

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2022



DISHUB
PACITAN



DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PACITAN

Jl. Gatot Subroto (Terminal Bus Pacitan) Pacitan
www.dishub.pacitankab.go.id
dishub@pacitankab.go.id

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider). Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Unit pelayanan Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pacitan khususnya unit pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey kepuasan masyarakat ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak. Kami

mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2022. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

KEPALADINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN PACITAN



Ir. WASI PRAYITNO, M.Sc
Pembina Utama Muda
NIP.19630730 198910 1 015

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	2
1.3 Manfaat	2
1.4 Metode	3
1.5 Tim pelaksana	3
BAB II ANALISIS	4
2.1 Data Kuisisioner	4
2.2 Perhitungan	6
2.3 Deskripsi Hasil Analisis	8
BAB III PENUTUP	18
3.1 Kesimpulan	18
3.2 Rekomendasi	19

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG MASALAH

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu dilihat dari pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha.

Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang

belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Melalui 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 kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan serta Peraturan Bupati Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kabupaten Pacitan.

1.2 TUJUAN

Tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini adalah untuk:

1. Mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UPT Pengujian Kendaraan Bermotor.
2. Mendapatkan input untuk perbaikan pelayanan publik bidang Pengujian Kendaraan Bermotor.

1.3 MANFAAT

Survei kepuasan masyarakat diharapkan dapat memberikan manfaat positif terhadap perbaikan pelayanan publik dalam hal :

1. Pemberian pelayanan dengan prosedur yang tepat
2. Pemberian pelayanan dengan standar waktu dan biaya yang sesuai dengan proses dan aturan perundangan
3. Pemberian pelayanan dengan petugas yang berkompeten dengan sikap dan perilaku prima
4. Penanganan pengaduan yang baik dan terstruktur
5. Penyediaan ruang dan media partisipasi bagi masyarakat untuk ikut terlibat dalam proses evaluasi bagi pelayanan publik

1.4 METODE

Survei kepuasan ini menggunakan metode sebagai berikut:

1. Lokasi survei adalah pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (uji kir) dan Pelayanan Perijinan Trayek Angkutan Umum.
2. Penentuan responden yang dipilih secara acak dan ditentukan sesuai dengan cakupan jenis pelayanan.
3. Survei dilakukan selama 10 (sepuluh) bulan.
4. Survei dilakukan dengan mengisi aplikasi melalui SuKMa-e jatim

1.5 TIM PELAKSANA

Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 pada Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan :

- 1) Ir. WASI PRAYITNO, M.Sc. selaku Penanggung Jawab
- 2) DJOKO PUTRO UTOMO, S.Sos, M.Si. selaku Ketua
- 3) TUTIK ANI TRISNAMURTI, ST. selaku Sekretaris
- 4) AHMAT THOYIB, S.Sos. sebagai Anggota
- 5) KOKO YULI ARDIANTO, A.Ma PKB. sebagai Anggota

BAB II

ANALISIS

2.1 DATA KUESIONER

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, tim sekretariat kabupaten mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada surveyor pada masing-masing unit penyelenggara layanan.

1) Instrumen Survei

Instrumen survei yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah melalui aplikasi SuKMa-e jatim, yang terdiri dari beberapa bagian yaitu:

a. Identitas responden

Bagian ini berisi data responden untuk pengelompokan responden. Data responden meliputi : jenis kelamin dan usia.

b. Pendapat masyarakat

Pada bagian ini ditanyakan pendapat masyarakat yang meliputi kepuasan dan harapan atas 9 unsur pelayanan publik. Sembilan unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 57 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Unsur tersebut terdiri dari variabel utama, yaitu:

- i. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ii. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- iii. Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu atau kecepatan yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- iv. 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. Biaya ini biasanya ditetapkan dalam Peraturan Daerah (Perda).

- v. 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.
- vi. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
- vii. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan yaitu tentang tutur kata, sikap dan perilaku petugas.
- viii. Keadilan adalah keadilan yang diperoleh pada pelayanan, tidak adanya diskriminasi pelayanan.
- ix. Penanganan pengaduan adalah pengaduan yang ditangani oleh penyelenggara pelayanan publik, saran dan masukan.

Untuk menjawab kuesioner tersebut, responden diminta untuk memilih jawaban dengan nilai mulai dari 1 sampai dengan 4.

