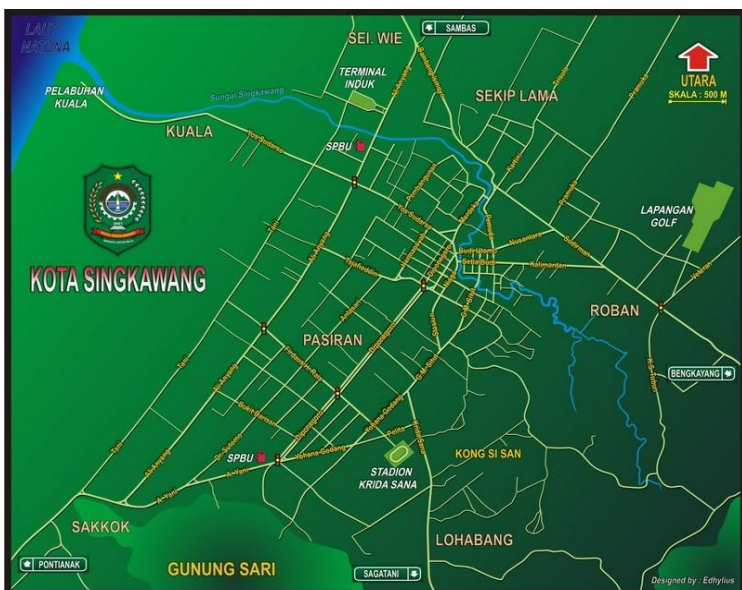


**TAHUN 2023**



# **LAPORAN PEAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
KOTA SINGKAWANG  
TAHUN 2023 SEMESTER II**



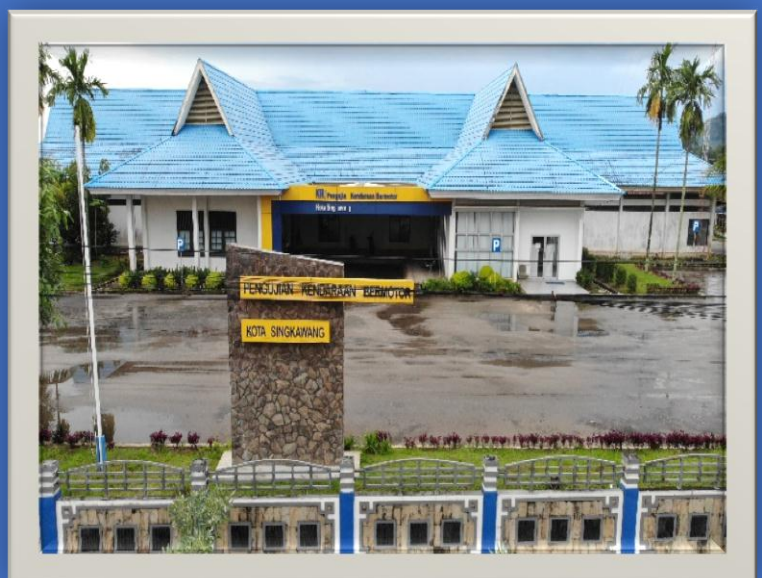
**UPT PKB DINAS PERHUBUNGAN KOTA SINGKAWANG**

**Jalan Kridasana Nomor 7 Kelurahan Pasiran  
Kecamatan Singkawang Barat Kota Singkawang,  
Kalimantan Barat**

**Telepon : (0562) 637847**

**Faks : (0562) 637847**

**Email : [dishub@singkawangkota.go.id](mailto:dishub@singkawangkota.go.id)**



## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>i</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
<b>BAB II</b> .....	<b>5</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pelaksana SKM .....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	6
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	6
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	6
<b>BAB III</b> .....	<b>8</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM</b> .....	<b>8</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan).....	10
<b>BAB IV</b> .....	<b>11</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM</b> .....	<b>11</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai SKM .....	12
<b>BAB V</b> .....	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN</b> .....	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>15</b>
1. <b>Error! Bookmark not defined.</b>	
2. Hasil Pengolahan Data .....	15
3. <b>Error! Bookmark not defined.</b> 25	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	26

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dipahami sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya sebagai warga negara. Berkaitan dengan hak-hak yang melekat pada publik, pelayanan publik adalah pengertian yang ditujukan kepada suatu pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat yang bersifat umum sehingga hendaknya dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Pembangunan Nasional pada hakikatnya adalah pembangunan manusia seutuhnya dan pembangunan masyarakat seluruhnya yang pelaksanaannya dilakukan secara bertahap, terencana dan berdasarkan skala prioritas. Pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dapat terwujud. Untuk mencapai pelayanan tersebut, maka disusun suatu aturan, ketentuan dalam pelayanan kepada masyarakat. merupakan misi otonomi daerah dapat tercapai.

