



LAPORAN
HASIL SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN IV
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 definisi 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 IV 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 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
		Oktober 2022
1.	Pengumpulan data survei	01 Oktober s/d 15 Desember 2022
2.	Analisis data	16 Desember 2022
3.	Penyusunan laporan IKM	26 Desember 2022
4.	Publikasi IKM	30 Desember 2022

b. Penetapan responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- 1) Responden
Responden kuisioner adalah pengguna layanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan dengan jumlah responden 192 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 *Google Form* yang dikirim dan di-input melalui aplikasi SISUKMA
- 3) Waktu pengumpulan data
Pengumpulan data dilaksanakan mulai tanggal 01 Oktober 2022 sampai dengan 15 Desember 2022

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		
		Bobot	1
Bobot nilai rata – rata			
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 144 orang, dan jenis kelamin perempuan sebanyak 48 orang.
- Tingkat pendidikan responden didominasi pada tingkat SMA/Sederajat yaitu sebanyak 93 orang, selanjutnya S1 sebanyak 67 orang, SMP sebanyak 14 orang, D3 sebanyak 11 orang, SD sebanyak 4 orang, D1 sebanyak 2 orang dan D2 sebanyak 1 orang .
- Tingkat pekerjaan responden didominasi oleh PNS/TNI/POLRI sebanyak 82 orang, Pekerja Swasta sebanyak 77 orang, Pekerja Lainnya sebanyak 21 orang selanjutnya Wirausaha sebanyak 7 orang, dan Guru/Dosen sebanyak 4 orang serta Petani/Peternak sebanyak 1 orang.

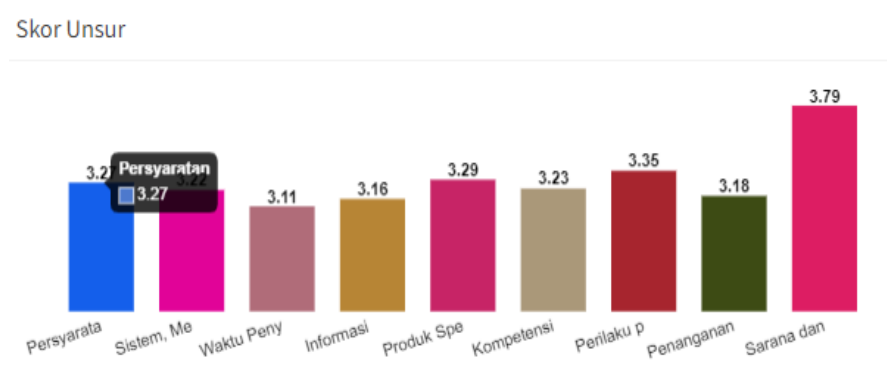
3.2. Persepsi Responden terhadap pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Klungkung

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



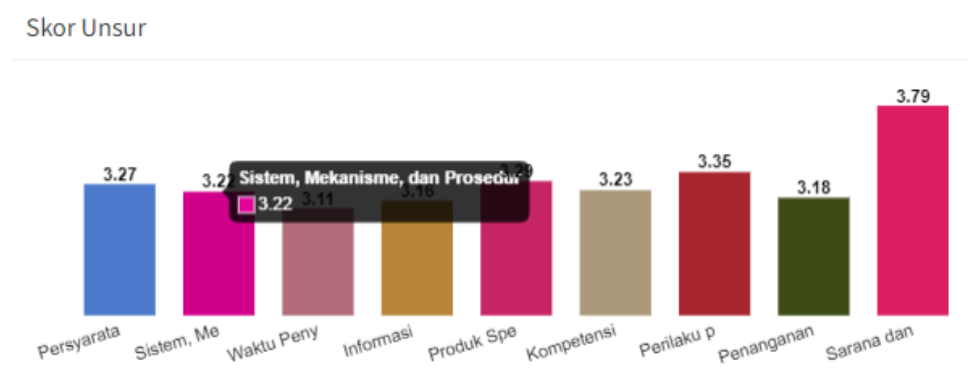
Sumber : data diolah, 2022

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 3.27 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



