



ပိမိၢ်ၤစၢ်ၤ ဣၤပၤပိၤတၢ် ဣၤပိၤ
PEMERINTAH PROVINSI BALI
 ၵိၤစၢ်ၤပိၤဟ့ၣ်ၤတၢ်
DINAS PERHUBUNGAN

ၵၢၤတၢ် ၵၢၤပၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ်
 JALAN KAPTEN COK. AGUNG TRESNA I NOMOR 1 DENPASAR-BALI (80235),
 ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ် ၵၢၤတၢ်

Telepon (0361) 224436, 227730 Laman : dishub.baliprov.go.id Pos-el : dishub@baliprov.go.id

Bali, 20 Maret 2024

Yth. Kepala Biro Organisasi Setda
 Provinsi Bali
 di -
 Tempat

SURAT PENGANTAR

Nomor : B.16.000/1296/SEKRET/DISHUB

| No | Uraian | Banyaknya | Keterangan |
|----|--|-------------|--|
| 1. | Laporan Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2024 Dinas Perhubungan Provinsi Bali | 1 Eksemplar | Dengan Hormat diisampaikan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya |

Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 Dr.Ir.I Gde Wayan Samsi Gunarta M.Appl.,Sc
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 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 2024



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 |



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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;



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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 15 Pebruari hingga 15 Maret 2024, 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



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 15 Februari hingga 15 Maret 2024

| No. | Kegiatan | Waktu Pelaksanaan | Jumlah Hari Kerja |
|-----|------------------------------------|---------------------------|-------------------|
| 1. | Persiapan | 14-15 Pebruari 2024 | 2 |
| 2. | Pengumpulan Data | 15 Pebruari-15 Maret 2024 | 16 |
| 3. | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | 18 Maret 2023 | 1 |
| 4. | Penyusunan dan Pelaporan Hasil | 19 Maret 2024 | 1 |

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 70 responden.



BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 70 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

| No | KARAKTERISTIK | INDIKATOR | JUMLAH | PERSENTASE |
|----|---------------|---------------------|--------|------------|
| 1 | JENIS KELAMIN | LAKI | 44 | 62,9% |
| | | PEREMPUAN | 26 | 37,1% |
| 2 | PENDIDIKAN | SD/SEDERAJAT | 0 | 0% |
| | | SMP/SEDERAJAT | 1 | 1,4% |
| | | SMA/SEDERAJAT | 12 | 17,1% |
| | | D1/D2/D3 | 3 | 4,3% |
| | | D4/S1 | 33 | 47,1% |
| | | S2 | 21 | 30% |
| | | S3 | 0 | 0% |
| | | LAINNYA | 0 | 0% |
| 3 | PEKERJAAN | ASN | 50 | 71,4% |
| | | TNI | 0 | 0% |
| | | POLRI | 0 | 0% |
| | | NON ASN | 16 | 22,9% |
| | | KARYAWAN BUMN | 0 | 0% |
| | | KARYAWAN SWASTA | 2 | 2,9% |
| | | PELAKU TRANSPORTASI | 0 | 0% |
| | | WIRUSAHA | 0 | 0% |
| | | PELAJAR/MAHASISWA | 2 | 2,9% |
| | | LAINNYA | 0 | 0% |