Penilaian terhadap pelayanan publik menyangkut segala aspek mencakup sistem, prosedur dan metode dalam memenuhi hak-hak publik, baik sebagai penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan baik jika penyelenggara pelayanan publik dapat memberikan pelayanan sesuai dengan regulasi yang berlaku dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik sehingga tercipta kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana termaktub dalam Pasal 34 Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a. Adil dan tidak diskriminatif;
- b. Cermat;
- c. Santun dan Ramah;
- d. Tegas, Andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- e. Profesional;

- f. Tidak mempersulit;
- g. Patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- h. Menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- i. Tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- j. Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- k. Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- l. Tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- m. Tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. Sesuai dengan kepantasan; dan
- o. Tidak menyimpang dari prosedur.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan salah satunya didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Indikator Kualitas Pelayanan adalah client satisfaction and perceptions, misalnya ditunjukkan dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (baik di pusat maupun di daerah) maka Pemerintah Pusat telah menerbitkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Peraturan ini selanjutnya menjadi pedoman untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Data indeks kepuasan masyarakat tersebut selanjutnya berfungsi sebagai sarana evaluasi terhadap unsur pelayanan sekaligus menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Mengingat urgensi dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat tersebut, perlu dilakukan pengukuran untuk jenis-jenis pelayanan publik, baik yang termasuk pelayanan dasar maupun pelayanan administratif.

Dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan, struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan ujung tombak pelayanan publik kepada masyarakat sekaligus merupakan level yang menjembatani antara pemerintah dengan masyarakat baik pada tingkat pemerintah pusat maupun Pemerintah Daerah. Struktur birokrasi terbawah (street level bureaucracy) merupakan bagian dari instansi Pemerintah Daerah yang langsung berhadapan dengan pelanggan dalam memberikan berbagai macam pelayanan publik yang

dibutuhkan oleh masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik pada instansi pemerintah merupakan objek yang penting untuk dievaluasi demi peningkatan kualitasnya.

Fenomena pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan tersebut ternyata terjadi diberbagai kota besar dan kota kecil diseluruh Indonesia yang berkenaan dengan pelayanan, dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Singkawang melalui Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) melaksanakan tugas pelayanannya baik berupa pelayanan administrasi kendaraan maupun pelayanan pengujian kelaikan kendaraan bermotor. Hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan dan pengujian kelaikan kendaraan bermotor oleh pelaksana pelayanan baik administrasi maupun pengujian fisik/teknik kendaraan dimungkinkan belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat karena belum sepenuhnya masyarakat mengerti dan memahami hal-hal terkait dengan pelayanan tersebut secara prosedural, pada keadaan ini maka dimungkinkan masyarakat melakukan tindakan unprosedural hingga akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi.

Pemerintah Kota Singkawang dalam hal ini Dinas Perhubungan Kota Singkawang sebagai instansi teknis yang berfungsi sebagai regulator kebutuhan masyarakat dibidang transportasi selalu berupaya memberikan Pelayanan Prima kepada Masyarakat, terutama dibidang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor, sejalan dengan keinginan dari pemerintah untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance), Dinas Perhubungan Kota Singkawang selalu berusaha untuk meningkatkan Pelayanan, baik dengan meningkatkan kualitas dari aparatur pemerintah yang bertugas untuk melaksanakan pelayanan maupun peningkatan dari sarana dan prasarana di bidang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor.

## **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

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

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang adalah tim yang sesuai Surat Tugas Kepala UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang Tahun 2023 (sebagaimana terlampir).