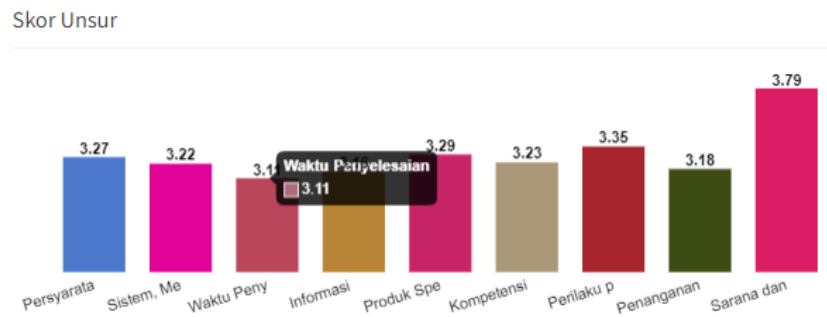
Sumber : data diolah, 2022

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 3.22 atau dengan kategori 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



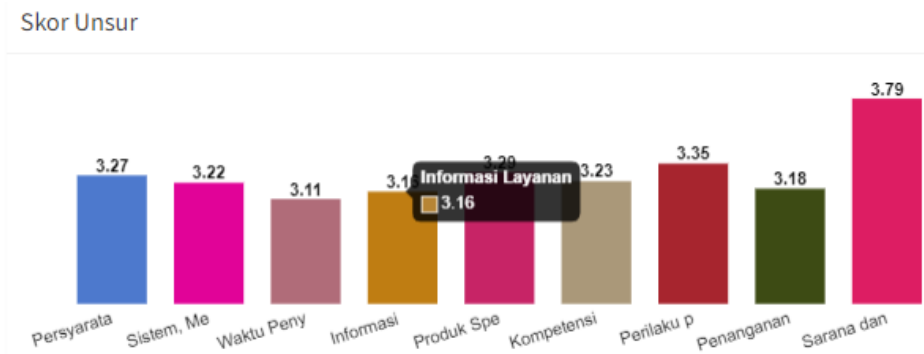
Sumber : data diolah, 2022

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 3.11 atau dengan kategori 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

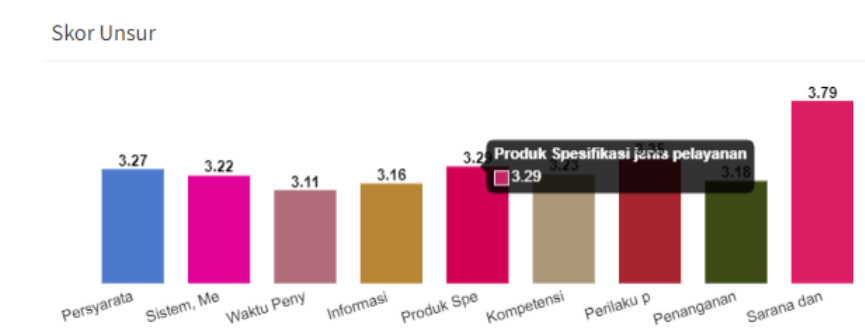
Penilaian responden terhadap informasi layanan di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat mudah. Dari jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap kemudahan dalam mendapatkan informasi layanan pada seluruh layanan yaitu sebesar 3.16 atau dengan kategori Baik.

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



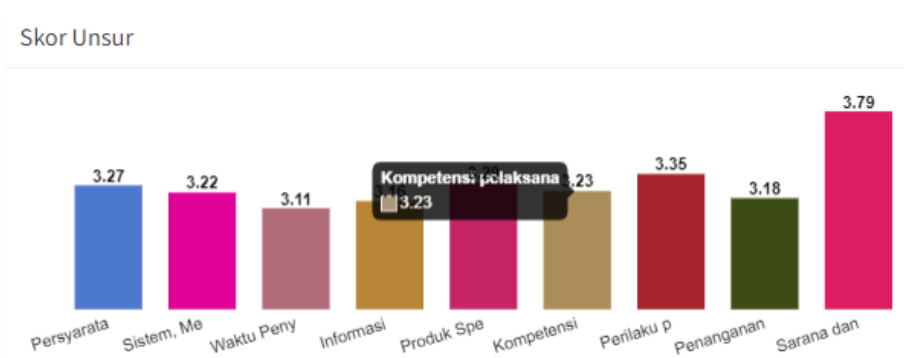
Sumber : data diolah, 2022

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 3.29 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



