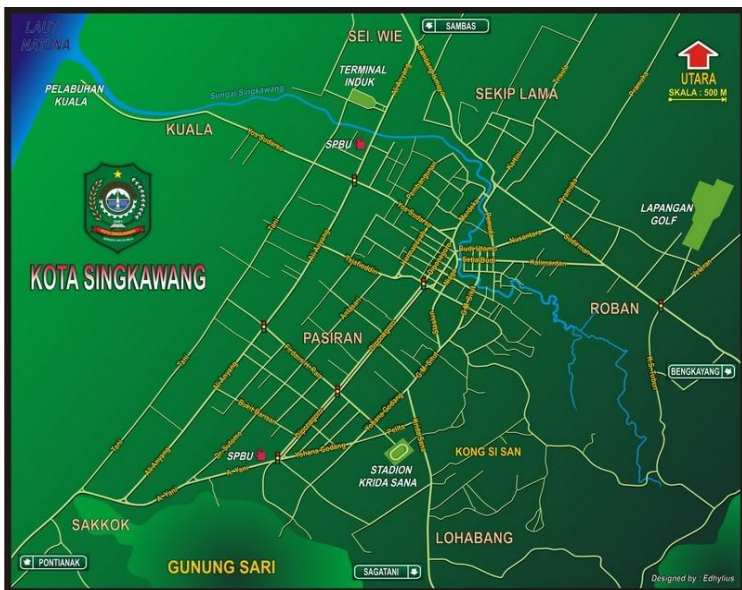


**TAHUN 2024**



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

**UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
KOTA SINGKAWANG  
TAHUN 2024 SEMESTER I**



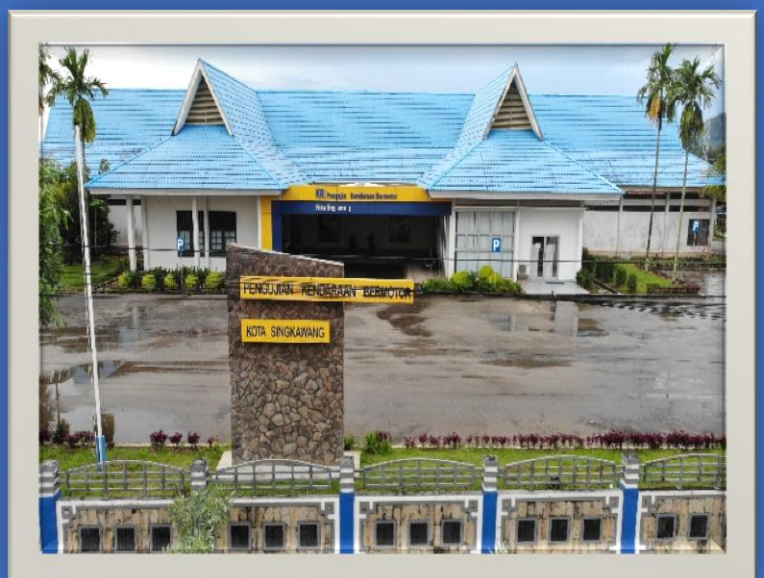
**UPT PKB DINAS PERHUBUNGAN KOTA SINGKAWANG**

**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 UPT PKB Kota Singkawang.

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 2024 (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                          | Januari 2024          | 8                 |
| 2.  | Pengumpulan Data                   | Februari - Maret 2024 | 30                |
| 3.  | Pengolahan Data dan Analisis Hasil | Maret 2024            | 5                 |
| 4.  | Penyusunan dan Pelaporan Hasil     | Maret 2024            | 5                 |