- c. Saran/kritikan dan pendapat responden tentang pelayanan yang diterima.

2) Rancangan Sampel Survei

Responden adalah penduduk dan pengguna layanan publik dipelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan yang pernah menggunakan pelayanan atau melakukan pengurusan layanan publik dalam 1 tahun terakhir. Batasan ini diberikan agar responden masih dapat mengingat kualitas pelayanan yang sudah pernah diterima, dan apabila ada permasalahan atas ketidakpuasan layanan publik maka dapat dipertanggungjawabkan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring atau angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian atas hasil

survei tersebut adalah harus ada saran perbaikan oleh pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial. Penghitungan yang dilakukan untuk kegiatan survei kepuasan masyarakat tahun 2022 ini adalah:

- a. Jumlah responden unit pelayanan ditentukan sebanyak 88 orang.
- b. 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 **2**, **Baik** diberi nilai **3**, dan **Sangat Baik** diberi nilai **4**.

3) Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif perlu ditanyakan kepada masyarakat pengguna terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.2 PERHITUNGAN

Nilai kepuasan masyarakat dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pengolahan data survey, antara lain :

1. Data responden harus dimasukkan semua, mulai dari usia responden, jenis kelamin. Hal ini diperlukan untuk mengetahui profil responden dari unit pelayanan, sehingga dapat dijadikan sebagai bahan analisa dan penentuan program kerja berikutnya.
2. Pengisian nilai setiap unsur pelayanan, apabila ada yang tidak diisi oleh responden maka dapat berpengaruh pada nilai rata-rata per unsur pelayanan (NRR).

$\text{Nilai rata-rata (NRR)} = \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah kuesioner terisi}}$

3. Dalam penghitungan nilai kepuasan masyarakat, ditetapkan bobot nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur sebagai berikut:

$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$

Sedangkan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) diperoleh dari nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

NRR tertimbang	=	NRR per unsur x 0,11
----------------	---	----------------------

4. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian kepuasan yaitu antara 25 s/d 100 maka indeks kepuasan dikonversikan dengan 25.

Nilai Kepuasan Masyarakat	=	Jumlah NRR tertimbang x 25
---------------------------	---	----------------------------

5. Sedangkan mutu pelayanan dibagi menjadi 4 kategori, yaitu :

Nilai interval	Nilai Interval Konversi	Mutu pelayanan	Kinerja Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	76,61 - 88,30	B	Baik
3,26 – 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

6. Perangkat pengolahan

Pengolahan data menggunakan aplikasi sukMA-e Jatim.

2.3 DESKRIPSI HASIL ANALISIS

1. Jadwal pelaksanaan kegiatan

Kegiatan survey kepuasan ini dibuat dengan tahapan kegiatan sebagai berikut:

- 1) Konsolidasi awal dengan tim inti;
- 2) Persiapan survey:
 - a) Penyusunan SK tim survey dan job description;
 - b) Pembuatan rancangan pengambilan sampel dan penentuan responden;
 - c) perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
 - d) penggandaan kuesioner;
 - e) koordinasi tim lapangan / surveyor
- 3) Pelaksanaan survei lapangan;
- 4) Pengolahan data hasil survei;
- 5) Penyusunan laporan hasil survei tingkat unit pelayanan;
- 6) Penyusunan laporan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan publik tingkat kabupaten;
- 7) Pelaporan hasil survei kepuasan masyarakat kepada Gubernur.

2. Profil Unit Pelayanan

Deskripsi singkat unit pelayanan, yaitu tentang:

Nama Unit Pelayanan	:Pengujian Kendaraan Bermotor
Alamat :	JL. WR.Supratman 22 Pacitan
Telepon	:0357882006/0357885735
e-mail	: dishub@pacitankab.go.id

3. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan

- Pengujian berkala kendaraan bermotor
- Penghapusan Kendaraan
- Mutasi Uji Kendaraan;
- Numpang Uji Kendaraan;
- Ubah Sifat Kendaraan;
- Ubah Spesifikasi Kendaraan;
- Laporan Rusak Kendaraan

