



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2023 SEMESTER II

**DINAS
PERHUBUNGAN
KABUPATEN
PEMALANG**

Jalan HOS Cokroaminoto No. 3
Telepon (0284) 321 567

Kata Pengantar

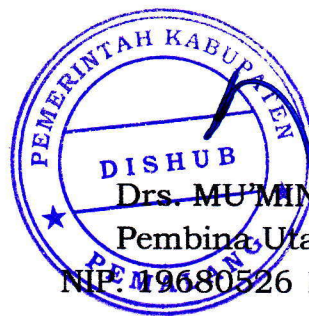
Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas limpahan karunia-Nya, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang Semester II Tahun 2023 telah selesai disusun sesuai dengan amanat Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan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

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

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

Pemalang, 30 November 2023

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN PEMALANG**



Drs. MUMINUN, 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	4
A. Profil Unit Pelayanan	4
B. Metode Pelaksanaan	5
1. Perencanaan	5
2. Tim Pelaksana Survei	5
3. Lokasi	5
4. Waktu Pelaksanaan	5
5. Teknik Survei	5
6. Responden	7
7. Bentuk Jawaban	7
6. Pengolahan dan Analisis Data	7
7. Kategorisasi Hasil Pengukuran SKM	8
8. Proses Kontrol Kualitas	9
9. Penyusunan Laporan	9
C. Analisis dan Pembahasan	9
1. Karakteristik Responden	10
2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan	13
3. Saran Perbaikan dari Masyarakat	14
BAB III Penutup	15
A. Kesimpulan	15
B. Saran	16
LAMPIRAN	17

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.

Banyak pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani 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 Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya yang sekaligus merupakan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna layanan;
- c. Mengidentifikasi harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang Jaya.

C. Tujuan

Sedangkan tujuan dari kegiatan ini, adalah :

- a. Terukurnya kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang Tahun 2023;
- b. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- c. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- d. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang;
- e. Sebagai ukuran dasar dalam penilaian pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya;
- f. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik melalui pencapaian indikator Renstra Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang.

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

BAB II

Analisis dan Pembahasan

A. Profil Unit Pelayanan



Gambar 2.1 Gedung Unit Pengujian Kendaraan Bermotor

Sesuai Peraturan Bupati Pematang Nomor 72 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang (UPKB), UPKB adalah Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Kabupaten Pematang 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 Dinas Perhubungan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

B. Metode Pelaksanaan

1. Perencanaan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik di UPKB semester 2 tahun 2023 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) Sekretaris
 - c) Anggota sekaligus sebagai surveyor.

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 Juli sampai November 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 responden di lokasi survei dengan membagikan kuesioner kepada responden/pengunjung layanan UPKB.

Kuesioner yang disebarakan kepada pengguna layanan terdiri atas 9 (Sembilan) 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 : 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.

6. 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 (sembilan) 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 :

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

7. 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

8. 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.

9. Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi komputer yang dapat di akses pada alamat url www.sisukem.pemalangkab.go.id. Proses dan analisis data sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Bupati Pemalang Nomor 41 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang, 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 didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

C. Analisis dan Pembahasan

Target responden Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang tahun 2023 ini adalah pengguna layanan UPKB di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang dalam 6 (enam) bulan terakhir. Diperoleh 418 responden dari layanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang. Hasil analisis data survei adalah sebagai berikut:

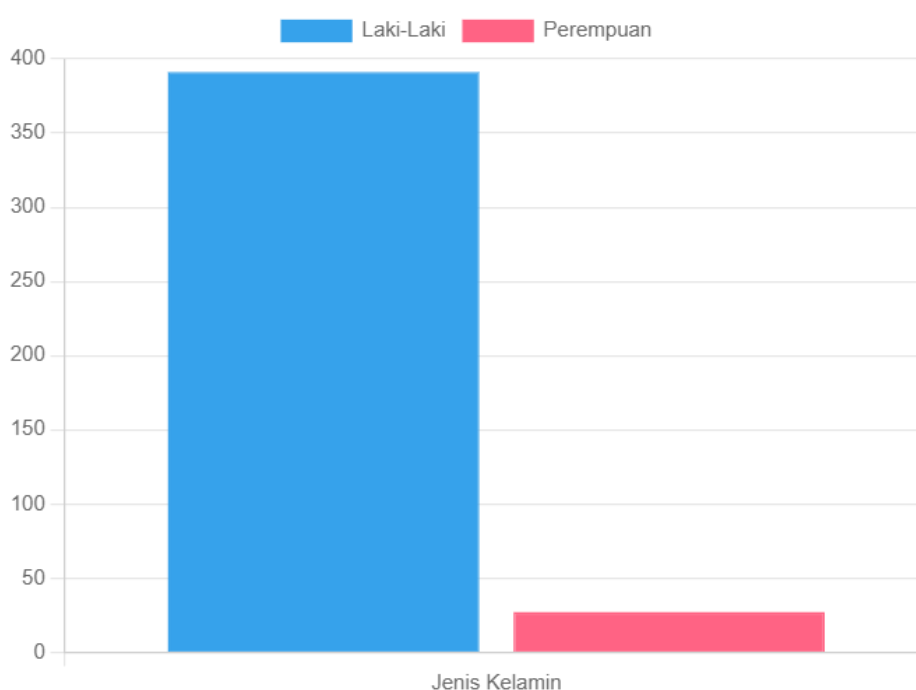
Tabel 2. 2 Hasil analisis data survei SKM

		No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
IKM UNIT PELAYANAN :	77,71	U1	Persyaratan	79,01
		U2	Prosedur	80,02
	BAIK	U3	Waktu Pelayanan	77,63
		U4	Biaya/Tarif	78,83
		U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	80,50
		U6	Kompetensi Pelaksana	81,82
		U7	Perilaku Pelaksana	79,61
		U8	Sarana dan Prasarana.	70,22
		U9	Penanganan Pengaduan,Saran,Masukan.	72,49

1. Karakteristik Responden

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

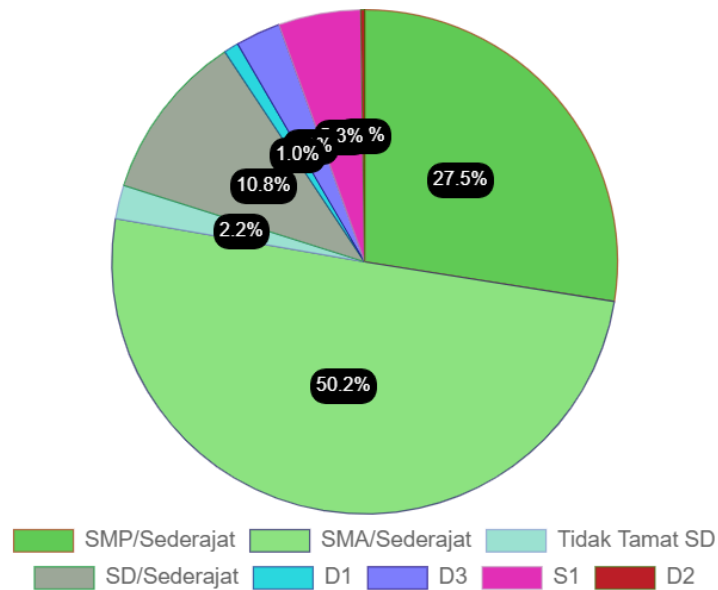
- a. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 2. 2 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Pada diagram diatas dapat dianalisis bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sejumlah 391 (tiga ratus sembilan puluh satu) orang, dan jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan sejumlah 27 (dua puluh tujuh) orang.