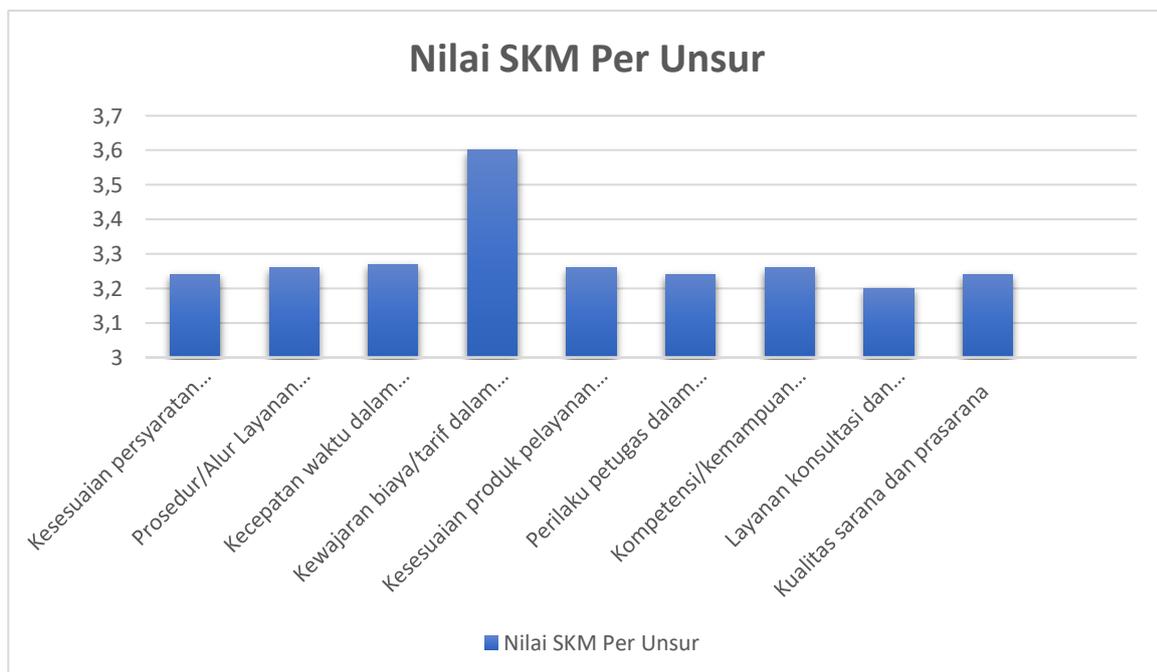
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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 |
| IKM per unsur | 3,24 | 3,26 | 3,27 | 3,60 | 3,26 | 3,24 | 3,26 | 3,20 | 3,24 |
| Kategori | B | B | B | B | B | B | B | B | B |
| IKM Unit Layanan | 82,14 (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 BSrE



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 3,20. Selanjutnya “Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan” yang mendapatkan nilai 3,24 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga “Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan” termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu “Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan” mendapatkan nilai tertinggi 3,60 dan “Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan” mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,27.

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, III dan IV 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:

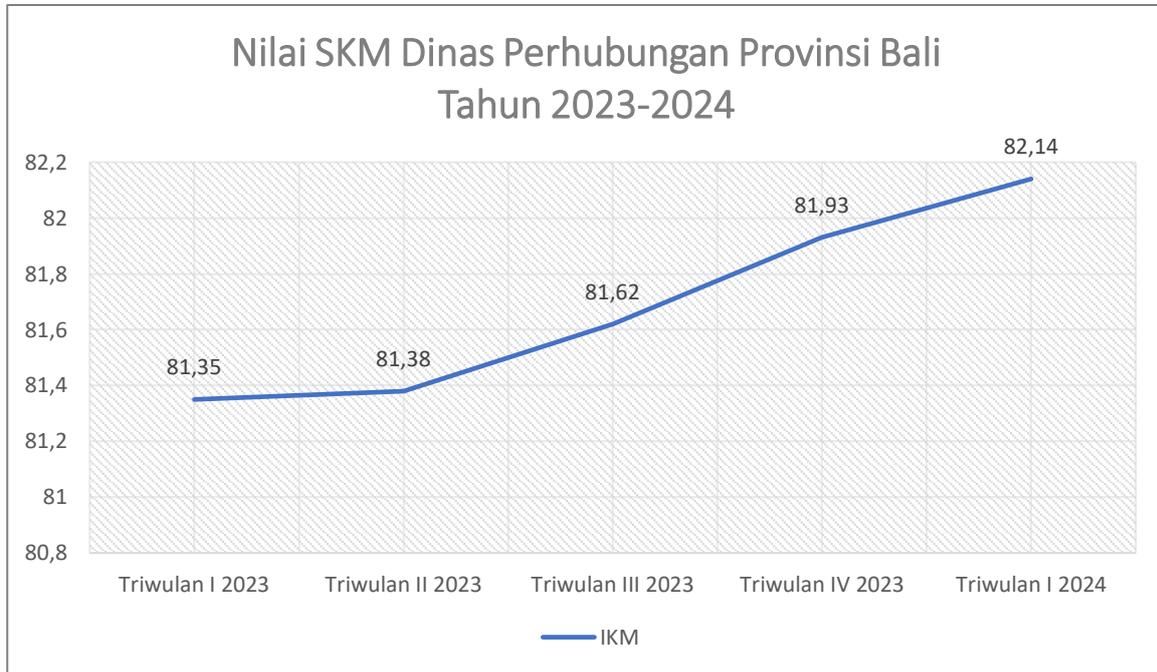
| No. | Prioritas Unsur | Program / Kegiatan | Waktu | | | | Penanggung Jawab |
|-----|--|---|-------|-------|--------|-------|-------------------------------|
| | | | TW I | TW II | TW III | TW IV | |
| | | | | | | | |
| 1 | Layanan konsultasi dan pengaduan | Peningkatan sosialisasi layanan dan pengaduan yang telah disediakan secara online | √ | √ | √ | √ | Kasubag. Umum dan Kepegawaian |
| 2 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | Lakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan | √ | √ | √ | √ | Kasubag. Umum dan Kepegawaian |
| 3 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 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 :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023 hingga 2024 pada Dinas Perhubungan Provinsi Bali.