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada UPT PKB Kota Singkawang 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 1.200 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 291 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                          | 99<br>Orang | 99 %        |
|    |               | PEREMPUAN                     | 1 Orang     | 1 %         |
|    |               | TDK MENGGISI JENIS<br>KELAMIN | 0 Orang     | 0 %         |
| 2  | UMUR          | ≤20 THN                       | 0 Orang     | 0 %         |
|    |               | 21-30 THN                     | 14<br>Orang | 14 %        |
|    |               | 31-40 THN                     | 53<br>Orang | 53 %        |
|    |               | 41-50 THN                     | 18<br>Orang | 18 %        |
|    |               | 51-60 THN                     | 12<br>Orang | 12 %        |
|    |               | ≥61 THN                       | 3 Orang     | 3 %         |
|    |               | TDK<br>MENCANTUMKAN<br>UMUR   | 0 Orang     | 0 %         |
|    |               | 3                             | PENDIDIKAN  | TDK SEKOLAH |
|    |               | SD                            | 15<br>Orang | 15 %        |
|    |               | SMP                           | 17<br>Orang | 17 %        |
|    |               | SMA                           | 58<br>Orang | 58 %        |
|    |               | D1/D2/D3                      | 5 Orang     | 5 %         |
|    |               | D4/S1                         | 5 Orang     | 5 %         |

|   |               |   |              |       |
|---|---------------|---|--------------|-------|
|   |               | S2  | 0 Orang      | 0 %   |
|   |               | S3  | 0 Orang      | 0 %   |
|   |               | TDK MENGISI DATA<br>PENDIDIKAN                | 0 Orang      | 0 %   |
| 4 | PEKERJAAN     | PNS   | 3 Orang      | 3 %   |
|   |               | PEG. INSTANSI<br>PEMERINTAH                   | 2 Orang      | 2 %   |
|   |               | TNI/POLRI                                     | 1 Orang      | 1 %   |
|   |               | PEG.BUMN/BUMD                                 | 1 Orang      | 1 %   |
|   |               | PEG. SWASTA                                   | 35<br>Orang  | 35 %  |
|   |               | WIRASWASTA<br>/WIRAUSAHA                      | 43<br>Orang  | 43 %  |
|   |               | PETANI/RUMAH<br>TANGGA                        | 5 Orang      | 5 %   |
|   |               | PELAJAR<br>/MAHASISWA                         | 0 Orang      | 0 %   |
|   |               | LAINNYA                                       | 10<br>Orang  | 10 %  |
|   |               | TIDAK MENGISI<br>DATA PEKERJAAN               | 0 Orang      | 0 %   |
| 5 | JENIS LAYANAN | LAYANAN<br>PENGUJIAN<br>KENDARAAN<br>BERMOTOR | 100<br>Orang | 100 % |

