



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 62 Telepon (0362) 21684  
SINGARAJA  
[www.dishub.bulelengkab.go.id](http://www.dishub.bulelengkab.go.id)  
email : [dishubbuleleng@gmail.com](mailto:dishubbuleleng@gmail.com)

Kode Pos 81116

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER II TAHUN 2025  
**DINAS PERHUBUNGAN**  
**KABUPATEN BULELENG**



PEMERINTAH KABUPATEN BULELENG  
DINAS PERHUBUNGAN

# SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2025

DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG

## DATA RESPONDEN

JUMLAH RESPONDEN : 153 ORANG

JENIS KELAMIN : 148 LAKI-LAKI  
5 PEREMPUAN

USIA : 1 < 20 Tahun  
21 21 - 30 Tahun  
33 31 - 40 Tahun  
69 41 - 50 Tahun  
29 Diatas 50 tahun

PENDIDIKAN TERAKHIR : 13 SD  
24 SLTP / SMP  
92 SLTA / SMA / SMU / SMK  
24 S1  
- S2

PEKERJAAN : 5 PNS  
2 TNI  
- POLRI  
82 SWASTA  
33 WIRSAUSAHA  
31 LAINNYA

NILAI IKM :	KATAGORI MUTU PELAYANAN
<b>90,211</b>	<b>A</b> <b>( SANGAT BAIK )</b>

## KATA PENGANTAR

Om Swastyastu,

Puji syukur kami panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat tuntunanNya penyusunan Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng Semester II Tahun 2025 dapat kami selesaikan.


Adapun tujuan penyusunan dokumen ini adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dalam bentuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang nantinya juga digunakan sebagai dasar evaluasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang.

Untuk lebih menyempurnakan Dokumen Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, kami mengharapkan saran dan masukan dari pembaca maupun tim penilai pelayanan publik.

Akhirnya kami mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya atas dukungan dan bantuan dari semua pihak sehingga dokumen ini dapat terselesaikan.

Om Shantih, Shantih, Shantih Om

Singaraja, 3 November 2025  
Penulis,

  
I Gede Ngurah Sarjaya, S.E  
Nip. 19720330 199303 1 003

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Sasaran .....	2
1.4. Prinsip .....	3
1.5. Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1.Teori Kepuasan .....	4
2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	5
2.2.1. Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat .....	5
2.2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat.....	5
BAB III METODELOGI DAN PELAKSANAAN .....	7
3.1. Metodologi .....	7
3.2. Metode Penelitian Survei .....	7
3.3. Unsur Layanan .....	8
3.4. Populasi dan Sampel .....	9
3.5. Teknik dan Analisa Data.....	9
3.6. Cakupan Survei .....	11
3.7. Rancangan Survei.....	12
3.7.1. Tahapan Kegiatan Survei .....	12
3.7.2. Jadwal Kegiatan Survei.....	12
3.8. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat .....	12
3.9. Survei Terdahulu.....	12
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....	14
4.1. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan .....	18
4.2. Profil Data Responden .....	18
4.2.1. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin .....	18
4.2.2. Tahapan Kegiatan Survei .....	19
4.2.3. Tahapan Kegiatan Survei .....	19
4.2.4. Tahapan Kegiatan Survei .....	20
4.3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	21

4.4. Indeks Komposit (Gabungan) .....	32
BAB V PENUTUP .....	34
5.1. Kesimpulan .....	34
5.2. Rekomendasi .....	34
LAMPIRAN.....	36

# **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 kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua regulasi tersebut secara eksplisit menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat menjadi indikator utama dalam mengevaluasi mutu layanan publik. Sejalan dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan, penyelenggara layanan publik dituntut untuk secara proaktif menyesuaikan diri guna memenuhi standar dan harapan masyarakat dalam penyediaan layanan yang optimal.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih dirasakan belum sepenuhnya menjawab ekspektasi masyarakat, sebagaimana tercermin dari berbagai keluhan yang disampaikan melalui media massa maupun platform media sosial. Apabila aspirasi tersebut tidak segera ditindaklanjuti, hal ini berpotensi menimbulkan citra negatif terhadap pemerintah, bahkan bisa berujung pada menurunnya tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, perhatian serius dan penanganan yang komprehensif terhadap pelayanan publik menjadi suatu keharusan bagi seluruh aparatur, khususnya di lingkungan kementerian atau lembaga yang secara langsung berada di garis depan dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi parameter penting dalam evaluasi kinerja kementerian/lembaga dan menjadi sarana strategis untuk mendorong peningkatan mutu pelayanan. Dengan demikian, pembenahan dan inovasi dalam pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan dan sistematis.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng merupakan salah satu instansi perangkat daerah yang bertugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan. Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng terbagi menjadi 1 Sekretariat dan 3