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

### 2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Agustus 2023	8
2.	Pengumpulan Data	September-Oktober 2023	40
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	November 2023	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2023	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2023, maka populasi penerima layanan pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor dalam kurun waktu 1 (satu) semester adalah sebanyak 1.500 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie



and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 306 orang.

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 100 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	98 Orang	98 %
		PEREMPUAN	2 Orang	2 %
		TDK MENGISI JENIS KELAMIN	0 Orang	0 %
2	UMUR	≤20 THN	2 Orang	2 %
		21-30 THN	22 Orang	22 %
		31-40 THN	30 Orang	30 %
		41-50 THN	31 Orang	31 %
		51-60 THN	13 Orang	13 %
		≥61 THN	2 Orang	2 %
		TDK MENCANTUMKAN UMUR	0 Orang	0 %
		3	PENDIDIKAN	TDK SEKOLAH
SD	9 Orang	9 %		
SMP	18 Orang	18 %		
SMA	56 Orang	56 %		
D1/D2/D3	9 Orang	9 %		
D4/S1	7 Orang	7 %		
S2	1 Orang	1 %		

		S3	0 Orang	0 %
		TDK MENGISI DATA PENDIDIKAN	0 Orang	0 %
4	PEKERJAAN	PNS	0 Orang	0 %
		PEG. INSTANSI PEMERINTAH	1 Orang	1 %
		TNI/POLRI	1 Orang	1 %
		PEG.BUMN/BUMD	2 Orang	2 %
		PEG. SWASTA	36 Orang	36 %
		WIRASWASTA /WIRAUSAHA	42 Orang	42 %
		PETANI/RUMAH TANGGA	7 Orang	7 %
		PELAJAR /MAHASISWA	0 Orang	0 %
		LAINNYA	11 Orang	11 %
		TIDAK MENGISI DATA PEKERJAAN	0 Orang	0 %
5	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR	100 Orang	100 %

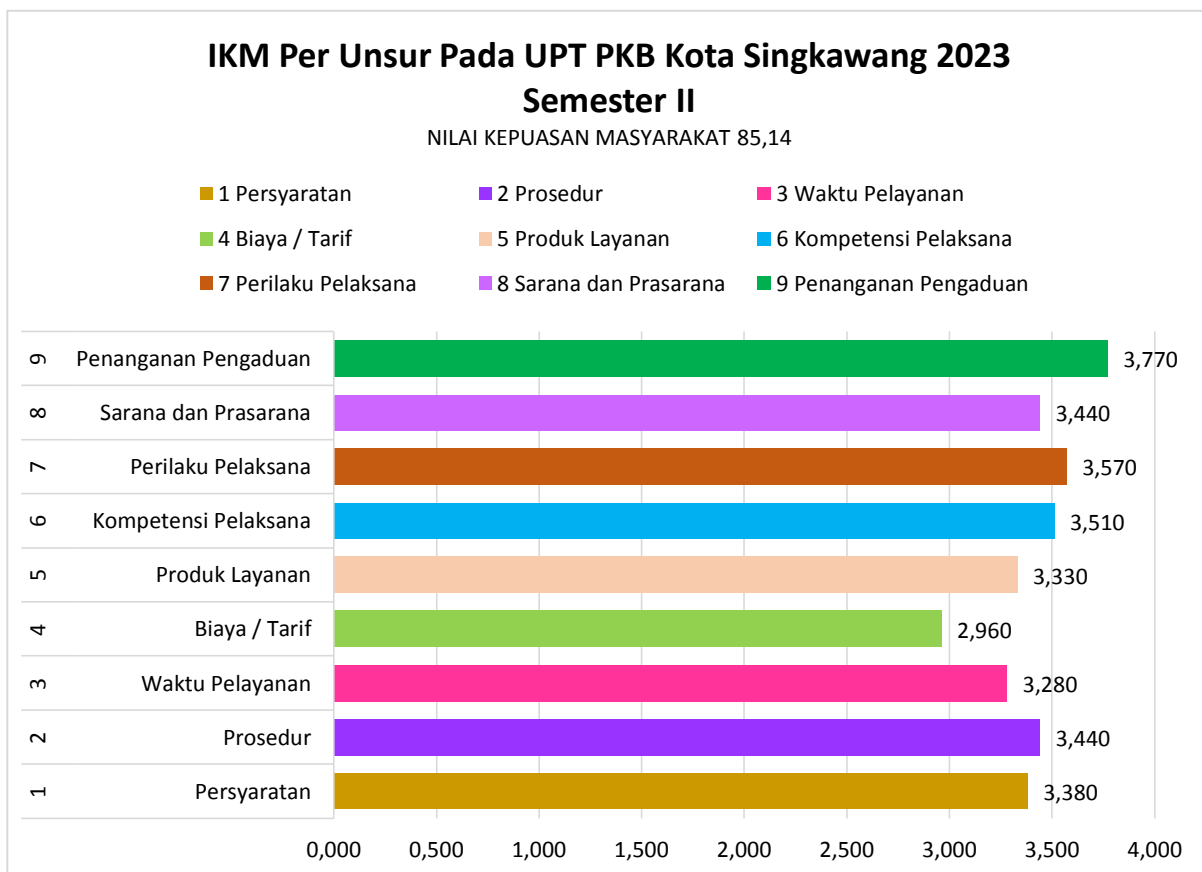
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>	3,38	3,44	3,28	2,96	3,33	3,51	3,57	3,44	3,77
<b>Kategori</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>C</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>IKM Unit Layanan</b>	<b>85,14 (B atau Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah yaitu 2,96. Selanjutnya waktu layanan yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga produk layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,77 dari penanganan pengaduan, perilaku pelaksana mendapatkan nilai 3,57 serta kompetensi pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