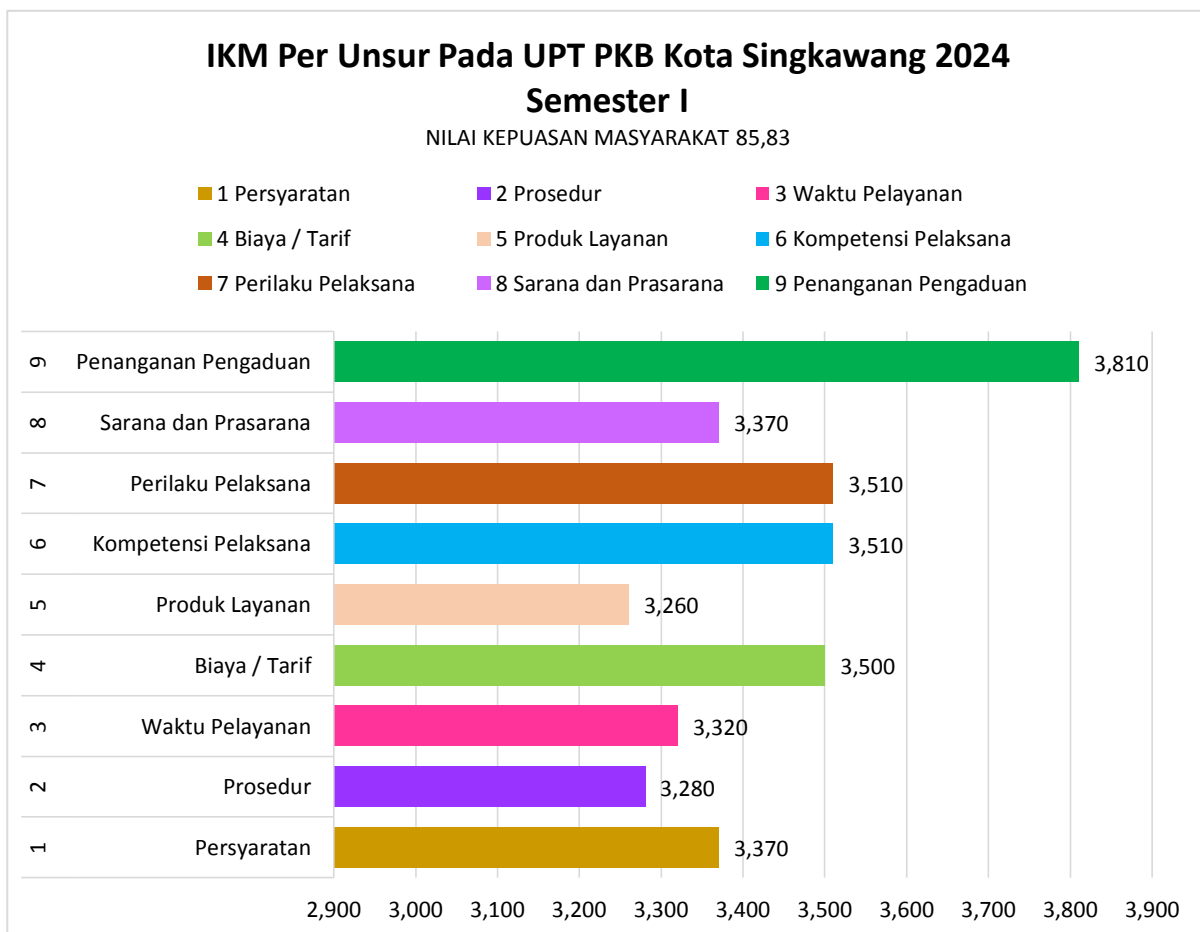
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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>    | 3,37                       | 3,28     | 3,32     | 3,50     | 3,26     | 3,51     | 3,51     | 3,37     | 3,81     |
| <b>Kategori</b>         | <b>B</b>                   | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> | <b>B</b> |
| <b>IKM Unit Layanan</b> | <b>85,83 (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. Produk layanan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,26. Selanjutnya prosedur layanan yang mendapatkan nilai 3,28 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga waktu layanan termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3,81 dari penanganan pengaduan, Kompetensi pelaksana mendapatkan nilai 3,51 serta perilaku pelaksana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,51.

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

- Produk layanan yang tidak sesuai dikarenakan kendaraan bermotor yang melakukan pengujian kendaraan bermotor tidak lulus uji, sehingga produk layanan yang diberikan berupa surat perbaikan dan surat normalisasi bak kendaraan.

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

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayanan 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<br>Unsur          | Program / Kegiatan   | Waktu   |                           |   |          | Penanggung<br>Jawab |
|-----|-----------------------------|--|---------|---------------------------|---|----------|---------------------|
|     |                             |  | TW<br>I | TW<br>II                  | TW<br>III   | TW<br>IV |                     |
|     |                             |  | 1       | <b>Produk<br/>Layanan</b> | Pemberian penjelasan produk layanan dan tujuan pengujian kendaraan bermotor dengan banner dan secara langsung | √        |                     |
| 2   | <b>Prosedur<br/>Layanan</b> | Pembuatan Banner Persyaratan dan SOP layanan   | √       | √                         |   |          | Kepala UPT          |
|     |                             | Sosialisasi kepada pemilik dan atau pengemudi kendaraan mengenai prosedur pengujian kendaraan bermotor       | √       | √                         |   |          | Kepala UPT          |
| 3   | <b>Waktu<br/>Layanan</b>    | Melakukan orientasi kepada pemberi layanan sehingga waktu layanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur | √       | √                         |   |          | Kepala UPT          |