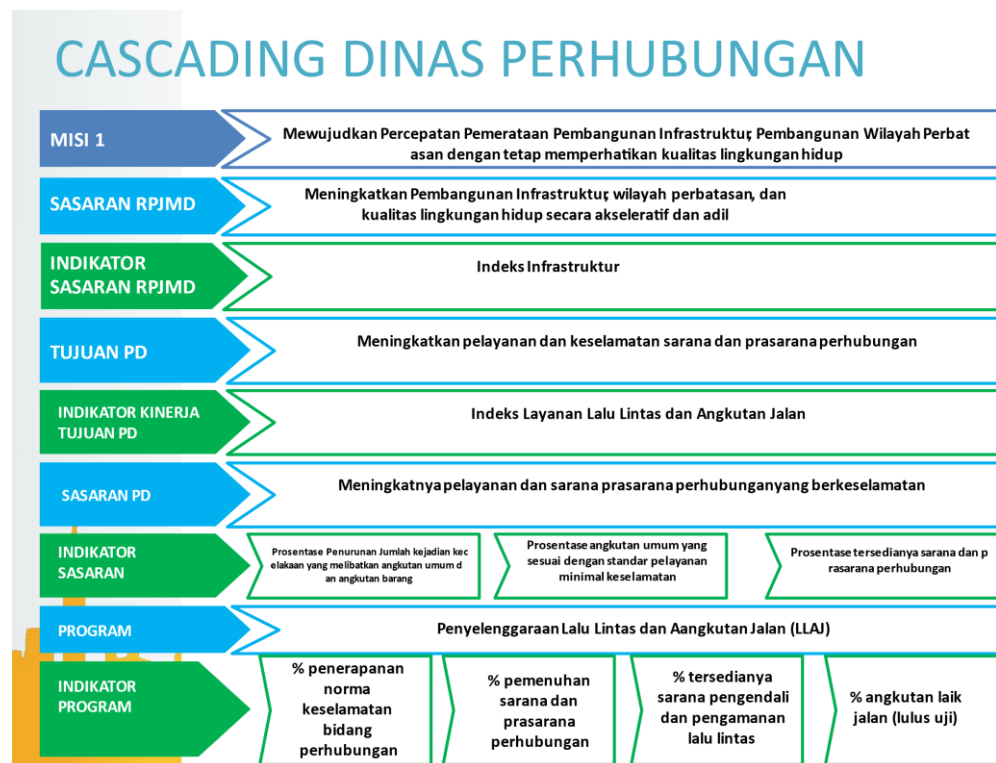
4. Visi, Misi, dan Motto Pelayanan

Visi adalah gambaran jauh ke depan tentang keadaan yang ingin dicapai atau dikehendaki pada masa yang akan datang. Langkah awal yang dilakukan dalam menyusun rencana setrategis adalah dengan merumuskan visi. Adapaun tujuan penetapan visi adalah agar supaya dapat mencerminkan apa yang akan dicapai oleh suatu unit kerja atau organisasi serta memberikan arah dan fokus yang jelas menjadi perekat dan menyatakan berbagai gagasan strategi yang memiliki orientasi ke depan.

Visi dapat didefinisikan sebagai suatu cara pandang ke depan kemana sebuah instansi tersebut harus dibawa agar dapat eksis, antisipatif dan inovatif. Adapun Visi Bupati Kabupaten Pacitan saat ini kemudian dijadikan visi dari Kabupaten Pacitan adalah: “Masyarakat Pacitan SEJAHTERA dan BAHAGIA”.

Sebagai upaya dalam mewujudkan fokus pada visi tersebut maka ditetapkan misi untuk Meningkatkan Pembangunan Infrastruktur, wilayah perbatasan dan kualitas lingkungan hidup secara akseleratif

dan adil. Di bawah ini adalah cascading Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan.



Perangkat Daerah dan seluruh unit pelayanan yang ada di dalamnya berupaya untuk memberikan setiap pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan yang meningkat untuk lebih baik setiap hari secara terus menerus. Pelayanan yang baik tersebut dalam pengertian mempermudah persyaratan perizinan dan mempercepat proses penyelesaian izin dengan melakukan inovasi sesuai ketentuan yang berlaku dan tuntutan masyarakat.