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

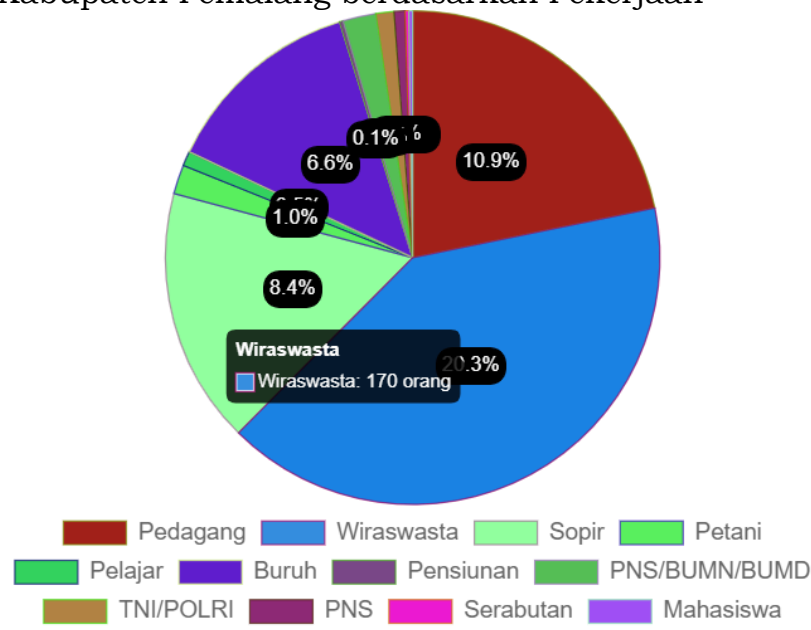


Gambar 2. 3 Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

Pada diagram diatas dapat dianalisis bahwa jumlah responden menurut jenis Pendidikan antara lain sebagai berikut :

- 1) Tidak tamat SD : 9 (sembilan) orang
- 2) SD/Sederajat : 45 (empat puluh lima) orang
- 3) SMP/Sederajat : 155 (seratus lima puluh lima) orang
- 4) SMA/Sederajat : 210 (dua ratus sepuluh) orang
- 5) D-1 : 4 (empat) orang
- 6) D-2 : 1 (satu) orang
- 7) D-3 : 12 (dua belas) orang
- 8) S-1 : 22 (dua puluh dua) orang

c. Karakteristik responden pada Pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang berdasarkan Pekerjaan



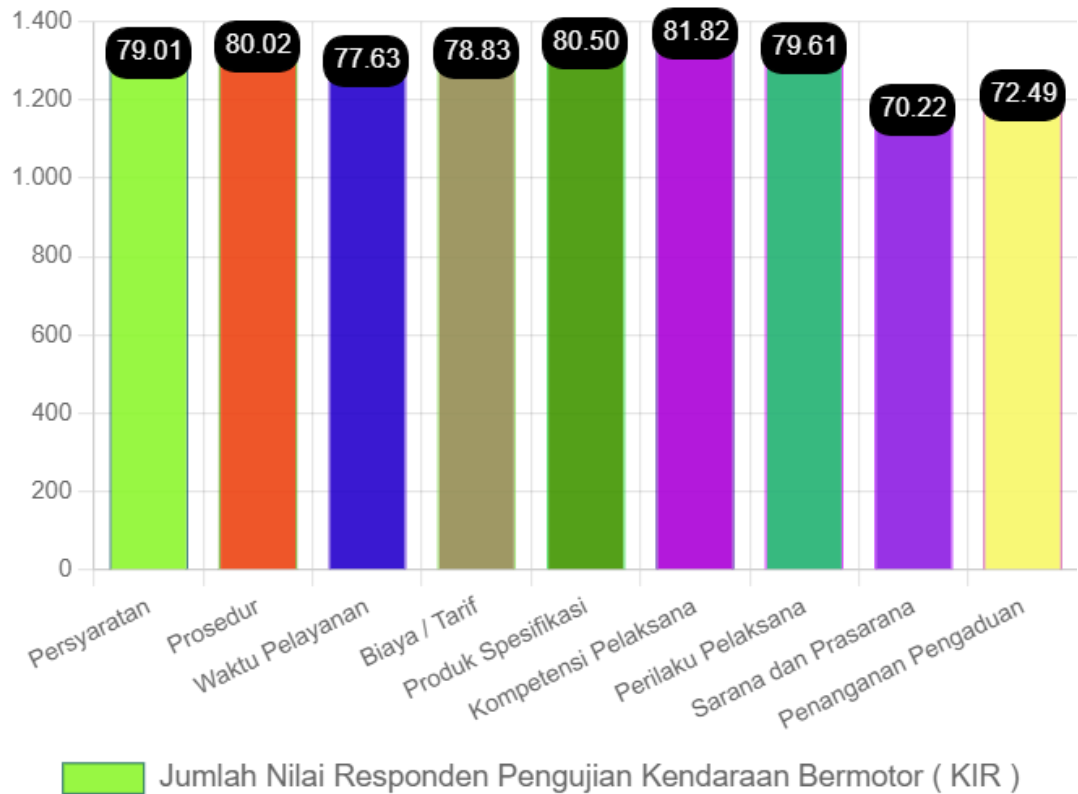
Gambar 2. 4 Karakteristik responden berdasarkan Pekerjaan

Pada diagram diatas dapat dianalisis bahwa jumlah responden menurut jenis Pekerjaan antara lain sebagai berikut :

- 1) Pedagang : 91 (sembilan puluh satu) orang
- 2) Wiraswasta : 170 (seratus tujuh puluh) orang
- 3) Sopir : 70 (tujuh puluh) orang
- 4) Petani : 8 (delapan) orang
- 5) Pelajar : 4 (empat) orang
- 6) Buruh : 55 (lima puluh lima) orang
- 7) BUMN/BUMD : 9 (sembilan) orang
- 8) TNI/POLRI : 5 (lima) orang
- 9) PNS : 3 (tiga) orang
- 10) Pensiunan : 1 (satu) orang
- 11) Serabutan : 1 (satu) orang
- 12) Mahasiswa : 1 (satu) orang

2. Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

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



Gambar 2. 5 Indeks Nilai Perunsur Pelayanan

Pada diagram diatas dapat dianalisis bahwa indeks nilai perunsur dapat dijabarkan sebagai berikut :

- Persyaratan : 1.321 Nilai responden
- Prosedur : 1.338 Nilai responden
- Waktu pelayanan : 1.298 Nilai responden
- Biaya/Tarif : 1.318 Nilai responden
- Produk spesifikasi : 1.346 Nilai responden
- Kompetensi pelaksana : 1.368 Nilai responden
- Perilaku pelaksana : 1.331 Nilai responden
- Sarana dan prasarana : 1.174 Nilai responden
- Penanganan pengaduan : 1.212 Nilai responden

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 saran perbaikan antara lain:

- a. Pintu Masuk Susah Dibuka;
- b. Lebih Ditingkatkan Untuk Fasilitas Ruang Tunggu;
- c. Lebih Ditingkatkan Lagi Dalam Pelayanan;
- d. Kotak Saran Dipindah Supaya Terlihat;
- e. Keramahan Itu Penting, Semoga Lebih Baik Lagi;
- f. Jalur Keluar Sempit, Takut Menyenggol Mobil Petugas yang Diparkir.

