASI DAN  
PENGHARGAAN**



PHOTO Bersama Kadishub Banjarbaru dan Nanang Galuh, Jum'at ( 20/4)



WALIKOTA Nadjmi Adhani membubuhkan tandatangan di bagian depan Bus Pariwisata, Jum'at ( 20/4).



Wakil Gubernur Rudy Resnawan tampak senang duduk di bangku Bus Pariwisata Banjarbaru



**PENGHARGAAN DINAS PERHUBUNGAN UNTUK BANJARBARU**



Penyerahan Piala Wahana Tata Nugraha 2019