Berdasarkan hasil pengolahan data didapat bahwa Biaya/Tarif mendapatkan nilai terendah. Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur Biaya/Tarif dapat digambarkan sebagai berikut :

- Biaya/Tarif dalam pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi besar apabila terdapat kendaraan domisili lain yang melakukan numpang uji di UPT PKB Kota Singkawang sehingga dikenakan biaya dari daerah asal.
- Biaya/Tarif dalam pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor menjadi besar apabila terdapat denda keterlambatan uji pada kendaraan tertentu.

#### **4.2 Rencana Tindak Lanjut**

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

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Rapat Internal UPT PKB. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
			<b>1</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	Peningkatan sosialisasi terhadap perwako mengenai retribusi	√	
		Penambahan banner retribusi	√	√			<b>Kepala UPT</b>
		Penjelasan detail oleh petugas loket kepada pemilik kendaraan	√	√			
<b>2</b>	<b>Waktu Layanan</b>	Pengadaan pelatihan terhadap petugas layanan	√	√			<b>Kepala UPT</b>
		Penekanan terdapat petugas layanan sehingga sesuai SOP	√	√			<b>Kepala UPT</b>
<b>3</b>	<b>Produk Layanan</b>	Pemberian penjelasan produk layanan dan tujuan pengujian kendaraan bermotor dengan banner dan secara langsung	√	√			<b>Kepala UPT</b>

#### 4.3 Tren Nilai SKM

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

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI SKM			
		2022 (I)	2022 (II)	2023 (I)	2023 (II)
1	Persyaratan	85,000	84,500	83,750	84,500
2	Prosedur	85,500	84,250	85,750	86,000
3	Waktu Pelayanan	83,000	82,500	82,750	82,000
4	Biaya / Tarif	73,750	76,250	74,250	74,000
5	Produk Layanan	80,750	81,500	82,500	83,250
6	Kompetensi Pelaksana	86,750	85,750	87,500	87,750
7	Perilaku Pelaksana	85,000	87,000	89,250	89,250
8	Sarana dan Prasarana	84,000	86,500	85,500	86,000
9	Penanganan Pengaduan	91,250	96,250	94,500	94,250
<b>NRR</b>		<b>3,343</b>	<b>3,394</b>	<b>3,400</b>	<b>3,405</b>
<b>IKM</b>		<b>83,583</b>	<b>84,860</b>	<b>84,998</b>	<b>84,137</b>
<b>MUTU</b>		<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
<b>KINERJA UNIT LAYANAN</b>		<b>BAIK (83,58)</b>	<b>BAIK (84,86)</b>	<b>BAIK (85)</b>	<b>BAIK (85,14)</b>

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 semester I hingga 2023 semester II pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juli hingga Desember 2023, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,14. Dengan demikian, nilai SKM UPT PKB Kota Singkawang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2023.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu waktu pelayanan, biaya/tarif, serta produk layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3.7 dari unsur penanganan pengaduan, 3,57 perilaku pelaksana, serta kompetensi pelaksana sebesar 3,51

Kota Singkawang, 12 November 2023

**Kepala UPT PKB Kota Singkawang**

ASMADI, S.ST(TD)

NIP. 19740114 200701 1 015



## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

Kuesioner terlampir.

