



பெயர் குறுக்குவழி காண்பி

PEMERINTAH PROVINSI BALI

කළමනාකරණ

DINAS PERHUBUNGAN

කළමනාකරණ අංශය, පළාත් මණ්ඩල, අංශ 1, අංශ 1, අංශ 1 - කුරුම, (80235)
JALAN KAPTEN COK. AGUNG TRESNA I NOMOR 1 DENPASAR-BALI (80235),
අංශ 1, අංශ 1 (80235), අංශ 1, අංශ 1

TELEPON (0361) 224436, 227730 WEBSITE: www.dishub.baliprov.go.id

Bali, 13 Desember 2023

Kepada

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda

Provinsi Bali

di -

Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.34.045.2/6511/SEKRET/DISHUB

No	Uraian	Banyaknya	Keterangan
1	Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2023	1 Eksemplar	Disampaikan untuk ditindaklanjuti

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



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	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM.....	3
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	4
BAB III	5
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	5
3.1 Jumlah Responden SKM.....	5
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	6
BAB IV	7
ANALISIS HASIL SKM	7
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan.....	7
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	7
4.3 Tren Nilai SKM.....	8
BAB V	10
KESIMPULAN	10
LAMPIRAN	11
1. Kuesioner.....	111
2. Hasil Olah Data SKM.....	13



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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 mengamanatkan 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.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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 Tanggal 27 Nopember hingga 8 Desember 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



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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 mulai Tanggal 27 Nopember hingga 8 Desember 2023.

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	24 Nopember 2023	1
2.	Pengumpulan Data	27 Nopember-8 Desember 2023	12
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	11-12 Desember 2023	2
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	11-14 Desember 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 61 responden.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 61 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	34	55,7%
		PEREMPUAN	27	44,3%
2	PENDIDIKAN	SD/SEDERAJAT	0	0%
		SMP/SEDERAJAT	0	0%
		SMA/SEDERAJAT	9	14,8%
		D1/D2/D3	3	4,9%
		D4/S1	31	50,8%
		S2	18	29,5%
		S3	0	0%
		LAINNYA	0	0%
3	PEKERJAAN	ASN	41	67,2%
		TNI	0	0%
		POLRI	0	0%
		NON ASN	8	13,1%
		KARYAWAN BUMN	0	0%
		KARYAWAN SWASTA	7	11,5%
		PELAKU TRANSPORTASI	2	3,3%
		WIRUSAHA	0	0%
		PELAJAR/MAHASISWA	0	0%
		LAINNYA	3	4,9%



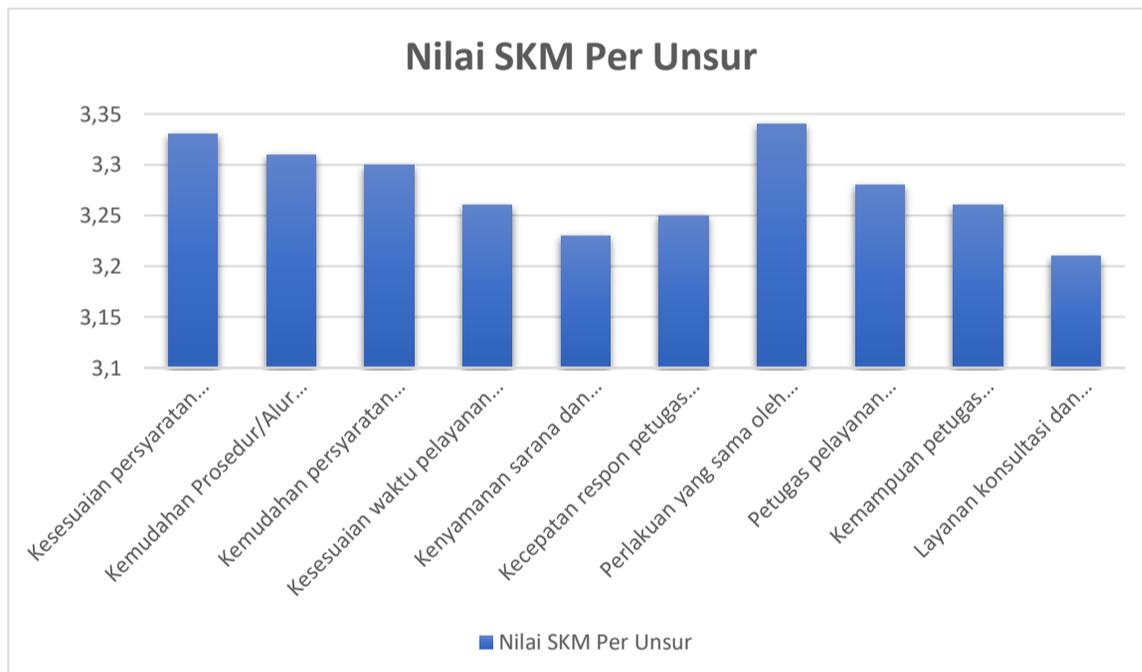
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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	3,33	3,31	3,30	3,26	3,23	3,25	3,34	3,28	3,26	3,21
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	81,93 (B atau Baik)									

