



LAPORAN TRIWULAN II SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2023

**PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PERHUBUNGAN
JALAN KAPTEN COK. AGUNG
TRESNA, DENPASAR**



**Balai
Sertifikasi
Elektronik**

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

**LAPORAN TRIWULAN II
SURVEY INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
TAHUN 2023**

**DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI BALI**



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Ida Sang Hyang Widhi Wasa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan II Tahun 2023 pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

Laporan ini disusun sebagai pertanggungjawaban penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Dinas Perhubungan Provinsi Bali yang telah dilaksanakan pada Triwulan II Tahun 2023, melalui *google.form*.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey IKM Triwulan II Tahun 2023 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Bali
2. Bapak Sekretaris Dinas Perhubungan Provinsi Bali
3. Para Kepala Bidang dan Kepala UPTD di Dinas Perhubungan Provinsi Bali
4. Para Kasubag dan Kasi beserta Staff di Dinas Perhubungan Provinsi Bali
5. Pranata Komputer Dinas Perhubungan Provinsi Bali
6. Masyarakat pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali
7. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan dari semua pihak demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat, terutama dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan yang baik dan berkualitas pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

Bali, 12 Juli 2023

Ditandatangani secara elektronik oleh :
KEPALA DINAS
IGW. Samsi Gunarta
NIP. 19650807 199603 1 002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSR E

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	<i>i</i>
DAFTAR ISI	<i>ii</i>
DAFTAR TABEL.....	<i>iii</i>
DAFTAR GAMBAR.....	<i>iv</i>
LAMPIRAN.....	<i>v</i>
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Dasar Hukum	2
C. Maksud dan Tujuan	2
D. Ruang Lingkup.....	3
BAB II PELAKSANAAN KEGIATAN	4
A. Penyiapan Bahan.....	4
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	4
C. Pengolahan Data	5
D. Pelaporan.....	5
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....	6
A. Karakteristik Responden.....	6
B. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	8
C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
BAB IV ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	10
A. Analisa Masalah.....	11
B. Rencana Tindak Lanjut.....	11
BAB V PENUTUP.....	12
A. Kesimpulan	13



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	6
Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.	7
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan	8
Tabel 4. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan	9
Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	10
Tabel 6. Rencana Tindak lanjut Perbaikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat	12



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	7
Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	8
Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan	8



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat	14
Lampiran 2. Rekapitulasi Penilaian Responden	17



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas pelayanan terbatas, sarana dan prasarana kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai adanya pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kelurahan dan kecamatan pada khususnya yang notebene merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan pelanggan/masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Perhubungan Provinsi Bali dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka diadakanlah "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT". Adapun pertanyaan yang dimintakan



pendapat kepada masyarakat terdiri dari 10 unsur yang relevan, valid dan reliable dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap 4 pilihan jawaban yang tersedia.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan kedua atas UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;

C. Maksud dan Tujuan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik
menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

pelayanan kepada pelanggan/masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dapat dijadikan pedoman dalam melaksanakan program dan kebijakan strategi guna peningkatan pelayanan yang lebih bermutu.

D. Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Kelompok Ahli Pembangunan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Perusahaan dan Pelaku transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota se-Bali, dan Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan. Sebanyak 139 responden yang telah memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 10 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran 1). Mulai Bulan Maret Juni, masyarakat/responden dapat memberikan pendapatnya melalui aplikasi *google.form*. Hasil sesuai dengan karakteristik responden langsung ditampilkan oleh *google.form*, seperti misalnya berapa jumlah responden laki-laki/perempuan, pendidikan terakhir dan apa pekerjaan utamanya, seluruhnya akan dihitung oleh *google.form* termasuk berapa persentasenya. Hasilnya dapat dilihat dalam lampiran laporan ini.



BAB II

PELAKSANAAN KEGIATAN

A. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran 1). Mulai Bulan Juni 2023, masyarakat/responden dapat memberikan pendapatnya melalui aplikasi *google form*.

2. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II : Kepuasan pelayanan publik dan zona integritas

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

1. Jumlah Responden

Jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuesioner IKM adalah sebanyak 139 responden.

2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- a) Lokasi pengumpulan data di wilayah Provinsi Bali.
- b) Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama bulan Juni 2023.



C. Pengolahan Data

1. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Nilai IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 10 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{4}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,071) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Perimbang}$$

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

$$\text{IKM} = \text{Hasil Penilaian} \times 25$$

2. Perangkat Pengolahan

Pengolahan IKM bisa dilakukan dengan cara :

- Secara Manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

D. Pelaporan

1. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071. Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

2. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM yang telah diperoleh dari 139 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

A. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Perhubungan Provinsi Bali meliputi karakteristik menurut jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 2. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 2 (dua) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 139 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 1

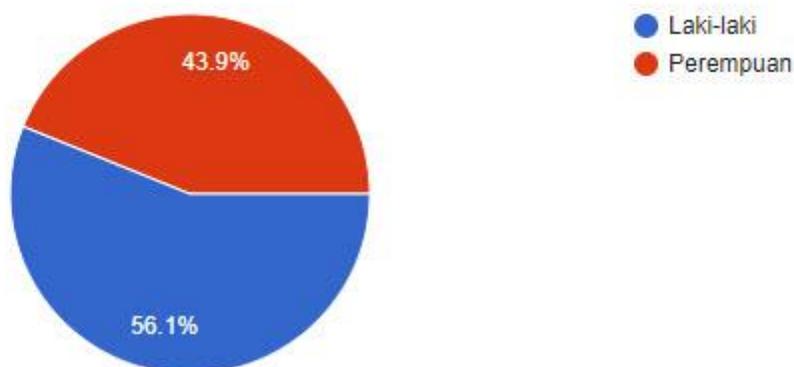
Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Katagori Jenis Kelamin	s/d Triwulan II Tahun 2023	
		Orang	%
1	Laki – laki	78	56,1
2	Perempuan	61	43,9
	Jumlah	139	100



Jenis Kelamin

139 responses



Gambar 1. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Dari hasil penyebaran questioner, terdapat 139 orang responden terdiri dari perempuan sebanyak 61 orang (43,9%), sedangkan laki-laki hanya sebanyak 78 orang (56,1%).

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir pada 139 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan dalam memberikan informasi kualitas pelayanan. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir dapat dilihat pada Tabel 2

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Katagori Jenis Pekerjaan Utama	s/d Triwulan II Tahun 2023	
		Orang	%
1	SD/Sederajat	0	0
2	SMP/Sederajat	2	1,4
3	SMA/Sederajat	47	33,8
4	D1/D2/D3	7	5
5	D4/S1	58	41,7
6	S2	23	16,5
7	S3	2	1,4
8	Lainnya	0	0
	Jumlah	139	100

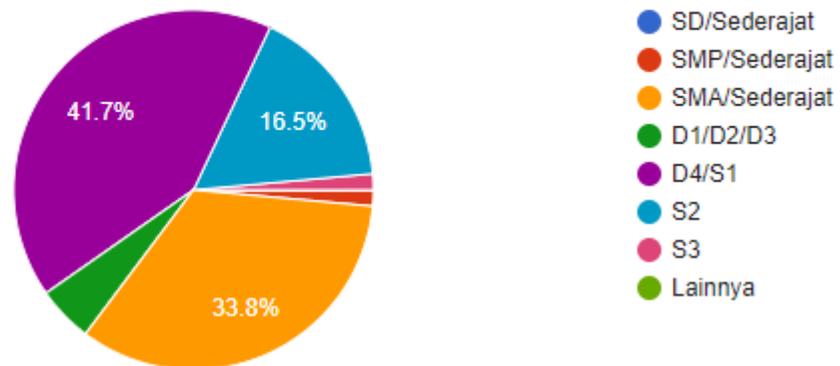


Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Pendidikan Terakhir

139 responses



Gambar 2. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pekerjaan/jabatan tercantum pada Tabel 3.