### 2. Hasil Olah Data SKM

Data Responden Suvei Kepuasan Masyarakat 2023 Semester II

No. RESPONDEN	TANGGAL SURVEI	UMUR	JENIS KELAMIN		PENDIDIKAN							PEKERJAAN									JENIS LAYANAN YANG DITERIMA	
			L	P	S D	SMP	SMA / SMK	D1 / D2 / D3	D4 / S1	S2 / Profesi	S3	PNS	PEGA WAI INSTANSI PEMERINTAH	TNI / POL RI	PEGA WAI BUMN / BUMD	PEGAWAI SWASTA	WIRASWASTA / WIRAUSAHA	PETANI / RUMAH TANGGA	PELAJAR / MAHASISWA	LAINNYA		
			1	2	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
1		44	√				√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
2		40	√			√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
3		37	√		√									√								Pengujian Kendaraan Bermotor
4		30	√				√								√							Pengujian Kendaraan Bermotor
5		60	√			√									√							Pengujian Kendaraan Bermotor
6		63	√			√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
7		57	√				√												√			Pengujian Kendaraan Bermotor
8		28	√			√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor

9		41	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
10		25	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
11		29	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
12		26	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
13		47	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
14		50	√		√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
15		49		√		√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
16		35	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
17		42	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
18		45	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
19		27	√			√													√		Pengujian Kendaraan Bermotor
20		39	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
21		40	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
22		32	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
23		42	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
24		52	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
25		26	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
26		47	√			√														√	Pengujian Kendaraan Bermotor
27		62	√		√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
28		49	√		√										√						Pengujian Kendaraan Bermotor
29		40	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
30		43	√			√									√						Pengujian Kendaraan Bermotor
31		32	√			√										√					Pengujian Kendaraan Bermotor
32		54	√			√													√		Pengujian Kendaraan Bermotor

33		52	√				√							√							Pengujian Kendaraan Bermotor
34		31	√						√							√					Pengujian Kendaraan Bermotor
35		41		√	√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
36		27	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
37		35	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
38		38	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
39		29	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
40		42	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
41		39	√				√													√	Pengujian Kendaraan Bermotor
42		32		√			√											√			Pengujian Kendaraan Bermotor
43		27	√						√							√					Pengujian Kendaraan Bermotor
44		50	√		√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
45		34	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
46		52	√		√											√					Pengujian Kendaraan Bermotor
47		49	√						√							√					Pengujian Kendaraan Bermotor
48		37	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
49		20	√				√													√	Pengujian Kendaraan Bermotor
50		22	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
51		24	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
52		46	√		√								√								Pengujian Kendaraan Bermotor
53		21	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
54		40	√				√									√					Pengujian Kendaraan Bermotor
55		34	√				√													√	Pengujian Kendaraan Bermotor
56		29	√						√							√					Pengujian Kendaraan Bermotor

57		24	√		v																Pengujian Kendaraan Bermotor	
58		48	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
59		57	√			v																Pengujian Kendaraan Bermotor
60		45	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
61		21	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
62		23	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
63		36	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
64		24	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
65		41	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
66		39	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
67		32	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
68		44	√			v																Pengujian Kendaraan Bermotor
69		30	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
70		53	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
71		49	√			v																Pengujian Kendaraan Bermotor
72		45	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
73		47	√			v																Pengujian Kendaraan Bermotor
74		57	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
75		51	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
76		55	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
77		35	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
78		42	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
79		37	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor
80		33	√				v															Pengujian Kendaraan Bermotor

