

## KATA PENGANTAR


*Alhamdulillah* *robbil'alamin*, puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga kami dapat menyelesaikan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Instansi Pemerintah Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Berau. Tujuan yang akan dicapai dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik di masa yang akan datang. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang capaian kinerja pelayanan, motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan, mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat khususnya pada unit pelayanan terkait.

Ruang lingkup pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu meliputi UPTD Dermaga Lokal Tanjung Redeb, Dermaga Wisata Sanggam dan Unit Pengujian Kendaraan Bermotor/PKB.

Ucapan terima kasih kami sampaikan atas dukungan dan kerjasama semua pihak atas terwujudnya penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, baik kepada internal Dinas Perhubungan Kabupaten Berau maupun *steakholder*. Kami bersedia menerima masukan atau kritikan yang sifatnya membangun dan dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik dimasa yang akan datang.

Tanjung Redeb, 31 Januari 2024

Mengetahui,  
KEPALA DINAS  
  
DR. IR. H. Andi Marewangeng, ST. MT  
Pembina Utama Muda / IV.c  
Nip. 19680911 199903 1 004

## DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR GAMBAR .....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum.....	2
1.3 Pengertian Umum.....	3
1.4 Maksud dan Tujuan .....	4
1.5 Manfaat.....	5
1.6 Ruang Lingkup .....	5
BAB II GAMBARAN UMUM SKPD & METODOLOGI PENGUKURAN .....	7
2.1 Profil SKPD.....	7
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	8
2.3 Variabel Survey .....	9
2.4 Responden .....	9
2.5 Metode Pengumpulan Data .....	10
2.6 Bentuk Jawaban.....	10
2.7 Pengolahan dan Analisis Data.....	10
2.8 Penyusunan Laporan .....	12
2.9 Pengelompokan Hasil Penyusunan SKM.....	12
BAB III HASIL PENGUKURAN DAN PENGOLAHAN DATA.....	13
3.1 Hasil Pengukuran .....	13
BAB IV .....	28
KESIMPULAN DAN SARAN.....	28
LAMPIRAN.....	30

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Alur Diagram pengolahan data .....	8
Gambar 2. Bobot Nilai .....	11
Gambar 3. Nilai IKM .....	11
Gambar 4. Interpretasi.....	11
Gambar 5. Grafik Kelompok Umur Responden .....	14
Gambar 6. Grafik Tingkat Pendidikan Responden .....	15
Gambar 7. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	19
Gambar 8. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	19
Gambar 9. Dokumentasi Kegiatan Survey .....	22
Gambar 10. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	23
Gambar 11. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	24

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan.....	12
Tabel 2. Profil Responden Unit Pelayanan Dermaga Lokal Teratai .....	13
Tabel 3. Hasil SKM Pelayanan Publik UPTD Dermaga Lokal Teratai .....	16
Tabel 4. Profil responden Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor .....	18
Tabel 5. Rata-Rata Skm Per Unsur .....	21
Tabel 6. Profil Responden Unit pelayanan Dermaga Sanggam. ....	23
Tabel 7. Rata-Rata Skm Per Unsur .....	25
Tabel 8. Unsur Pelayanan Terlemah / Dibawah Rata-Rata.....	27

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kualitas pelayanan yang belum sesuai dengan harapan menyebabkan masih adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini dapat berdampak buruk terhadap citra pemerintah dalam pemberian pelayanan publik.

Dalam era reformasi dewasa ini, pemerintah terus berupaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik sehingga citra negatif terhadap pemerintah dapat diperbaiki. Salah satu kebijakan yang diambil pemerintah dalam rangka memperbaiki citra negatif tersebut yaitu dengan mengeluarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 81 Tahun 1995, yang mengamanatkan untuk memberikan layanan prima sehingga memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berkaitan dengan itu diharapkan kepada seluruh jajaran pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat hendaknya memperbaiki setiap sektor pelayanan yang masih dianggap kurang.

Sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat maka perlu dilakukan survei terhadap pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat. Pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Sebagai salah satu upaya perbaikan terhadap pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu kita ketahui letak kelemahan pelayanan tersebut. Oleh karena itu Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat untuk dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan kepada masyarakat dan sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan perbaikan di masa yang akan datang.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038) ;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah dirubah dengan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 246);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang, Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4747);
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Perda Kabupaten Berau Nomor 13 tahun 2009 tanggal 17 Juli 2009, tentang rincian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Berau.

