



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

UNIT PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
SEMESTER I TAHUN 2023

DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PEMALANG

Jl. HOS Cokroaminoto No. 03 Desa Lawangrejo, Pemalang



Kata Pengantar

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Sempit Semester I Tahun 2023 untuk Unit Pengujian Kendaraan Bermotor telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pematang Sempit Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Sempit.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang terdapat dalam laporan ini merupakan cerminan kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Unit Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Sempit. Hasil dan Saran Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi bahan dalam penyusunan rencana perbaikan kualitas kinerja pelayanan secara berkelanjutan sebagai bentuk evaluasi penyelenggaraan pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Sempit.

Semoga hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat kepada pihak-pihak yang berkepentingan.

Pematang Sempit, Juni 2023

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN PEMATANG SEMPIT

Drs. MU'MINUN, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19680526 199403 1 005

Daftar Isi

Kata Pengantar	ii
Daftar Isi	iii
BAB I Pendahuluan	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Maksud.....	1
C. Tujuan	2
D. Prinsip.....	2
E. Manfaat	3
BAB II Analisis dan Pembahasan	5
A. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang dan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor.....	5
B. Metode Pelaksanaan	9
1. Perencanaan	9
2. Tim Pelaksana Survei	9
3. Lokasi.....	9
4. Waktu Pelaksanaan.....	10
5. Teknik Survei.....	10
6. Responden	11
7. Bentuk Jawaban.....	11
8. Pengolahan dan Analisis Data	12
9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	13
10. Proses Kontrol Kualitas	13
11. Penyusunan Laporan.....	13
C. Analisis dan Pembahasan	14
1. Karakteristik Responden	15
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan.....	16

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat.....	17
BAB III Penutup.....	18
A. Kesimpulan.....	18
B. Saran.....	19
LAMPIRAN.....	21

BAB I

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani dengan cepat memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

B. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah :

- a. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya;
- b. Memetakan kinerja pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi Harapan Masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang pada umumnya dan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada khususnya.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini adalah :

- a. Terukurnya Kepuasan Masyarakat Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang Semester I Tahun 2023;
- b. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- c. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang pada umumnya dan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada khususnya;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- f. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. Prinsip

Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Manfaat

Survei kepuasan masyarakat memiliki manfaat yaitu:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara 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 di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya;

5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit penyelenggara pelayanan publik.

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang dan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB)



Gambar 2. 1 Gedung Kantor Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang

1. Dasar Hukum Pembentukan Organisasi

Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang perhubungan di Kabupaten Pemalang yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Adapun payung hukum sebagai dasar pembentukan organisasi perangkat daerah ini yaitu Peraturan Daerah Kabupaten Pemalang Nomor 13 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pemalang.

2. Visi, Misi, Nilai Organisasi

Dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya, organisasi perangkat daerah (OPD) tentunya mengacu dan mendukung terhadap visi

dan misi daerah. Visi dan misi program Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah terpilih menjadi acuan untuk program kerja lima tahunan Dinas Perhubungan yang disusun secara sistematis. Adapun visi dan misi, pembangunan daerah jangka menengah Kabupaten Pematang Siantar Tahun 2021-2023 adalah:

“Terwujudnya Kabupaten Pematang Siantar yang Adil, Makmur Agamis dan Ngangeni”.

Makna yang terkandung dalam Visi tersebut dijabarkan sebagai berikut :

Adil: merupakan keadaan/kondisi Kabupaten Pematang Siantar dimana pembangunan dilaksanakan secara inklusif dengan prinsip keseimbangan antarwilayah, sektor, pendapatan, gender dan usia sehingga semua masyarakat memiliki kesempatan yang sama dalam meningkatkan taraf hidup, politik, ekonomi, sosial dan budaya.

Makmur: merupakan kondisi Kabupaten Pematang Siantar yang masyarakatnya tercukupi kebutuhan hidupnya.

Agamis: merupakan kondisi Kabupaten Pematang Siantar yang masyarakatnya menerapkan nilai-nilai agama, etika, toleransi dan budi pekerti dalam sikap dan perilaku hidup.

Ngangeni: merupakan kondisi Kabupaten Pematang Siantar yang adil, makmur, aman, tenteram dan damai. Didukung dengan modal sosial yang kuat dari masyarakatnya yang agamis, toleran, menerapkan nilai-nilai etika, budi pekerti, sopan santun dan gotong royong dalam laku hidup sehari-hari. Ditunjang dengan keseimbangan pembangunan desa dan kota, serta wajah perkotaan yang memiliki karakteristik sosial budaya lokal yang bersih, indah dan hijau. Keterpaduan semua unsur tersebut menjadikan Pematang Siantar sebagai daerah yang nyaman bagi warganya maupun pengunjung. *“Pematang Siantar itu ngangeni”*.

Perwujudan visi pembangunan ditempuh melalui misi untuk memberikan arah dan batasan proses pencapaian tujuan, maka

ditetapkan 6 (enam) misi pembangunan jangka menengah daerah Kabupaten Pemalang Tahun 2021-2026, sebagai berikut :

- a. Mewujudkan rasa aman, ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- b. Mewujudkan penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih;
- c. Mewujudkan pembangunan mental dan karakter masyarakat yang agamis, toleran dan gotong-royong;
- d. Mewujudkan keterpaduan pembangunan perdesaan dan perkotaan;
- e. Mewujudkan kemandirian ekonomi yang berbasis pada potensi lokal;
- f. Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang kuat dan berkesinambungan.

Berkaitan dengan visi dan misi pembangunan daerah Kabupaten Pemalang tersebut, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang mendukung misi keempat dan keenam, yaitu :

“Mewujudkan keterpaduan pembangunan perdesaan dan perkotaan” dan ***“Mewujudkan pembangunan infrastruktur yang kuat dan berkesinambungan”*** yang dicapai melalui tujuan daerah berupa meningkatkan pembangunan infrastruktur yang terintegrasi dan berkelanjutan dengan indikator tujuan Indeks Kepuasan Infrastruktur (IKLI). Dalam mewujudkan pembangunan infrastruktur dalam rangka meningkatkan IKLI ditentukan sasaran daerah berupa meningkatnya konektivitas antar wilayah Struktur Organisasi.

Selain menerapkan visi dan misi instansi dalam keseharian, adapun nilai-nilai yang selalu dijunjung dan dilaksanakan oleh organisasi demi mewujudkan organisasi yang berkarakter. Adapun nilai-nilai budaya yang dijunjung oleh organisasi yaitu nilai-nilai yang terkandung didalam 5 (lima) citra manusia perhubungan, meliputi:

- 1) Taqwa Kepada Tuhan Yang Maha Esa

- 2) Tanggap terhadap Kebutuhan Masyarakat Akan Pelayanan Jasa yang Tertib, Teratur, Tepat Waktu, Bersih dan Nyaman
- 3) Tangguh Menghadapi Tantangan
- 4) Trampil dan Berperilaku Gesit, Ramah, Sopan serta Lugas
- 5) Tanggung Jawab terhadap Keselamatan dan Keamanan Jasa Perhubungan.