81		28	√				v								v						Pengujian Kendaraan Bermotor	
82		40	√				v									v					Pengujian Kendaraan Bermotor	
83		46	√				v													v	Pengujian Kendaraan Bermotor	
84		38	√						v												v	Pengujian Kendaraan Bermotor
85		39	√				v														v	Pengujian Kendaraan Bermotor
86		29	√					v								v						Pengujian Kendaraan Bermotor
87		20	√				v														v	Pengujian Kendaraan Bermotor
88		36	√				v									v						Pengujian Kendaraan Bermotor
89		28	√					v								v						Pengujian Kendaraan Bermotor
90		32	√				v								v							Pengujian Kendaraan Bermotor
91		36	√							v						v						Pengujian Kendaraan Bermotor
92		44	√						v						v							Pengujian Kendaraan Bermotor
93		43	√					v					v									Pengujian Kendaraan Bermotor
94		57	√			v										v						Pengujian Kendaraan Bermotor
95		38	√				v								v							Pengujian Kendaraan Bermotor
96		51	√			v										v						Pengujian Kendaraan Bermotor
97		33	√						v							v						Pengujian Kendaraan Bermotor
98		55	√			v													v			Pengujian Kendaraan Bermotor
99		26	√				v								v							Pengujian Kendaraan Bermotor
100		42	√				v								v							Pengujian Kendaraan Bermotor

Pengolahan Data Isian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 Semester II

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	4	4
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4
4	4	3	3	3	3	3	4	3	4
5	3	4	4	3	3	3	4	4	3
6	4	3	3	3	3	3	3	3	4
7	4	3	3	3	3	3	3	2	4
8	3	3	3	3	3	3	2	2	3
9	4	4	4	2	4	4	4	4	4
10	4	4	4	3	3	4	4	4	4
11	4	3	3	3	3	4	4	3	4
12	3	4	3	3	3	4	4	3	3
13	4	4	3	3	4	4	4	4	4
14	3	4	4	3	4	4	4	4	4
15	4	4	3	2	3	4	4	4	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	4
17	3	4	4	3	3	4	4	4	4
18	3	3	3	3	4	3	3	3	4
19	4	4	3	3	3	4	4	4	4
20	3	3	3	3	3	3	3	4	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	4
22	3	3	3	2	3	4	3	4	4
23	4	4	4	3	3	4	4	4	4

24	4	4	3	3	4	4	4	3	4
25	4	4	4	3	3	4	4	4	4
26	3	3	3	2	3	3	3	3	4
27	3	3	3	2	4	3	3	2	3
28	4	4	4	3	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	3	4	4	4	4	4
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4
32	4	4	3	3	3	3	4	4	4
33	4	4	3	3	3	3	3	4	4
34	4	4	3	3	3	4	3	3	4
35	3	3	3	3	3	3	4	3	4
36	4	4	3	3	4	4	3	4	4
37	3	4	3	3	3	4	4	4	4
38	3	4	4	2	3	3	3	3	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	4
40	3	4	4	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	4	3	3	4	3	4	4	4
43	4	4	3	3	4	4	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4
45	3	4	4	2	3	4	4	3	4
46	4	3	4	3	3	4	4	4	4
47	4	4	3	3	3	4	4	4	4
48	3	4	4	3	2	3	4	4	4
49	3	3	3	2	3	2	4	2	4
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	2	4	3	3	2	4
52	4	3	3	2	4	4	4	4	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4

54	4	4	3	3	4	4	4	4	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	3	3	3	4	4	4
57	3	3	3	2	3	3	4	3	4
58	4	3	3	3	4	3	4	3	3
59	3	3	3	3	3	4	3	3	4
60	3	3	3	3	4	3	4	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	3	3	3	3	3	3	3	4	4
64	3	3	3	3	3	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	3	3
67	3	3	3	3	4	3	3	3	4
68	4	3	4	3	3	3	3	3	3
69	3	4	3	3	3	4	4	3	4
70	3	3	3	3	3	4	4	3	4
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	3	3	3	3	3	3	4	3	3
73	3	3	3	3	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	3	3	3	3	3
75	3	3	3	3	3	4	3	4	4
76	4	4	3	3	3	4	4	3	4
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	3	4	3	4	4
79	3	3	3	3	3	4	4	3	4
80	3	3	3	3	4	4	4	4	3
81	3	3	3	3	3	3	3	4	4
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3
83	3	3	3	3	3	3	4	4	3