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
- b. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- c. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- d. Masyarakat adalah orang, pegawai instansi pemerintah, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja pelayanan pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i. Unsur survey kepuasan masyarakat adalah Faktor atau aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

- j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pelaksanaan survey sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan pada Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kab.Berau sebagai salah satu SKPD penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kab.Berau
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Perhubungan,

Kab.Berau sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kab.Berau
9. Diketuainya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kominfo Kabupaten Berau

### **1.6 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yaitu meliputi UPTD Dermaga Lokal Tanjung Redeb

, Dermaga Wisata Sanggam dan Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten berlangsung pada bulan Januari - Desember Tahun 2023, survey dilakukan terhadap 3 unit Pelayanan yaitu Unit Pelayan Teknis /UPT Dermaga Lokal Tanjung Redeb, Dermaga Wisata Sanggam dan UPT Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB). Dengan mengedarkan masing-masing 100 (Seratus) kuesioner disetiap unit pelayanan.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM SKPD & METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Profil SKPD**

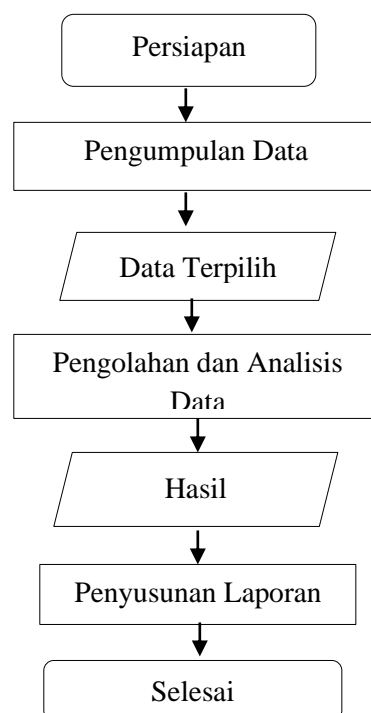
Dasar pembentukan Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau adalah Peraturan Daerah (Perda) Kabupaten Berau Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat, Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau sebagai satuan unit kerja pemerintah daerah mempunyai struktur organisasi sebagai berikut:

1. Kepala Dinas
2. Sekretariat, membawahi :
  - a. Sub Bagian Penyusunan Program Keuangan dan Aset
  - b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3. Bidang Perhubungan Angkutan, membawahi :
  - a. Seksi Angkutan Darat
  - b. Seksi Angkutan SDP
  - c. Seksi Pengendali dan Operasional
4. Bidang Lalu Lintas Jalan, membawahi :
  - a. Seksi Manajemen Rekayasa Lalu Lintas
  - b. Seksi Sarana dan Prasarana LLAJ
  - c. Seksi ATCS
5. Bidang Pelayaran ,membawahi :
  - a. Seksi Lalu Lintas Angkutan Laut
  - b. Seksi Kepelabuhanan
  - c. Seksi Sarpras Keselamatan Pelayaran
6. UPTD
7. Kelompok Jabatan Fungsional

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Berau Nomor 13 Tahun 2009, Tugas Pokok dari Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kabupaten Berau adalah menyelenggarakan sebagian kewenangan daerah dalam bidang perhubungan, komunikasi dan informatika berdasarkan azas otonomi dan tugas-tugas pembantuan. Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau mempunyai fungsi :

1. Merumuskan kebijakan teknis dibidang perhubungan,;
2. Penyelenggaraan urusan pemerintahan serta pelayanan umum dibidang perhubungan,;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang perhubungan,;
4. Penyelenggaraan urusan kesekretariatan;
5. Pembinaan kelompok jabatan fungsional;
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2.2 Tahapan Kegiatan Survey



Gambar 1. Alur Diagram pengolahan data

### 2.3 Variabel Survey

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ( SKM ) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (Sembilan) unsur yaitu :

1. **Persyaratan pelayanan**, yaitu persyaratan teknis ataupun administrasi yang diperlukan untuk memproses suatu pelayanan;
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang dilihat dari kesederhanaan, dan kejelasan alur pelayanan;
3. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang dilaksanakan;
4. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu Kepastian biaya yang dikeluarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
5. **Hasil Pelayanan**, yaitu tentang kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan oleh unit kerja penyelenggara pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan dalam standar pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu kemampuan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan, baik dari aspek pengetahuan, keahlian, ketrampilan & pengalaman;
7. **Prilaku petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas secara ramah dan sopan serta menghormati dan menghargai masyarakat;
8. **Standar pelayanan**, yaitu kesesuaian standar pelayanan dengan kesanggupan dan kewajiban unit kerja dalam memberikan pelayanan sebagaimana tertuang dalam standar pelayanan/maklumat pelayanan;
9. **Penanganan pengaduan**, yaitu mekanisme & tindak lanjut penanganan pengaduan, saran masukan di unit kerja penyelenggara pelayanan publik;
10. **Kenyamanan dan Kebersihan**, yaitu kenyamanan dan kebersihan tempat pelayanan pada unit kerja.

