

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)



DINAS PERHUBUNGAN
PEMERINTAH PROVINSI BALI
TAHUN 2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM	4
2.2 Metode Pengumpulan Data	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	6
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	6
3.1 Jumlah Responden SKM	6
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	8
ANALISIS HASIL SKM	8
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	8
4.2 Rencana Tindak Lanjut	8
4.3 Tren Nilai SKM	9
BAB V	11
KESIMPULAN	11
LAMPIRAN	12
1. 12	
2. Hasil Pengolahan Data	14
3. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya	18



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Provinsi Bali sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Bali, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.



Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;



4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Perusahaan dan Pelaku transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota se-Bali, dan Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Kuesioner

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

1. 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

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



2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi responden masing-masing karena survey dilakukan secara online.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Waktu pengumpulan data responden SKM dilaksanakan selama bulan September 2023

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	September 2023	2
2.	Pengumpulan Data	21-27 September 2023	5
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	27-29 September 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	29 September-3 Oktober 2023	4

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan mengirimkan *link google form* kepada Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Provinsi Bali, Instansi Vertikal/Lembaga Terkait, Perusahaan dan Pelaku transportasi, Dinas Perhubungan Kabupaten/Kota se-Bali, dan Kelompok/Organisasi Kemasyarakatan sehingga telah diterima Jumlah responden yang telah melakukan pengisian kuesioner SKM adalah sebanyak 126 responden.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 131 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTAS E
1	JENIS KELAMIN	LAKI	98	74,8%
		PEREMPUAN	33	25,2%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	0	0%
		SMP/SEDERAJAT	0	0%
		SMA/SEDERAJAT	39	29,8%
		D1/D2/D3	11	8,4%
		D4/S1	58	44,3%
		S2	20	15,3%
		S3	3	2,3%
		LAINNYA		
3	PEKERJAAN	ASN/TNI/POLRI	119	90,8%
		NON ASN	5	3,8%
		KARYAWAN BUMN	1	0,8%
		KARYAWAN SWASTA	0	0%
		PELAKU TRANSPORTASI	4	3,1%
		LAINNYA	2	1,5%



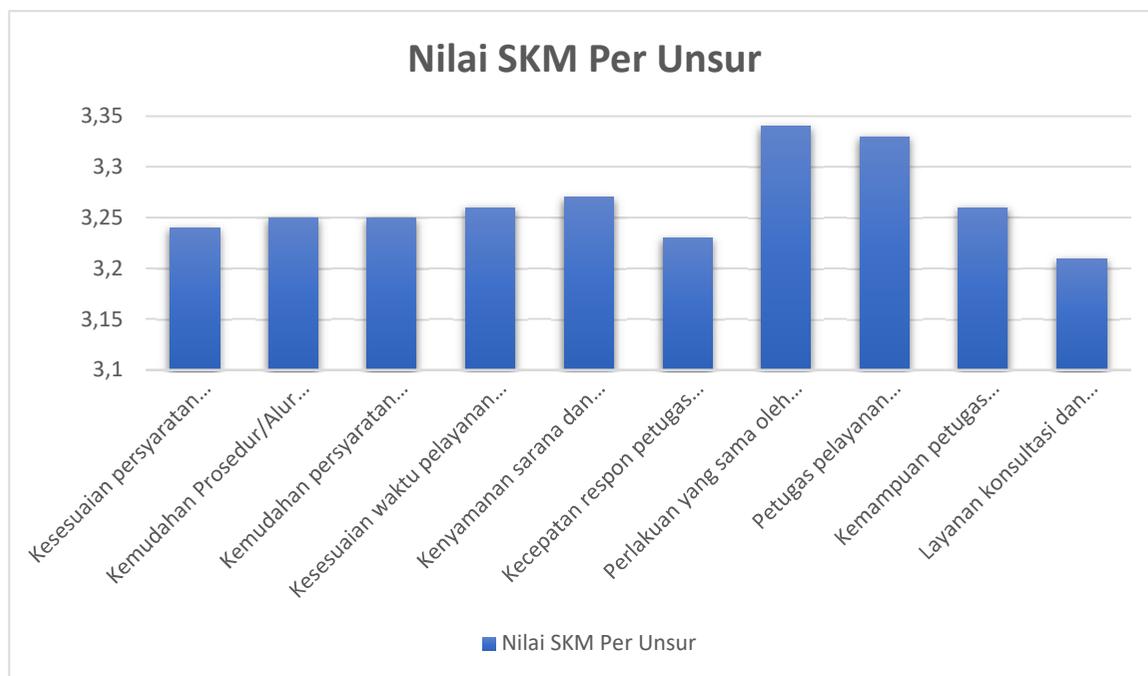
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
IKM per unsur	3,24	3,25	3,25	3,26	3,27	3,23	3,34	3,33	3,26	3,21
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,62 (B atau Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Layanan konsultasi dan pengaduan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,21. Selanjutnya Kecepatan respon petugas pelayanan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perlakuan yang sama oleh Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi 3,34 dari unsur layanan, dan Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,33.