Bidang Teknis yaitu Bidang Lalu Lintas, Bidang Prasarana Transportasi dan Parkir serta Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan yang mayoritas kegiatannya langsung bersentuhan dengan pelayanan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan masyarakat penerima layanan, maka Dinas Perhubungan secara rutin melakukan evaluasi, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat untuk selanjutnya dilakukan analisis untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat, dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat. Diharapkan dengan semakin meningkatnya indeks kepuasan masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2.Tujuan**

Adapun tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini diantaranya :

1. Untuk mendapatkan nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan pelayanan publik di masa yang akan datang;
2. Untuk mengetahui profil penerima layanan baik dari sisi umur, pendidikan, pekerjaan dan jenis kelamin;
3. Untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat per semesternya sebagai dasar penyelenggaraan pelayanan publik dimasa yang akan datang;
4. Untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sebagai dasar keberhasilan dari pelayanan publik yang dilakukan selain juga sebagai dasar evaluasi sehingga pelayanan yang akan diberikan akan lebih baik.

## **1.3.Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk selalu mengevaluasi kualitas pelayanan secara cepat dan akurat demi peningkatan kualitas pelayanan public;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas , tepat sasaran , berdaya guna dan berhasil guna.

#### **1.4.Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. **Partisipasif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

#### **1.5.Ruang Lingkup Survey Kepuasan Masyarakat**

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dilakukan pada Sekretariat yang terdiri dari 2 Subbagian yaitu Subbagian Umum dan Subbagian Keuangan, pada Bidang Lalu Lintas yang terdiri dari 2 seksi yaitu seksi Bimbingan dan Pengendalian Operasional dan Seksi Perlengkapan Jalan, pada Bidang Prasarana Transportasi dan Parkir yang terdiri dari 2 seksi yaitu Seksi Prasarana Transportasi dan Seksi Parkir serta pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan yang terdiri dari 2 seksi yaitu Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Akreditasi Sarana Pengujian dan Seksi Angkutan jalan. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II dilaksanakan dari bulan Juli 2025 sampai dengan bulan Oktober 2025.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Teori Kepuasan**

Kata kepuasan atau satisfaction berasal dari bahasa Latin *statis*, artinya cukup baik atau *factio* (melakukan atau membuat). Sehingga secara sederhana dapat diartikan sebagai usaha pemenuhan sesuatu. Oliver dalam pelayanannya (Supranto, 2011) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik.

Supranto, (2011:233) menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan Menurut Tse dan Wilson dalam Tjiptono (2002:122) mendefenisikan bahwa kepuasan/ketidakpuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja/ lainnya) dan kinerja aktual produk yang dipersepsikan setelah pemakaian atau konsumsi produk bersangkutan.

Tjiptono (2002:225) mengemukakan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, konsumen umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi :

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (core product) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumen bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar – standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, nyaman, mudah diperbaikiserta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas

sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.

7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model/ desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Berdasarkan uraian dari beberapa ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah perasaan senang, puas individu karena antara harapan dan kenyataan dalam memakai dan pelayanan yang diberikan terpenuhi

## **2.2. Indeks Kepuasan Masyarakat**

### **2.2.1. Defenisi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

### **2.2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;

5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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).

## **BAB III**

### **METODELOGI DAN PELAKSANAAN**

#### **3.1. Metodologi**

Seiring berkembangnya zaman permasalahan demi permasalahan diberbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencari (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena. Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

#### **3.2. Metode Penelitian Survei**

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data kepada suatu obyek tertentu. Orang yang melakukan survei disebut penyurvei. Melakukan survei berarti melakukan penyelidikan, pemeriksaan atau peninjauan terhadap obyek tertentu untuk mendapatkan data bagi keperluan tujuan penelitian.

Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

Akan tetapi penelitian yang menggunakan metode survei dengan kuesioner tidak dapat dilakukan sembarangan dan memerlukan responden dalam jumlah yang cukup agar hasil

temuan tidak dangkal mengingat responden memberikan informasi yang bersifat umum. Dengan banyaknya responden yang menjawab maka validitas hasil bisa dicapai dan dipertanggungjawabkan dengan baik. Dalam hal ini kami telah membuat dan menyebarkan kuesioner melalui setiap seksi dan bidang di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan pada hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2025 semester II yang dilakukan dari bulan Juli 2025 sampai dengan bulan Oktober 2025. Metode survey mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi unsur layanan, ukuran sampel, teknik pengumpulan data, analisa data, dan cakupan survei.