### 2.4 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Dalam memenuhi akurasi hasil

penyusunan Survey, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar  $(\text{Jumlah unsur}) \times 10 = \text{jumlah responden}$   $10 \times 10 = 100$  responden. Pelaksanaan dilapangan untuk masing-masing unit pelayanan ditetapkan 100 responden.

## **2.5 Metode Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di lokasi masing – masing unit pelayanan publik dengan jumlah 100 responden per unit pelayanan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dalam periode Oktober-Desember 2021.

## **2.6 Bentuk Jawaban**

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

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

## **2.7 Pengolahan dan Analisis Data**

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan dari

olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Gambar 2. Bobot Nilai

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Gambar 3. Nilai IKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 4. Interpretasi

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayananan, maka dapat dilihat dari tabel sebagaimana tersebut di bawah:

Tabel 1. Kategori Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

## 2.8 Penyusunan Laporan

Kuesioner yang telah di isi oleh responden kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survei Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

## 2.9 Pengelompokan Hasil Penyusunan SKM

Hasil pengukuran SKM Dinas Perhubungan, dikelompokkan dalam 2 (Dua) rumpun yaitu :

- 1) UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
- 2) Dermaga Wisata Sanggam
- 3) UPT Dermaga Lokal Teratai

**BAB III**  
**HASIL PENGUKURAN DAN PENGOLAHAN DATA**

**3.1 Hasil Pengukuran**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan instansi pemerintah. Pelaksanaan survei pada tahun 2023 dilakukan secara mandiri oleh Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau. Untuk pelayanan unit Pengujian Kendaraan Bermotor/PKB dan UPTD Dermaga Lokal Teratai.

Survei ini sendiri dilakukan terhadap 300 responden di mana setiap unit kerja pelayanan mengambil sampling sebanyak 100 responden.

**A. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Dermaga Lokal Teratai**

Profil responden Unit pelayanan Dermaga Lokal Tanjung Redeb yaitu sebagai berikut:

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	92.00%
		Perempuan	8.00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	0.00%
		20 - 29 th	26.00%
		30 - 39 th	34.00%
		40 - 49 th	25.00%
		> 50 th	15.00%
3	Pendidikan	SD kebawah	4.00%
		SMP	11.00%
		SMA	55.00%
		Diploma	12.00%
		S-1	16.00%
		S-2 keatas	2.00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	10.00%
		Pegawai Swasta	13.00%
		Wiraswasta/Usahawan	51.00%
		Pelajar/Mahasiswa	2.00%
		Lainnya	24.00%

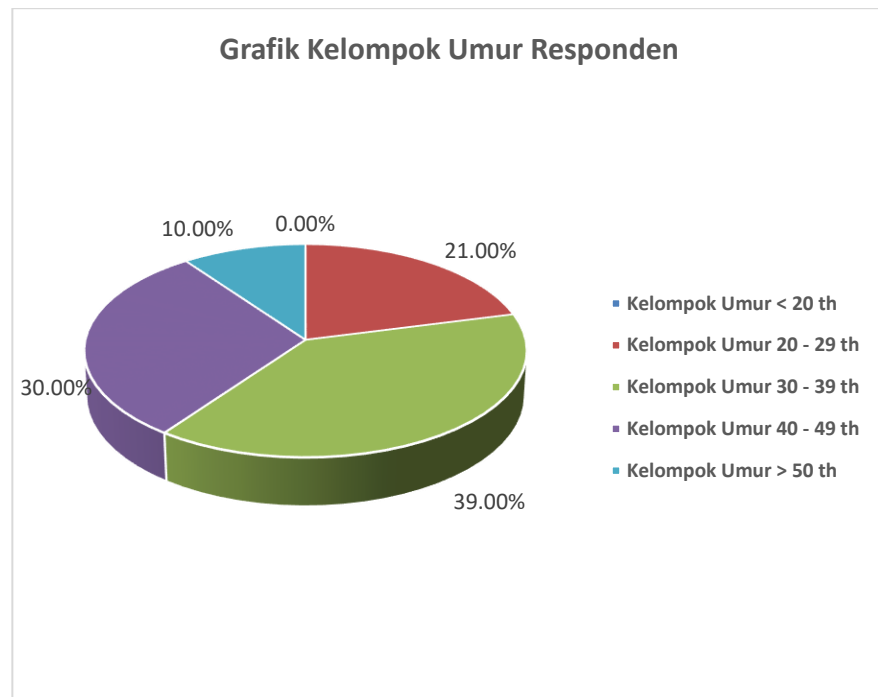
Tabel 2. Profil Responden Unit Pelayanan Dermaga Lokal Teratai

### 1) Jenis Kelamin

Dari tabel tersebut di atas dapat dilihat bahwa pengguna layanan di Dermaga Lokal Tanjung Redeb di dominasi oleh laki-laki. Hal ini terlihat dari yang memberikan pendapat seluruhnya sembilan puluh dua persen (92%) adalah responden dengan jenis kelamin laki laki.