#### 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 (II)               | 2023 (I)             | 2023 (II)               | 2024 (I)                |
| 1                           | Persyaratan          | 84,500                  | 83,750               | 84,500                  | 84,250                  |
| 2                           | Prosedur             | 84,250                  | 85,750               | 86,000                  | 82,000                  |
| 3                           | Waktu Pelayanan      | 82,500                  | 82,750               | 82,000                  | 83,000                  |
| 4                           | Biaya / Tarif        | 76,250                  | 74,250               | 74,000                  | 87,500                  |
| 5                           | Produk Layanan       | 81,500                  | 82,500               | 83,250                  | 81,500                  |
| 6                           | Kompetensi Pelaksana | 85,750                  | 87,500               | 87,750                  | 87,750                  |
| 7                           | Perilaku Pelaksana   | 87,000                  | 89,250               | 89,250                  | 87,750                  |
| 8                           | Sarana dan Prasarana | 86,500                  | 85,500               | 86,000                  | 84,250                  |
| 9                           | Penanganan Pengaduan | 96,250                  | 94,500               | 94,250                  | 95,250                  |
| <b>NRR</b>                  |                      | <b>3,394</b>            | <b>3,400</b>         | <b>3,405</b>            | <b>3,405</b>            |
| <b>IKM</b>                  |                      | <b>84,860</b>           | <b>84,998</b>        | <b>85,137</b>           | <b>85,831</b>           |
| <b>MUTU</b>                 |                      | <b>B</b>                | <b>B</b>             | <b>B</b>                | <b>B</b>                |
| <b>KINERJA UNIT LAYANAN</b> |                      | <b>BAIK<br/>(84,86)</b> | <b>BAIK<br/>(85)</b> | <b>BAIK<br/>(85,14)</b> | <b>BAIK<br/>(85,83)</b> |

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 semester II hingga 2024 semester I pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Juni 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di UPT Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Singkawang, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,83. Dengan demikian, nilai SKM UPT PKB Kota Singkawang menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu produk layanan, prosedur layanan, serta waktu layanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 3.81 dari unsur penanganan pengaduan, 3,51 perilaku pelaksana, serta kompetensi pelaksana sebesar 3,51

Kota Singkawang, 27 Maret 2024

**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 2024 Semester I

| 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             |                | 36   | √             |   | √          |     |           |              |         |              |    |           |                              |              |                      |                | √                      |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 2             |                | 40   | √             |   |            |     | √         |              |         |              |    |           |                              |              |                      | √              |                        |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 3             |                | 50   | √             |   | √          |     |           |              |         |              |    |           | √                            |              |                      |                |                        |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 4             |                | 30   | √             |   |            |     | √         |              |         |              |    |           |                              |              |                      |                |                        |                       |                     | √       | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 5             |                | 45   | √             |   |            | √   |           |              |         |              |    |           |                              |              |                      | √              |                        |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 6             |                | 63   | √             |   |            |     | √         |              |         |              |    |           |                              |              |                      |                |                        |                       |                     | √       | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 7             |                | 35   | √             |   |            |     |           | √            |         |              |    |           |                              |              |                      | √              |                        |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 8             |                | 55   | √             |   |            |     | √         |              |         |              |    |           |                              |              |                      | √              |                        |                       |                     |         | Pengujian Kendaraan Bermotor |