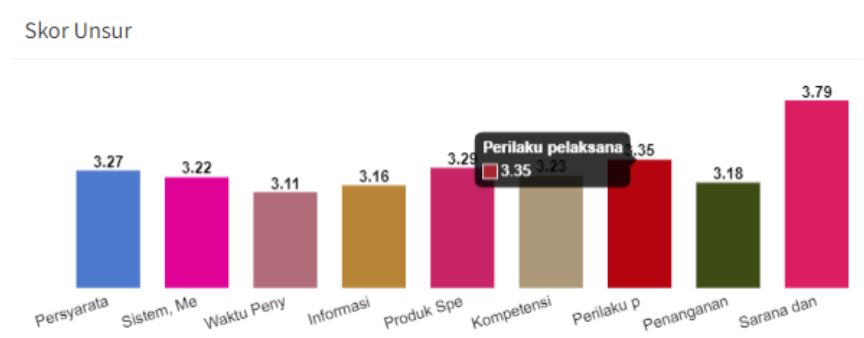
Sumber : data diolah, 2022

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 3.23 atau dengan kategori 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



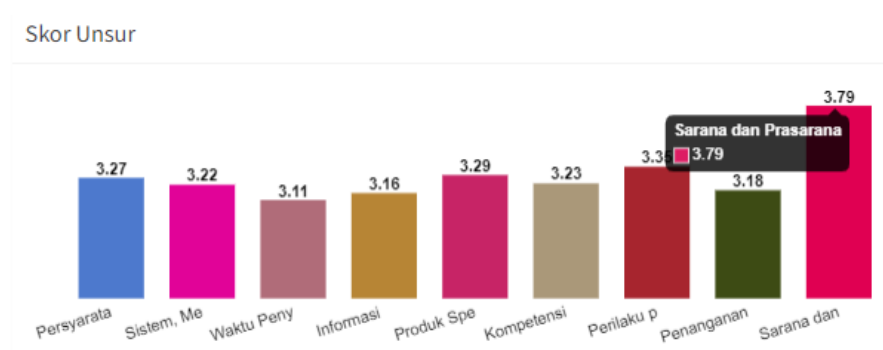
Sumber : data diolah, 2022

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 3.35 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

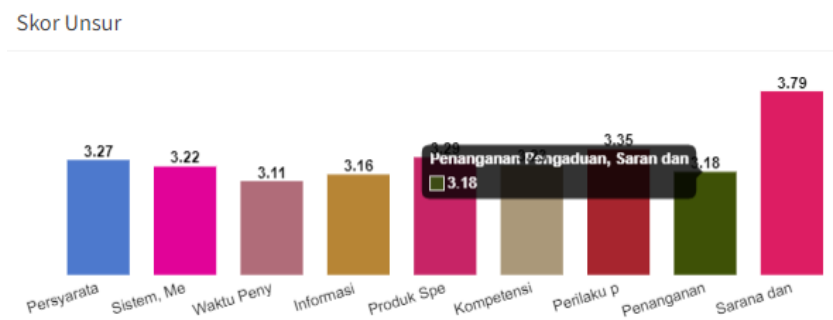
Penilaian responden terhadap penilaian responden terhadap sarana dan prasarana di Dinas Perhubungan masih pada kategori sangat baik. Dari