### 2) Kelompok Umur/Usia

Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu pada usia 30 – 39 tahun yaitu sebesar 39.00%. Usia antara < 20 tahun sebanyak 0.00%, sedangkan usia di atas 50 tahun sebanyak 10.00%. Dari data tersebut di atas, dapat dilihat sebagian besar responden berusia Antara 30-an sampai 49 tahun.

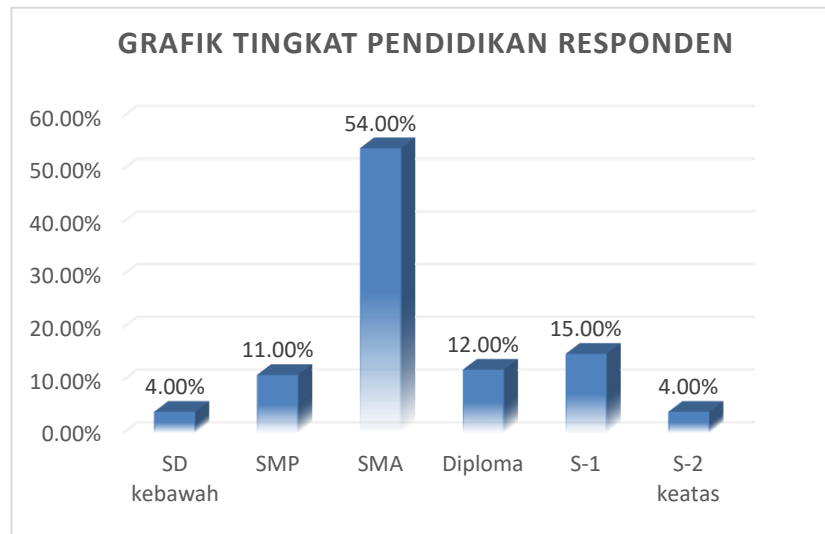


Gambar 5. Grafik Kelompok Umur Responden

### 3) Pendidikan

Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD sebesar 4%, SMP sebesar 11%, SMA sebesar 54%, D3 sebesar 12 %, S1 sebesar 15 % dan S2 sebesar 4 %. Dengan demikian

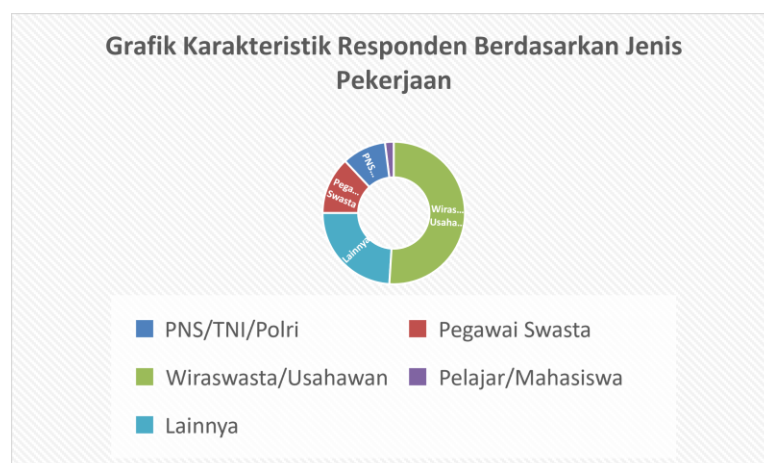
maka responden dengan pendidikan SMA yang paling banyak memberikan pendapat. Berikut grafik tersebut di atas:



Gambar 6. Grafik Tingkat Pendidikan Responden

#### 4) Pekerjaan

Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta/Usahawan yaitu sebesar 52%, sedangkan terbanyak ke dua ialah pekerjaan lainnya sebesar 25%. Dan selanjutnya diikuti oleh Pegawai Swasta dan PNS/TNI/Polri sebesar 13% dan 10%.



Gambar 8. Grafik karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan.

Hasil pelaksanaan survei SKM di unit pelayanan UPTD Dermaga Lokal Teratai Dinas Perhubungan tahun 2023 adalah sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,26
2	Prosedur pelayanan	3,04
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,01
4	Kesesuaian biaya pelayanan	3,33
5	Kesesuain Hasil Pelayanan	3,20
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,18
7	Prilaku Petugas	3,28
8	Kesesuain Standar pelayanan	3,16
9	Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan pengaduan	3,33
10	Standar kebersihan dan kenyamanan	3,18
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,20</b>