### **3.3. Unsur Layanan**

Unsur layanan mencakup 9 pertanyaan tentang:

1. Persyaratan pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dalam hal ini adalah terkait adanya beban biaya di luar yang dipungut instansi untuk memperoleh pelayanan;
5. 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, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, 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).

### 3.4. Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng yang telah mengisi Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat yang berjumlah 153 orang. Seluruh populasi dalam penelitian ini dijadikan sampel dengan menggunakan metode sensus atau sampel jenuh. Hal ini sering dilakukan bila jumlah populasi relatif kecil. Metode ini mensyaratkan semua anggota populasi dimasukkan sebagai responden atau sampel (Sugiono, 2010). Sedangkan menurut Kerlinger dan Lee (2000), sampel minimal dalam penelitian kuantitatif adalah 30 orang, namun demikian menurut Klein (1986) yang terpenting dalam menetapkan sampel itu adalah keragaman sampel yang digunakan.

- Kuisisioner

Arikunto, (2010:194). Mengemukakan bahwa kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang diketahui. Dengan demikian angket/kuisisioner adalah daftar pertanyaan yang disiapkan oleh peneliti dimana tiap pertanyaannya berkaitan dengan masalah penelitian. Angket tersebut pada akhirnya diberikan kepada responden untuk dimintakan jawaban. Penyebaran kuisisioner terbagi menjadi 2 yaitu kuisisioner offline dan kuisisioner online. Kuisisioner offline disebar kepada penerima layanan secara langsung dengan memberikan lembar kuisisioner untuk diisi oleh responden sebagai penilaian layanan. Kuisisioner online diberikan dalam bentuk link maupun barcode yang bisa diakses oleh penerima layanan baik secara langsung dengan scan barcode atau link yang dikirimkan petugas melalui media WhatsApp. Adapun link dan barcode Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng adalah sebagai berikut :

Link : <https://bit.ly/PelayananDishubBuleleng>

Barcode :



### 3.5. Teknik dan Analisa Data

#### Pengukuran Skala Likert

Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbangan ditetapkan dalam rumus sebagai berikut :

Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan

Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

- Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

- Data dianalisis dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing- masing unsur pelayanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan 9 unsur pelayanan menghasilkan bobot nilai rata-rata tertimbang :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

- Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

- Hasil perhitungan tersebut diatas dikategorikan sebagaimana diuraikan dalam tabel berikut :

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

- Selanjutnya digunakan Importance-Performance Analysis untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan yang terdiri dari :
  - a. Tingkat kesesuaian indikator kepuasan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng,
  - b. Membandingkan hasil analisis dengan suatu teori, konsep, undang- undang, keputusan menteri, peraturan daerah, kebijakan pelayanan publik, manajemen kelembagaan/organisasi yang dapat mendukung pelaksanaan layanan, kualitas sumber daya perangkat daerah, standar pelayanan minimal organisasi dan standar operasional prosedur layanan publik.
  - c. Pendekatan/diskusi dan konsultasi di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sehubungan dengan kepentingan layanan publik dan pihak yang menerima manfaat dari penelitian ini.

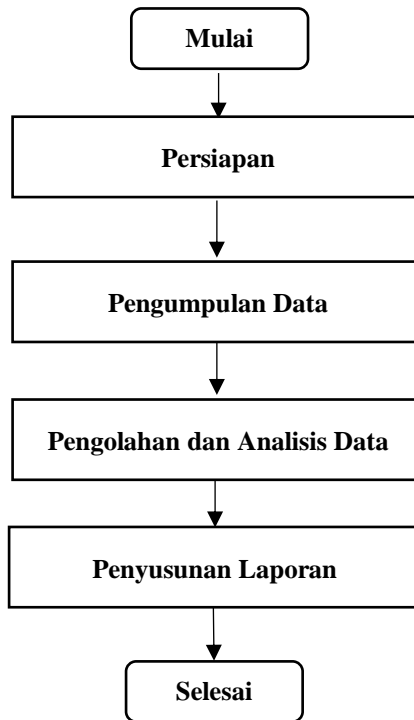
### **3.6.Cakupan Survei**

Cakupan survey IKM Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dilakukan pada Sekretariat yang terdiri dari 2 Subbagian yaitu Subbagian Umum dan Subbagian Keuangan, pada Bidang Lalu Lintas yang terdiri dari 2 seksi yaitu seksi Bimbingan dan Pengendalian Operasional dan Seksi Perlengkapan Jalan, pada Bidang Prasarana Transportasi dan Parkir yang terdiri dari 2 seksi yaitu Seksi Prasarana Transportasi dan Seksi Parkir serta pada Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan yang terdiri dari 2 seksi yaitu Seksi Pengujian Kendaraan Bermotor dan Akreditasi Sarana Pengujian dan Seksi Angkutan jalan.