jawaban responden maka dapat dihitung persepsi responden terhadap sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Perhubungan yaitu sebesar 3.79 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 3.18 atau dengan kategori 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	21139	14	Perempuan	SMP	Lainya	3	2	3	4	3	3	3	3	4	3,11
2	21140	15	Perempuan	SMP	Lainya	3	2	2	4	3	4	2	3	4	3,00
3	21141	14	Perempuan	SMP	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
4	21142	34	Perempuan	S1	Swasta	3	4	3	4	4	3	3	3	4	3,44
5	21143	15	Laki-Laki	SMP	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
6	21144	14	Perempuan	SMP	Lainya	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3,33
7	21145	15	Perempuan	SMP	Lainya	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
8	21146	14	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	3	4	3	3	2	2	4	3,22
9	21147	15	Perempuan	SMP	Lainya	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3,56
10	21151	45	Laki-Laki	S1	Guru/dosen	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
11	21152	14	Laki-Laki	SMP	Lainya	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
12	21153	33	Perempuan	S1	Guru/dosen	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3,33
13	21154	13	Perempuan	SMP	Lainya	4	3	2	4	3	3	3	3	4	3,22
14	21450	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
15	21451	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
16	21452	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
17	21453	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
18	21454	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	4	2	4	3	2	4	4	4	3,33
19	21455	22	Laki-Laki	D3	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
20	21456	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
21	21457	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
22	21458	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Lainya	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3,44
23	21459	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2,89
24	21460	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
25	21461	45	Perempuan	S1	Guru/dosen	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22
26	21462	38	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	4	3	2	2	2	4	2,67
27	21463	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,78
28	21464	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
29	21465	28	Laki-Laki	S1	Swasta	3	2	3	3	3	4	4	3	4	3,22
30	21466	53	Laki-Laki	S1	Swasta	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3,44
31	21467	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3,44
32	21468	17	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3,33
33	21469	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
34	21471	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3,22
35	21472	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
36	21473	27	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3,44
37	21474	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
38	21475	50	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
39	21476	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
40	21477	46	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3,33
41	21478	36	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3,22
42	21479	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
43	21481	52	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
44	21482	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
45	21484	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22
46	21485	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3,33
47	21487	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3,56
48	21488	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
49	21489	39	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22
50	21490	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2,89
51	21492	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
52	21493	35	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3,67
53	21494	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22
54	21495	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
55	21496	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3,00
56	21497	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3,78
57	21498	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
58	21499	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
59	21500	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3,00
60	21502	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
61	21503	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00
62	21505	33	Perempuan	S1	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
63	21506	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	2	3	3	3	3	3	3	2	4	2,89
64	21507	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
65	21509	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3,44
66	21510	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3,89
67	21511	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,22
68	21512	43	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
69	21543	41	Perempuan	D1	Wirasaha	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3,67
70	21545	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	2	2	2	2	3	2,44
71	21547	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
72	21550	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
73	21551	58	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
74	21553	43	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3,22
75	21555	44	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
76	21563	36	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirasaha	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
77	21568	47	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
78	21570	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
79	21583	48	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2,33
80	21584	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89