Tabel 3. Hasil SKM  
Pelayanan Publik UPTD Dermaga Lokal Teratai

**Kesimpulan :**

**Nilai IKM setelah dikonversi** = **79,93**

**Mutu pelayanan** = **B**

**Kinerja Unit Pelayanan** = **Baik**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai SKM 80 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Perilaku Petugas” (3,61) , sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Waktu Penyelesaian Pelayanan” (2,88). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.30) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Prosedur Pelayanan ( NRR 3,07 )
- b. Waktu Penyelesaian Pelayanan ( NRR 2,77 )
- c. Kesesuaian Hasil Pelayanan (NRR 3,23)
- d. Perilaku Petugas (NRR 3,25)
- e. Kesesuaian Standar Pelayanan (3,20)
- f. Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan (NRR 3,28)
- g. Standar Kebersihan dan Kenyamanan (NRR 3,05)

**5) Dokumentasi Kegiatan.**

Gambar 9. Dokumentasi Pengisian Kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat di UPT Dermaga Lokal Teratai.



**B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Kendaraan Bermotor**

Profil responden Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor yaitu sebagai berikut:

No.	Karakteristik		Persentase
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	90%
		Perempuan	10%

2	Kelompok Umur	< 20 th	0%
		20 - 29 th	18%
		30 - 39 th	38%
		40 - 49 th	27%
		> 50 th	17%
3	Pendidikan	SD kebawah	2,06%
		SMP	9,28%
		SMA	39,18%
		Diploma	18,56%
		S-1	27,84%
		S-2 keatas	3,09%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	13%
		Pegawai Swasta	14%
		Wiraswasta/Usahawan	52%
		Pelajar/Mahasiswa	0%
		Lainnya	21%

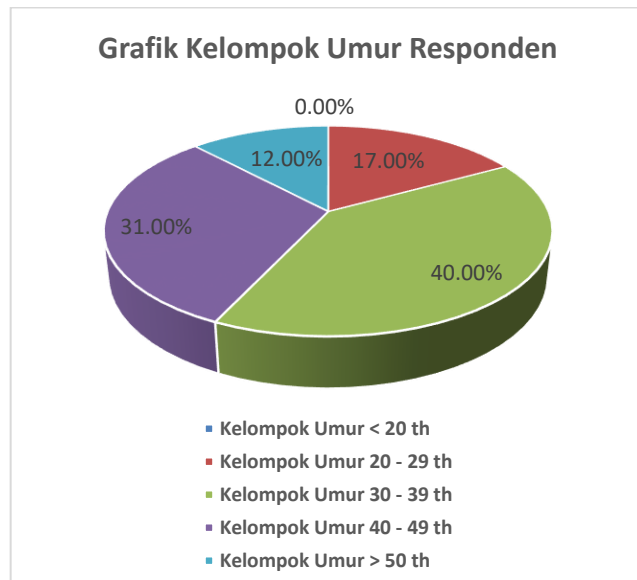
Tabel 4. Profil responden Unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor

### 1) Jenis Kelamin

Dari grafik tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor juga di dominasi oleh laki-laki. Hal ini terlihat dari yang memberikan pendapat dari seratus responden adalah dengan jenis kelamin Laki Laki yaitu sebesar 89%, sedangkan di sisi Perempuan hanya sebanyak 11%.

### 2) Kelompok Umur/Usia

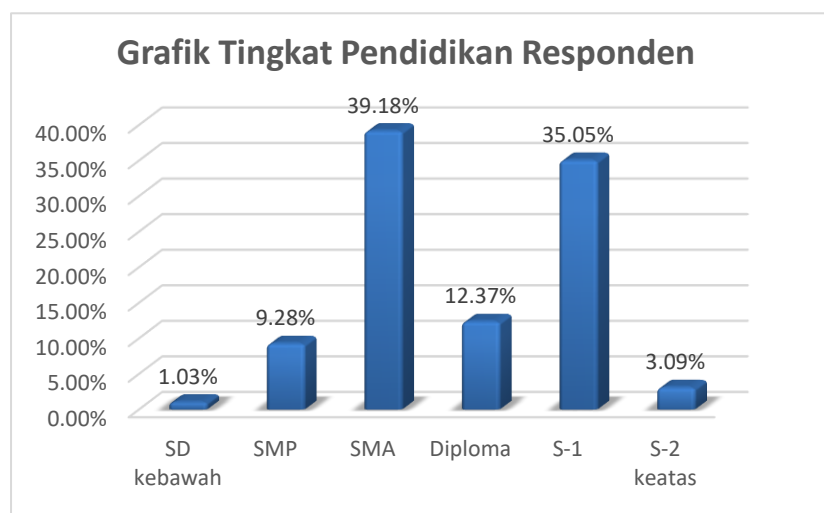
Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu pada usia diatas 30 s/d 39 tahun yaitu sebesar 40.%, disusul Usia antara 40 sampai 49 tahun sebanyak 31%, sedangkan usia Antara 20 sampai dengan 29 tahun sebanyak 17% dan 12%.