### 3.7.Rancangan Survei

#### 3.7.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan Kegiatan Survei merujuk pada keseluruhan perencanaan suatu kegiatan survei, yang melibatkan aspek-aspek seperti perumusan persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data dan penyusunan laporan, dapat dilihat pada gambar berikut.



#### 3.7.2. Jadwal Kegiatan Survei

Kegiatan survei di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sebagai lokasi obyek sampling kegiatan dilakukan secara serentak dan acak. Survei lapangan tersebut dimulai dari Bulan Juli – Oktober 2025 , kemudian dilanjutkan dengan kegiatan tabulasi pengolahan data dan penyusunan Laporan SKM

### 3.8.Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng akan melakukan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dalam rangka meningkatkan transparansi hasil penyusunan Laporan SKM unit pelayanan, rencana dan tindak lanjutnya akan dipublikasikan kepada masyarakat baik melalui media massa maupun media visual lainnya.

### **3.9.Survei Terdahulu**

Survei Kepuasan Masyarakat setiap tahun selalu dilaksanakan selama 2 kali (per semester) dengan tujuan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng. Pada tahun 2025 semester I nilai Indek Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng adalah 90,685 dengan Kategori Mutu Pelayanan “A” dalam kategori “SANGAT BAIK”. Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada seluruh jenis pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng.

## **BAB IV**

### **HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

#### **4.1. Uraian Tugas dan Fungsi Dinas Perhubungan**

##### **I. Tugas:**

Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintahan di bidang Perhubungan.

##### **II. Fungsi:**

Untuk melaksanakan tugas diatas, Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng menyelenggarakan fungsi:

- a. perumusan kebijakan di bidang Perhubungan;
- b. pelaksanaan kebijakan di bidang Perhubungan;
- c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang Perhubungan;
- d. pelaksanaan administrasi di bidang Perhubungan; dan
- e. pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

##### **III. Uraian Tugas:**

###### **1. Kepala Dinas**

Kepala Dinas mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan dan merumuskan kebijakan operasional Dinas Perhubungan berdasarkan kebijakan yang ditetapkan oleh Bupati sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. merumuskan dan mengkoordinasikan pengelolaan lalu lintas;
- e. merumuskan dan mengkoordinasikan pengelolaan prasarana transportasi dan parkir;
- f. merumuskan dan mengkoordinasikan pengelolaan pengujian kendaraan bermotor dan angkutan jalan;
- g. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan bimbingan dan pengendalian operasional, manajemen dan rekayasa lalu lintas serta perlengkapan jalan;
- h. merumuskan dan mengkoordinasikan pelabuhan, prasarana transportasi dan parkir;
- i. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor, akreditasi sarana pengujian dan angkutan jalan;
- j. merumuskan surat keterangan/rekomendasi sesuai dengan kewenangan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- k. mengkoordinasikan dan melaksanakan pengendalian, pengawasan, monitoring dan evaluasi seluruh pelaksanaan kegiatan dibidang perhubungan;

- l. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Perhubungan serta UPTD;
- m. mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasi umum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Perhubungan;
- n. mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK) di lingkungan Dinas Perhubungan;
- o. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Perhubungan;
- p. mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Perhubungan;
- q. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Perhubungan;
- r. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Perhubungan;
- s. menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Perhubungan;
- t. mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Perhubungan;
- u. mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Perhubungan;
- v. mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Perhubungan;
- w. melaksanakan koordinasi dengan instansi dan/atau lembaga terkait lainnya sesuai bidang tugas dan permasalahannya;
- x. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- y. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## **2. Sekretariat**

Sekretaris mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Sekretariat berdasarkan data dan