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

- Layanan konsultasi dan pengaduan masih dirasakan kurang dikarenakan belum banyak masyarakat yang mengetahui layanan dan pengaduan yang telah disediakan secara online baik melalui sosial media maupun website pengaduan lainnya.
- Petugas layanan perlu diberikan pelatihan khusus terkait *service excellent* serta penerapan pemberian penghargaan kepada petugas yang berprestasi.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM triwulan I, II, dan III tahun 2023 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama stake holder pada 2024. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek



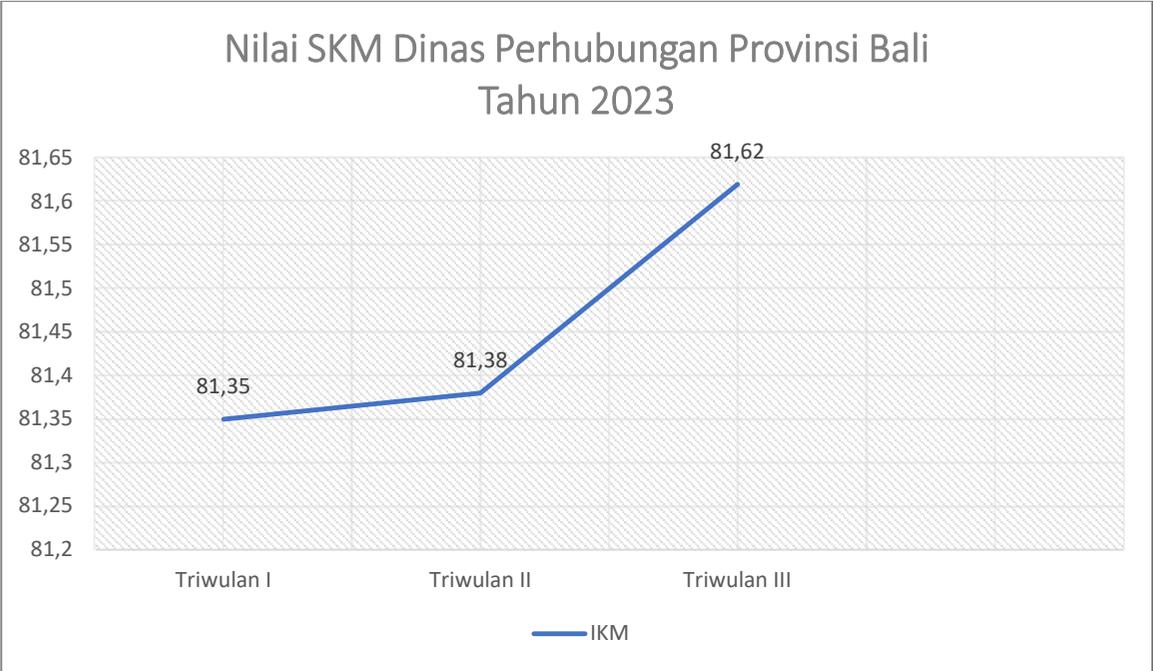
(kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Layanan konsultasi dan pengaduan	Peningkatan sosialisasi layanan dan pengaduan yang telah disediakan secara online	√	√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
2	Kecepatan respon petugas pelayanan	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√		√		Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3	Kesesuaian persyaratan pelayanan	Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan	√	√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Perhubungan Provinsi Bali dapat dilihat melalui grafik berikut :





Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023 pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali.