Gambar 2. 2 Gedung Unit Pengujian Kendaraan Bermotor

Sesuai Peraturan Bupati Pemalang Nomor 72 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB) pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang, UPKB adalah Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang dan dipimpin oleh seorang Kepala yang bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Perhubungan. UPKB mempunyai tugas antara lain:

- a. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional di bidang pengujian berkala kendaraan bermotor;
- b. Pelaksanaan administrasi sesuai dengan lingkup tugasnya;

- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dishub sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di unit pelayanan lingkup Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2022 ini dilaksanakan melalui beberapa tahap kegiatan, yaitu:

- a. Pembentukan Tim Pelaksana Survei;
- b. Penyusunan Instrumen Survei;
- c. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel;
- d. Penentuan Responden;
- e. Pelaksanaan Survei;
- f. Pengolahan Hasil Survei;
- g. Penyajian Laporan Hasil Survei.

2. Tim Pelaksana Survei

Tim pelaksana SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior.
- 3) Sekretaris.

3. Lokasi

Lokasi pelaksanaan SKM berada pada tempat layanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya.

4. Waktu Pelaksanaan

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan pada bulan Januari sampai Juni Tahun 2023.

5. Teknik Survei

Untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya tahun 2023. Tim pelaksana survei menggunakan teknik pengisian kuesioner dengan mendatangi langsung lokasi survei dan membagikan kuesioner kepada pengunjung unit layanan publik.

Kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya yaitu :

- a. Persyaratan, persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu penyelesaian, Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya/ tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. Kompetensi pelaksana : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- g. Perilaku pelaksana : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan prasarana : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

6. Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing layanan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel morgan dan krejcie.

7. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

- a. Diberi nilai 1, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4, apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

8. Pengolahan dan Analisis Data

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan. Dokumen tersebut menyajikan informasi tentang perkembangan unit pelayanan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111111$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

9. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

Tabel 2. 1 Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

10. Proses Kontrol Kualitas

Monitoring kelengkapan pengisian kuesioner dan Cek kelengkapan kuesioner dilakukan dengan :

1. Cek fisik kelengkapan jawaban dalam kuesioner, dilakukan oleh surveyor pada saat wawancara berakhir.
2. Input data isian kuesioner dilakukan setiap hari sekaligus memastikan bahwa kuesioner telah terisi dengan lengkap.

11. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Bupati Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pematang, sehingga terstandardisasi.

Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang tahun 2023 ini adalah pengguna layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang dalam 1 tahun terakhir. Diperoleh 418 responden dari layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang. Pengolahan data hasil survei dilakukan dengan metode formula sebagaimana pada huruf B Nomor 8 di atas. Sedangkan hasil nominatif masing-masing responden sebagaimana dalam lampiran. Adapun Hasil analisis data survei disampaikan sebagai berikut:

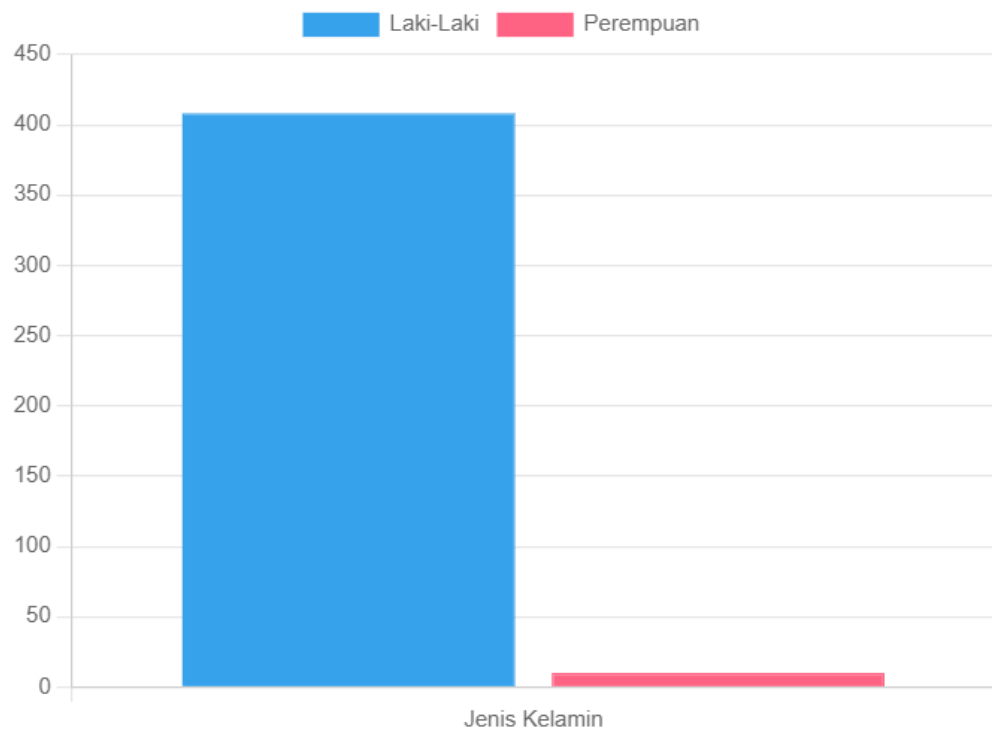
Tabel 2. 2 Hasil analisis data survei SKM

NRR / Unsur	3,14	3,18	3,02	3,3	3,22	3,24	3,23	2,91	2,37	
NRR tertbg/ unsur	0,348	0,353	0,335	0,367	0,357	0,360	0,358	0,323	0,263	*)
IKM Unit Pelayanan										**) 76,61
										BAIK

1. Karakteristik Responden

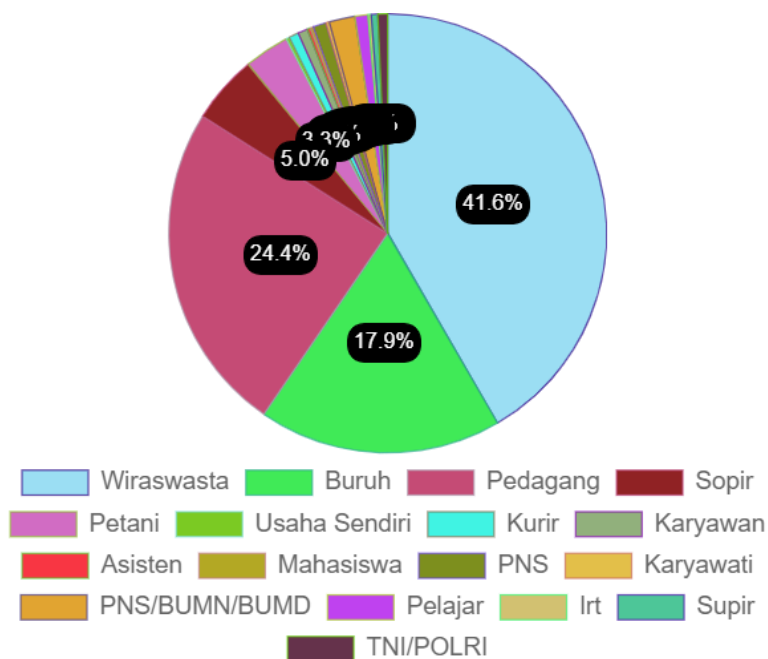
Karakteristik responden dalam penyusunan SKM Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang tahun 2023 dapat disampaikan sebagai berikut:

- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 2. 3 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

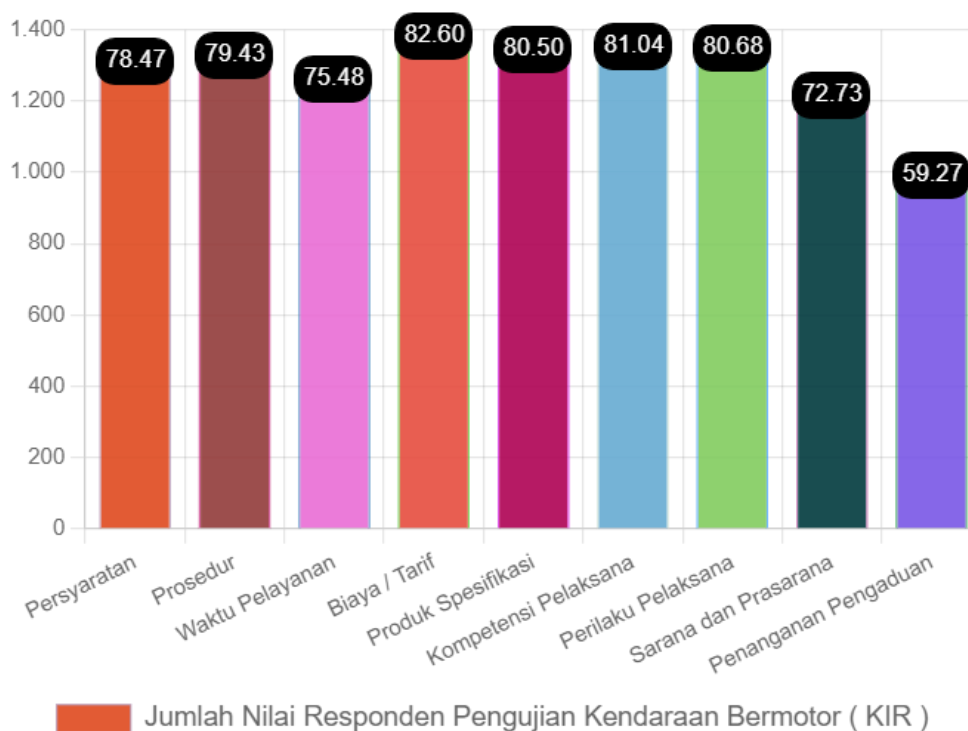
- b. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pendidikan.



Gambar 2. 4 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Berdasarkan hasil pengolahan data SKM layanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang tahun 2023, indeks per unsur pelayanan meliputi:



Gambar 2. 5 Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

3. Saran Perbaikan dari Masyarakat

Terdapat saran perbaikan yang disampaikan langsung oleh masyarakat melalui survei kepuasan masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya. Berikut adalah beberapa kutipan saran perbaikan tersebut antara lain:

- a. Jika dimungkinkan layanan dipercepat prosesnya;
- b. Sarana dan prasarana dalam ruang tunggu untuk diperluas agar lebih nyaman;
- c. Lahan Parkir agar lebih diperluas;
- d. Penggunaan papan informasi dan kotak saran lebih dimaksimalkan;
- e. Menyediakan fasilitas pendukung seperti kantin bagi pengguna layanan; dsb

BAB III

Penutup

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis kepuasan masyarakat yang telah disampaikan, maka berikut ini disimpulkan beberapa hal:

1. Rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang :

Tabel 3. 1 hasil pengukuran kepuasan masyarakat

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	78,47	Baik
2	Prosedur	79,43	Baik
3	Waktu Pelayanan	75,48	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	82,60	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,04	Baik
7	Perilaku Pelaksana	80,68	Baik
8	Sarana dan Prasarana	72,73	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	59,27	Tidak Baik
IKM		76,61	Baik

2. Sesuai dengan indeks yang diperoleh, maka jika merujuk pada pengkategorisasian mutu layanan dapat dikatakan bahwa kinerja **pelayanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten**

Pemalang masuk pada kategori B (Baik). Namun demikian, masih terdapat unsur – unsur pelayanan yang belum memiliki mutu Baik, yaitu :

- 1) Unsur Layanan : Waktu Pelayanan dengan nilai 75,48 dan mutu pelayanannya adalah Kurang Baik
- 2) Unsur Layanan : Sarana dan Prasarana dengan nilai 72,73 dan mutu pelayanannya adalah Kurang Baik
- 3) Unsur Layanan : Penanganan Pengaduan dengan nilai 59,27 dan mutu pelayanannya adalah Tidak Baik

Meskipun secara keseluruhan memperoleh predikat baik dalam hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, penyelenggara layanan hendaknya tidak cepat berpuas diri dan terus berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan.

3. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Penanganan Pengaduan
 - b. Sarana dan Prasarana
 - c. Waktu penyelesaian pelayanan
 - d. Persyaratan
4. Informasi lain terkait data Survei Kepuasan Masyarakat di unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang bisa diakses di website SISUKEM dengan Link : <https://sisukem.pemalangkab.go.id>

4) Saran

Dengan mempertimbangkan hasil di atas, maka perlu disampaikan saran – saran untuk segera dilakukan tindaklanjut perbaikan dan pengembangannya. Hal-hal tersebut antara lain :

1. Lakukan evaluasi dan penyesuaian atas Standard Operation Procedure (SOP) layanan pada Unit Pengujian Kendaraan Bermotor (UPKB). Manakala terdapat waktu yang perlu disesuaikan dengan standar, maka segera sesuaikan SOP

tersebut dan ditetapkan serta selanjutnya disosialisasikan implementasinya. Jika standar waktu pelayanan telah sesuai, perlu dilakukan monitoring keta tatas pelaksanaan waktu pelayanannya;

2. Pimpinan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang perlu mempertimbangkan prioritas kecukupan sarana dan prasarana layanan pada UPKB yang berstandar demi peningkatan kepuasan masyarakat. Unggahan saran dan kesan pada formulir responden bisa digunakan sebagai referensi tindak lanjut atas upaya peningkatan layanan di unsur layanan Sarana dan Prasarana;
3. Segera bentuk dan sediakan sarana, kanal / saluran, ataupun sesuatu yang mendukung dalam penanganan pengaduan masyarakat untuk layanan UPKB;
4. Berupaya menyesuaikan perubahan zaman dengan era globalisasi sekarang ini pelayanan dengan mengikutinya seperti terus mengembangkan aplikasi perizinan dengan teknologi terkini.