Gambar 10. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 3) Pendidikan

Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD/tidak lulus sebesar 2,02%, SMP sebesar 12,12%, SMA sebesar 52,53%, Diploma sebesar 12,12%, S1 sebesar 18,18% dan S2 sebesar 3,03%. Dengan demikian maka responden dengan pendidikan SMA yang paling banyak memberikan pendapat. Berikut grafik tersebut di atas:



Gambar 11. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 4) Pekerjaan

Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta/Usahawan yaitu sebesar 56%, disusul Pekerjaan Lainnya sebesar 21%, Pegawai Swasta sebesar 12%, PNS/TNI/Polri sebesar 11%, Pelajar/Mahasiswa yaitu sebesar 0%.



Gambar 12. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.

Hasil survei SKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Pelayanan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dapat ditampilkan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,45
2	Prosedur pelayanan	3,53
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3,29
4	Kesesuaian biaya pelayanan	3,53
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	3,49
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,48
7	Prilaku Petugas	3,36
8	Kesesuaian Standar pelayanan	3,42
9	Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan pengaduan	3,39

10	Standar kebersihan dan kenyamanan	3,35
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,20</b>

Tabel 5. Rata-Rata Skm Per Unsur

**Kesimpulan :**

<b>Nilai IKM setelah dikonversi</b>	=	<b>85,73</b>
<b>Mutu pelayanan</b>	=	<b>B</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	=	<b>Sangat Baik</b>

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai SKM 82,25 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Kesesuaian Biaya Pelayanan” (3,68), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Kesesuain Standar pelayanan” (2,95). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Kesesuain Standar pelayanan.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.30) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a) Kesesuaian Standar Pelayanan ( NRR 2,95)
- b) Kemampuan petugas pelayanan ( NRR 3.11 )
- c) Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan pengaduan ( NRR 3.12 )

## 5) Dokumentasi Kegiatan



Gambar 13. Dokumentasi Kegiatan Survey

### C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Dermaga Sanggam.

Profil responden Unit pelayanan Dermaga Sanggam yaitu sebagai berikut

No.	Karakteristik	Persentase	
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	48.00%
		Perempuan	52.00%
2	Kelompok Umur	< 20 th	4.00%
		20 - 29 th	30.00%
		30 - 39 th	31.00%
		40 - 49 th	24.00%
		> 50 th	11.00%
3	Pendidikan	SD kebawah	1.00%
		SMP	12.00%
		SMA	32.00%
		Diploma	17.00%
		S-1	32.00%
		S-2 keatas	6.00%
4	Pekerjaan Utama	PNS/TNI/Polri	18.00%
		Pegawai Swasta	15.00%
		Wiraswasta/Usahawan	32.00%
		Pelajar/Mahasiswa	12.00%
		Lainnya	23.00%

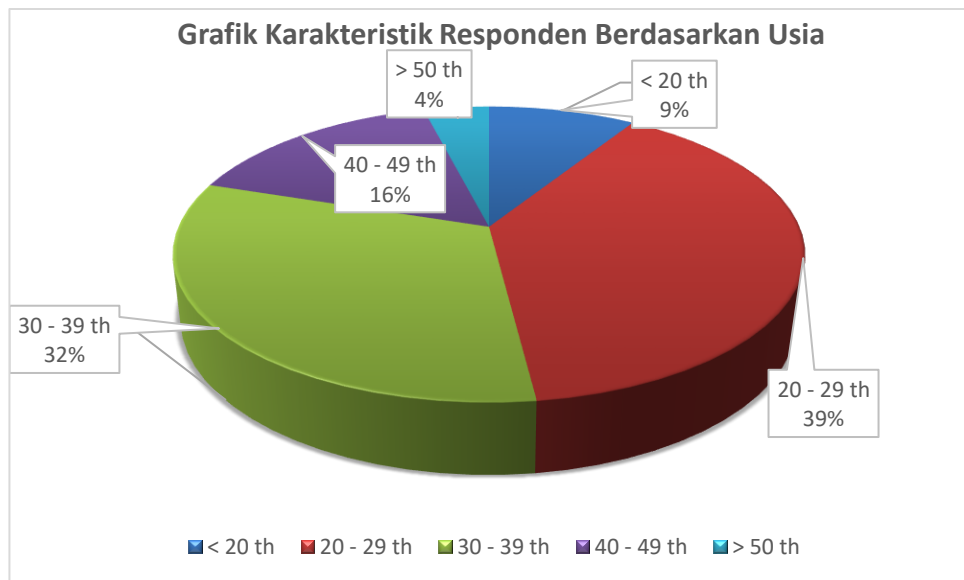
Tabel 6. Profil Responden Unit pelayanan Dermaga Sanggam.