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



Balai Sertifikasi Elektronik

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



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 kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan yang mendapatkan nilai 3,23 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas memberikan perlakuan yang sama mendapatkan nilai tertinggi 3,34 dari unsur layanan, dan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan 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.
- Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan perlu dilengkapi terutama sarana dan prasarana yang dapat mendukung pelayanan terhadap Ibu Hamil dan Penyandang Disabilitas.

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, III dan IV tahun 2023 akan dilakukan melalui Forum Konsultasi Publik (FKP) bersama stake holder pada tahun 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:



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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	√	
2	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	√	√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian
3	Kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan	Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i>	√	√	√	√	Kasubag. Umum dan Kepegawaian

4.3 Tren Nilai SKM

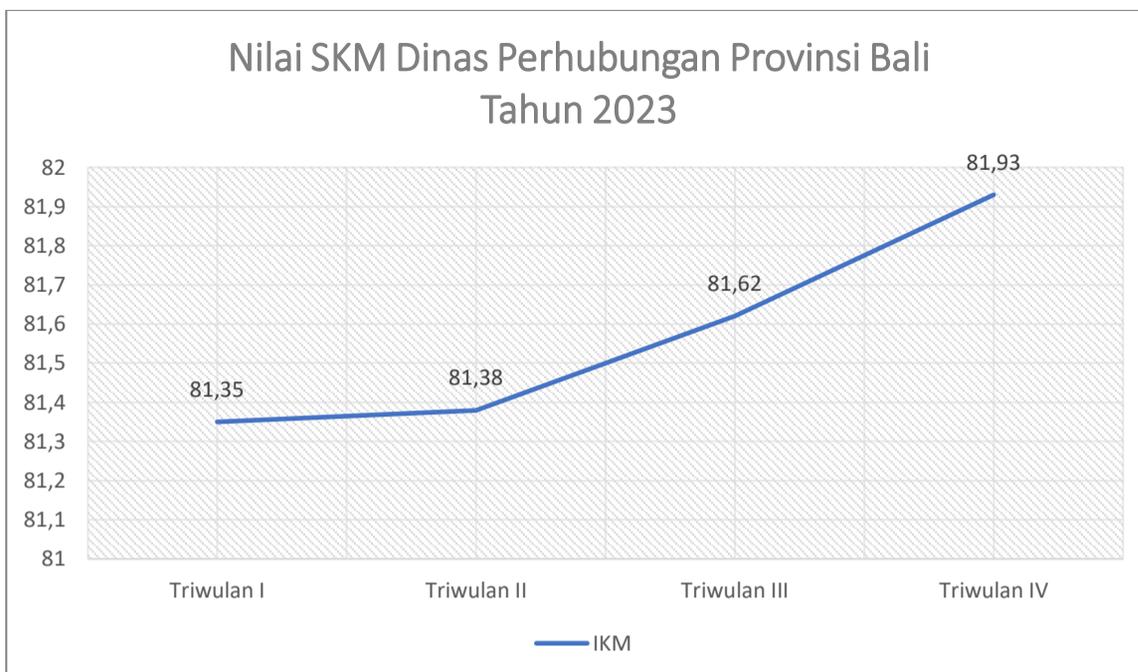
Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang 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 :



Balai Sertifikasi Elektronik

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





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



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan IV Tahun 2023 mulai Oktober hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Bali secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 81,93. 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, kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan, kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan.
3. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Petugas pelayanan dalam melaksanakan tugas memberikan perlakuan yang sama, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, Prosedur/Alur Layanan mudah dilakukan.