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 Dinas Perhubungan Pemalang :

Tabel 3. 1 Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Layanan	Nilai	Mutu Pelayanan
1	2	3	4
1	Syarat	79,01	Baik
2	Prosedur	80,02	Baik
3	Waktu Pelayanan	77,63	Baik
4	Biaya/Tarif	78,83	Baik
5	Produk Spesifikasi	80,50	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	81,82	Baik
7	Perilaku Pelaksana	79,61	Baik
8	Sarana dan Prasarana	70,22	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	72,49	Tidak Baik
IKM		77,71	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)**. Meskipun telah 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 pelayanan yang terbaik adalah **Kompetensi Pelaksana dengan nilai 81,82 (delapan puluh satu koma delapan puluh dua)** dan unsur pelayanan yang terendah adalah **Sarana dan Prasarana dengan nilai 70,22 (tujuh puluh koma dua puluh dua)**.
4. Unsur-unsur kepuasan masyarakat yang menjadi perhatian pengguna pelayanan agar dapat ditingkatkan adalah :
 - a. Sarana dan Prasarana, dengan nilai 70,22 (tujuh puluh koma dua puluh dua)
 - b. Penanganan Pengaduan, dengan nilai 72,49 (tujuh puluh dua koma empat puluh sembilan)
 - c. Waktu Penyelesaian Pelayanan, dengan nilai 77,63 (tujuh puluh tujuh koma enam puluh tiga).

B. Saran

1. Segera diperbaiki pintu masuk ruang pendaftaran UPKB;
2. Menyiapkan tempat ruang tunggu pendaftaran yang nyaman;
3. Diharapkan terus berkembang ke arah yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan, baik dari pola pelayanan, proses perizinan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga khususnya fasilitas sarana pengaduan, masukan dan saran;
4. Diharapkan menyesuaikan perubahan zaman dengan era globalisasi;
5. Diharapkan mengembangkan aplikasi perizinan dengan berbasis android sistem dan website perizinan, informasi yang lebih luas dan terbuka;
6. Diharapkan menyosialisasikan peraturan pengujian kendaraan melalui sosial media yang menjangkau semua kalangan masyarakat kapanpun dan dimanapun.

LAMPIRAN

7. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pematang

PENGOLAHAN DATA SKM PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

Tabel 3. 2 Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pematang

NO	KODE RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									HASIL AKHIR
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	RS2023100902711	3	3	4	4	4	4	3	3	2	
2	RS2023100924757	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
3	RS2023100925431	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
4	RS2023100926119	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	RS2023100932808	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	RS2023100979078	3	3	3	4	3	3	3	4	2	
7	RS2023100981659	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
8	RS2023100982273	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
9	RS2023101002697	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	RS2023101010811	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	RS2023101012924	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	RS2023101028025	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	RS2023101028300	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14	RS2023101031925	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
15	RS2023101039841	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
16	RS2023101042366	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	RS2023101043609	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
18	RS2023101045697	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
19	RS2023101048997	4	3	3	3	3	3	3	4	3	
20	RS2023101057833	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

21	RS2023101064946	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	RS2023101072353	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	RS2023101074461	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	RS2023101078363	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
25	RS2023101078702	4	4	4	4	4	3	3	3	3	
26	RS2023101081144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	RS2023101092160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
28	RS2023101094126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	RS2023101096684	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
30	RS2023101098953	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
31	RS2023101103385	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	RS2023101105142	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
33	RS2023101108987	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
34	RS2023101111927	3	3	2	3	3	3	2	3	3	
35	RS2023101111964	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
36	RS2023101112927	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
37	RS2023101113011	3	3	2	2	3	3	3	2	2	
38	RS2023101115614	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
39	RS2023101116249	4	4	4	4	4	3	3	2	3	
40	RS2023101121584	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
41	RS2023101121684	3	2	2	2	3	3	3	2	3	
42	RS2023101121700	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
43	RS2023101123899	3	4	3	4	3	3	2	2	2	
44	RS2023101127761	1	1	3	3	3	4	4	4	4	
45	RS2023101127936	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
46	RS2023101134616	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
47	RS2023101136752	2	3	2	2	2	3	3	2	2	
48	RS2023101137391	3	3	2	2	3	3	3	2	2	

49	RS2023101139439	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
50	RS2023101140271	3	3	2	4	3	3	3	2	3	
51	RS2023101141770	3	3	3	4	4	3	3	2	2	
52	RS2023101143821	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
53	RS2023101144690	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
54	RS2023101149649	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
55	RS2023101150866	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
56	RS2023101152231	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
57	RS2023101158456	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
58	RS2023101158463	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
59	RS2023101158514	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
60	RS2023101161019	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
61	RS2023101162405	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
62	RS2023101164983	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
63	RS2023101167984	4	3	4	3	4	4	3	2	2	
64	RS2023101172597	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
65	RS2023101173560	4	3	3	3	3	3	3	2	2	
66	RS2023101177919	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
67	RS2023101182851	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
68	RS2023101187138	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
69	RS2023101187422	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
70	RS2023101187598	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
71	RS2023101191010	3	3	4	4	3	3	3	3	2	
72	RS2023101194154	2	3	3	2	3	3	3	2	2	
73	RS2023101196642	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
74	RS2023101198503	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
75	RS2023101202972	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
76	RS2023101207369	4	4	3	3	3	3	3	2	3	

77	RS2023101207760	2	3	2	3	3	3	3	2	2	
78	RS2023101211922	3	3	2	3	3	3	3	1	2	
79	RS2023101216283	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
80	RS2023101218992	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
81	RS2023101224436	3	3	3	4	3	3	3	1	2	
82	RS2023101232848	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
83	RS2023101242513	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
84	RS2023101243832	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
85	RS2023101255278	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
86	RS2023101257106	3	3	3	3	4	3	4	3	3	
87	RS2023101259435	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	RS2023101264065	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
89	RS2023101267650	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
90	RS2023101280525	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
91	RS2023101290016	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
92	RS2023101293800	4	4	3	4	3	4	3	3	2	
93	RS2023101600606	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
94	RS2023101601539	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
95	RS2023101602090	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
96	RS2023101604602	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
97	RS2023101605635	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
98	RS2023101607163	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
99	RS2023101610090	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
100	RS2023101610295	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
101	RS2023101612967	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
102	RS2023101614478	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
103	RS2023101616880	4	3	3	3	3	3	3	2	3	
104	RS2023101618746	3	3	3	3	3	3	3	2	2	