5. Maklumat / Janji Layanan

Menyadari bahwa penyelenggaraan pelayanan Publik sebagai tugas utama pemerintah dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat terus berupaya dan berkomitmen :

- 1) Melayani dengan santun
- 2) Memproses layanan secara cermat, cepat dan cekatan
- 3) Memberikan kemudahan pelayanan secara on line

- 4) Meningkatkan layanan secara berkesinambungan berdasarkan saran dan masukan
- 5) Memproses ijin sesuai peraturan dan perundangan yang berlaku
- 6) Tidak meminta dan menerima imbalan dalam bentuk apapun
- 7) Apabila tidak menepati maklumat pelayanan, siap menerima sanksi sesuai dengan Peraturan Perundangan Yang Berlaku

6. Tugas Fungsi Unit Pelayanan

Unit pelayanan pengujian kendaraan bermotor mempunyai tugas dan fungsi sebagai berikut:

- 1) Melaksanakan pengujian berkala kendaraan bermotor dan pemberian rekomendasi teknis dan laik jalan kendaraan bermotor
- 2) Menyiapkan bahan penilaian dan rekomendasi serta pengawasan usaha perbengkelan dan diklat mengemudi
- 3) Melaksanakan inventarisasi bengkel umum dan pemantauan penyelenggaraan bengkel umum di wilayah kabupaten
- 4) Menyusun kegiatan perbengkelan kendaraan dan toko-toko peralatan kendaraan
- 5) Menyiapkan bahan pembinaan bengkel umum kendaraan bermotor;
- 6) Melaksanakan pengendalian dan evaluasi kegiatan pengujian kendaraan dan perbengkelan.

7. Standar Pelayanan

- a. Proses Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor dilayani berdasarkan antrian kendaraan bermotor, pada intinya dilayani dalam tahapan :
 - 1) Pendaftaran
 - 2) Pra Uji
 - 3) Pengujian Mekanis
 - 4) Pengesahan Hasil Uji
 - 5) Penyemprotan Plat samping dan Pemasangan Tanda Uji Kendaraan Bermotor.
 - 6) Pembayaran Retribusi

- 7) Perijinan lainnya
- 8) Bimbingan Teknis

b. Retribusi Pengujian

- 1) Pengujian Kendaraan Bermotor dengan JBB (Jumlah Berat Bruto) dengan 3.500 kg atau kurang = Rp. 100.000
- 2) Pengujian Kendaraan Bermotor dengan JBB (Jumlah Berat Bruto) lebih dari 3.500 kg s/d 7.000 kg = Rp. 110.000
- 3) Pengujian Kendaraan Bermotor dengan JBB (Jumlah Berat Bruto) lebih dari 7.000 kg = Rp. 125.000
- 4) Pengujian Kendaraan gandengan atau kereta tempelan = Rp. 135.000

c. Jam Pelayanan :

Jam Layanan pengujian adalah pada hari kerja senin-Jumat dengan waktu pelayanan sebagai berikut

- 1) Senin-Kamis : 08.00 s/d 12.00 WIB
- 2) Jumat : 08.00 s/d 11.00 WIB

8. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan dapat dilakukan dengan mengisi surat pengaduan yang disediakan dan dimasukkan kedalam kotak saran dan pengaduan.

9. Deskripsi Responden

Deskripsi responden menjelaskan hasil survei, yang meliputi:

a. Jumlah responden

Dari survey yang telah dilaksanakan didapat jumlah responden 88 orang.

b. Analisis Kepuasan Masyarakat

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat pada Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor dapat ditunjukkan pada tabel berikut :

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,24
2	Prosedur	3,24
3	Waktu Pelayanan	3,18
4	Biaya / Tarif	2,89
5	Produk Pelayanan	3,26
6	Kompetensi pelaksana	3,43
7	Perilaku pelaksana	3,34
8	Sarana dan Prasarana	3,14
9	Penanganan Pengaduan	3,38
NILAI KEPUASAAN MASYARAKAT		80,03

Secara umum hasil survey kepuasan masyarakat Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan dapat dilihat dari hasil Analisa sebagaimana tabel di atas, tiap-tiap unsur pelayanan yang di survey selama semester II diperoleh hasil klasifikasi mutu pelayanan dengan rentang mutu baik dan sangat baik tetapi secara keseluruhan nilai kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan memiliki mutu pelayanan **BAIK**.

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan dilaksanakan pada bulan Februari 2022 dan berhasil mengumpulkan sejumlah 88 responden. Survey yang dilakukan dengan melalui aplikasi SukMA-e Jatim langsung kepada tiap responden oleh petugas survey. Selanjutnya dilaksanakan kompilasi dan Analisa terhadap hasil survey yang dilakukan untuk memperoleh hasil analisis matematis yang menggambarkan system layanan unit pelayanan masyarakat.