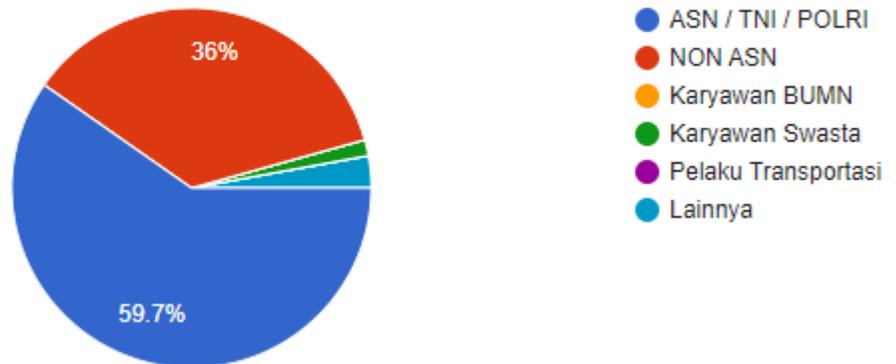
Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan

No	Katagori Jenis Pekerjaan Utama	s/d Triwulan II Tahun 2023	
		Orang	%
1	ASN/TNI/POLRI	83	59,7
2	NON ASN	50	36
3	Karyawan BUMN	0	0
4	Karyawan Swasta	2	1,4
5	Pelaku Transportasi	0	0
6	Lainnya	4	2,9
	Jumlah	139	100



Pekerjaan/Jabatan

139 responses



Gambar 3. Persentase Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan/Jabatan

Dari data responden tersebut diatas, pada Triwulan II 2023 pekerjaan/Jabatan responden yang melakukan pengisian survey yakni ASN/TNI/POLRI dengan jumlah orang sebanyak 83 orang (59,7%). Dilanjutkan dengan pekerjaan sebagai NON ASN dengan jumlah orang sebesar 50 orang (36%). Responden dengan pekerjaan/jabatan sebagai Karyawan Swasta sebanyak 2 orang (1,4 %) dan lainnya dengan jumlah 4 orang (2,9%).

B. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali diperoleh dari survey terhadap 139 responden yang telah mengisi *form* survey melalui *link google form*. Survey dilakukan pada bulan Juni 2023. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 10 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 139 orang responden seperti pada Lampiran 3. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 3.

Tabel 4. Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	s/d Triwulan II Tahun 2023
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,25
2	Prosedur/Alur Layanan	3,26
3	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,25
4	Kesesuaian waktu pelayanan	3,27
5	Sarana dan prasarana pendukung	3,26



6	Kecepatan petugas pelayanan	3,24
7	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan status dan golongan	3,25
8	Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,25
9	Kemampuan/kehandalan petugas pelayanan	3,25
10	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan	3,26

Ket. → Tertinggi, Terendah

Dari tabel 4 di atas dapat dilihat nilai rata-rata terendah terdapat pada unsur **Kecepatan petugas pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,24**. Hal ini memperlihatkan bahwa masyarakat/responden menyatakan pada unsur Layanan kecepatan petugas pelayanan harus segera ditingkatkan. Kemudian untuk unsur yang memiliki nilai tertinggi yakni **Kesesuaian waktu pelayanan**, memiliki nilai **3,27** juga harus segera ditingkatkan agar dapat memberikan pelayanan yang bermutu dan berkualitas.

C. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar dan telah diisi sebanyak 139 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Perhubungan Provinsi Bali selama Triwulan II adalah **81,38**. Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 2.

Tabel 5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0641 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar **81,38** sampai dengan Bulan Juni 2023, apabila kita lihat tabel tersebut di atas, maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali adalah **“BAIK”**.