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 BSrE



LAMPIRAN

1. Kuesioner

- Bagian I

<div data-bbox="196 465 787 620"><p>DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI BALI "Wangun Sat Kerthi Lokta Bali"</p></div> <div data-bbox="196 639 787 916"><h3>Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali Triwulan IV Tahun 2023</h3><p>Iksnkumara@gmail.com Switch account Not shared <small>* Indicates required question</small></p></div> <div data-bbox="196 935 787 970"><h4>Data Responden</h4></div> <div data-bbox="196 989 787 1024"><p>Isilah Data Bapak/Ibu/Saudara yang sebenar-benarnya!</p></div> <div data-bbox="196 1069 787 1158"><p>Nama * Your answer</p></div> <div data-bbox="196 1231 787 1319"><p>Alamat * Your answer</p></div> <div data-bbox="196 1392 787 1516"><p>Jenis Kelamin *</p><p><input type="radio"/> Laki-laki <input type="radio"/> Perempuan</p></div>	<p>Pendidikan Terakhir *</p> <p>Choose ▾</p> <p>Pekerjaan/Jabatan *</p> <p><input type="radio"/> ASN <input type="radio"/> TNI <input type="radio"/> POLRI <input type="radio"/> NON ASN <input type="radio"/> Karyawan BUMN <input type="radio"/> Karyawan Swasta <input type="radio"/> Pelaku Transportasi <input type="radio"/> Wirausaha <input type="radio"/> Pelajar/Mahasiswa <input type="radio"/> Lainnya</p> <p>Bidang/Bagian yang pernah melayani Bapak/Ibu *</p> <p><input type="radio"/> Sekretariat <input type="radio"/> Bidang Lalu Lintas jalan <input type="radio"/> Bidang Angkutan Jalan <input type="radio"/> Bidang Pelayaran <input type="radio"/> Bidang Keterpaduan Moda</p>
---	--



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



• 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 illegal *</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										SARAN	
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10		
1	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
2	Laki-laki	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	Laki-laki	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
5	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
6	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
8	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
10	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
11	Laki-laki	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
12	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
13	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
15	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
16	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
17	Laki-laki	D1/D2/D3	Karyawan Swasta	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
18	Laki-laki	D1/D2/D3	Karyawan Swasta	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
21	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	
22	Perempuan	S2	ASN	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
23	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
24	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	Laki-laki	S2	ASN	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	Laki-laki	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
29	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
30	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
31	Laki-laki	S2	ASN	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
32	Laki-laki	SMA/Sederajat	Karyawan Swasta	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	3	
33	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
34	Laki-laki	S2	Lainnya	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
35	Perempuan	D1/D2/D3	Pelaku Transport asi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	Laki-laki	S2	Pelaku Transport asi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
37	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
38	Perempuan	SMA/Sederajat	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	Perempuan	D4/S1	ASN	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
41	Laki-laki	S2	ASN	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
42	Laki-laki	S2	ASN	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
44	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
45	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
46	Perempuan	D4/S1	NON ASN	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	Perempuan	SMA/Sederajat	NON ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
48	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	



50	Laki-laki	D4/S1	ASN	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	
51	Perempuan	D4/S1	ASN	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
52	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
53	Perempuan	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	Perempuan	S2	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	Perempuan	D4/S1	Lainnya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
56	Laki-laki	D4/S1	ASN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
57	Perempuan	D4/S1	ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
59	Laki-laki	D4/S1	NON ASN	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	
60	Laki-laki	SMA/Sederajat	NON ASN	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
61	Laki-laki	D4/S1	Karyawan Swasta	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
NILAI RATA-RATA				3,33	3,31	3,30	3,26	3,23	3,25	3,34	3,28	3,26	3,21	
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG				0,33	0,33	0,33	0,33	0,32	0,32	0,33	0,33	0,33	0,32	3,28
SKM UNIT PELAYANAN				81,93										

NRR PER UNSUR

NO	UNSUR PELAYANAN	AKTUAL MASYARAKAT	
		INDEKS KONVERSI	MUTU
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	83,20	BAIK
2	Kemudahan Prosedur/Alur Layanan	82,79	BAIK
3	Kemudahan persyaratan pelayanan	82,38	BAIK
4	Kesesuaian waktu pelayanan dengan yang diinformasikan	81,56	BAIK
5	Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan	80,74	BAIK
6	Kecepatan respon petugas pelayanan	81,15	BAIK
7	Perlakuan yang sama oleh Petugas Pelayanan	83,61	BAIK
8	Petugas pelayanan melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan	81,97	BAIK
9	Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan	81,56	BAIK
10	Layanan konsultasi dan pengaduan mudah digunakan	80,33	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