Survey (IKM) menghasilkan gambaran terhadap system layanan yang diselenggarakan Perangkat Daerah dalam kurun waktu tahun 2022. Nilai tiap unsur pelayanan yang digunakan sebagai indikator penilaian terkait dengan kesesuaian persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya pelayanan, jenis pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, sikap dan perilaku petugas, keadilan petugas pelayanan, dan penanganan pengaduan. Masing-masing unsur pelayanan memiliki bobot nilai sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya.

Selanjutnya dilakukan Analisa hasil survey sesuai dengan kualifikasi unsur pelayanan sehingga dapat diperoleh nilai dan kualitas sebagaimana diuraikan sebagai berikut.

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Persyaratan	3,24
2	Prosedur	3,24
3	Waktu Pelayanan	3,18
4	Biaya / Tarif	2,89
5	Produk Pelayanan	3,26
6	Kompetensi Pelaksana	3,43
7	Perilaku Pelaksana	3,34
8	Sarana dan Prasarana	3,14
9	Penanganan pengaduan	3,38
NILAI KEPUASAAN MASYARAKAT		80,03

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan pada unit Pengujian Kendaraan Bermotor adalah **BAIK**.

3.2 SARAN / REKOMENDASI

Rekomendasi perbaikan pelayanan disusun berdasarkan prioritas, yang tujuannya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, dengan cara:

1. Memperbaiki unsur layanan yang memiliki nilai di bawah rata-rata agar gap dengan unsur yang lain semakin kecil;
2. Mengaitkan hasil indeks per unsur dengan saran-saran masyarakat;
3. Memberikan apresiasi untuk unit layanan yang telah mendapatkan nilai sangat baik.

Berdasarkan analisis dan kesimpulan yg telah disampaikan, diusulkan tindakan rekomendasi sebagai tindak lanjut hasil survey sebagai berikut:

- 1) Untuk perbaikan prosedur pelayanan dan kecepatan pelayanan direkomendasikan:
 - b) Perubahan SOP di unit layanan pengujian kendaraan bermotor yg sudah tidak relevan dengan aturan yang ada;
 - c) Perbaikan sarana dan prasarana pengujian kendaraan bermotor dan penambahan alat uji kendaraan bermotor untuk menghadapi akreditasi pengujian kendaraan bermotor.
- 2) Untuk perbaikan sikap dan perilaku petugas direkomendasikan:
 - a. Diadakannya pelatihan yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi, meningkatkan kemampuan melayani dan mempunyai penampilan yang baik;
 - b. Diberikan reward kepada petugas pelayanan publik yang dinilai memberikan layanan yang baik (dinilai oleh masyarakat dan rekan sejawatnya, melalui kartu penilaian).
- 3) Untuk perbaikan penanganan pengaduan masyarakat direkomendasikan:
 - a. Masyarakat membutuhkan saluran dan yang terutama adalah tindak lanjut dari permasalahan ataupun usulan yang telah diberikan. Untuk hal ini, direkomendasikan seringnya dialog dengan masyarakat,

- b. Publikasi peningkatan layanan melalui media lokal seperti : radio, koran ataupun melalui pengumuman di website Dinas Perhubungan Kabupaten Pacitan.

LAMPPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
PER UNSUR PELAYANAN**

Nama Unit Pelayanan : Pengujian Kendaraan Bermotor

Unit Kerja : Dinas Perhubungan Kab. Pacitan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
2	3	3	3	3	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
4	3	3	3	2	3	4	3	2	4
5	4	4	4	3	3	4	3	3	4
6	3	3	2	3	3	3	3	2	3
7	3	3	3	4	3	4	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	3	4	2	3	3	3	2	2
12	3	3	3	3	3	3	3	3	4
13	3	3	2	3	3	3	3	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	3	2
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4
18	3	3	4	3	3	3	3	3	4
19	3	3	2	2	3	3	3	2	1
20	4	4	4	2	4	4	4	2	3
21	4	3	3	1	3	3	3	3	4
22	4	3	3	1	3	3	3	3	4
23	4	3	4	3	4	4	4	2	3
24	3	3	3	3	3	3	4	4	3
25	3	3	2	2	3	3	3	3	2
26	4	4	4	2	3	4	4	4	3
27	4	4	4	2	3	4	4	4	3
28	3	3	3	2	4	4	4	4	3
29	3	3	3	2	4	4	4	4	3
30	3	3	3	2	4	4	4	4	3
31	3	3	3	1	4	3	3	2	1
32	3	3	3	2	4	3	3	4	4
33	4	3	2	2	3	3	4	2	3
34	4	4	4	2	3	4	3	3	2
35	4	4	4	2	4	4	3	3	3
36	3	2	3	2	3	4	4	3	4
37	4	3	2	2	3	4	3	2	3