Balai Sertifikasi Elektronik

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



BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama Triwulan I Tahun 2024 mulai 15 Pebruari hingga 15 Maret 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Provinsi Bali secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 82,14. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perhubungan Provinsi Bali menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik selama tahun 2023 hingga 2024.
2. Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Layanan konsultasi dan pengaduan, Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, serta Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
3. Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

 Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
Dr.Ir.I Gde Wayan Samsi Gunarta M.Appl.,Sc
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP. 19650807 199603 1 002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



LAMPIRAN

1. Kuesioner

- Bagian I

**DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI BALI**
"Mangun Sat Karhi Loka Bali"

Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat pada 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
 Wirausaha
 Pelajar/Mahasiswa
 Lainnya

Bidang/Bagian yang pernah melayani Bapak/Ibu *

Sekretariat
 Bidang Lalu Lintas jalan
 Bidang Angkutan Jalan
 Bidang Pelayaran
 Bidang Keterpaduan Moda

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



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



- Bagian II

| Pertanyaan | |
|--|--|
| Jawablah Pertanyaan di bawah ini dengan apa adanya sesuai kondisi! | |
| <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>5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? *</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>2. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang Prosedur/Alur Layanan mudah dipahami dan 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>6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Sopan dan Ramah</p> <p><input type="radio"/> Kurang Sopan dan Ramah</p> <p><input type="radio"/> Sopan dan Ramah</p> <p><input type="radio"/> Sangat Sopan dan Ramah</p> |
| <p>3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? *</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. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Kompeten</p> <p><input type="radio"/> Kurang Kompeten</p> <p><input type="radio"/> Kompeten</p> <p><input type="radio"/> Sangat Kompeten</p> |
| <p>4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Wajar</p> <p><input type="radio"/> Kurang Wajar</p> <p><input type="radio"/> Wajar</p> <p><input type="radio"/> Gratis</p> | <p>8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang 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> |
| | <p>9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu tentang kualitas sarana dan prasarana ? *</p> <p><input type="radio"/> Tidak Baik</p> <p><input type="radio"/> Kurang Baik</p> <p><input type="radio"/> Baik</p> <p><input type="radio"/> Sangat Baik</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 | |
| 1 | Perempuan | SMP/Sederajat | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | |
| 2 | Laki-laki | D4/S1 | Karyawan Swasta | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 3 | Laki-laki | D4/S1 | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 4 | Laki-laki | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | |
| 5 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 6 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 7 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 8 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 9 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 10 | Perempuan | D4/S1 | Lainnya | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 11 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 12 | Perempuan | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 13 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 14 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 15 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 16 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 17 | Perempuan | S2 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 18 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 19 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 20 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 21 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 22 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 23 | Laki-laki | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 24 | Perempuan | D4/S1 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 25 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 26 | Laki-laki | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 27 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 28 | Laki-laki | D1/D2/D3 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 29 | Perempuan | SMA/Sederajat | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 30 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 31 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 32 | Laki-laki | D1/D2/D3 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 33 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 34 | Perempuan | SMA/Sederajat | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 35 | Perempuan | D4/S1 | NON ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 36 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 37 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 38 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 39 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 40 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 41 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |
| 42 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | |



| | | | | | | | | | | | | |
|-----------------------------------|-----------|---------------|-----------------|--------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 43 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 44 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | Laki-laki | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 46 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 47 | Perempuan | S2 | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 49 | Laki-laki | SMA/Sederajat | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 50 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 51 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 52 | Laki-laki | D1/D2/D3 | Karyawan Swasta | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 53 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 54 | Laki-laki | S2 | ASN | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 55 | Perempuan | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 56 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 57 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 58 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 59 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | Laki-laki | SMA/Sederajat | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 62 | Laki-laki | D4/S1 | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | Perempuan | SMA/Sederajat | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | Perempuan | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | Laki-laki | S2 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | Laki-laki | D4/S1 | ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | Laki-laki | S2 | NON ASN | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | Perempuan | D4/S1 | ASN | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| NILAI RATA-RATA | | | | 3,24 | 3,26 | 3,27 | 3,60 | 3,26 | 3,24 | 3,26 | 3,20 | 3,24 |
| NILAI RATA-RATA TERTIMBANG | | | | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,40 | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,36 | 0,36 |
| SKM UNIT PELAYANAN | | | | 82,14 | | | | | | | | |



