



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I
TAHUN 2022

DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN KLUNGKUNG
2022

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan definis pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundangundangan.

Pemberian pelayanan harus didasarkan pada suatu standar pelayanan yang ditetapkan oleh unit pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu tuntutan yang tidak terelakkan ditengah meningkatnya kesadaran masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik secara berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Oleh karenanya peningkatan kualitas pelayanan publik harus terus diupayakan oleh unit pelayanan publik yang diwujudkan dalam reformasi birokrasi, dimana salah satu sasaran reformasi birokrasi adalah mewujudkan birokrasi yang melayani dan pelayanan publik menjadi salah satu area perubahan penting yang ada dalam reformasi birokrasi.

Dinas Perhubungan sebagai salah satu unit kerja pada instansi Pemerintah Kabupaten Klungkung juga menyelenggarakan pelayanan publik meski dominan pada pelayanan pada internal Pemerintah Kabupaten Klungkung. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Bupati Klungkung Nomor 35 Tahun 2016 dan perubahannya, Dinas Perhubungan memiliki tugas melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan daerah, pengordinasian perumusan kebijakan daerah, pengordinasian pelaksanaan tugas Perangkat Daerah, pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang kelembagaan dan analisis jabatan, pelayanan publik dan tata laksana, dan kinerja dan reformasi birokrasi. Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, Dinas Perhubungan melaksanakan pelayanan yang standar

pelayanannya telah ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung Nomor 551/287/Dishub/2019 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung.

Berdasarkan keputusan tersebut, Dinas Perhubungan menetapkan 8 jenis layanan yaitu :

- a. Pengujian Kendaraan Bermotor.
- b. Angkutan Siswa Gratis Kabupaten Klungkung.
- c. Jasa Angkutan Penyeberangan KMP. Nusa Jaya Abadi di Pelabuhan Padangbai.
- d. Jasa Pelayanan di Pelabuhan Penyeberangan Nusa Penida.
- e. Jasa Pelayanan Parkir.
- f. Jasa Pelayanan Terminal.
- g. Pelayanan Perbaikan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).
- h. Rekomendasi Izin Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan.

Berdasarkan 8 jenis layanan tersebut terdapat 8 produk layanan yang terdiri dari :

- a. Lulus Uji kendaraan Bermotor (Buku uji Kendaraan Bermotor, Tanda Uji dan Cat Samping Kendaraan Bermotor tentang Keterangan Pengujian).
- b. Jasa Angkutan Antar/Jemput Siswa Ke/Dari Sekolah.
- c. Pelayanan Jasa Angkutan Orang, Kendaraan beserta Muatannya Menggunakan KMP. Nusa Jaya Abadi.
- d. Pelayanan Jasa Pelayanan Pelabuhan Penyeberangan Nusa Penida.
- e. Fasilitas Parkir di Dalam Ruang Milik Jalan dan Luar Ruang Milik Jalan.
- f. Tempat Parkir Angkutan Umum Orang dan Barang.
- g. Perbaikan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU).
- h. Rekomendasi Pembuatan atau Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan.

Dalam rangka mengetahui kualitas pelayanan yang sudah diberikan oleh Dinas Perhubungan serta bagian dari evaluasi penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, maka Dinas Perhubungan menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat yang pelaksanaannya mengacu pada Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.

1.2. Dasar Hukum

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Dinas Perhubungan mengacu pada peraturan perundang-undangan sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2020 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
7. Keputusan Sekretaris Daerah Kabupaten Klungkung Nomor 188.4/2493/2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan Pada Kabupaten Klungkung.

1.3. Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan khususnya pada periode triwulan I Tahun 2022. Sedangkan tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat adalah :

- a. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan.
- b. Teridentifikasinya permasalahan publik di Dinas Perhubungan sehingga menjadi masukan perbaikan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Dinas Perhubungan.

BAB II

TAHAPAN PELAKSANAAN DAN METODE PENELITIAN

2.1. Persiapan

Persiapan penyusunan IKM meliputi penyusunan kuisisioner, penetapan responden, waktu pengumpulan data.