81	21585	47	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
82	21587	58	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	2	2	3	3	2	2	3	2,56
83	21588	41	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
84	21589	46	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3,78
85	21590	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
86	21592	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
87	21593	40	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3,22
88	21594	37	Laki-Laki	D2	Swasta	3	4	3	3	3	3	3	3	3,22
89	21661	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	4	3	3	3	3,22
90	21662	43	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	3	3	3	4	4	4	4	4	3,67
91	21663	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	3	3	4	4	4	4	4	3,78
92	21664	48	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	2	2	3	4	3	3	4	2,89
93	22110	60	Laki-Laki	SD	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,22
94	22111	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
95	22112	61	Laki-Laki	SD	Swasta	4	4	2	4	4	4	4	4	3,78
96	22113	42	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
97	22116	50	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Wirausaha	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
98	22117	56	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	4	3	4	3	3,33
99	22118	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
100	22119	65	Laki-Laki	SD	Swasta	4	3	3	3	3	4	3	4	3,44
101	22121	34	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	3,56
102	22122	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
103	22123	41	Perempuan	D1	Wirausaha	4	3	4	3	3	4	4	4	3,67
104	22125	47	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
105	22129	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
106	22132	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
107	22134	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	3	3,22
108	22155	36	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	4	3	3	3	4	4	3	3	3,44
109	22160	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
110	22162	40	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	2	3	2	3	3	2,78
111	22164	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	3,22
112	22165	37	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
113	22166	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	4	3	3	3	4	3,22
114	22168	48	Laki-Laki	SD	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	3	3,78
115	22169	50	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
116	22170	56	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	4	3	3	4	3,44
117	22172	57	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	3,56
118	22174	50	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	4	3	4	4	4	3	3,67
119	22175	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
120	22176	45	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
121	22177	56	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	3	3	3	4	3,33
122	22178	57	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	4	3	4	4	3,67
123	22179	54	Perempuan	SMP	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	3,56
124	22180	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
125	22181	53	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	2	2	3	4	3	4	3	3,11
126	22182	27	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	4	3	2	3	3	2	3	3	3,00
127	22184	41	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
128	22186	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
129	22188	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
130	22189	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
131	22191	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	4	3	4	4	4	4	3,78
132	22193	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	4	4	4	3,44
133	22196	51	Laki-Laki	SMP	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	3	3	4	3	4	3	3,44
134	22198	54	Laki-Laki	SMP	PNS/ TNI/ POLRI	4	3	3	4	4	4	3	4	3,67
135	22200	57	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	2	2	4	2	3	3	2,78
136	22201	48	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
137	22203	48	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	2	2	2	2	3	3	3	3	2,56
138	22205	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
139	22208	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	2	3	4	3,00
140	22210	45	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
141	22212	34	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
142	22214	34	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	3	3	3	2	2	3	3,11
143	22218	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	4	3	3	3	3	3	3	4	3,22
144	22220	46	Perempuan	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
145	22221	27	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	4	3,44
146	22222	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
147	22223	50	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
148	22224	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
149	22225	46	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	4	3	3	3	4	3	3,33
150	22226	36	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3,22
151	22227	41	Laki-Laki	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
152	22228	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
153	22229	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
154	22230	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22
155	22231	16	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	4	3	4	3	3,33
156	22233	35	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	4	3	3	3	4	4	4	3,56
157	22235	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
158	22236	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
159	22238	39	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	4	3	4	3,22
160	22239	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	2,89
161	22240	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	3,89
162	22242	35	Perempuan	SMA/ sederajat	PNS/ TNI/ POLRI	3	4	3	3	4	4	4	4	3,67
163	22243	34	Perempuan	S1	PNS/ TNI/ POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3,22

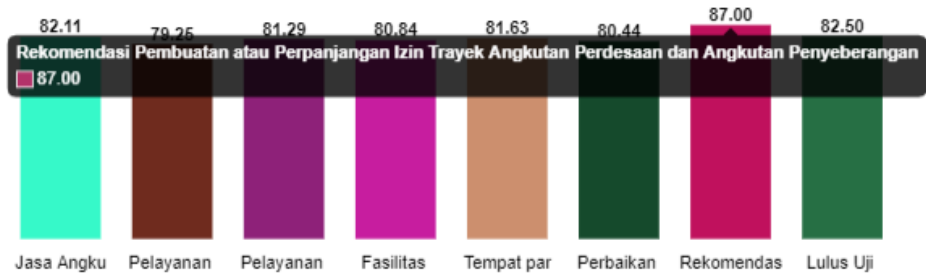
164	22244	54	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
165	22246	23	Perempuan	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
166	22248	53	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2,67
167	22249	52	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2,78
168	22250	46	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
169	22251	37	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3,22
170	22252	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
171	22253	43	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3,00
172	22254	46	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,67
173	22256	48	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2,67
174	22257	17	Perempuan	SMA/ sederajat	Lainya	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
175	22259	43	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3,00
176	22260	42	Laki-Laki	S1	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	2	4	3,00
177	22261	48	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
178	22262	41	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Petani/ Peternak/ Nelayan	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
179	22263	49	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2,56
180	22264	23	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
181	22266	45	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3,33
182	22268	50	Laki-Laki	SMP	Swasta	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3,33
183	22270	41	Laki-Laki	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
184	22271	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
185	22272	52	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
186	22274	42	Perempuan	SMA/ sederajat	Wirasaha	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3,33
187	22275	51	Laki-Laki	SMA/ sederajat	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
188	22278	40	Laki-Laki	D3	Swasta	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3,89
189	22279	45	Laki-Laki	D3	Guru/ dosen	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3,44
190	22280	34	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3,56
190	22280	34	Laki-Laki	S1	Swasta	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3,56
191	22281	34	Perempuan	S1	PNS/TNI/POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
192	22282	47	Laki-Laki	SMA/ sederajat	Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3,11
						628	618	597	607	631	620	643	611	728	
						3,271	3,219	3,109	3,161	3,286	3,229	3,349	3,182	3,792	
						0,36	0,354	0,342	0,348	0,362	0,355	0,368	0,35	0,417	
					IKM	81,4									

Dari tabel diatas dapat diketahui dari masing-masing unsur pertanyaan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan adalah 81,4.