LAMPIRAN

1. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pemalang

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Tabel 3. 2 Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pemalang

NO	KODE RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									HASIL AKHIR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	RS2023041110855	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
2	RS2023041111247	4	3	3	3	3	4	3	2	2	
3	RS2023041112616	2	2	3	4	3	3	3	2	2	
4	RS2023041117228	3	3	2	3	3	3	3	2	1	
5	RS2023041118385	3	3	3	3	3	3	2	2	1	
6	RS2023041120000	1	1	2	3	3	3	3	2	3	
7	RS2023041120544	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
8	RS2023041120834	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
9	RS2023041121024	3	4	1	3	3	3	3	2	3	
10	RS2023041123770	3	4	3	4	4	3	3	3	3	
11	RS2023041127672	2	2	3	4	2	3	3	2	3	
12	RS2023041128307	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
13	RS2023041130085	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
14	RS2023041130203	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
15	RS2023041134213	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
16	RS2023041137235	3	3	2	3	2	3	3	2	3	
17	RS2023041138908	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
18	RS2023041140434	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
19	RS2023041140921	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
20	RS2023041140976	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
21	RS2023041143605	3	3	3	3	3	4	4	2	4	
22	RS2023041144613	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
23	RS2023041146469	3	3	3	2	3	3	3	3	2	
24	RS2023041146717	3	4	3	2	3	3	3	3	3	
25	RS2023041147861	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
26	RS2023041149815	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
27	RS2023041149887	3	2	2	2	1	3	2	3	4	
28	RS2023041150588	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
29	RS2023041150900	2	3	2	4	3	3	3	2	2	
30	RS2023041151858	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
31	RS2023041153196	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
32	RS2023041153927	3	3	3	3	3	3	3	2	1	

33	RS2023041154633	4	4	3	4	3	3	3	2	3	
34	RS2023041154668	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
35	RS2023041154901	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
36	RS2023041155471	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
37	RS2023041156122	3	3	3	2	3	3	4	3	2	
38	RS2023041156315	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
39	RS2023041157847	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
40	RS2023041160599	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
41	RS2023041160782	3	2	2	3	3	3	3	2	3	
42	RS2023041161194	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
43	RS2023041164007	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
44	RS2023041164805	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
45	RS2023041169001	3	2	3	4	4	3	3	2	3	
46	RS2023041169274	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
47	RS2023041171727	4	3	3	3	3	4	4	3	4	
48	RS2023041173273	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
49	RS2023041178195	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
50	RS2023041178669	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
51	RS2023041180796	4	4	3	3	2	3	2	3	3	
52	RS2023041181115	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
53	RS2023041182635	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
54	RS2023041182666	3	3	2	3	2	3	3	2	2	
55	RS2023041183037	3	4	4	4	4	4	4	2	2	
56	RS2023041187234	3	4	2	2	3	3	3	3	2	
57	RS2023041187932	3	2	3	4	3	3	3	2	3	
58	RS2023041190735	3	3	3	3	3	3	3	2	1	
59	RS2023041190775	4	3	3	3	3	4	3	2	3	
60	RS2023041192148	3	3	3	2	2	3	3	2	2	
61	RS2023041193047	3	3	3	3	4	4	3	2	2	
62	RS2023041194759	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
63	RS2023041196209	3	3	2	2	2	3	3	2	2	
64	RS2023041196387	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
65	RS2023041196912	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
66	RS2023041198613	3	4	3	4	3	3	4	3	2	
67	RS2023041199238	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
68	RS2023041201498	4	3	4	2	2	4	4	2	1	
69	RS2023041203567	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
70	RS2023041208616	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
71	RS2023041213223	3	3	3	1	4	4	4	4	3	
72	RS2023041216895	4	3	3	4	3	3	4	3	2	
73	RS2023041216919	3	4	3	4	3	4	4	4	1	
74	RS2023041217513	3	3	3	1	2	3	1	1	3	

75	RS2023041219841	4	4	3	3	3	4	4	3	1	
76	RS2023041220183	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
77	RS2023041224980	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
78	RS2023041225788	2	2	3	2	3	3	4	4	4	
79	RS2023041226393	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
80	RS2023041228343	3	2	3	4	4	3	3	3	3	
81	RS2023041232089	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
82	RS2023041232249	4	3	3	4	3	3	3	3	2	
83	RS2023041232986	3	3	2	3	3	3	4	3	1	
84	RS2023041235399	3	3	3	4	3	3	4	4	1	
85	RS2023041238039	2	1	4	3	3	3	3	4	2	
86	RS2023041239081	3	3	3	4	3	3	4	3	2	
87	RS2023041244123	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
88	RS2023041244744	3	2	1	4	4	4	4	4	4	
89	RS2023041249448	2	2	3	3	4	3	4	4	2	
90	RS2023041249593	4	4	3	2	2	4	2	3	2	
91	RS2023041251290	4	3	3	4	4	4	2	2	2	
92	RS2023041253346	3	3	2	4	3	3	3	3	2	
93	RS2023041253431	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
94	RS2023041255197	4	4	4	4	2	3	2	3	4	
95	RS2023041255463	3	3	2	4	4	3	3	3	3	
96	RS2023041255597	3	3	3	3	3	3	4	4	2	
97	RS2023041258813	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
98	RS2023041260518	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
99	RS2023041262745	2	2	3	3	4	4	3	2	3	
100	RS2023041265536	2	1	4	3	4	3	4	3	3	
101	RS2023041268530	3	4	3	4	4	4	3	4	2	
102	RS2023041270280	3	3	4	4	4	3	3	4	1	
103	RS2023041270844	2	3	2	3	4	4	4	4	4	
104	RS2023041271543	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
105	RS2023041273066	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
106	RS2023041273373	2	3	3	2	3	3	4	3	1	
107	RS2023041276819	3	3	3	4	4	3	4	3	1	
108	RS2023041277257	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
109	RS2023041278544	3	3	2	2	3	3	4	4	3	
110	RS2023041279166	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
111	RS2023041281080	4	1	3	4	4	3	3	4	1	
112	RS2023041281639	3	3	3	3	3	3	4	4	1	
113	RS2023041281827	2	3	4	4	3	4	3	3	3	
114	RS2023041283469	3	3	3	4	3	3	3	3	1	
115	RS2023041284199	4	3	3	4	4	3	2	3	4	
116	RS2023041285862	3	3	3	3	3	4	4	3	1	

117	RS2023041287236	4	4	3	3	3	4	4	3	2	
118	RS2023041288405	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
119	RS2023041289488	3	2	2	3	3	3	3	2	1	
120	RS2023041289517	2	2	3	4	3	3	3	4	4	
121	RS2023041290275	1	3	3	4	4	4	4	3	2	
122	RS2023041290519	3	3	3	3	3	4	4	2	2	
123	RS2023041292281	3	3	3	4	3	4	3	4	1	
124	RS2023041292377	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
125	RS2023041292800	3	4	3	4	3	4	3	4	1	
126	RS2023041293231	3	3	2	2	2	3	3	2	1	
127	RS2023041293667	4	4	2	2	3	2	3	2	3	
128	RS2023041293798	4	4	3	3	3	4	3	4	1	
129	RS2023041295936	2	4	1	4	4	4	2	4	2	
130	RS2023041296369	4	3	2	4	4	4	4	4	3	
131	RS2023041296509	3	3	2	2	3	3	3	2	1	
132	RS2023041297374	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
133	RS2023041298423	3	3	3	4	3	4	4	2	2	
134	RS2023050573160	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
135	RS2023050828991	3	3	3	3	3	3	3	2	4	
136	RS2023050900019	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
137	RS2023050902148	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
138	RS2023050902346	3	3	3	3	3	3	4	2	1	
139	RS2023050902578	4	4	3	4	4	2	2	3	4	
140	RS2023050903153	4	4	4	3	3	4	4	3	3	
141	RS2023050903252	4	3	3	3	3	3	3	3	1	
142	RS2023050903363	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
143	RS2023050903590	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
144	RS2023050903630	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
145	RS2023050904410	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
146	RS2023050904440	4	3	2	3	3	3	3	2	2	
147	RS2023050904928	3	4	4	2	3	3	2	3	4	
148	RS2023050905623	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
149	RS2023050906167	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
150	RS2023050907751	3	2	2	3	3	3	3	3	4	
151	RS2023050908398	3	3	4	4	4	4	3	3	3	
152	RS2023050912678	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
153	RS2023050913895	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
154	RS2023050913937	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	RS2023050914101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
156	RS2023050914210	3	4	3	3	3	3	3	4	1	
157	RS2023050915501	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
158	RS2023050916506	3	3	4	4	3	3	3	2	2	