- a. Penyusunan kuisisioner dalam bentuk pengisian formulir melalui aplikasi SISUKMA yang dikirim melalui nomor WA pengguna layanan yang disusun berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Kuisisioner terdiri dari dua bagian yaitu:

- 1) Bagian I : Identitas responden meliputi nama, jenis kelamin, umur dan instansi/alamat yang berguna untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.
- 2) Bagian II : Survey Pelayanan Informasi Publik yang berisi 9 pertanyaan yang mengukur pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan informasi publik yang dinilai/ juga ditambahkan pertanyaan terbuka tentang kritik dan saran atas pelayanan informasi publik pada Dinas Perhubungan. Unsur yang dinilai menjadi indeks kepuasan masyarakat yaitu sebagai berikut :

- a) Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

- b) Prosedur.

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

- c) Waktu pelayanan.

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- d) Kemudahan mendapatkan informasi.

Kemudahan mendapatkan informasi adalah kemudahan dalam mendapatkan informasi tentang pelayanan yang dilakukan secara manual atau online.

- e) Produk spesifikasi jenis pelayanan.

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diebrikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f) Kompetensi pelaksana.

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g) Perilaku pelaksana.

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

h) Penanganan pengaduan, Saran dan masukan.

Penanganan pengaduan, Saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i) Sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana adalah operator layanan dan fasilitas yang diberikan kepada pengguna layanan sebagai bentuk pelaksanaan pelayanan publik.

3) Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **sangat buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 1**, **buruk** diberi nilai persepsi **Bintang 2**, **baik** diberi nilai **Bintang 3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **Bintang 4**.

4) Jadwal pelaksanaan.

Jadwal pelaksanaan penyusunan IKM Dinas Perhubungan adalah sebagaimana dalam tabel di bawah ini.

Tabel 2.1

Jadwal Pelaksanaan Kegiatan SKM

No	Uraian Kegiatan	Bulan
		Januari 2022
1.	Pengumpulan data survei	03 Januari 2022 s/d 31 Maret 2022
2.	Analisis data	31 Maret 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	04 April 2022
4.	Publikasi IKM	07 April 2022

- b. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data
- 1) Responden
Responden kuisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan dengan jumlah responden 15 orang.
 - 2) Lokasi dan waktu penyampaian kuisioner
Lokasi penyebaran kuisioner adalah seluruh wilayah Kabupaten Klungkung. Penyampaian dan pengisian kuisioner dilakukan oleh masing-masing responden melalui media WA yang dikirim dari aplikasi SISUKMA
 - 3) Waktu pengumpulan data
Pengumpulan data dilaksanakan mulai tanggal 03 Januari s/d tanggal 31 April 2021

2.2. Teknik Pengolahan Data

Teknik pengolahan data meliputi : metode pengolahan data, metode penghitungan nilai IKM dan metode perhitungan nilai konversi.

- a. Metode pengolahan data
- Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan ASN terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

	Jumlah	1	
Bobot nilai rata – rata	Bobot		
tertimbang	= $\frac{\text{Jumlah}}{\text{Unsur}}$	= $\frac{1}{9}$	= 0,11

Gambar 2.1. Penghitungan Nilai Rata-Rata tertimbangan

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari nilai Persepsi Per Unsur IKM}}{\text{Total unsur yang terisi}}$
--

Gambar 2.2. Penghitungan Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Gambar 2.3. Penghitungan Nilai Konversi

Selanjutnya disajikan dalam tabel persepsi seperti berikut

Tabel 2.2

Nilai Persepsi, Interval IKM, Internal Konversi IKM, Mutu Pelayanan

No	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Persepsi Kinerja
1	1.00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks instansi adalah sebagai berikut :

- ~ Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
- ~ Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
- ~ Nilai indeks pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks Dinas Perhubungan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata ketimbang.

b. Pengujian kualitas data

Data pendapat ASN yang telah dimasukan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengoptimalkan data responden yang dihimpun berdasarkan keleompok umur dan jenis kelamin. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB III
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Karakteristik Responden

- Berdasarkan pengelompokan responden jenis kelamin, responden untuk jenis kelamin laki-laki sebanyak 14 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 1 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 9 orang, selanjutnya ditingkat S1 sebanyak 2 orang, SD, SMP, D1, dan D2 masing-masing sebanyak 1 orang.
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh Pekerja Swasta sebanyak 10 orang, selanjutnya Wirausaha sebanyak 3 orang, PNS/TNI/PO sebanyak 1 orang dan Petani/Peternak sebanyak 1 orang.