BAB IV

ANALISA DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. Analisa Masalah

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada di lapangan dalam kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat beraneka ragam dan bervariasi, namun berdasarkan dari pengamatan dan evaluasi yang dilakukan maka diperoleh penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya hambatan dan kendala tersebut yakni Kecepatan petugas pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Bali baik yang langsung maupun melalui media online masih harus ditingkatkan karena kurangnya kompetensi petugas serta sarana dan prasarana yang kurang memadai.

B. Rencana Tindak Lanjut

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut di atas, maka Dinas Perhubungan Provinsi Bali membuat dan merencanakan tindak lanjut perbaikan terhadap unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah yaitu kecepatan petugas pelayanan dengan Nilai Rata-rata (NRR) 3,24. Adapun Rencana tindak lanjut perbaikan SKM pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali dituangkan pada Tabel sebagai berikut :



Tabel 6 Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu Pelaksanaan				Penanggung Jawab
			Agustus 2023				
			Minggu Ke- I	Minggu Ke- II	Minggu Ke- III	Minggu Ke- IV	
1	Kompetensi Petugas	1.Mengikuti sertakan Petugas Pelayanan untuk mengikuti Bimtek Keterbukaan Informasi Publik				√	Kepala Dinas
		2.Meningkatkan motivasi petugas dengan menciptakan situasi lingkungan kerja yang kondusif sehingga dapat memberikan pelayanan yang optimal			√		Kepala Dinas
		3.Menambah berbagai literasi untuk memperluas pengetahuan dalam rangka meningkatkan kecepatan pelayanan oleh petugas				√	Kepala Dinas
2	Kualitas sarana dan prasarana	1.Menganggarkan anggaran peningkatan sarana dan Prasarana penunjang petugas pelayanan 2023			√		Kepala Dinas



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama Triwulan II dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Pelaksanaan pelayanan publik (publik service) pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Provinsi Bali sampai dengan Bulan Juni (Triwulan II) Tahun 2023, setelah dikonversikan yaitu 81,38 berada pada Interval 76,61 - 88,30. Ini dapat disimpulkan bahwa Mutu Pelayanan adalah “**BAIK**”.
2. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (Top Manager), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.



Lampiran 1. Kuesioner Indek Kepuasan Masyarakat

PEMERINTAH PROVINSI BALI
DINAS PERHUBUNGAN

Survey Kepuasan Pelayanan Publik dan Zona Integritas Dinas Perhubungan Provinsi Bali

lksnkumara@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

* Required

Data Responden

Isilah Data Bapak/Ibu/Saudara yang sebenar-benarnya!

Nama *

Your answer

Alamat *

Your answer

Jenis Kelamin *

Laki-laki

Perempuan

Pendidikan Terakhir *

Choose

Pekerjaan/Jabatan *

ASN / TNI / POLRI

NON ASN

Karyawan BUMN

Karyawan Swasta

Pelaku Transportasi

Lainnya

Bidang/Bagian yang pernah melayani Bapak/Ibu *

Sekretariat

Bidang Lalu Lintas jalan

Bidang Angkutan Jalan

Bidang Pelayanan

Bidang Keterpaduan Moda

UPTD. PENYELENGGARAAN PELABUHAN

UPTD. PERLENGKAPAN JALAN

UPTD. PUSAT PENGENDALIAN LALU LINTAS ANGKUTAN JALAN

UPTD. TRANS BALI/TRANS SARBAGITA

[Back](#) [Next](#) [Clear form](#)



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Pertanyaan

Jawablah Pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi!