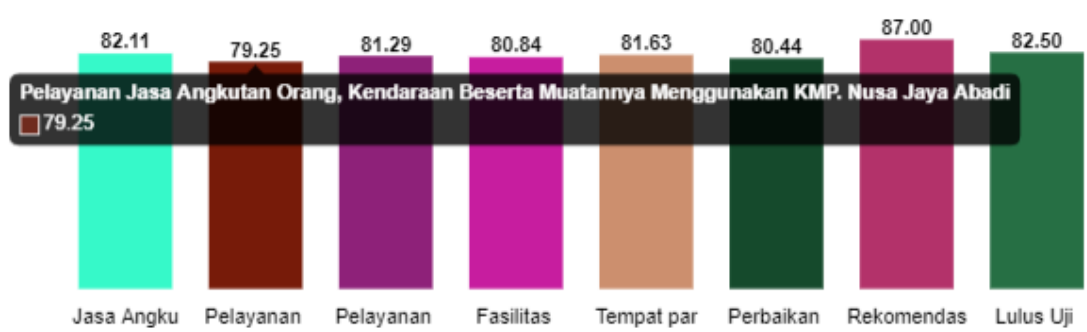
Sedangkan jika dilihat dari data jenis layanan, berdasarkan hasil pengukuran layanan yang mendapatkan kategori Sangat Baik adalah layanan Pelayanan Rekomendasi Pembuatan atau Perpanjangan Izin Trayek Angkutan Perdesaan dan Angkutan Penyeberangan dengan mendapatkan IKM tertinggi yaitu mencapai 87,00 dan yang terendah dicapai oleh layanan Pelayana Jasa Angkutan Orang, Kendaraan Beserta Muatannya Menggunakan KMP. Nusa Jaya Abadi yang mencapai 79,25 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. Publikasi informasi pelayanan pada media online atau offline belum maksimal.
- b. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan perlu ditingkatkan
- c. Kecepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan masih diperlukan perbaikan.

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 IV tahun 2022 dengan nilai konversi IKM sebesar 81,4 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 waktu penyelesaian 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.
 - Pelaksanaan SKM yang dilakukan setiap triwulan.
 - Standar pelayanan belum dipublikasikan secara massif.
 - Mengacu pada persepsi responden, standar pelayanan perlu perbaikan dan pelaksanaan forum konsultasi publik.
 - Kurangnya efisiensi dalam menyelesaikan waktu layanan.

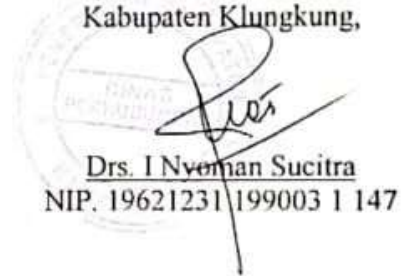
4.2. Rekomendasi

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 serta melakukan perbaikan SKM ini dilakukan per caturwulan atau per semester.
2. Melakukan penyempurnaan terhadap Standar Pelayanan melalui memberikan produk spesifikasi jenis pelayanan, meningkatkan waktu kecepatan layanan. 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 sehingga meningkatkan kualitas dalam memberikan produk spesifikasi jenis pelayanan dan meningkatkan waktu pelayanan agar lebih cepat dan efisien.
4. Mempublikasikan standar pelayanan pada seluruh media yang dimiliki sehingga para pemohon layanan mendapatkan informasi yang jelas dan mampu memahami proses layanan di Dinas Perhubungan.

Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Klungkung,



Drs. I Nyoman Sucitra
NIP. 196212311990031147