105	RS2023101620164	3	3	2	3	3	3	2	2	2	
106	RS2023101622796	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
107	RS2023101629359	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
108	RS2023101634065	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
109	RS2023101634202	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
110	RS2023101636102	2	2	3	3	3	3	3	2	3	
111	RS2023101636837	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
112	RS2023101637025	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
113	RS2023101644316	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
114	RS2023101644550	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
115	RS2023101646672	3	2	3	2	3	3	3	2	3	
116	RS2023101646914	2	2	3	3	3	3	2	2	2	
117	RS2023101654393	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
118	RS2023101655004	3	3	3	3	3	3	2	3	2	
119	RS2023101655465	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
120	RS2023101655585	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
121	RS2023101659821	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
122	RS2023101662379	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
123	RS2023101662748	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
124	RS2023101662756	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
125	RS2023101663429	3	3	2	3	3	3	4	1	2	
126	RS2023101663635	3	3	3	3	3	3	3	1	2	
127	RS2023101665994	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
128	RS2023101669900	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
129	RS2023101671092	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
130	RS2023101671409	3	2	3	2	3	3	3	1	2	
131	RS2023101677739	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
132	RS2023101683284	3	3	3	2	3	3	3	2	2	

133	RS2023101690756	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
134	RS2023101691505	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
135	RS2023101696399	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
136	RS2023101697682	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
137	RS2023101699476	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
138	RS2023101700567	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
139	RS2023101701900	4	3	4	4	3	3	3	3	4	
140	RS2023101703297	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
141	RS2023101703356	4	3	2	2	3	4	3	3	3	
142	RS2023101703600	4	4	4	4	3	3	3	3	2	
143	RS2023101705411	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
144	RS2023101706649	4	4	4	3	3	3	3	3	4	
145	RS2023101707562	2	2	3	1	2	2	1	2	3	
146	RS2023101707942	2	2	3	1	3	4	3	3	2	
147	RS2023101708338	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
148	RS2023101709563	2	3	1	1	2	3	1	2	2	
149	RS2023101710808	3	3	4	3	3	3	3	2	4	
150	RS2023101712045	1	2	3	1	2	3	1	2	3	
151	RS2023101713250	3	3	2	4	3	3	3	2	2	
152	RS2023101714116	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
153	RS2023101714333	2	3	1	1	2	4	1	3	1	
154	RS2023101714339	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	RS2023101714750	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
156	RS2023101714756	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
157	RS2023101715627	3	3	2	3	4	4	3	4	4	
158	RS2023101716750	3	3	3	2	3	3	3	1	1	
159	RS2023101717122	4	4	3	4	3	3	3	3	2	
160	RS2023101717703	4	4	3	3	3	3	3	2	2	

161	RS2023101718377	3	4	3	3	4	3	3	3	3	
162	RS2023101719275	1	2	2	3	2	3	1	1	2	
163	RS2023101720599	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
164	RS2023101720794	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
165	RS2023101720947	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
166	RS2023101721142	3	4	3	3	4	4	4	3	4	
167	RS2023101721353	4	4	3	3	4	4	3	3	4	
168	RS2023101722134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
169	RS2023101724231	1	2	3	3	2	1	1	2	3	
170	RS2023101724546	2	2	3	1	2	3	1	2	2	
171	RS2023101725166	3	3	3	3	3	2	3	2	3	
172	RS2023101725764	3	1	2	3	1	3	1	2	1	
173	RS2023101726316	3	4	4	3	3	3	4	4	4	
174	RS2023101726711	3	3	4	4	4	3	4	2	3	
175	RS2023101728754	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
176	RS2023101732490	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
177	RS2023101733190	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
178	RS2023101734464	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
179	RS2023101734694	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
180	RS2023101735100	2	2	2	4	3	3	2	2	2	
181	RS2023101735142	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
182	RS2023101735585	4	4	3	3	3	3	3	4	4	
183	RS2023101735792	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
184	RS2023101735794	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
185	RS2023101736483	2	3	2	1	2	1	1	1	1	
186	RS2023101736511	4	3	3	3	4	3	3	2	2	
187	RS2023101737051	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
188	RS2023101739513	4	3	4	4	4	3	3	3	3	

189	RS2023101739565	3	3	3	3	4	4	4	3	3	
190	RS2023101739574	3	1	3	2	2	4	1	2	3	
191	RS2023101740175	2	1	2	1	2	1	2	1	2	
192	RS2023101742217	3	3	2	2	3	2	2	2	1	
193	RS2023101743192	3	3	3	4	3	3	3	2	1	
194	RS2023101743211	3	3	2	3	3	3	3	2	3	
195	RS2023101743349	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
196	RS2023101744247	4	3	3	3	4	4	4	3	3	
197	RS2023101744420	2	2	3	2	2	3	3	3	1	
198	RS2023101744436	3	4	3	4	3	4	3	2	3	
199	RS2023101744625	2	3	3	1	3	3	1	2	3	
200	RS2023101744644	3	3	3	4	3	3	3	3	2	
201	RS2023101744716	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
202	RS2023101745002	3	3	3	3	4	3	4	3	4	
203	RS2023101745755	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
204	RS2023101745894	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
205	RS2023101746558	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
206	RS2023101746714	3	3	4	3	4	3	3	2	3	
207	RS2023101747269	3	4	2	3	4	4	4	3	3	
208	RS2023101747568	3	2	3	3	3	3	3	2	2	
209	RS2023101748966	3	3	4	3	4	3	4	3	4	
210	RS2023101749566	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
211	RS2023101750014	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
212	RS2023101750190	3	3	4	3	3	4	3	3	4	
213	RS2023101750504	4	2	2	2	2	3	3	2	2	
214	RS2023101750793	1	2	3	2	1	2	1	2	4	
215	RS2023101752353	2	3	3	4	3	3	3	2	3	
216	RS2023101753136	4	4	4	4	3	4	4	4	3	

217	RS2023101753754	3	3	3	3	4	3	3	2	2	
218	RS2023101754019	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
219	RS2023101754195	3	3	3	1	2	3	1	2	3	
220	RS2023101756186	2	2	2	3	3	3	3	2	3	
221	RS2023101756752	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
222	RS2023101756886	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
223	RS2023101757055	3	3	2	4	3	3	3	1	1	
224	RS2023101757391	3	3	4	3	3	3	3	2	2	
225	RS2023101757515	4	4	3	3	3	3	3	2	2	
226	RS2023101757614	3	3	3	3	4	3	3	3	2	
227	RS2023101758213	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
228	RS2023101759698	2	1	2	1	2	4	2	2	3	
229	RS2023101759898	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
230	RS2023101760368	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
231	RS2023101761174	3	3	3	4	3	3	3	2	3	
232	RS2023101761864	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
233	RS2023101762001	3	4	3	4	3	4	3	2	3	
234	RS2023101762394	2	2	2	3	3	3	3	3	3	
235	RS2023101762455	3	4	3	4	3	4	4	3	3	
236	RS2023101764881	4	4	3	3	3	3	4	3	4	
237	RS2023101764953	4	4	3	3	4	3	4	2	2	
238	RS2023101765354	2	2	2	3	3	3	3	2	2	
239	RS2023101766602	3	3	3	2	3	3	3	2	3	
240	RS2023101766772	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
241	RS2023101767090	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
242	RS2023101768091	1	2	3	1	2	3	2	2	3	
243	RS2023101769510	3	3	3	2	3	3	3	1	1	
244	RS2023101770010	3	4	3	4	3	4	4	4	2	