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan III Tahun 2023 mulai Juli hingga September 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Bali secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,62. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perhubungan Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Layanan konsultasi dan pengaduan, kecepatan respon petugas pelayanan, Kesesuaian persyaratan pelayanan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Perlakuan yang sama oleh Petugas Pelayanan, Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan, Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

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



LAMPIRAN

1. Kuesioner

- Bagian I



**SURVEY KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK
DAN ZONA INTEGRITAS
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI**

Survey Kepuasan Pelayanan Publik dan Zona Integritas Dinas Perhubungan Provinsi Bali

lksnkumara@gmail.com [Switch account](#)

Not shared

* Indicates required question

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 Pelayaran

Bidang Keterpaduan Moda

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



• Bagian II

<p>1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Kurang Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>	<p>6. Bagaimana kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan Bapak/Ibu ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Cepat</p> <p><input type="radio"/> Kurang Cepat</p> <p><input type="radio"/> Cepat</p> <p><input type="radio"/> Sangat Cepat</p>
<p>2. Apakah Prosedur/Alur Layanan mudah dilakukan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah</p> <p><input type="radio"/> Kurang Mudah</p> <p><input type="radio"/> Mudah</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mudah</p>	<p>7. Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas memberikan perlakuan yang sama kepada Bapak/Ibu tanpa membedakan status dan golongan *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Kurang Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>3. Apakah persyaratan pelayanan mudah dipenuhi ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah</p> <p><input type="radio"/> Kurang Mudah</p> <p><input type="radio"/> Mudah</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mudah</p>	<p>8. Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa menawarkan/mengajak untuk membantu secara ilegal *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Setuju</p> <p><input type="radio"/> Kurang Setuju</p> <p><input type="radio"/> Setuju</p> <p><input type="radio"/> Sangat Setuju</p>
<p>4. Apakah waktu pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan ? (Waktu pelayanan dimaksud adalah jadwal buka sampai dengan tutup pelayanan) *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Kurang Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sesuai</p> <p><input type="radio"/> Sangat Sesuai</p>	<p>9. Bagaimana kemampuan/kehandalan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Memadai</p> <p><input type="radio"/> Kurang Memadai</p> <p><input type="radio"/> Memadai</p> <p><input type="radio"/> Sangat Memadai</p>
<p>5. Bagaimana kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Nyaman</p> <p><input type="radio"/> Kurang Nyaman</p> <p><input type="radio"/> Nyaman</p> <p><input type="radio"/> Sangat Nyaman</p>	<p>10. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Mudah</p> <p><input type="radio"/> Kurang Mudah</p> <p><input type="radio"/> Mudah</p> <p><input type="radio"/> Sangat Mudah</p>



2. Hasil Olah Data SKM

TABULASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI

No	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan/Jabatan	NILAI AKTUAL KEPUASAN MASYARAKAT PER-UNSUR PELAYANAN										KELUHAN/SARAN PERBAIKAN
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	
1	Laki-laki	S3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Laki-laki	D4/S1	Pelaku Transportasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Laki-laki	D4/S1	Pelaku Transportasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	Perempuan	D1/D2/D3	Pelaku Transportasi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
6	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
7	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
10	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	
11	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
12	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
15	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
16	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
18	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	
20	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
22	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	
24	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
25	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
28	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
30	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
33	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
34	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
35	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
36	Laki-laki	S3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
37	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
39	Laki-laki	D4/S1	Lainnya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	Laki-laki	S3	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
42	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



43	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
45	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3
47	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
48	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
53	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	Perempuan	D1/D2/D3	Karyawan BUMN	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4
58	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3
59	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
60	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4
63	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
65	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3
66	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
67	Perempuan	S2	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
69	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
71	Perempuan	D1/D2/D3	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3
74	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
75	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
76	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
79	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
80	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
83	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
90	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3