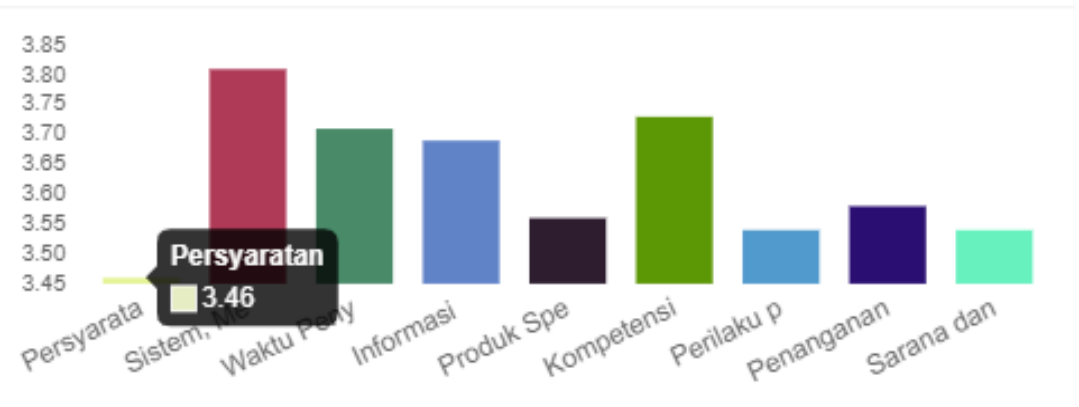
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung

Dalam bagian ini akan dipaparkan persepsi responden terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung berdasarkan unsur pelayanan.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Perhubungan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar dibawah ini.

Gambar 3.1 Persepsi Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan di Dinas Perhubungan



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan persyaratan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.46 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.2. Prosedur Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi pengguna layanan terhadap kemudahan prosedur pelayanan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Dinas Perhubungan.

Gambar 3.2 Persepsi Responden Terhadap Prosedur Pelayanan di Dinas Perhubungan



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap sistem, mekanisme dan prosedur di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.81 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.3. Kecepatan Pelayanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap waktu pelayanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan di Dinas Perhubungan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.3 Persepsi Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan di Dinas Perhubungan



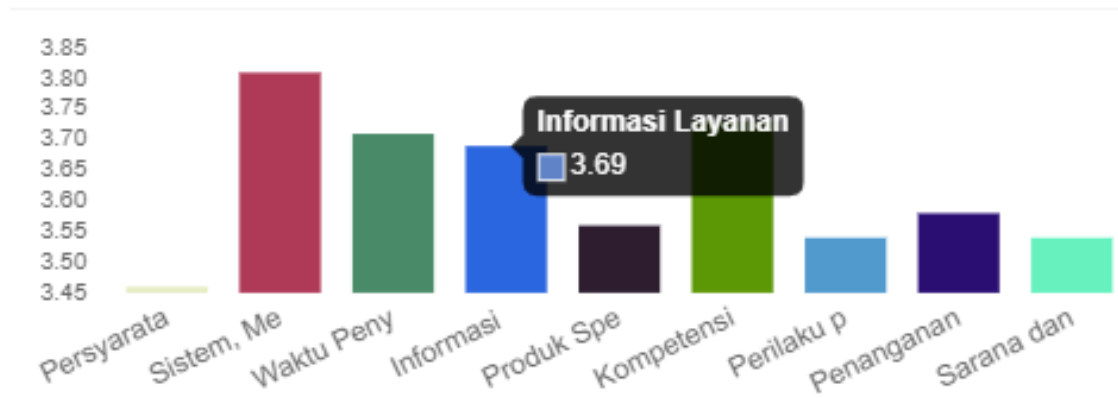
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap waktu pelayanan di Dinas Perhubungan masih pada kategori mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kecepatan waktu penyelesaian pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.71 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.4. Kemudahan mendapatkan informasi