245	RS2023101771247	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
246	RS2023101771478	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
247	RS2023101771630	3	4	3	3	3	3	3	2	3	
248	RS2023101772073	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
249	RS2023101772564	4	3	4	3	4	3	4	2	2	
250	RS2023101772841	4	3	3	3	4	4	3	2	3	
251	RS2023101773828	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
252	RS2023101773891	3	2	2	1	2	2	2	2	1	
253	RS2023101773948	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
254	RS2023101774275	2	3	2	1	2	3	1	2	1	
255	RS2023101776656	3	4	4	3	4	4	3	2	2	
256	RS2023101776865	1	2	3	4	1	1	1	2	3	
257	RS2023101778600	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
258	RS2023101778800	3	2	3	1	3	3	1	2	2	
259	RS2023101779116	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
260	RS2023101780088	2	1	3	1	4	3	2	3	1	
261	RS2023101780342	3	3	2	3	3	3	3	2	2	
262	RS2023101781442	3	3	3	4	2	3	3	3	3	
263	RS2023101781555	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
264	RS2023101782000	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
265	RS2023101782707	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
266	RS2023101783984	3	2	3	2	3	3	3	2	2	
267	RS2023101784650	3	3	4	4	3	3	3	2	2	
268	RS2023101785795	2	3	1	3	2	3	2	3	3	
269	RS2023101786272	3	3	2	3	3	3	3	3	2	
270	RS2023101787440	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
271	RS2023101787676	3	4	4	4	4	3	3	2	3	
272	RS2023101788464	3	2	2	1	2	2	2	2	1	

273	RS2023101789552	3	3	3	3	3	3	4	2	3	
274	RS2023101790780	3	2	2	1	2	2	3	3	2	
275	RS2023101792916	1	1	3	1	3	1	2	3	2	
276	RS2023101793694	3	3	3	4	3	3	3	2	2	
277	RS2023101793771	2	2	2	2	3	3	3	2	2	
278	RS2023101794817	3	4	3	3	4	3	3	3	2	
279	RS2023101795071	4	3	3	4	3	3	3	2	4	
280	RS2023101795198	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
281	RS2023101795812	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
282	RS2023101796204	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
283	RS2023101798775	1	3	2	1	3	4	1	2	1	
284	RS2023101798787	1	2	3	2	3	2	3	3	2	
285	RS2023101798886	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
286	RS2023101799145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
287	RS2023101799400	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
288	RS2023101800624	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
289	RS2023101801089	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
290	RS2023101801139	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
291	RS2023101803153	2	2	2	3	2	3	2	2	2	
292	RS2023101803379	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
293	RS2023101805988	2	3	2	3	3	3	3	3	3	
294	RS2023101810186	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
295	RS2023101813645	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
296	RS2023101816387	3	3	4	3	4	3	4	4	3	
297	RS2023101823534	2	2	2	2	2	3	2	2	3	
298	RS2023101825273	3	3	3	4	4	4	3	4	4	
299	RS2023101829129	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
300	RS2023101829263	3	4	3	4	4	4	4	3	3	

301	RS2023101831409	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
302	RS2023101831703	3	3	4	3	4	3	4	4	4	
303	RS2023101834097	3	4	4	3	3	3	3	3	3	
304	RS2023101835182	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
305	RS2023101837384	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
306	RS2023101839492	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
307	RS2023101840570	4	3	3	4	3	3	3	3	4	
308	RS2023101842784	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
309	RS2023101847071	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
310	RS2023101849610	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
311	RS2023101849897	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
312	RS2023101852205	3	3	3	2	2	3	3	3	2	
313	RS2023101856452	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
314	RS2023101861541	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
315	RS2023101863461	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
316	RS2023101865324	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
317	RS2023101874711	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
318	RS2023101883482	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
319	RS2023101885992	4	4	4	3	3	3	3	3	1	
320	RS2023101886318	3	2	2	3	3	3	3	2	2	
321	RS2023101886700	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
322	RS2023101887692	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
323	RS2023101890049	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
324	RS2023101890535	4	4	4	4	3	3	3	3	3	
325	RS2023101908128	4	3	2	3	4	3	4	3	4	
326	RS2023101912929	3	4	3	3	3	3	3	2	4	
327	RS2023101924607	4	3	3	3	4	3	4	3	4	
328	RS2023101928761	3	4	3	3	4	3	3	4	4	

329	RS2023101929046	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
330	RS2023101933045	3	4	3	4	3	3	4	3	4	
331	RS2023101937409	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
332	RS2023101940914	2	3	2	2	3	3	3	3	3	
333	RS2023101955531	3	2	2	2	3	4	3	2	2	
334	RS2023101957141	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
335	RS2023101968747	3	4	3	3	4	3	3	4	3	
336	RS2023101969604	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
337	RS2023101970539	3	4	4	3	4	4	3	3	3	
338	RS2023101978628	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
339	RS2023101991625	3	3	3	3	3	4	4	2	4	
340	RS2023101995449	3	4	3	3	3	3	4	3	3	
341	RS2023102045249	3	3	2	2	2	3	3	3	2	
342	RS2023102055631	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
343	RS2023102077872	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
344	RS2023102078795	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
345	RS2023102079547	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
346	RS2023102088579	3	2	2	2	2	3	3	2	2	
347	RS2023102092503	2	2	2	2	2	3	3	3	3	
348	RS2023102402138	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
349	RS2023102402559	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
350	RS2023102407865	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
351	RS2023102421218	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
352	RS2023102428733	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
353	RS2023102435260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
354	RS2023102440722	3	4	3	2	4	3	3	3	4	
355	RS2023102443874	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
356	RS2023102446191	3	3	4	3	3	4	4	4	4	

357	RS2023102447597	3	3	3	3	3	3	4	3	2	
358	RS2023102450428	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
359	RS2023102459467	3	2	3	4	3	4	4	3	1	
360	RS2023102459592	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
361	RS2023102459774	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
362	RS2023102460725	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
363	RS2023102464102	3	3	4	4	3	3	4	3	4	
364	RS2023102466915	3	2	3	4	3	4	4	3	1	
365	RS2023102470930	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
366	RS2023102472405	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
367	RS2023102476851	3	3	3	2	3	3	3	2	2	
368	RS2023102479155	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
369	RS2023102479564	4	3	3	3	3	4	4	2	3	
370	RS2023102479961	3	3	3	3	3	3	4	3	1	
371	RS2023102484704	3	3	3	3	3	3	3	2	2	
372	RS2023102486464	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
373	RS2023102486711	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
374	RS2023102488818	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
375	RS2023102489298	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
376	RS2023102494202	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
377	RS2023102497939	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
378	RS2023102498197	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
379	RS2023102600595	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
380	RS2023102604271	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
381	RS2023102605754	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
382	RS2023102609837	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
383	RS2023102626748	3	4	3	3	4	3	3	3	4	
384	RS2023102636224	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

385	RS2023102653751	4	3	3	3	4	4	4	4	4	
386	RS2023102660085	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
387	RS2023102663469	3	3	3	3	3	3	4	3	4	
388	RS2023102663926	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
389	RS2023102665307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
390	RS2023102667162	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
391	RS2023102667290	3	4	3	4	2	3	3	3	4	
392	RS2023102668280	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
393	RS2023102668469	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
394	RS2023102669058	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
395	RS2023102670824	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
396	RS2023102674760	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
397	RS2023102676852	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
398	RS2023102684824	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
399	RS2023102687949	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
400	RS2023102708263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
401	RS2023102709322	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
402	RS2023102719091	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
403	RS2023102720094	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
404	RS2023102729140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
405	RS2023102729440	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
406	RS2023102745813	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
407	RS2023102746637	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
408	RS2023102747841	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
409	RS2023102754459	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
410	RS2023102779068	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
411	RS2023102779222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
412	RS2023102780344	4	4	4	4	4	4	4	4	4	