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
38	3	3	4	2	3	4	3	2	3
39	4	3	3	2	3	4	3	3	3
40	3	2	2	2	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	2	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	2	2	2	3	2	3	2	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	2	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	2	4	4	4	4	4	3	4
49	3	4	3	3	3	4	4	4	4
50	4	3	3	3	3	4	4	4	4
51	3	3	3	3	3	4	4	3	4
52	3	3	3	4	3	4	3	3	4
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	3	4	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	3	3	4	4
56	3	3	3	3	3	3	3	3	4
57	3	4	3	3	3	3	3	3	4
58	2	2	2	3	2	3	2	2	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	2	3	3	3	3	4	3	3	3
61	2	3	3	3	3	3	3	3	3
62	2	4	4	3	3	2	3	3	2
63	3	3	3	4	3	4	3	3	4
64	3	3	2	2	2	3	3	3	2
65	4	4	4	4	4	4	3	4	4
66	3	3	4	3	4	4	3	4	4
67	4	4	4	3	4	4	4	4	4
68	4	4	4	3	4	4	4	4	4
69	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4
71	3	3	4	4	4	3	4	3	3
72	3	3	3	3	3	3	4	4	3
73	4	3	4	4	3	4	3	4	4
74	3	4	3	3	3	3	3	3	4
75	3	4	3	3	3	3	3	3	4
76	3	3	2	2	3	3	3	2	3
77	2	3	3	4	3	4	3	4	3
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4
79	3	3	2	2	3	3	3	2	2
80	3	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
82	3	3	3	3	3	4	4	3	4
83	4	4	4	3	4	3	3	4	3
84	4	4	3	4	3	3	4	3	2
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3
86	3	3	3	3	3	3	4	3	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	4	4	4	3	4	4	4	4	4
Nilai/Unsur	285	285	280	254	287	302	294	276	298
NRR/Unsur	3,24	3,24	3,18	2,89	3,26	3,43	3,34	3,14	3,39
NRR Tertimbang/Unsur	0,356	0,356	0,350	0,318	0,359	0,378	0,368	0,345	0,373
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,201								
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	80,03								

NO	UNSUR PELAYANAN	NRR
U1	Persyaratan	3,24
U2	Prosedur	3,24
U3	Waktu Pelayanan	3,18
U4	Biaya / Tarif	2,89
U5	Produk Pelayanan	3,26
U6	Kompetensi pelaksana	3,43
U7	Perilaku pelaksana	3,34
U8	Sarana dan Prasarana	3,13
U9	Penanganan Pengaduan	3,38

REKAP SARAN DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN PACITAN

NO	DITUJUKAN	SARAN	JAWABAN BENAR
1	Dinas Perhubungan	Ruang tunggu kurang nyaman karena kurang luas dan gerah (saya tidak melihat adanya kipas angin ataupun AC)	03 Agustus 2022
2	Dinas Perhubungan	Ruang tunggu kurang nyaman karena kurang luas dan gerah (saya tidak melihat adanya kipas angin ataupun AC)	03 Agustus 2022
3	Dinas Perhubungan	Pelayanan sudah baik pertahankan dan tingkatkan	05 Agustus 2022
4	Dinas Perhubungan	Untuk meningkatkan kembali pelayanannya	08 Agustus 2022
5	Dinas Perhubungan	Untuk meningkatkan kembali pelayanannya	08 Agustus 2022
6	Dinas Perhubungan	kalau bisa mohon ruang tunggunya diberi AC agar menunggu jadi lebih nyaman. terima ksh	12 Agustus 2022
7	Dinas Perhubungan	Lebih ditingkatkan untuk pelayanannya	22 November 2022