### 1) Jenis Kelamin

Dari grafik tersebut di atas dapat dilihat bahwa pelayanan di Unit Dermaga Sanggam terlihat lebih banyak perempuan. Hal ini terlihat dari yang memberikan pendapat dari seratus responden adalah dengan jenis kelamin Laki Laki sebesar 39,00 %, dan di sisi Perempuan sebanyak 61,00%.

### 2) Kelompok Umur/Usia

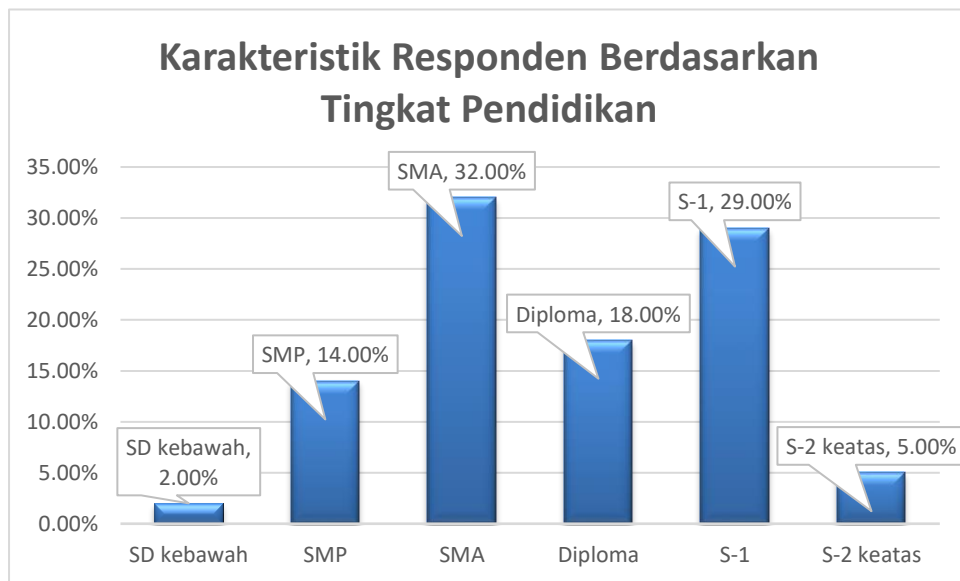
Responden yang paling banyak memberikan pendapat berdasarkan usia yaitu pada usia diatas 20 s/d 29 tahun yaitu sebesar 40.%, disusul Usia antara 30 sampai 39 tahun sebanyak 32%, sedangkan usia Antara 40 sampai dengan 49 tahun sebanyak 15% disusul usia <20 tahun sebesar 9 % dan diatas 50 tahun sebesar 4%.



Gambar 14. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

### 3) Pendidikan

Responden yang memberikan pendapat berdasarkan latar belakang pendidikan yaitu pendidikan SD/tidak lulus sebesar 2%, SMP sebesar 14%, SMA sebesar 32%, Diploma sebesar 18%, S1 sebesar 29% dan S2 sebesar 5%. Dengan demikian maka responden dengan pendidikan SMA dan S1 yang paling banyak memberikan pendapat. Berikut grafik tersebut di atas:



Gambar 5. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 4) Pekerjaan

Dari profil responden berdasarkan pekerjaan tersebut di atas maka dapat dilihat bahwa responden yang memberikan pendapat dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini sebagian besar yang mempunyai pekerjaan Wiraswasta/Usahawan yaitu sebesar 28%, disusul Pekerjaan Lainnya sebesar 22%, Pegawai Swasta sebesar 16%, Pelajar/Mahasiswa 21%, PNS/TNI/Polri yaitu sebesar 13%.



Gambar 16. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Hasil survei SKM dan Nilai Rata-Rata (NRR) per unsur pada Pelayanan Dermaga Sanggam dapat ditampilkan sebagai berikut :

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan pelayanan	3,15
2	Prosedur pelayanan	2,98
3	Waktu penyelesaian pelayanan	2,86
4	Kesesuaian biaya pelayanan	3,04
5	Kesesuaian Hasil Pelayanan	2,95
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7	Prilaku Petugas	2,99
8	Kesesuaian Standar pelayanan	3,24
9	Standar Kebersihan dan Kenyamanan	3,09
10	Standar kebersihan dan kenyamanan	3,19
	<b>Rata-rata Tertimbang</b>	<b>3,15</b>