413	RS2023102780996	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
414	RS2023102787634	4	3	3	3	3	4	4	4	4	
415	RS2023102787700	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
416	RS2023102788780	4	4	2	3	4	4	4	4	4	
417	RS2023102792325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
418	RS2023102798595	3	3	3	3	4	4	4	4	4	
JUMLAH NILAI PER UNSUR		1321	1338	1298	1318	1346	1368	1331	1174	1212	
NRR PER UNSUR		3,1603	3,201	3,1053	3,1531	3,2201	3,2727	3,1842	2,8086	2,8995	
NILAI TERTIMBANG PER UNSUR		0,3508	0,3553	0,3447	0,35	0,3574	0,3633	0,3534	0,3118	0,3218	3,1085311
HASIL KONVERSI IKM UNIT PELAYANAN											77,71327751

8. Hasil Pengumpulan dan Pengolahan Data SKM DISHUB Kabupaten Pematang

PENGOLAHAN DATA KESAN DAN SARAN PADA SKM PER RESPONDEN

NO	KODE RESPONDEN	KESAN	SARAN
1	RS2023101105142	Sejauh Ini Pelayanan Yang Di Terima Cukup Baik	Pintu Masuk Susah Di Buka
2	RS2023101108987	Sekarang Petugas Lebih Ramah	Sarana Mohon Ditingkatkan
3	RS2023101111927	Pelayanan Sudah Baik Dan Bisa Untuk Ditahankan	Suara Mic Kurang Jelas
4	RS2023101112927	-	Diadakan Coffee Break
5	RS2023101113011	Pelayanan Cukup Bagus	-
6	RS2023101116249	-	Sarana Lebih Difungsikan
7	RS2023101121684	-	Pintu Masuk Perlu Di Perbaiki
8	RS2023101121700	Mudah Sangat Baik	Semoga Yang Sudah Berjalan Akan Lebih Bagus
9	RS2023101127761	Sangat Mudah	-
10	RS2023101134616	Baik	-
11	RS2023101136752	Pelayanan Cukup	Ruang Tunggu Luar Panas
12	RS2023101137391	Cukup Baik	Ruang Tunggu Luar Panas Dan Adanya Makanan Ringan
13	RS2023101140271	Petugas Dan Pelayanan Baik	Tidak Adanya Bengkel Jadi Kalo Ada Yg Perlu Di Benerin Harus Keluar Kantor Dan Jauh
14	RS2023101143821	Pelayanan Sudah Baik	Kotak Saran Tidak Terlihat Harus Dipasang Depan
15	RS2023101149649	Pelayanan Sudah Mencukupi	Ditingkatkan Lagi
16	RS2023101152231	-	Lebih Ditingkatkan Untuk Fasilitas Ruang Tunggu
17	RS2023101158514	Harga Terjangkau	Lebih Ditingkatkan Lagi Dalam Pelayanan
18	RS2023101177919	Pelayanan Sudah Sesuai Prosedur	Pintu Masuk Pendaftaran Kadang Susah Dibuka
19	RS2023101187138	Memuaskan	Pertahankan
20	RS2023101187598	-	Sarana Prasarana Kurang Memadai, Seperti Kursi Kipas Dll
21	RS2023101191010	Cukup Bagus Dan Memuaskan	Cukup
22	RS2023101194154	-	Disediakan Kantin

23	RS2023101196642	Selama Pengujian Kir Sudah Sesuai Dengan Layanan Yang Diterma	Perlunya Penambahan Tempat Minum Untuk Diruang Tunggu Yang Diluar
24	RS2023101198503	-	Fasilitas Diperbaiki
25	RS2023101600606	Pelayanan Cukup Baik	Ditambah Lagi Untuk Kontak Pengaduan
26	RS2023101602090	-	Ruang Tunggu Kurang Memadai
27	RS2023101604602	Pelayanan Sangat Ramah	-
28	RS2023101610295	Fasilitas Sarana Prasarana Ruang Tunggu Diperbaiki Lagi	-
29	RS2023101629359	Pelayanan Kurang Cepat	-
30	RS2023101634065	Pelayanan Bisa Ditingkatkan	Pintu Masuk Berar Untuk Dibuka
31	RS2023101636102	Pelayanan Sudah Cepat	Bingung Memberi Saran Perlu Tambahan Sarana Pengaduan
32	RS2023101636837	Petugas Memiliki Perilaku Yg Baik	Suara Untuk Panggilan Kurang Jelas
33	RS2023101646672	Persyaratan Sudah Sederhana	Pintu Masuk Berat Untuk Dibuka
34	RS2023101646914	Prosedur Kurang Mudah Namun Waktu Pelayanan Sudah Cepat	Perlu Ada Penjelasan Yang Sederhana Mengenal Pemasangan Stiker Kir
35	RS2023101662379	Pelayanan Sangat Baik	-
36	RS2023101699476	Pelayanan Sudah Bagus	-
37	RS2023101700567	Baik	Tingkatkan Layanan Kir
38	RS2023101703297	Baik Dan Mudah	Perbaiki Layanan Kir
39	RS2023101703356	-	Tidak Adanya Pentunjuk Untuk Masuk Ke Ruang Pelayanan
40	RS2023101705411	-	Tingkatkan Agar Lebih Baik
41	RS2023101708338	Petugas Ramah Dan Pelayanan Mudah	-
42	RS2023101713250	Ramah	-
43	RS2023101714116	Baik Dan Cepat	Perbaiki Sarana
44	RS2023101714756	Sangat Mudah Dan Cepat	Untuk Prasarana Diperbaiki Lagi
45	RS2023101717122	Pelayanan Mudah Dan Cepat	Untuk Ruang Tunggu Diperbaiki Lagi
46	RS2023101718377	Petugas Ramah	Sarana Prasarana Lebih Ditingkatkan Lagi
47	RS2023101720599	-	Tidak Adanya Bengkel Untuk Perbaikan Ringan Disekitar Kantor Dishub