|    |  |    |   |   |   |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |  |   |                              |
|----|--|----|---|---|---|---|---|---|--|--|--|--|--|--|---|---|---|--|--|--|---|------------------------------|
| 9  |  | 52 | √ |   |   | √ |   |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 10 |  | 23 |   | √ |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |  | √ | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 11 |  | 32 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 12 |  | 26 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 13 |  | 31 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 14 |  | 36 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 15 |  | 26 | √ |   |   | √ |   |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 16 |  | 64 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 17 |  | 33 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 18 |  | 30 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 19 |  | 33 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 20 |  | 35 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 21 |  | 49 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 22 |  | 31 | √ |   |   |   |   | √ |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 23 |  | 47 | √ |   |   | √ |   |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 24 |  | 49 | √ |   |   | √ |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   | √ |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 25 |  | 55 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 26 |  | 34 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 27 |  | 51 | √ |   | √ |   |   |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 28 |  | 42 | √ |   | √ |   |   |   |  |  |  |  |  |  |   |   |   |  |  |  | √ | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 29 |  | 37 | √ |   |   | √ |   |   |  |  |  |  |  |  |   | √ |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 30 |  | 42 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 31 |  | 47 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 32 |  | 30 | √ |   |   |   | √ |   |  |  |  |  |  |  | √ |   |   |  |  |  |   | Pengujian Kendaraan Bermotor |

|    |  |    |   |  |   |   |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |  |                              |                              |
|----|--|----|---|--|---|---|---|---|---|--|---|---|--|--|---|--|---|---|--|--|------------------------------|------------------------------|
| 33 |  | 47 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 34 |  | 34 | √ |  |   | v |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  |   | √ |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 35 |  | 52 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  | √ |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 36 |  | 43 | √ |  | v |   |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 37 |  | 53 | √ |  |   |   | v |   |   |  | √ |   |  |  |   |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 38 |  | 37 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   | √ |  |  |   |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 39 |  | 45 | √ |  |   | v |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 40 |  | 23 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  | √ |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 41 |  | 39 | √ |  | v |   |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 42 |  | 35 | √ |  | v |   |   |   |   |  |   |   |  |  | √ |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 43 |  | 45 | √ |  | v |   |   |   |   |  |   |   |  |  | √ |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 44 |  | 43 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 45 |  | 34 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 46 |  | 45 | √ |  | v |   |   |   |   |  |   |   |  |  | v |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 47 |  | 38 | √ |  |   |   |   |   | v |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 48 |  | 46 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  | v |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 49 |  | 27 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 50 |  | 35 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  | v |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 51 |  | 37 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  |   |   |  |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 52 |  | 48 | √ |  |   | v |   |   |   |  |   |   |  |  |   |  |   | √ |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 53 |  | 42 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  | v |  |   |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 54 |  | 34 | √ |  |   |   |   | v |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 55 |  | 50 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 56 |  | 42 | √ |  |   |   | v |   |   |  |   |   |  |  |   |  | √ |   |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |

|    |  |    |   |  |   |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              |                              |
|----|--|----|---|--|---|--|--|---|--|--|--|--|---|--|--|--|--|--|--|--|------------------------------|------------------------------|
| 57 |  | 45 | √ |  | v |  |  |   |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 58 |  | 39 | √ |  | v |  |  |   |  |  |  |  | v |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 59 |  | 23 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 60 |  | 41 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 61 |  | 60 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 62 |  | 51 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 63 |  | 35 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 64 |  | 34 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 65 |  | 38 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 66 |  | 46 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 67 |  | 26 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 68 |  | 45 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 69 |  | 37 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 70 |  | 50 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 71 |  | 43 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 72 |  | 46 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 73 |  | 37 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 74 |  | 37 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 75 |  | 49 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 76 |  | 31 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 77 |  | 30 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 78 |  | 34 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 79 |  | 41 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 80 |  | 47 | √ |  |   |  |  | v |  |  |  |  |   |  |  |  |  |  |  |  |                              | Pengujian Kendaraan Bermotor |