159	RS2023050917695	4	4	3	3	4	3	4	3	3	
160	RS2023050918378	3	3	4	4	4	3	3	3	2	
161	RS2023050918603	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
162	RS2023050918884	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
163	RS2023050919279	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
164	RS2023050919611	3	2	2	4	2	3	3	3	1	
165	RS2023050919688	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
166	RS2023050919709	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
167	RS2023050920112	3	3	3	3	4	4	4	4	2	
168	RS2023050920336	3	4	4	4	3	3	3	4	3	
169	RS2023050920859	2	3	3	4	3	3	3	3	2	
170	RS2023050920934	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
171	RS2023050921886	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
172	RS2023050922964	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
173	RS2023050924791	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
174	RS2023050925085	3	3	4	3	3	4	4	2	2	
175	RS2023050925177	3	3	3	3	4	4	4	4	3	
176	RS2023050925532	3	3	3	3	3	4	3	2	1	
177	RS2023050925924	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
178	RS2023050928233	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
179	RS2023050928364	4	4	3	4	4	2	3	3	3	
180	RS2023050928532	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
181	RS2023050929002	3	4	4	4	4	3	3	3	2	
182	RS2023050931608	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
183	RS2023050931693	3	4	1	4	4	3	3	2	2	
184	RS2023050931796	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
185	RS2023050932706	3	4	4	3	3	3	3	4	3	
186	RS2023050932720	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
187	RS2023050933089	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
188	RS2023050933409	3	3	2	4	3	3	3	3	1	
189	RS2023050933574	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
190	RS2023050935199	2	2	3	3	3	3	3	2	2	
191	RS2023050935270	3	3	4	4	3	4	4	4	2	
192	RS2023050935643	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
193	RS2023050936603	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
194	RS2023050936798	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
195	RS2023050938170	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
196	RS2023050939595	3	4	3	3	3	3	4	3	1	
197	RS2023050939632	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
198	RS2023050939640	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
199	RS2023050940270	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
200	RS2023050940378	3	3	3	4	4	3	3	4	1	

201	RS2023050941010	3	3	4	3	3	3	3	3	2	
202	RS2023050941177	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
203	RS2023050942004	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
204	RS2023050942703	2	2	2	3	4	4	3	3	2	
205	RS2023050943046	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
206	RS2023050944440	3	4	4	4	3	4	4	2	1	
207	RS2023050945686	3	3	3	4	3	4	3	3	2	
208	RS2023050945830	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
209	RS2023050948128	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
210	RS2023050948394	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
211	RS2023050949687	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
212	RS2023050950464	3	4	3	4	3	3	3	3	1	
213	RS2023050950586	2	2	3	3	2	3	3	3	1	
214	RS2023050950992	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
215	RS2023050951339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
216	RS2023050951463	3	3	3	4	4	4	4	4	2	
217	RS2023050951662	4	4	4	3	3	4	3	3	3	
218	RS2023050953244	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
219	RS2023050953279	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
220	RS2023050953367	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
221	RS2023050955601	2	3	3	4	3	3	3	3	1	
222	RS2023050955617	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
223	RS2023050955715	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
224	RS2023050955946	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
225	RS2023050956615	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
226	RS2023050956717	3	3	3	3	3	3	4	2	1	
227	RS2023050956918	2	2	3	4	3	3	3	3	1	
228	RS2023050957713	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
229	RS2023050957939	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
230	RS2023050959024	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
231	RS2023050960541	3	4	3	4	4	3	3	3	1	
232	RS2023050960952	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
233	RS2023050961074	2	2	2	2	2	3	3	3	2	
234	RS2023050961234	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
235	RS2023050962222	3	4	3	4	3	4	4	3	2	
236	RS2023050964624	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
237	RS2023050965085	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
238	RS2023050965878	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
239	RS2023050965883	3	3	3	4	4	4	3	3	1	
240	RS2023050966727	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
241	RS2023050966880	3	3	3	4	4	4	4	3	2	
242	RS2023050967412	4	3	4	4	4	3	3	3	2	

243	RS2023050967622	4	4	3	3	3	4	4	4	2	
244	RS2023050967746	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
245	RS2023050968041	3	3	2	3	3	3	4	2	2	
246	RS2023050969434	3	4	2	2	3	3	2	3	2	
247	RS2023050969840	3	3	3	4	4	3	3	3	2	
248	RS2023050969841	3	3	3	4	4	4	4	3	2	
249	RS2023050970234	3	4	2	4	3	3	3	3	1	
250	RS2023050970243	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
251	RS2023050970727	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
252	RS2023050970930	3	4	2	3	3	3	3	3	3	
253	RS2023050970963	4	4	3	3	4	3	3	3	2	
254	RS2023050971032	4	4	3	3	3	3	3	3	2	
255	RS2023050971599	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
256	RS2023050971916	4	4	3	3	3	4	3	2	2	
257	RS2023050972530	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
258	RS2023050973073	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
259	RS2023050973719	3	3	3	2	3	4	4	2	3	
260	RS2023050976025	4	4	3	4	4	3	3	4	2	
261	RS2023050976899	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
262	RS2023050977024	4	4	3	2	3	2	3	3	2	
263	RS2023050977529	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
264	RS2023050978295	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
265	RS2023050978615	2	2	4	4	4	3	3	3	1	
266	RS2023050979905	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
267	RS2023050980378	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
268	RS2023050980660	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
269	RS2023050981274	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
270	RS2023050981392	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
271	RS2023050981412	3	3	4	3	3	3	3	2	1	
272	RS2023050981679	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
273	RS2023050982197	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
274	RS2023050982229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
275	RS2023050984881	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
276	RS2023050985171	3	3	3	4	4	4	4	3	3	
277	RS2023050986033	3	2	3	3	3	3	3	3	3	
278	RS2023050987059	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
279	RS2023050987758	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
280	RS2023050989388	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
281	RS2023050989401	3	3	4	4	4	4	4	4	2	
282	RS2023050989464	3	4	3	4	3	3	4	3	1	
283	RS2023050990246	4	4	4	3	3	3	4	3	3	
284	RS2023050990802	4	3	3	3	3	3	3	3	2	