93	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
95	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
96	Perempuan	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
97	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
98	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	Laki-laki	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	
101	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
102	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
103	Perempuan	D1/D2/D3	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
104	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
107	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
108	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
110	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
112	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
113	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
114	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
115	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
116	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
117	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
118	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
119	Laki-laki	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
120	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
123	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
124	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	Perempuan	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
126	Perempuan	S2	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
127	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
129	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
130	Laki-laki	D4/S1	Pelaku Transportasi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
131	Laki-laki	D4/S1	ASN / TNI / POLRI	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	
NILAI RATA-RATA				3,24	3,25	3,25	3,26	3,27	3,23	3,34	3,33	3,26	3,21	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG				0,32	0,33	0,33	0,33	0,33	0,32	0,33	0,33	0,33	0,32	3,26
SKM UNIT PELAYANAN				81,62										



NRR PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	81,11	BAIK
2	Kemudahan Prosedur/Alur Layanan	81,30	BAIK
3	Kemudahan persyaratan pelayanan	81,30	BAIK
4	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	81,49	BAIK
5	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	81,87	BAIK
6	Kecepatan respon petugas pelayanan	80,73	BAIK
7	Perlakuan yang sama oleh Petugas Pelayanan	83,59	BAIK
8	Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan	83,21	BAIK
9	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	81,49	BAIK
10	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah digunakan	80,15	BAIK

NILAI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,0000-2,5996	25,00-64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,6000-3,0640	65,00-76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644-3,5320	76,61-88,30	B	BAIK
4	3,5324-4,0000	88,31-100,00	A	SANGAT BAIK



Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Triwulan II Tahun 2023



Dinas Perhubungan

Pemerintah Provinsi Bali

2023



Balai
Sertifikasi
Elektronik

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur



kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan Provinsi Bali perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali Triwulan II Tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode Triwulan II Tahun 2023

No	Unsur Pelayanan	IKM	Mutu Layanan
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,25	Baik
2	Prosedur/Alur Layanan	3,25	Baik
3	Kemudahan persyaratan pelayanan	3,25	Baik
4	Kesesuaian waktu pelayanan	3,27	Baik
5	Sarana dan prasarana pendukung	3,26	Baik
6	Kecepatan petugas pelayanan	3,24	Baik
7	Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan status dan golongan	3,25	Baik
8	Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku	3,25	Baik
9	Kemampuan/kehandalan petugas pelayanan	3,25	Baik
10	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan	3,26	Baik

Ket. → Tertinggi, Terendah



Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Kecepatan petugas pelayanan	1.1 Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Kasubag. Umum dan Kepegawaian
2	Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku	2.1 Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3	Kemampuan/kehandalan petugas pelayanan	3.1 Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>		√			Kasubag. Umum dan Kepegawaian



BAB III

REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Kecepatan petugas pelayanan	Sudah	Pelatihan khusus kepada TIM Pelayanan Data dan Informasi dengan mengundang Narasumber dari Diskominfo Provinsi Bali		Konsistensi Petugas Layanan dalam melaksanakan pelayanan yang optimal



2	Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku	Sudah	Pelatihan khusus kepada TIM Pelayanan Data dan Informasi dengan mengundang Narasumber dari Diskominfo Provinsi Bali		Konsistensi Petugas Layanan dalam melaksanakan pelayanan yang optimal
3	Kemampuan/kehandalan petugas pelayanan	Sudah	Pelatihan khusus kepada TIM Pelayanan Data dan Informasi dengan mengundang Narasumber dari Diskominfo Provinsi Bali		Konsistensi Petugas Layanan dalam melaksanakan pelayanan yang optimal



BAB IV

KESIMPULAN

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

1. Dinas Perhubungan Provinsi Bali telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100% (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	Dengan mengundang Narasumber yang berkompeten	3 Bulan	Kasubag. Umum dan Kepegawaian	Diskominfo Provinsi Bali

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