|     |  |    |   |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |                              |                              |                              |
|-----|--|----|---|--|---|---|---|--|---|--|--|--|--|--|--|--|---|--|---|--|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| 81  |  | 58 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  | v |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 82  |  | 58 | √ |  | v |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  | v |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 83  |  | 49 | √ |  |   |   |   |  | v |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 84  |  | 31 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 85  |  | 35 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 86  |  | 28 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 87  |  | 31 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  | v |  | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |                              |
| 88  |  | 36 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 89  |  | 25 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 90  |  | 30 | √ |  |   | v |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 91  |  | 60 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 92  |  | 62 | √ |  |   | v |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |                              | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |
| 93  |  | 60 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 94  |  | 48 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 95  |  | 30 | √ |  |   |   |   |  | v |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 96  |  | 34 | √ |  |   | v |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 97  |  | 33 | √ |  |   | v |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 98  |  | 49 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 99  |  | 37 | √ |  |   |   |   |  | v |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |                              |
| 100 |  | 23 | √ |  |   |   | v |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |                              | v                            | Pengujian Kendaraan Bermotor |
|     |  |    |   |  |   |   |   |  |   |  |  |  |  |  |  |  |   |  |   |  |                              |                              |                              |

Pengolahan Data Isian Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Semester I

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

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 24 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 25 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 26 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 27 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 29 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 30 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 33 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 35 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 36 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 43 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 4 | 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 48 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 2 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 51 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 54 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 58 | 4 | 1 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 59 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 61 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 64 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 65 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 70 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 75 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 77 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 78 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 80 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 81 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |



|                           |        |        |        |        |        |        |        |        |        |        |
|---------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 84                        | 3      | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 85                        | 4      | 3      | 2      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 86                        | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      |        |
| 87                        | 3      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      | 4      |        |
| 88                        | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 89                        | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      |        |
| 90                        | 4      | 4      | 3      | 4      | 3      | 4      | 4      | 3      | 4      |        |
| 91                        | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 92                        | 1      | 1      | 2      | 3      | 3      | 2      | 3      | 1      | 1      |        |
| 93                        | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 94                        | 3      | 4      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 3      | 4      |        |
| 95                        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      |        |
| 96                        | 3      | 3      | 3      | 2      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 97                        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 98                        | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 99                        | 3      | 4      | 4      | 3      | 3      | 3      | 3      | 3      | 4      |        |
| 100                       | 3      | 3      | 3      | 4      | 3      | 3      | 4      | 4      | 4      |        |
| ΣNilai /Unsur             | 337    | 328    | 332    | 350    | 326    | 351    | 351    | 337    | 381    |        |
| NRR / Unsur               | 3,370  | 3,280  | 3,320  | 3,500  | 3,260  | 3,510  | 3,510  | 3,370  | 3,810  |        |
| NRR tertbg/ unsur         | 0,374  | 0,364  | 0,369  | 0,389  | 0,362  | 0,390  | 0,390  | 0,374  | 0,423  |        |
| IKM                       | 84,250 | 82,000 | 83,000 | 87,500 | 81,500 | 87,750 | 87,750 | 84,250 | 95,250 |        |
| <b>IKM Unit Pelayanan</b> |        |        |        |        |        |        |        |        |        | 85,831 |

Keterangan :

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

| Unsur Pelayanan |             |                 |
|-----------------|-------------|-----------------|
| No.             |             | Nilai Rata-Rata |
|                 |             | 3,380           |
| U1              | Persyaratan | 3,370           |

- 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 per unsur x  
 0,111  
 NRR tertimbang  
 per  
 unsur

|    |                      |       |
|----|----------------------|-------|
| U2 | Prosedur             | 3,280 |
| U3 | Waktu pelayanan      | 3,320 |
| U4 | Biaya / tarif        | 3,500 |
| U5 | Produk layanan       | 3,260 |
| U6 | Kompetensi pelaksana | 3,510 |
| U7 | Perilaku pelaksana   | 3,510 |
| U8 | Sarana dan Prasarana | 3,370 |
| U9 | Penanganan Pengaduan | 3,810 |

|                                   |                 |
|-----------------------------------|-----------------|
| <b>IKM UNIT PELAYANAN : 85,83</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 |

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