285	RS2023050990944	3	3	3	3	3	4	4	3	2	
286	RS2023050991228	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
287	RS2023050991840	4	4	4	4	3	4	4	3	2	
288	RS2023050991913	4	3	3	3	3	3	3	3	1	
289	RS2023050992257	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
290	RS2023050992866	3	3	3	3	4	3	4	4	2	
291	RS2023050993039	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
292	RS2023050993089	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
293	RS2023050993208	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
294	RS2023050994000	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
295	RS2023050994032	2	2	2	2	2	4	4	3	3	
296	RS2023050994036	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
297	RS2023050994243	4	4	3	3	4	3	3	2	2	
298	RS2023050994401	2	3	3	2	3	3	3	3	2	
299	RS2023050995564	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
300	RS2023050995740	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
301	RS2023050995888	3	4	4	4	3	3	3	3	1	
302	RS2023050996010	4	3	3	3	3	4	4	2	2	
303	RS2023050996274	3	2	3	4	4	3	4	4	2	
304	RS2023050996544	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
305	RS2023050996779	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
306	RS2023050997312	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
307	RS2023050997650	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
308	RS2023050998385	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
309	RS2023050998638	3	4	3	4	3	3	3	3	2	
310	RS2023050999041	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
311	RS2023050999180	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
312	RS2023050999346	3	3	2	3	2	4	4	3	2	
313	RS2023050999370	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
314	RS2023050999462	4	4	3	4	4	3	3	3	4	
315	RS2023050999745	3	4	3	4	4	3	3	3	1	
316	RS2023051001612	4	4	4	4	4	4	3	3	2	
317	RS2023051002029	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
318	RS2023051002523	3	3	3	3	3	3	2	3	3	
319	RS2023051003587	3	4	2	4	3	3	3	3	1	
320	RS2023051003888	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
321	RS2023051004050	3	3	3	3	2	3	3	2	2	
322	RS2023051004676	3	3	3	4	4	3	3	3	1	
323	RS2023051005096	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
324	RS2023051006480	4	4	4	3	3	3	3	3	2	
325	RS2023051011297	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
326	RS2023051011554	3	3	3	4	4	3	4	3	1	

327	RS2023051012250	3	4	3	4	4	3	3	3	1	
328	RS2023051012856	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
329	RS2023051013176	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
330	RS2023051016614	3	4	2	2	3	3	3	2	2	
331	RS2023051016826	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
332	RS2023051018758	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
333	RS2023051019665	4	4	2	3	3	3	4	2	2	
334	RS2023051019758	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
335	RS2023051019943	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
336	RS2023051020979	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
337	RS2023051021198	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
338	RS2023051023199	3	3	3	4	3	3	2	3	1	
339	RS2023051025317	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
340	RS2023051025557	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
341	RS2023051026201	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
342	RS2023051028328	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
343	RS2023051029868	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
344	RS2023051032273	3	3	3	4	3	4	4	3	1	
345	RS2023051032425	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
346	RS2023051032872	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
347	RS2023051032995	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
348	RS2023051040379	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
349	RS2023051041146	3	3	3	3	3	3	4	2	2	
350	RS2023051041499	4	4	3	3	4	3	3	2	3	
351	RS2023051042466	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
352	RS2023051048061	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
353	RS2023051048077	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
354	RS2023051049374	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
355	RS2023051049695	3	2	3	3	3	3	3	3	2	
356	RS2023051050821	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
357	RS2023051054038	2	2	3	3	4	4	4	4	3	
358	RS2023051054166	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
359	RS2023051054652	3	2	2	3	2	3	3	3	3	
360	RS2023051055344	3	4	4	4	4	4	4	4	3	
361	RS2023051059179	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
362	RS2023051060265	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
363	RS2023051061544	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
364	RS2023051062461	4	3	3	3	3	3	3	3	2	
365	RS2023051064710	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
366	RS2023051065686	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
367	RS2023051065814	3	3	4	4	4	4	4	3	2	
368	RS2023051073242	4	4	4	4	4	4	3	2	2	

369	RS2023051076738	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
370	RS2023051077577	2	3	3	4	4	3	3	2	2	
371	RS2023051081330	3	3	2	3	3	4	3	2	2	
372	RS2023051086145	4	3	3	4	3	4	3	3	1	
373	RS2023051088067	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
374	RS2023051089109	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
375	RS2023051092246	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
376	RS2023051092430	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
377	RS2023051092556	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
378	RS2023051093920	4	3	2	2	3	2	3	3	3	
379	RS2023051094885	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
380	RS2023051095170	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
381	RS2023051096862	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
382	RS2023051099653	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
383	RS2023060515141	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
384	RS2023060519316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
385	RS2023060519414	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
386	RS2023060523277	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
387	RS2023060528622	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
388	RS2023060531121	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
389	RS2023060531332	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	RS2023060540912	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
391	RS2023060541827	3	3	4	4	3	3	3	3	3	
392	RS2023060553807	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
393	RS2023060569494	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
394	RS2023060577702	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	RS2023060585781	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
396	RS2023060586577	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
397	RS2023060601819	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
398	RS2023060603139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
399	RS2023060609910	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
400	RS2023060610222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	RS2023060611290	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
402	RS2023060612568	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
403	RS2023060614098	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
404	RS2023060616934	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
405	RS2023060617442	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
406	RS2023060626167	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
407	RS2023060628575	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
408	RS2023060640507	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	RS2023060642523	3	3	3	4	4	3	2	3	3	
410	RS2023060658238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

411	RS2023060668678	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
412	RS2023060675232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
413	RS2023060679844	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	RS2023060680685	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
415	RS2023060685529	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
416	RS2023060695635	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
417	RS2023060699009	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
418	RS2023060699983	4	3	3	3	4	3	3	3	3	
JUMLAH NILAI PER UNSUR		1312	1328	1262	1381	1346	1355	1349	1216	991	
NRR PER UNSUR		3,139	3,177	3,02	3,304	3,22	3,242	3,227	2,909	2,371	
NILAI TERTIMBANG PER UNSUR		0,348	0,353	0,34	0,367	0,36	0,36	0,358	0,323	0,263	3,06445
HASIL KONVERSI IKM UNIT PELAYANAN											76,6112

2. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pematang

PENGOLAHAN DATA KESAN DAN SARAN PADA SKM PER RESPONDEN

NO	KODE RESPONDEN	KESAN	SARAN
1	RS2023041110855	-	lahan parkir kurang luas, parkir susah
2	RS2023041112616	pelayanan cukup memuaskan dan pelayanan cukup ramah	penggunaan kotak saran lebih dimaksimalkan
3	RS2023041117228	-	lebih ditingkatkan terkait pelayanan waktu
4	RS2023041118385	pelayanan sudah bagus namun belum terlalu efisien	ada pendaftaran online
5	RS2023041120834	-	Waktu pelayanan lebih ditingkatkan
6	RS2023041127672	-	WAKTU PELAYANAN DIPERCEPAT DIPERMUDAH
7	RS2023041130085	-	dulu ada surat ijin jalan, namun sekarang sudah tidak ada sehingga menyulitkan elf saat mudik
8	RS2023041137235	-	untuk tempat tunggu mohon agar dikasih kipas, karena terlalu panas
9	RS2023041140921	cukup memuaskan	-
10	RS2023041140976	-	UNTUK WAKTU SEMOGA DIPERCEPAT
11	RS2023041143605	-	BUKTI FOTO MOBIL TAHUN LALU SAAT TERTINGGAL HARUS MENGELUARKAN BIAYA LAGI TEMPAT MENUNGGU KURANG NYAMAN