NRR PER UNSUR

| NO | UNSUR PELAYANAN | AKTUAL MASYARAKAT | |
|----|---|-------------------|------|
| | | INDEKS KONVERSI | MUTU |
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | 81,07 | BAIK |
| 2 | Prosedur/Alur Layanan mudah dipahami dan dilakukan | 81,43 | BAIK |
| 3 | Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan | 81,79 | BAIK |
| 4 | Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan | 90,00 | BAIK |
| 5 | Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan | 81,43 | BAIK |
| 6 | Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan | 81,07 | BAIK |
| 7 | Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan | 81,43 | BAIK |
| 8 | Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan apakah mudah digunakan/diakses | 80,00 | BAIK |
| 9 | Kualitas sarana dan prasarana | 81,07 | 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 IV Tahun 2023



Dinas Perhubungan

Pemerintah Provinsi Bali

2024



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



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.



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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



BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perhubungan Provinsi Bali Triwulan IV 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 IV Tahun 2023

| No | Unsur Pelayanan | IKM | Mutu Layanan |
|----|---|------|--------------|
| 1 | Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan | 3,33 | Baik |
| 2 | Prosedur/Alur Layanan | 3,31 | Baik |
| 3 | Kemudahan persyaratan pelayanan | 3,30 | Baik |
| 4 | Kesesuaian waktu pelayanan | 3,26 | Baik |
| 5 | Sarana dan prasarana pendukung | 3,23 | Baik |
| 6 | Kecepatan petugas pelayanan | 3,25 | Baik |
| 7 | Petugas pelayanan memberikan perlakuan yang sama tanpa membedakan status dan golongan | 3,34 | Baik |
| 8 | Petugas pelayanan melaksanakan tugasnya sesuai dengan ketentuan yang berlaku | 3,28 | Baik |
| 9 | Kemampuan/kehandalan petugas pelayanan | 3,26 | Baik |
| 10 | Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan | 3,21 | 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 | Layanan konsultasi dan pengaduan | 1.1 Peningkatan sosialisasi layanan dan pengaduan yang telah disediakan secara online | √ | √ | √ | √ | Kasubag. Umum dan Kepegawaian |
| 2 | kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan | 2.1 Pemeliharaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan | √ | √ | √ | √ | Kasubag. Umum dan Kepegawaian |
| 3 | kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan | 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 | Layanan konsultasi dan pengaduan | Sudah | Sosialisasi melalui media sosial dan website |  | Tidak semua masyarakat memiliki media sosial |



| | | | | | |
|---|---|-------|---|--|----------|
| 2 | Kenyamanan sarana dan prasarana pendukung pelayanan | Sudah | Penataan ruang loby Sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Bali |  | Anggaran |
|---|---|-------|---|--|----------|



| | | | | | |
|---|--|-------|---|---|---|
| 3 | Kecepatan petugas pelayanan merespon keperluan | 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 | Sosialisasi melalui media sosial dan website | Konsisten dalam mensosialisasikan Layanan konsultasi dan pengaduan melalui media sosial | 1 Bulan | Kasubag. Umum dan Kepegawaian | - |
| 2 | Penataan ruang loby Sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Bali | Konsisten memelihara kebersihan dan kenyamanan ruang loby sekretariat Dinas Perhubungan Provinsi Bali | Setiap hari kerja | Kasubag. Umum dan Kepegawaian | - |
| 3 | Pelatihan khusus terkait <i>service excellent</i> | Dengan mengundang Narasumber yang berkompeten | 3 Bulan | Kasubag. Umum dan Kepegawaian | Diskominfos Provinsi Bali |



Ditandatangani secara elektronik oleh:
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
 Dr.Ir.I Gde Wayan Samsi Gunarta M.Appl.,Sc
 Pembina Utama Madya (IV/d)
 NIP. 19650807 199603 1 002



Balai
Sertifikasi
Elektronik

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