48	RS2023101720794	Kurang Maksimal Dalam Pelayanan, Perlu Ddi Tingkatkan Untuk Pelayanan	Untuk Waktu Harap Diperhatikan Supaya Lebih Baik Dan Maksimal Dalam Menunggu
49	RS2023101720947	Sudah Baik	Untuk Prasarana Masih Perlu Perbaikan
50	RS2023101725166	Mudah	Tingkatkan Lagi
51	RS2023101726711	Mudah Dan Sederhana	-
52	RS2023101732490	-	Kotak Saran Dipindah Supaya Terlihat
53	RS2023101733190	Sudah Baik Dan Ramah	Tingkatkan Lagi Pelayanan Nya
54	RS2023101734464	Sudah Sesuai Standar Pelayanan	Tingkatkan Agar Lebih Baik Lagi
55	RS2023101734694	Sudah Baik	Tetap Tingkatkan Pelayanan Sesuai Sop
56	RS2023101735100	Pelayanan Harus Diperbaiki Lagi	Keramahan Petugas
57	RS2023101735585	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik
58	RS2023101735792	Ramah	Perbaiki Pintu
59	RS2023101742217	Waktu Utk Kir Lama	Ruang Tunggu Panas
60	RS2023101743192	Pelayanan Petugas Baik	Perbaikan Pintu Masuk Rusak
61	RS2023101743211	Sangat Memuaskan Dan Ramah Tamah Petugas Yang Bekerja	-
62	RS2023101744644	Sudah Ok	Tingkatkan Agar Lebih Baik
63	RS2023101744716	Pelayanan Yang Baik Dan Cepat	Semoga Kedepannya Lebih Baik
64	RS2023101745002	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik
65	RS2023101745755	Ramah	Tidak Adanya Warung Didekat Ruang Tunggu
66	RS2023101746558	Bagus	-
67	RS2023101747269	Petugas Sudah Cukup Ramah	-
68	RS2023101747568	-	Tingkatkan Pelayanan
69	RS2023101748966	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Semakin Cepat
70	RS2023101750014	Sudah Sesuai Sop	Tetap Tingkatkan Kenyamanan Prasarana
71	RS2023101750190	Pelayanan Sangat Cepat	Semoga Kedepannya Lebih Baik
72	RS2023101752353	Baik Dan Mudah	Kamar Mandi Dan Ruang Tunggu Dipernyaman Lagi
73	RS2023101753754	Ramah	Pintu Susah Dibuka

74	RS2023101754019	Oke	Perbaiki Lagi
75	RS2023101756186	-	Tingkatkan Prasarana
76	RS2023101756752	Sudah Baik	Tingkatkan Pelayanan Agar Makin Baik
77	RS2023101756886	-	Tingkatkan Lagi
78	RS2023101757055	Waktu Lama Dan Pelayanan Petugas Baik	Ruang Tunggu Panas Dan Pintu Rusak
79	RS2023101757391	Sudah Sesuai Sop	Tetap Tingkatkan Pelayanan
80	RS2023101758213	Cukup Baik	Prasarana Perbaiki Lagi
81	RS2023101760368	Pelayanan Cepat	Semoga Semakin Cepat
82	RS2023101761174	Baik	-
83	RS2023101761864	Kurang Ramah	Tingkatkan Layanan
84	RS2023101762001	Petugas Ramah	Jalan Untuk Masuk Ruang Uji Rusak
85	RS2023101762394	-	Tingkatkan Pelayanan Agar Lebih Baik
86	RS2023101762455	-	Ruang Tunggu Panas Dan Berdebu
87	RS2023101765354	Baik	Tingkatkan Sarana
88	RS2023101766602	Pelayanan Cukup Baik	Pintu Perlu Perbaikan Karena Susah Bukanya.
89	RS2023101767090	Pelayanan Sangat Cepat	Semoga Kedepannya Lebih Baik
90	RS2023101769510	Pelayanan Cukup Baik	Pintu Masuk Rusak
91	RS2023101770010	-	Pintu Susah Dibuka
92	RS2023101771247	Selalu Tingkatkan Pelayanan	Percepat Untuk Pelayanannya
93	RS2023101772073	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik
94	RS2023101772564	Pelayanan Baik	Kotak Saran Tidak Terlihat, Pintu Susah Dibuka
95	RS2023101773828	Baik	Tetap Perbaiki Kualitas Pelayanan
96	RS2023101778600	Pelayanan Sangat Cepat Dan Baik	Semoga Kedepannya Semakin Maju
97	RS2023101780342	-	Pertahankan Kenyamanan Saat Kir
98	RS2023101781442	Selalu Tingkatkan Pelayanan	Keramahan Selalu Diutamakan
99	RS2023101781555	Mudah Pelayanan	-
100	RS2023101783984	-	Pintu Masuk Susah
101	RS2023101784650	Baik	Tingkatkan Pelayanan

102	RS2023101786272	Kurang Maksimal	Perbaiki Lagi Pelayanan
103	RS2023101787676	Sudah Baik	Tingkatkan Pelayanan
104	RS2023101793694	Cepat Dan Ramah	-
105	RS2023101795198	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik
106	RS2023101795812	-	Lebih Ditingkatkan
107	RS2023101796204	Pelayanan Sangat Baik Dan Cepat	Semoga Kedepannya Lebih Baik
108	RS2023101799145	Petugas Ramah Dan Murah Senyum	Tidak Adanya Tulisan Ruang Pelayanan/ Pendaftaran Uji
109	RS2023101800624	Mantap	Tetap Layani Masyarakat Dengan Baik
110	RS2023101801089	Mantap	Tidak Ada Saran
111	RS2023101803153	Terlalu Ribet Lama	Tingkatkan Kemudahan Dan Kecepatan Dalam Pelayanan
112	RS2023101803379	-	No Pungli
113	RS2023101805988	Baru Pertama Kir Namun Diarahkan Dengan Baik	Perlu Adanya Perbaikan Pada Persyaratan Agar Mudah Dipahami
114	RS2023101810186	Pelayanan Cepat	-
115	RS2023101813645	Pelayanan Bagus	Pertahankan Kualitas Pelayanan
116	RS2023101823534	Pelayanan Sudah Bagus Tapi Prosedur Kurang Mudah Dipahami	Peningkatan Pelayanan
117	RS2023101829129	Sudah Cukup Baik	-
118	RS2023101831409	Pelayanan Bagus	-
119	RS2023101831703	Memuaskan	Tingkatkan Pelayanan
120	RS2023101834097	Pelayanan Sudah Baik	Pintu Masuk Untuk Daftar Susah Dibuka Mohon Diperbaiki
121	RS2023101837384	Pelayanan Sudah Cepat	Pintu Masuk Susah Dibuka Mohon Diperbaiki
122	RS2023101840570	Pelayanan Cepat	No Pungli
123	RS2023101842784	Pelayanan Memuaskan	-
124	RS2023101847071	Pelayanan Cukup Memuaskan	Tingkatkan Pelayanan
125	RS2023101849897	Tidak Ribet	Tidak Ada Saran
126	RS2023101852205	Pelayanan Kurang Memuaskan	Pengelolaan Sarana Pengaduan Ditingkatkan , Utamakan Pelayanan Terbaik Buat Masyarakat
127	RS2023101863461	Pelayanan Cepat Selesai	Pertahankan Kualitas Pelayanan