12	RS2023041146469	dipermudah pelayanannya	memuaskan
13	RS2023041147861	-	sarana prasarana dibenahi lagi
14	RS2023041149887	oke sudah mulai cepat	pintu kir diperbaiki papan informasi
15	RS2023041151858	-	perbaiki pintu krn sulit dibuka
16	RS2023041154668	-	SEDIAKAN KANTIN UNTUK PENGGUNA JASA KIR YANG MENUNGGU
17	RS2023041155471	PELAYANNYA SUDAH BAGUS DAN GAMPANG	-
18	RS2023041156122	-	dipermudah jgn dipersulit
19	RS2023041156315	-	ditingkatkan kinerjanya
20	RS2023041160599	SUDAH CUKUP DAN KONSISTEN	-
21	RS2023041164007	pelayanan sudah memuaskan tetap dijaga konsistensinya	-
22	RS2023041169001	-	bongkar pasang ragangan saat hendak kir menyulitkan pemohon
23	RS2023041169274	untuk pelayanan sudah bagus	lebih ditambah fasilitas pendukung di ruang tunggu misalnya warung
24	RS2023041171727	-	tempat untuk menunggu kurang nyaman
25	RS2023041173273	pelayanan yang diberikan cukup puas	pendaftaran kir lewat online
26	RS2023041178195	-	waktunya cepetin dikit

27	RS2023041180796	-	susah krn harus mengikuti ukuran mobil
28	RS2023041181115	-	sebaiknya ada onderdil izin bongkar muat dikeluarkan di pml kompensasi luar kota dipermudah
29	RS2023041182666	-	UNTUK PELAYANAN UJI DALAM WAKTU PELAYANAN MOHON AGAR LEBIH DIPERCEPAT, APALAGI KALAU ANTRIANNYA BANYAK
30	RS2023041183037	TERIMA KASIH UNTUK PELAYANAN PKB DISHUB PML DENGAN MEMBERIKAN PELAYANAN YANG SANGAT BAIK	-
31	RS2023041187234	-	pelayanan petugasnya ditingkatan

32	RS2023041187932	-	-lebih dipermudah untuk persyaratannya -estimasi waktu dipercepat
33	RS2023041190775	-	ruang tunggu panas, perlu kipas
34	RS2023041192148	kurang adanya toleran terkait pelayanan	-
35	RS2023041193047	semoga tetap konsisten	-
36	RS2023041196387	dibuka iji kir di wilayah zonasi biar tidak terlalu jauh	-
37	RS2023041198613	cukup baik	-
38	RS2023041199238	sudah memuaskan pelayannya	-
39	RS2023041219841	sangat baik dalam pelayanan	-
40	RS2023041226393	pelayanan pkb cukup ramah. tingkatkan dalam pelayannya lainnya	kalaupun bisa pelayanan kir bisa di seluruh indonesia
41	RS2023041239081	petugas sgt sopan dan ramah	-
42	RS2023041253346	pelayanan kir di pemalang lumayan baik. harus ditingkatkan selalu	unit sarana pengaduan kalau bisa berada di tempat yang mudah dilihat
43	RS2023041255597	-	PAPAN INFORMASI DIPASANG DI RUANG TUNGGU
44	RS2023041288405	-	DIPERCEPAT PELAYANANNYA
45	RS2023041293231	ruang tunggu kurang enak	pelayanan dipercepat dan dipermudah
46	RS2023041297374	pelayanan memuaskan, petugas selalu ramah dan sabar	-

47	RS2023050828991	-	Nomor Urut Antrian Dan Pengujian Berbeda
48	RS2023050900019	Sangat Puas Pelayanan Cepat	-
49	RS2023050902148	-	Mobil Baru Harusnya Tidak Bayar Sama Sekali
50	RS2023050903363	.	.
51	RS2023050903590	Puas	Pintu Masuk Dan Keluar Kurang Disiplin
52	RS2023050904410	.	Pintu Di Bagian Pelayanan Agar Diperbaiki
53	RS2023050904928	Memuaskan	Disediakan Petunjuk Kir Lebih Jelas
54	RS2023050907751	-	Lebih Ditingkatkan Biar Proses Lebih Gampang
55	RS2023050918378	Pelayanan Sudah Baik	-
56	RS2023050918884	-	Dipercepat Pelayanannya
57	RS2023050920336	Petugas Ramah	Alat Kir Ada Yang Kurang Berfungsi
58	RS2023050920859	-	Syarat Kir Agar Lebih Sederhana
59	RS2023050922964	-	Pintu Rusak Harus Diperbaiki
60	RS2023050928233	-	Tempat Duduk Diruang Tunggu Diperbanyak Lagi
61	RS2023050928364	-	Petugas Kurang Ramah Ditingkatkan Lagi
62	RS2023050928532	-	Papan Informasi Agar Ditaruh Ditempat Strategis
63	RS2023050931608	Oke Petugas Cukup Kompeten	-
64	RS2023050931693	Baru Pertama Uji Kir	Lebih Dipercepat Lagi Prosesnya Dan Kecekatan Petugasnya
65	RS2023050931796	-	-