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kemudahan mendapatkan informasi, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan mendapatkan informasi pelayanan di Dinas Perhubungan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.4 Persepsi Responden Terhadap Kemudahan Mendapatkan Informasi di Dinas Perhubungan



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.69 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.5. Kesesuaian Produk Layanan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kesesuaian produk

layanan, pertanyaan yang diajukan adalah bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk layanan di Dinas Perhubungan. Adapun persepsi dapat dilihat dari jawaban responden sebagai berikut :

Gambar 3.5 Persepsi Responden Terhadap Kesesuaian Produk Pelayanan di Dinas Perhubungan



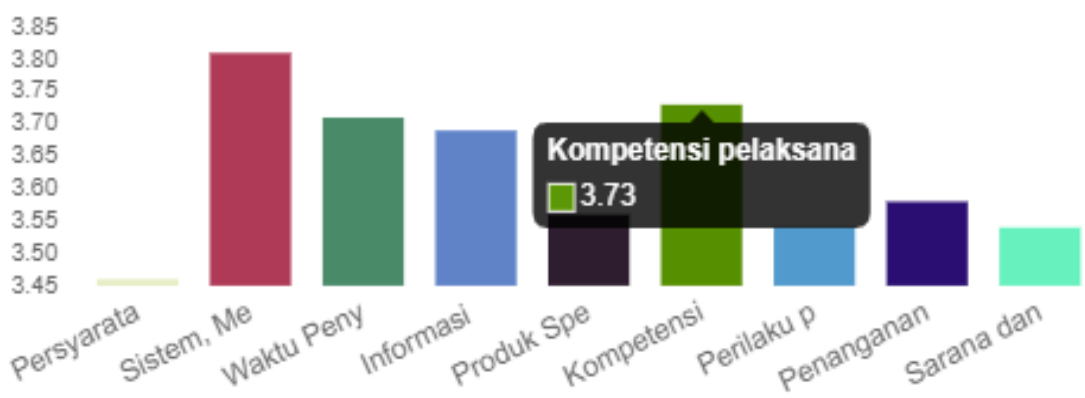
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap kesesuaian produk layanan di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.56 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap kompetensi petugas, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan di Dinas Perhubungan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.6 Persepsi Responden Terhadap Kompetensi Pelaksana di Dinas Perhubungan



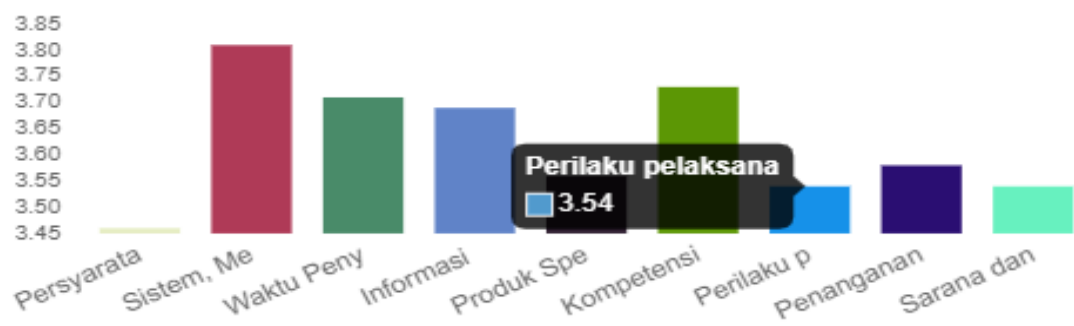
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penilaian responden kompetensi petugas di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kesesuaian produk layanan yaitu sebesar 3.73 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.7. Perilaku Pelaksana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap perilaku pelaksana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana perilaku petugas dalam memberikan layanan. Persepsi responden digambarkan dalam gambar sebagai berikut :