128	RS2023101865324	Alhamdulillah Sangat Puas	Untuk Petugas Tetap Disiplin Biar Pelayanan Cepat Selesai
129	RS2023101874711	Pelayanan Sangat Cepat	-
130	RS2023101883482	Baik	Sukses Selalu Untuk Pelayanan Masyarakat
131	RS2023101885992	Pelayanan Kir Memuaskan	Kotak Saran Tidak Terlihat Mohon Ditempat Yang Mudah Dilihat
132	RS2023101886318	Banyak Waktu Terbuang Untuk Menunggu Pelayanan	Tingkatkan Ketepatan Waktu Pelayanan ,Kemampuan Dan Kualitas Pelayanan Diperbaiki
133	RS2023101886700	Pelayanan Sudah Bagus	Tempat Duduk Tunggu Mohon Diperbaiki
134	RS2023101890049	Pelayanan Mudah Dipahami	Perlu Dipertahankan Kualitas Pelayanan
135	RS2023101890535	Pelayanan Cukup Memuaskan	Ditambah Tempat Minum Didepan
136	RS2023101933045	Pelayanannya Baik Dan Cepat	Kedepannya Semoga Lebih Baik Dalam Pelayanan
137	RS2023101995449	Pelayanan Sangat Baik Dan Cepat	Lebih Baik Lagi Kedepannya Dalam Pelayanan
138	RS2023102045249	Terlalu Lama	Tingkatkan Pelayanan Sehingga Masyarakat Puas Dengan Hasilnya
139	RS2023102055631	Sangat Memuaskan	-
140	RS2023102077872	Biasa Saja	Jangan Ada Pungli Dalam Pelayanan
141	RS2023102078795	Cukup Baik	Fungsikan Layanan Sarana Pengaduan Masyarakat
142	RS2023102079547	Dilayani Dengan Baik	Tingkatkan Kualitas Sarana Dan Prasaranan Yang Ada
143	RS2023102088579	Pelayanan Kurang Memuaskan	Tingkatkan Kualitas Saranan Dan Prasaranan Yang Ada, Pelayanan Di Permudah Dan Dipercepat
144	RS2023102092503	Ptosedur Terlalu Ribet	Perbaiki Prosedur Pelayanan
145	RS2023102421218	Pelayanan Sangat Ramah	Agar Kedepannya Lebih Baik
146	RS2023102440722	Pelayanan Cepat	Semoga Makin Baik Untuk Kedepannya
147	RS2023102459467	Pelayanan Cepat Dan Petugas Ramah	Semoga Kedepannya Lebih Baik
148	RS2023102459774	Kurang Ramah Karena Tidak Ada Ruang Bermain Anak	-
149	RS2023102464102	Pelayanan Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik Lagi Dalam Pelayanan
150	RS2023102466915	Pelayanan Cepat Dan Petugas Ramah	Semoga Kedepannya Lebih Baik
151	RS2023102470930	Ramah	-
152	RS2023102476851	Alhamdulillah Petugasnya Ramah Dan Cantik	Perlu Ditingkatkan Lagi Dalam Hal Pelayanan
153	RS2023102489298	Pelayanan Sangat Baik Dan Cepat	Semoga Kedepannya Lebih Baik

154	RS2023102494202	Ramah Dan Murah Senyum	-
155	RS2023102600595	Petugas Ramah Dan Murah Senyum	-
156	RS2023102609837	Cukup Cepat	Jalur Keluar Sempit, Takut Menyenggol Mobil Petugas Yg Di Parkir
157	RS2023102626748	Pelayanan Sangat Cepat	Semoga Semakin Baik
158	RS2023102653751	Ramah Tapi Kalo Rame Lama	-
159	RS2023102663469	Pelayanan Sangat Baik	Semoga Kedepannya Lebih Baik
160	RS2023102665307	Petugas Murah Senyum	-
161	RS2023102667162	Murah Senyum	-
162	RS2023102667290	Pelayanan Cepat	Semoga Semakin Baik Kedepannya
163	RS2023102668469	Memuaskan	-
164	RS2023102720094	-	Keramahan Itu Penting, Semoga Lebih Baik Lagi
165	RS2023102788780	Ramah	-

9. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

KUESIONER KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG TAHUN 2023

NAMA UNIT PELAYANAN	UNIT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (KIR) DISHUB PEMALANG
----------------------------	--

PETUNJUK PENGISIAN:

1. Tulis data Saudara pada kolom/baris yang tersedia dan **lingkari kode** angka pilihan yang tersedia!
2. Bacalah setiap pernyataan dengan seksama sebelum Saudara memberikan penilaian!
3. Berikan penilaian pelayanan dengan **melingkari** kode huruf pilihan yang tersedia!
4. Tulis kesan dan saran Saudara pada kolom yang tersedia secara obyektif!
5. Setelah selesai memberikan nilai, kesan dan saran, serahkan kuesioner ini ke Petugas yang menanganinya!
6. Isian Saudara dijaga kerahasiaannya.

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh Petugas
Umur tahun	□ □ □ □
JenisKelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	□
Status Kawin	1. Belum Kawin 2. Kawin 3. Janda 4. Duda	□
PendidikanTerakhir	1. Tdk Lulus SD 3. SLTP 5. D1-D2-D3 7. S-2 ke Atas 2. SD 4. SLTA 6. S-1/D4	□
Pekerjaan	1. Pelajar 3. Buruh 5. Petani 7. PNS/BUMN/D 2. Pedagang 4. Wiraswasta 6. TNI/POLRI/PNS 8. Lainnya.....	□

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KOMPETENSI PELAYANAN

Bagaimana pendapat Saudara?			
	P *)		P *)
1. Bagaimana Persyaratan Pelayanan di PKB DISHUB PEMALANG ? a. Tidak sederhana. b. Kurang sederhana. c. Sederhana. d. Sangat sederhana.	1 2 3 4	6. Bagaimana Kemampuan Petugas di PKB DISHUB PEMALANG ? a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu.	1 2 3 4
2. Bagaimana Kemudahan Prosedur Pelayanan di PKB DISHUB PEMALANG ? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana Sikap dan Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan? a. Tidak Baik b. Kurang Baik c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
3. Bagaimana Kecepatan Waktu Pelayanan di PKB DISHUB PEMALANG.? a. Tidak Cepat b. Kurang Cepat. c. Cepat. d. Sangat Cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik. d. Sangat Baik.	1 2 3 4
4. Bagaimana Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan? a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4	9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya (Kotak Saran, SMS Center, dll) ? a. Belum Ada. b. Ada tapi kurang berfungsi. c. Berfungsi tapi kurang maksimal. d. Dikelola dengan baik.	1 2 3 4
5. Bagaimana Hasil Pelayanan yang diterima ? a. Tidak Memuaskan . b. Kurang Memuaskan . c. Memuaskan. d. Sangat Memuaskan.	1 2 3 4		

*) Keterangan: P = Nilai responden (diisi oleh petugas).

III. KESAN DAN SARAN

KESAN ATAS PELAYANAN YANG DITERIMA	
SARAN UNTUK PERBAIKAN PELAYANAN	

Terima kasih, Saudara telah berpartisipasi memperbaiki Kinerja Pelayanan Publik di Kabupaten Pemalang

Gambar 3. 1 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat

10. Website Layanan Survey Kepuasan Masyarakat

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

SISUKEM Home Website Dishub Statistik Kesan Saran Form SKM Login

Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat

Sistem ini ada untuk membantu dalam proses survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang

Lihat Statistik

Dipersembahkan Oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Pemalang

Apa itu SISUKEM ??
Sistem informasi survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan adalah sebuah sistem yang digunakan untuk mengumpulkan data dari masyarakat tentang kualitas dan kepuasan terhadap layanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Sistem ini membantu pemerintah dalam menilai kinerja

Smartfren 100% untuk... 10.06 19%

Selamat Datang di Halaman Pengisian Kuesioner Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan

Tahun Anggaran

Tahun Anggaran* Semester*

2023 2

Silahkan Pilih Unit Pelayanan

ID Responden*

RS2023110295130

Nama Unit*

sisukem.pemalangkab.go.id

Gambar 3. 2 Website Layanan Survey Kepuasan Masyarakat