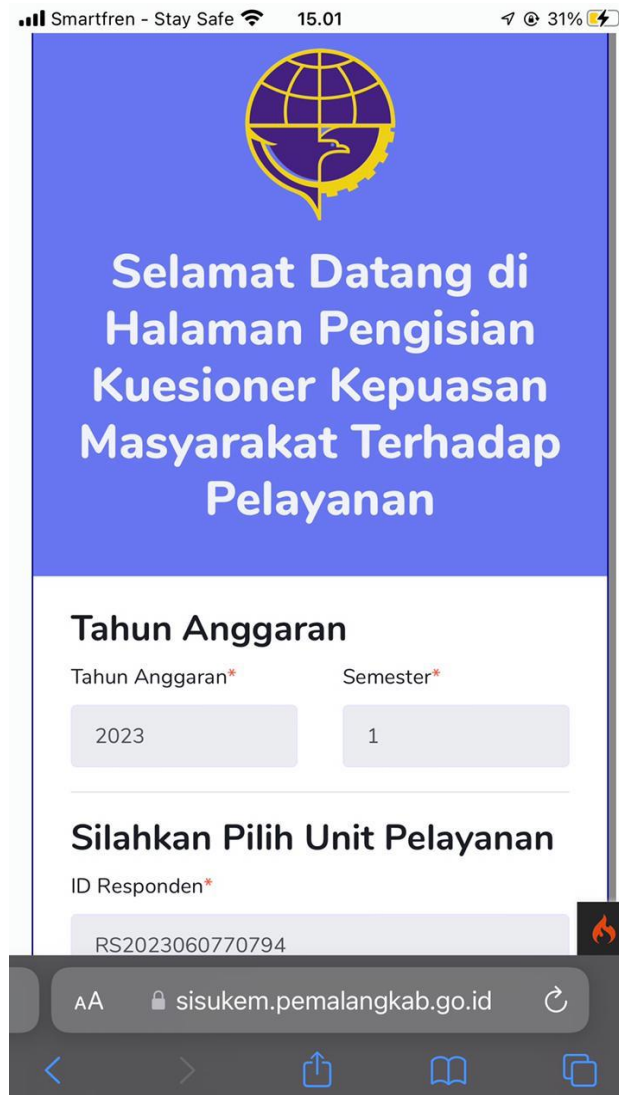
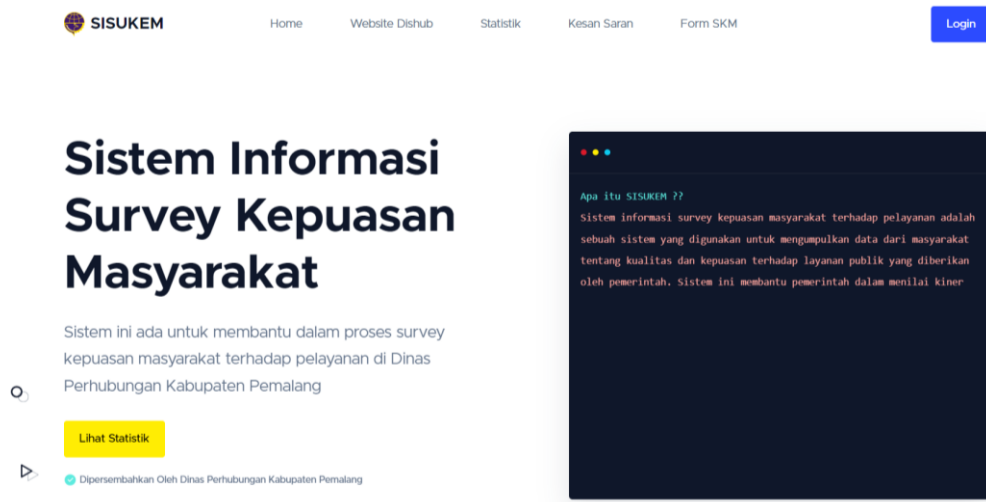
66	RS2023050932720	Cukup	Lebih Diperjelas Alur Kir Nya
67	RS2023050933409	Pelayanan Kurang Cepat	Agar Dipercepat Lagi Waktu Pelayanannya
68	RS2023050938170	Belum Ada Kontak Saran	Menyediakan Kotak Saran
69	RS2023050939595	-	Supaya Ditambah Kotak Saran
70	RS2023050939640	Tidak Ada	Tidak Ada
71	RS2023050940378	.	.Ruang Tunggu Agar Di Tambah Kipas Angin
72	RS2023050942004	-	Pendaftaran Kir Online Supaya Memudahkan
73	RS2023050942703	Pelayanan Oke	Dipercepat Lagi Petugasnya
74	RS2023050943046	Tidak Ada	Ruang Tunggu Ddiperbaiki Lagi,.
75	RS2023050950586	-	Pelayanan Agar Lebih Sederhana
76	RS2023050953244	Sudah Cukup Memuaskan	Ruang Tunggunya Lebih Diperbaiki
77	RS2023050955601	-	Pelayanan Agar Disederhanakan Lagi
78	RS2023050956717	Kondisi Aspal Halaman Dishub Yang Sudah Rusak	Agar Dilakukan Pengaspalan Kembali Agar Mudah Dilewati Oleh Kendaraan Yang Akan Kir
79	RS2023050959024	-	Pelayanan Dipercepat Lagi
80	RS2023050961234	Pelayanan Sudah Baik	Agar Dipertahankan Kualitas Pelayanan
81	RS2023050962222	Pelayanan Baik Dan Petugas Sangat Ramah	-
82	RS2023050964624	Tidak Ada	-
83	RS2023050965878	Puas	Terus Di Tingkatkan, Terutama Bangunan
84	RS2023050967412	Belum Bisa Pendaftaran Online	Membuka Pendaftaran Kir Lewat Online

85	RS2023050967622	-	Kotak Saran Dibenahi Agar Berfungsi Dengan Bak
86	RS2023050970963	Tempat Parkir Sangat Panas	Ditambahkan Atap Untuk Tempat Parkir
87	RS2023050971916	Pelayanan Mudah Dan Petugas Ramah	-
88	RS2023050972530	Untuk Pelayanan Sudah Bagus	Lebih Ditambah Fasilitas Pendukung Diruang Tunggu Misalnya Warung.
89	RS2023050976025	Sudah Baik	Disediakan Bengkel Dekat Kantor Dishub/ Kir
90	RS2023050977024	Petugas Baik	Kebersihan Ditingkatkan Terutama Ruang Tunggu
91	RS2023050978615	Cukup Puas , Petugas Ramah	Ada Kotak Saran Biar Gampang
92	RS2023050979905	Pelayanannya Sudah Memuaskan Tetep Dijaga Konsistensinya	.
93	RS2023050980660	-	Jalan Menuju Kir Diperbaiki
94	RS2023050981412	Pintu Diruang Pelayanan Agak Susah Dibuka	Agar Pintu Diperbaiki
95	RS2023050993039	Sangat Memuaskan	Tempat Parkir Dibuatkan Layos
96	RS2023050993089	Pelayanan Memuaskan	-
97	RS2023050994401	Cukup Ramah Petugasnya	Sudah Cukup
98	RS2023050995564	-	Ditingkatkan Lagi Layanan Pengaduan
99	RS2023050996010	-	Ruang Tunggu Lebih Diperbaiki
100	RS2023050998385	-	Ruang Tunggu Kurang Nyaman
101	RS2023050999346	Cukup Baik	Jalan Menuju Kir Kurang Jelas

102	RS2023050999462	-	Petugas Pakai Bahasa Kurang Sopan Ditingkatkan Lagi, Lebih Ramah
103	RS2023051048077	Baik Petugasnya Ramah Prosesnya Cepat	Tempat Parkir Lebih Tertib Lagi
104	RS2023051094885	Pelayanan Di Pkb Pemasang Sangat Mudah Prosedurnyaa	.
105	RS2023051099653	-	Tempat Tunggu Diperbaiki
106	RS2023060569494	Allgamdulilah Cukup Memuaskan Pelayanannya	-
107	RS2023060609910	Pelayanan Yang Diterima Cukup Baik, Terkadang Menunggu Hasil Kir Cepat Akan Tetapi Terkadang Juga Lama	Saya Berharap Pelayanan Kir Ini Dapat Terus Berkembang, Serta Meningkatkan
108	RS2023060614098	Allhamdulilah Sangat Memuaskan Dan Sangat Bagus	Tambah Dan Tambah Ramah
109	RS2023060626167	Sudah Ok, Lebih Di Tingkatkan Lagi Biar Makin Ok	-
110	RS2023060628575	Pelayanan Pada Upt Pkb Sudah Bagus, Petugas Cukup Ramah	Perlu Ditingkatkan Lagi Dalam Hal Informasi Tentang Pelayanan
111	RS2023060680685	Cukup Memuaskan	Tingkatkan Mutu Pelayanan

4. Website Layanan Survey Kepuasan Masyarakat

Link : <https://sisukem.pemalangkab.go.id>



Gambar 3. 2 Website Layanan Survey Kepuasan Masyarakat