Tabel 7. Rata-Rata Skm Per Unsur

**Kesimpulan :**

**Nilai IKM setelah dikonversi** = **76,53**  
**Mutu pelayanan** = **B**  
**Kinerja Unit Pelayanan** = **Baik**

Dari tabel dapat dilihat bahwa dengan Nilai SKM 76,53 disimpulkan bahwa Kategorisasi Mutu Pelayanan “B” dan Kinerja Unit Pelayanan adalah BAIK. Jika dilihat dari Nilai Rata-Rata (NRR) unsur pelayanan, unsur yang memiliki Nilai tertinggi adalah unsur “Kesesuaian Standar Pelayanan” (3,27) , sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata terendah adalah unsur “Waktu Penyelesaian Pelayanan” (2,84) dan “Prosedur Pelayanan” (2,85). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kesesuaian Biaya Pelayanan dan Kemampuan Petugas Pelayanan sedangkan tingkat kepuasan paling rendah berada pada Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Unsur pelayanan yang masih mendapatkan nilai dibawah rata-rata semua unsur (3.30) dan perlu mendapatkan perhatian untuk diperbaiki dan ditingkatkan sebagai berikut :

- a. Persyaratan Pelayanan ( NRR 3,15)
- b. Prosedur Pelayanan ( NRR 2,98 )
- c. Waktu Penyelesaian Pelayanan ( NRR 2,86 )
- d. Kesesuaian biaya pelayanan ( NRR 3,04)
- e. Kesesuaian Hasil Pelayanan (NRR 2,95)
- f. Kemampuan petugas pelayanan (NRR 3,12)
- g. Perilaku Petugas (NRR 2,99)
- h. Kesesuaian Standar Pelayanan (NRR 3,24)
- i. Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan Pengaduan (NRR 3,09)
- j. Standar Kebersihan dan Kenyamanan (NRR 3,19)

#### **D. Evaluasi Unsur Terlemah.**

Hasil evaluasi pada ketiga unit pelayanan Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau berdasarkan nilai diatas dapat diketahui unsur terlemah sebagaimana tabel dibawah ini :

No.	Unsur Pelayanan	Frekuensi
-----	-----------------	-----------

1	Persyaratan pelayanan	2
2	Prosedur pelayanan	2
3	Waktu penyelesaian pelayanan	3
4	Kesesuaian biaya pelayanan	1
5	Kesesuain Hasil Pelayanan	2
6	Kemampuan petugas pelayanan	2
7	Prilaku Petugas	1
8	Kesesuain Standar pelayanan	2
9	Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan pengaduan	2
10	Standar kebersihan dan kenyamanan	2

Tabel 8. Unsur Pelayanan Terlemah / Dibawah Rata-Rata

Dari tabel dapat dilihat bahwa hampir semua unsur dikeluhkan oleh masyarakat, hanya unsur Perilaku Petugas dan Kesesuaian Biaya Pelayanan saja yang menurut masyarakat dan pengguna layanan cukup baik. Tentunya ini akan menjadi bahan evaluasi dan instropeksi bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Berau yang mana nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan justru menurun dari tahun sebelumnya.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 KESIMPULAN**

Gambaran dan analisis hasil capaian SKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan Unit Pelayanan Publik Dinas Perhubungan, Kabupaten Berau sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM periode Desember 2023 dilaksanakan pada 3 (tiga) Unit Pelayanan yang dikelompokkan sebagai berikut :
  - a. Pelayanan Retribusi Usaha Pelayanan Pelabuhan/UPTD Dermaga
  - b. Pelayanan Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)
  - c. Unit Pelayanan Dermaga Wisata Sanggam.
2. Dari hasil pelaksanaan survei SKM yang dilaksanakan pada 3 Unit Pelayanan dimaksud, secara umum menunjukkan hasil yang BAIK.
3. Hasil Survei SKM pada 3 unit pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Berau diketahui bahwa unsur yang paling banyak dikeluhkan adalah unsur “Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, Kesesuaian Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kesesuaian Standar Pelayanan, Mekanisme & Tindak Lanjut Penanganan pengaduan dan Standar Kebersihan dan Kenyamanan”.

#### **4.2 SARAN**

Walaupun mendapatkan persepsi BAIK dari masyarakat, tentunya masih banyak hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan

kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan terendah atau dibawah rata-rata di masing-masing unit pelayanan publik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dapat lebih baik lagi.

2. Meningkatkan Kualitas SDM dibidang pelayanan KIR bersertifikasi sehingga dapat meningkatkan Kemampuan petugas pelayanan dengan metode dibawah ini:
  - a. memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas.
  - b. memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - c. memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.
3. Perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dan Standar Pelayanan Publik (SPP) dalam memberikan pelayanan serta menindaklanjuti dengan Maklumat Pelayanan sebagai bentuk janji/ komitmen untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan berkualitas kepada pengguna layanan.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan.
5. Kegiatan penyusunan SKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik

## **LAMPIRAN**

1. Rekapitulasi Hasil Survey UPTD Dermaga Lokal
2. Rekapitulasi Hasil Survey Unit Pengujian Kendaraan Bermotor
3. Form Hasil Survey