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Apakah Prosedur/Alur Layanan mudah dilakukan ? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Apakah persyaratan pelayanan mudah dipenuhi ? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

4. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan ? (Waktu pelayanan dimaksud adalah jadwal buka sampai dengan tutup pelayanan) *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

5. Bagaimana kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan ? *

- Tidak Nyaman
- Kurang Nyaman
- Nyaman
- Sangat Nyaman

6. Bagaimana kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan Bapak/Ibu ? *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

7. Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas memberikan perlakuan yang sama kepada Bapak/Ibu tanpa membedakan status dan golongan *

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju

8. Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa menawarkan/mengajak untuk membantu secara ilegal *

- Tidak Setuju
- Kurang Setuju
- Setuju
- Sangat Setuju



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

9. Bagaimana kemampuan/kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ? *

- Tidak Memadai
- Kurang Memadai
- Memadai
- Sangat Memadai

10. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses ? *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

11. Berikan saran hal-hal yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan Bapak/Ibu mengenai pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi Bali *

Your answer

12. Kritik dan Saran (Hal-hal yang menurut Bapak/Ibu yang perlu ditingkatkan untuk memastikan Dinas Perhubungan memiliki integritas yang lebih kuat dalam memberikan pelayanan dan melaksanakan tugasnya) *

Your answer

[Back](#)

[Submit](#)

[Clear form](#)



Balai
Sertifikasi
Elektronik

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh BSrE

Lampiran 2. Rekapitulasi Hasil Penilaian Responden

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
1	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	4	4	3	3	4	4	3	
2	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
3	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	3	4	4	4	4	3	
4	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
6	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	4	3	3	3	3	4	3	
7	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
9	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
10	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	3	3	3	3	4	3	3	
11	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
12	Perempuan	SMA/Sederajat	Lainnya	4	3	4	3	3	3	4	3	3	
13	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
14	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	3	4	4	3	3	3	3	3	
15	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
16	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Laki-laki	S3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Laki-laki	D1/D2/D3	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
20	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
22	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
27	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	Laki-laki	SMP/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
30	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
35	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
36	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
38	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	Perempuan	S2	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	Perempuan	D1/D2/D3	NON ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
42	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	Perempuan	S2	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
44	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
45	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
49	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
50	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
52	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
53	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
54	Perempuan	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
56	Perempuan	D1/D2/D3	NON ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
57	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
58	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
60	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
61	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
62	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
65	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
66	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
67	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
68	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
69	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
70	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
71	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
72	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
73	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
75	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
76	Laki-laki	SMP/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
77	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
78	Laki-laki	S2	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
79	Perempuan	D1/D2/D3	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
80	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
81	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
82	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
83	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
84	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
85	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
86	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
87	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
88	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
89	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
90	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
91	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
92	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
93	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
94	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
96	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
97	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
98	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
99	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
100	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
101	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
102	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
103	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
104	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Laki-laki	D1/D2/D3	NON ASN	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
106	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
107	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	4	4	3	4	3	4	



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
108	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
109	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
110	Perempuan	D4/S1	NON ASN	4	3	4	3	4	3	3	4	3	
111	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
112	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	4	3	3	4	4	3	3	
113	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
114	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
116	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	Laki-laki	SMA/Sederajat	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	Perempuan	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Perempuan	D1/D2/D3	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	Laki-laki	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
124	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	Laki-laki	S2	NON ASN	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	Perempuan	D4/S1	NON ASN	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
127	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
129	Laki-laki	S3	ASN / TNI / POLRI	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
130	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
131	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
132	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
133	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
134	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	4	4	3	3	3	4	3	4	



No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	Prosedur/Alur Layanan	Kemudahan persyaratan pelayanan	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Kecepatan respon petugas pelayanan	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	Kemudahan layanan konsultasi dan pengaduan
135	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	4	4	3	3	3	4	3	4	
136	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	4	4	3	4	3	4	
137	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
138	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
139	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	4	3	3	3	
Rata-Rata Nilai IKM Per Unsur Pelayanan				3,25	3,26	3,25	3,27	3,26	3,24	3,25	3,25	3,25	3
Nilai Konversi Per Unsur Pelayanan				81,29	81,47	81,29	81,83	81,47	81,12	81,29	81,29	81,29	81
IKM				81,38									

Keterangan :

Angka 1 : Tidak Setuju

Angka 2 : Cukup

Angka 3 : Setuju

Angka 4 : Sangat Setuju

