

**2024**

# **LAPORAN SKM**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**SEMESTER II TAHUN 2024**



**DINAS**

**PERHUBUNGAN**

**KOTA SALATIGA**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Semester II dapat kami selesaikan dengan baik dan lancar.


Laporan ini disusun sebagai bentuk/bahan evaluasi bagi penyelenggaraan pelayanan publik yang ada di Dinas Perhubungan Kota Salatiga kepada masyarakat. Survei ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Pada kesempatan ini kami sampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan, partisipasi, perhatian dan ikut terlibat baik langsung maupun tidak langsung penyusunan laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Mengingat keterbatasan yang ada, kami menyadari buku laporan ini masih memerlukan penyempurnaan, maka sumbangan saran dan ide sangat kami harapkan dan hargai.

Semoga buku ini bermanfaat bagi seluruh stakeholder sekaligus dapat menjadi evaluasi pelayanan publik khususnya di Dinas Perhubungan Kota Salatiga.

Salatiga, 4 November 2024

  
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA SALATIGA  
DISHUB  
**Dra. SRI SATUTI, MM**  
Pembina Utama Muda  
NIP 196708021994032007

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL .....	iii
DAFTAR GRAFIK .....	iv
DAFTAR LAMPIRAN .....	v
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	3
1.3 Maksud dan Tujuan .....	3
<b>BAB II. PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
2.1. Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat .....	5
2.2. Metode Pengumpulan Data .....	5
2.3. Lokasi Pengumpulan Data .....	7
2.4. Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
2.5. Penentuan Jumlah Responden .....	7
<b>BAB III. HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat .....	10
<b>BAB IV. ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	11
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	11
4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
<b>BAB V. KESIMPULAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	7
Tabel 2	: Tabel <i>Krejcie and Morgan</i> .....	8
Tabel 3	: Data Responden .....	9
Tabel 4	: Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
Tabel 5	: Rencana Tindak Lanjut .....	12

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1 : Nilai IKM per Unsur .....	10
Grafik 2 : Nilai SKM .....	13

## DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan;
2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Salatiga;

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 maupun Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012, maka disusun Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas

penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Salatiga sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kota Salatiga, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

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

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan kedua Atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 106 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan

## **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Salatiga.

Adapun sasaran dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat 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 Survei Kepuasan Masyarakat 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### 2.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga dengan membentuk Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Salatiga Tahun 2024. Tim Penyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Salatiga adalah tim yang sesuai DPA Dinas Perhubungan pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat 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 Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Salatiga 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 ruang pelayanan Dinas Perhubungan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan di meja pelayanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas imbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### 2.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan ini dilakukan selama satu Semester bulan Juli - November 2024. Untuk penyusunan semester II tahun 2024 ini memerlukan waktu selama 5 (Lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 1: Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juli 2024	5
2.	Pengumpulan Data	Juli - Oktober 2024	93
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Juli - Oktober 2024	5
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	November 2024	5

### 2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis

pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan semester II tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan Kota Salatiga dalam kurun waktu 4 (empat) bulan (Juli sampai dengan Oktober 2024) adalah sebanyak 420 orang.

Tabel 2: Tabel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

**BAB III**  
**HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**3.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan hasil pengumpulan data jumlah responden penerima layanan sebanyak 420 orang, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3: Data Responden

No	Uraian	Jumlah	%
1	Jenis Kelamin		
	Laki-laki	418	99,5%
	Perempuan	2	0,5%
2	Status Perkawinan		
	Kawin	0	0%
	Belum Kawin	0	0%
3	Umur		
	<20	7	2%
	21-30	57	14%
	31-40	86	20%
	41-50	126	30%
	51-60	101	24%
	>60	43	10%
4	Pendidikan		
	SD	60	14%
	SMP	106	25%
	SMA/K	191	44%
	D1/D2/D3	22	5%
	D4/S1	36	9%
	S2/S3	5	1%
5	Pekerjaan		
	PNS	28	7%
	Swasta	140	33%
	Wirausaha	200	48%
	Lain	52	12%

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

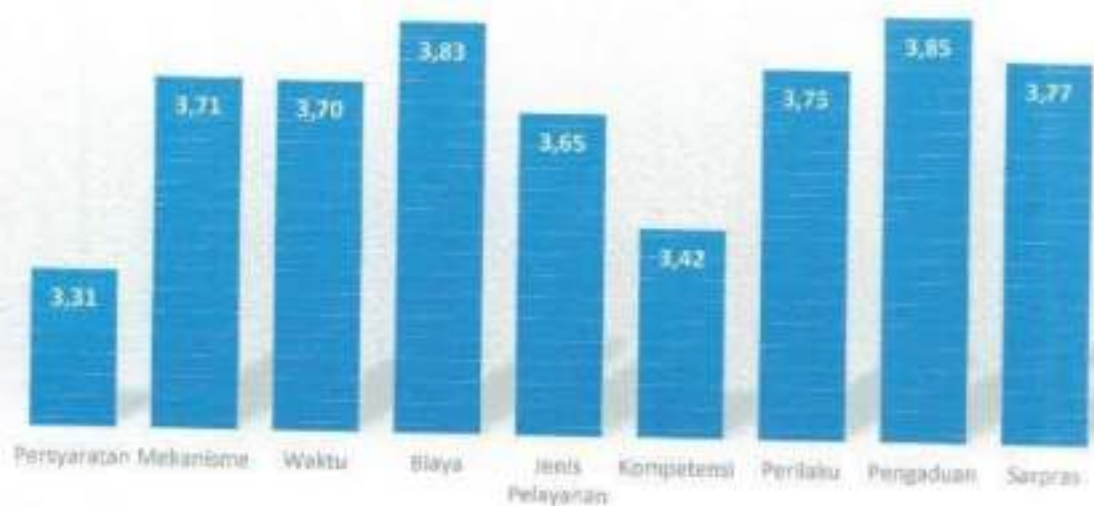
Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template olah data Survei Kepuasan Masyarakat dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 4: Indeks Kepuasan Masyarakat

NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3,31	3,71	3,70	3,83	3,65	3,42	3,75	3,85	3,77
Kategori	B	A	A	A	A	B	A	A	A
IKM Unit Layanan	90,72 / A (SANGAT BAIK)								

Grafik 1: Nilai IKM Per Unsur

Nilai IKM Per Unsur pada Dishub Kota Salatiga Semester II Tahun 2024



## BAB IV

### ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

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

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Persyaratan mendapatkan nilai terendah yaitu **3,31**. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana mendapatkan **3,42**, dan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan mendapatkan **3,65** adalah nilai terendah ketiga.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan mendapatkan nilai tertinggi **3,85**, biaya tarif dengan nilai **3,83**, sarana dan prasarana mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu **3,77**.

#### 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 Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan 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 Survei Kepuasan Masyarakat dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 5

**Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat  
Semester II Tahun 2024**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			2025				
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Persyaratan	Membuat form ceklist persyaratan administrasi yang di isi oleh petugas pada saat pendaftaran dan diketahui oleh pemohon	V				Kepala Bidang
2	Kompetensi Pelaksana	Meningkatkan kompetensi	V	V	V	V	Sekretaris Dinas
3	Produk spesifikasi jenis pelayanan	<i>Upgrade dan Integrasi</i> sistem pelayanan	V				Kepala Dinas

#### 4.3 Tren Nilai Survei Kepuasan Masyarakat.

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

Grafik 2: Nilai SKM Dishub Kota Salatiga Tahun 2023-2024



Berdasarkan grafik di atas, dapat disimpulkan bahwa pada tahun 2023 semester II terjadi kenaikan bila dibandingkan tahun 2023 semester I, dan pada tahun 2024 semester I terjadi kenaikan bila dibandingkan tahun 2023 semester II, kemudian pada tahun 2024 semester I dan semester II juga terdapat kenaikan kinerja di Lingkup Dinas Perhubungan Kota Salatiga.

## BAB V KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Salatiga selama satu periode mulai bulan Juli hingga November 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Salatiga, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Sangat Baik** dengan nilai **Indeks Kepuasan Masyarakat 90,72**. Untuk indikator-indikator dengan kategori pelayanan kinerja baik, maka perlu untuk mempertahankannya dan tetap perlu ditingkatkan lagi.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu **Persyaratan** mendapatkan nilai terendah. Selanjutnya **Kompetensi Pelaksana**, dan **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, Biaya/Tarif, sarana dan prasarana**.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 14 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Salatiga Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah.
6. Peraturan Walikota Salatiga Nomor 106 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA SALATIGA  
SEMESTER II TAHUN 2024**

**NILAI IKM**

**90,72**

**TERIMAKASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT  
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT**

**Dokumentasi Pengisian Survey Kepuasan Masyarakat**



**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA SALATIGA**

Tanggal : □□ / □□ / □□□□	Waktu : □08.00 – 12.00*    □13.00 – 17.00*
Jenis Layanan yang diterima :	
Profil Responden	
Jenis Kelamin :    □L    □L	Usia :                    tahun
Pendidikan :    □SD    □SMP    □SMA    □D1/D3    □D4/S1    □S2    □S3	
Pekerjaan :    □PNS    □TNI    □POLRI    □Swasta    □Wirausaha	
□Lainnya : .....	

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

<p><b>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.</b></p> <p>1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai.</p>	<p><b>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.</b></p> <p>1. Tidak kompeten. 2. Kurang kompeten. 3. Kompeten. 4. Sangat kompeten</p>
<p><b>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.</b></p> <p>1. Tidak mudah. 2. Kurang mudah. 3. Mudah. 4. Sangat mudah.</p>	<p><b>7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.</b></p> <p>1. Tidak sopan dan ramah. 2. Kurang sopan dan ramah. 3. Sopan dan ramah. 4. Sangat sopan dan ramah.</p>
<p><b>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.</b></p> <p>1. Tidak cepat. 2. Kurang cepat. 3. Cepat. 4. Sangat cepat.</p>	<p><b>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan.</b></p> <p>1. Tidak ada. 2. Ada tetapi tidak berfungsi. 3. Berfungsi kurang maksimal. 4. Dikelola dengan baik.</p>
<p><b>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.</b></p> <p>1. Sangat mahal. 2. Cukup mahal. 3. Murah. 4. Gratis.</p>	<p><b>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.</b></p> <p>1. Buruk. 2. Cukup. 3. Baik. 4. Sangat Baik.</p>
<p><b>5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.</b></p> <p>1. Tidak sesuai. 2. Kurang sesuai. 3. Sesuai. 4. Sangat sesuai.</p>	<p>Saran :</p>

