Gambar 3.7 Persepsi Responden Terhadap Perilaku Pelaksana di Dinas Perhubungan



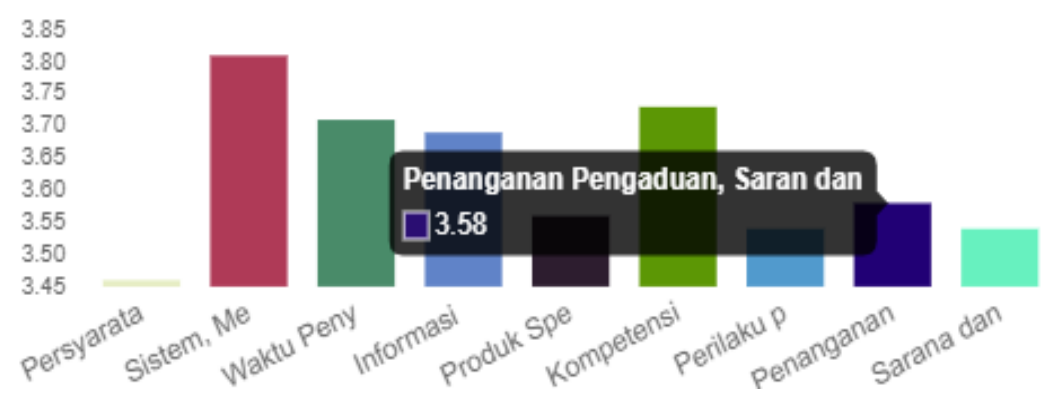
Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap perilaku pelaksana di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap perilaku pelaksana pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.54 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.8. Sarana dan Prasarana

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap sarana dan prasarana, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Perhubungan. Persepsi responden dapat digambarkan dalam gambar berikut :

Gambar 3.8 Persepsi Responden Terhadap Sarana dan Prasarana di Dinas Perhubungan



Sumber : data diolah, 2022

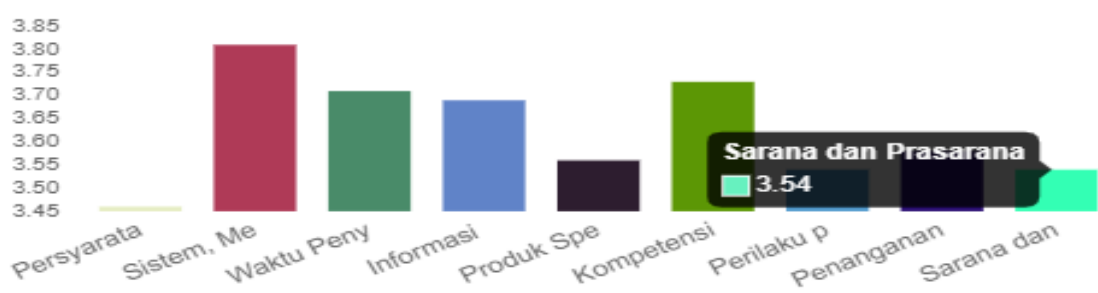
Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap sarana

dan prasarana di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat baik. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Perhubungan yaitu sebesar 3.58 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Untuk mengetahui persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan, pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan pada Dinas Perhubungan. Persepsi responden digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.9 Persepsi Responden Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di Dinas Perhubungan



Sumber : data diolah, 2022

Penilaian responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.54 atau dengan kategori Sangat Baik.

3.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan

Untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap unit pelayanan Dinas Perhubungan maka dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

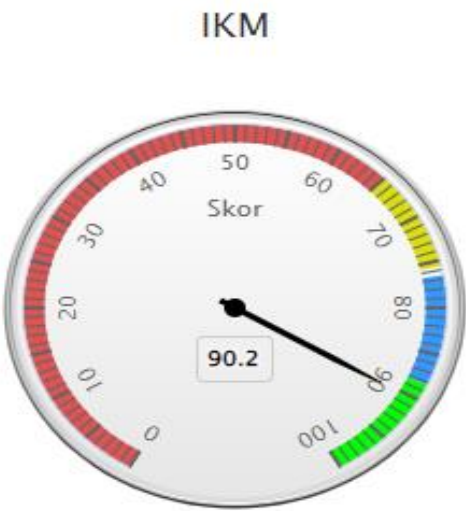
- a. Melakukan rekapitulasi nilai rata-rata per unsur pertanyaan.
- b. Menghitung nilai rata-rata dengan menjumlahkan nilai perpertanyaan dan membagi dengan jumlah responden (9 unsur pertanyaan).
- c. Mengalikan jumlah rekapitulasi 9 unsur pertanyaan kemudian dikalikan 0.11 pada setiap unsur pertanyaan.
- d. Total hasil perkalian dikalikan 25 untuk mendapatkan nilai IKM.