84	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
85	3	4	3	3	3	4	4	4	4	
86	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
87	3	3	2	3	4	4	4	4	4	
88	4	3	4	3	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	3	4	4	4	3	4	
90	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
91	3	3	2	3	4	4	4	3	4	
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
93	3	3	4	3	3	3	3	2	4	
94	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
95	3	3	3	3	4	3	3	2	3	
96	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
97	3	3	3	3	3	3	3	2	3	
98	3	3	4	3	4	3	3	4	3	
99	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	4	4	4	3	333	4	3	4	3	
ΣNilai /Unsur	338	344	328	296	333 3,330	351	357	344	377	
NRR / Unsur	3,380	3,440	3,280	2,960	3,330 0,370	3,510	3,570	3,440	3,770	
NRR tertbg/ unsur	0,375	0,382	0,364	0,329	0,370 83,250	0,390	0,396	0,382	0,418	
IKM	84,500	86,000	82,000	74,000	83,250	87,750	89,250	86,000	94,250	
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										85,137

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan

Unsur Pelayanan		
No.		Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,440

- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi  
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

<b>IKM UNIT PELAYANAN : 85,14</b>	
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,30
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

U2	Prosedur	3,440	
U3	Waktu pelayanan	3,280	2,960
U4	Biaya / tarif	3,330	
U5	Produk layanan	3,330	
U6	Kompetensi pelaksana	3,510	3,570
U7	Perilaku pelaksana	3,440	
U8	Sarana dan Prasarana	U9	
	Penanganan Pengaduan	3,770	

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)



**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan**

**Survei Kepuasan Masyarakat**

**Periode 2023 Semester I**



**UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

**DINAS PERHUBUNGAN KOTA SINGKAWANG**

**2023 SEMESTER I**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

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

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

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka (unit penyelenggara pelayanan) perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh (Nama Unit Penyelenggara Pelayanan) periode (sebelumnya) menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode (Sebelumnya)**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	83,750	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	85,750	Baik
3	Waktu Penyelesaian	82,750	Baik
4	Biaya/Tarif	74,250	Cukup
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	82,500	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	87,500	Baik
7	Perilaku Pelaksana	87,000	Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	86,500	Baik
9	Sarana dan Prasarana	96,250	Baik

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

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	Pembuatan Banner Retribusi			v		Kepala UPT
2	Produk Layanan	Sosialisasi Pengujian Kendaraan Bermotor			v		Kepala UPT
3	Waktu Penyelesaian	Penerapan SOP sebagai acuan pelayanan			v		Kepala UPT

### BAB III

## REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

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

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Biaya/Tarif	Sudah	Pembuatan banner merupakan cara efektif agar pemilik kendaraan atau pengemudi dapat mengetahui besaran biaya/tarif uji kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Walikota Singkawang		
2	Produk Layanan	Sudah	Sosialisasi pengujian kendaraan bermotor di Tahun 2023 mengenai Dimensi Kendaraan yang tidak sesuai ketentuan yang		



			berlaku, sehingga pengemudi dapat mengetahui layanan pengujian kendaraan bermotor		
3	Waktu Penyelesaian	Sudah	Monitoring dan Evaluasi pelayanan per 1 bulan sekali sehingga dapat menemukan titik lemah dalam pelayanan		

## BAB IV

### KESIMPULAN

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

1. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 % (prosentase dihitung dari realisasi tindak lanjut/jumlah rencana tindak lanjut X 100%)
2. Rencana tindak lanjut telah dilaksanakan di Semester II Tahun 2023.
3. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka perlu disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada. Strategi yang dikembangkan untuk mengatasi masalah tersebut, dan mendorong diimplementasikannya RTL antara lain:

No	RTL	Strategi Penyelesaian	Target Waktu Penyelesaian	Penanggung Jawab	Stakeholder Terkait
1	Melakukan Evaluasi Pelayanan 2 minggu sekali	Monitoring dan Evaluasi pelayanan sehingga mutu pelayanan dan dapat mengatasi permasalahan yang ada selama penerapan tindak lanjut	1 Semester	Kepala UPT	-

Kota Singkawang, 12 November 2023

**Kepala UPT PKB Kota Singkawang**

ASMADI, S.ST(TD)

NIP. 19740114 200701 1 015