Berdasarkan langkah tersebut diatas maka dapat dilihat jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan sebagaimana dalam tabel dibawah ini :

Tabel 3.1

No	No Responden	Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan	Pekerjaan	Nilai Unsur Pelayanan									Rata-Rata
						U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	64	26	Laki-Laki	S1	Wirusaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
2	661	28	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3,33
3	1362	23	Laki-Laki	SMP	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
4	1889	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
5	1900	27	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3,67
6	1980	41	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirusaha	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2,78
7	2032	41	Laki-Laki	D1	Swasta	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3,78
8	2508	46	Laki-Laki	SD	Wirusaha	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3,67
9	2707	41	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
10	3179	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2,78
11	3425	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	4	3	4	4	3	3	2	3,22
12	4205	43	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
13	4215	49	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3,67
14	4226	0	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
15	4242	39	Laki-Laki	D2	Swasta	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3,78
						52	57	55	56	54	56	54	54	54	
						3,47	3,80	3,67	3,73	3,60	3,73	3,60	3,60	3,60	
						0,38	0,42	0,40	0,41	0,40	0,41	0,40	0,40	0,40	
					IKM	90,20									

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan adalah 90,20.



Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan Rekomendasi Pembuatan atau Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 92.58 dan yang terendah dicapai oleh layanan Perbaikan Lampu dan Penerangan Jalan Umum (LPJU) yang mencapai

86.17 sesuai dengan gambar dibawah :

Gambar 3.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Tertinggi



Sumber : data diolah, 2022

Gambar 3.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Terendah



Sumber : data diolah, 2022

3.4. Permasalahan

Permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Perhubungan yaitu :

- a. Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA belum optimal, dikarenakan data hasil responden yang ikut berpartisipasi dalam mengisi SKM masih rendah.
- b. Dalam kategori persyaratan pelayanan perlu dilakukan penyesuaian.
- c. Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- d. Kurang sarana dan prasarana dalam pemberian layanan
- e. Pengelolaan pengaduan belum terkelola dengan baik.

BAB IV

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan pada triwulan 1 tahun 2022 dengan nilai konversi IKM sebesar 90,20 dengan kategori Sangat Baik. Kondisi ini harus tetap dipertahankan dan disempurnakan kembali dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan baik dari segi kebijakan (standar Pelayanan) maupun pelaksanaan layanannya.
- b. Dari 9 unsur penilaian maka unsur kualitas Persyaratan adalah unsur yang paling dikeluhkan oleh responden (mendapat nilai rata-rata unsur terendah) dibandingkan unsur-unsur lainnya.
- c. Ditemukan permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan diantaranya adalah :
 - Pelaksanaan SKM melalui aplikasi SISUKMA yang belum optimal.
 - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
 - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
 - Meningkatkan kualitas persyaratan dan sarana dan prasarana yang dimiliki.

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi perbaikan yang perlu ditindaklanjuti dalam meningkatkan kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan sebagai berikut :

1. Meningkatkan sosialisasi Pelaksanaan SKM yang dilaksanakan melalui aplikasi SISUKMA kepada responden dengan tujuan responden mau untuk mengisi SKM yang diterima.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui penyederhanaan prosedur, penyesuaian persyaratan, meningkatkan kecepatan layanan, sarana dan prasarana. Sebelum penetapan standar pelayanan harus didahului dengan melaksanakan konsultasi publik yang melibatkan stakeholder layanan.
3. Meningkatkan kompetensi dan responsivitas petugas pelayanan

sehingga pelayanan lebih cepat dan lebih ramah.

4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Dinas Perhubungan.

Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Klungkung,