- program Dinas Perhubungan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
  - c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
  - d. merumuskan dan mengkoordinasikan pelaksanaan pembinaan organisasi, tata laksana dan kepegawaian Dinas Perhubungan serta UPTD;
  - e. mengkoordinasikan dan melaksanakan urusan administrasiumum dan kepegawaian yang meliputi pengelolaan keuangan, kerumahtanggaan, ketatausahaan, kepegawaian, penatausahaan barang milik daerah/pemerintah, urusan surat menyurat, ketatalaksanaan, perlengkapan, kehumasan, keprotokolan, dokumentasi, kearsipan dan perpustakaan Dinas Perhubungan;
  - f. mengkoordinasikan perumusan bahan penyusunan indikator Kinerja Utama (IKU), Rencana Strategis (RENSTRA), Rencana Kerja (RENJA), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Rencana Kerja Anggaran (RKA), Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA), dokumen Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) dan Perjanjian Kinerja (PK) di lingkungan Dinas Perhubungan;
  - g. mengkoordinasikan pelaksanaan Reformasi Birokrasi (RB), pembangunan Zona Integritas (ZI), Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), Pengelolaan Pengaduan, Pengendalian Gratifikasi, Pengendalian Benturan Kepentingan, dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkungan Dinas Perhubungan;
  - h. mengkoordinasikan penyusunan Peta Proses Bisnis pada lingkup Dinas Perhubungan;
  - i. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Standar Pelayanan (SP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Perhubungan;
  - j. merumuskan dan mengkoordinasikan penyusunan Analisis Jabatan (ANJAB) dan Analisis Beban Kerja (ABK) Dinas Perhubungan;
  - k. menyelenggarakan verifikasi, analisis, evaluasi, pengolahan data dan sistem informasi pada Dinas Perhubungan;
  - l. mengkoordinasikan penyiapan bahan dan pelaksanaan verifikasi dokumen keuangan yang meliputi Surat Penyediaan Dana (SPD), Surat Permintaan Pembayaran (SPP) dan Surat Perintah Membayar (SPM) pada Dinas Perhubungan;
  - m. mengkoordinasikan pelaksanaan penyusunan laporan akuntansi dan pelaporan keuangan pada Dinas Perhubungan;
  - n. mengkoordinasikan penyiapan bahan, penyusunan serta pelaksanaan pencatatan pembukuan, verifikasi serta perbendaharaan pada Dinas Perhubungan;
  - o. mengkoordinasikan penyusunan laporan keuangan bulanan/ semesteran/akhir tahun serta melaporkan keadaan kas kepada atasan setiap bulan dan sewaktu-waktu sesuai kebutuhan/keadaan Dinas Perhubungan;
  - p. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan

q. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### **3. Bidang Lalu Lintas**

Kepala Bidang Lalu Lintas mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Lalu Lintas, berdasarkan data dan program Dinas Perhubungan sesuai ketentuan Peraturan Perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan menyusun pedoman/petunjuk teknis, pembinaan, pengelolaan keselamatan dan ketertiban serta rekayasa lalu lintas;
- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pemasangan dan pemeliharaan alat pengawasan dan alat pengamanan rambu- rambu lalu lintas, lampu penerangan jalan umum, danau dan penyebrangan;
- f. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- g. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### **4. Bidang Prasarana Transportasi Dan Parkir**

Kepala Bidang Prasarana dan Transportasi mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Prasarana dan Transportasi, berdasarkan data dan program Dinas Perhubungan sesuai ketentuan Peraturan Perundang- undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi, mengendalikan, mengawasi sarana dan sistem operasi lalu lintas angkutan jalan, angkutan danau, penyeberangan antar pulau, Bandar Udara dan Terminal;
- e. memfasilitasi, mendata dan mengelola rambu-rambu sesuai dengan kewenangan sesuai ketentuan Peraturan Perundang- undangan;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pengelolaan dan pengawasan prasarana Pelabuhan, Bandar Udara, Terminal dan Parkir;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pembukuan dan pelaporan retribusi di bidang perhubungan;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pembinaan dan memonitor pemungutan retribusi di bidang perhubungan;
- i. melaksanakan pemantauan unit kerja operasional prasarana perhubungan;
- j. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada atasan; dan
- k. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

### **5. Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Dan Angkutan Jalan**

Kepala Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan mempunyai tugas dan fungsi:

- a. menyusun rencana kegiatan Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan, berdasarkan data dan program Dinas Perhubungan sesuai ketentuan perundang-undangan;
- b. memimpin dan mendistribusikan tugas kepada bawahan;
- c. mengevaluasi dan menilai prestasi hasil kerja bawahan;
- d. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan inventarisasi dan menyusun peraturan kendaraan bermotor;
- e. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan inventarisasi kendaraan bermotor wajib uji;
- f. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemantauan, bimbingan dan menilai penyelenggaraan pengelolaan pengujian kendaraan bermotor;
- g. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pengawasan dan pengendalian kelaikan sarana uji kendaraan bermotor;
- h. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pemantauan, analisis dan penilaian pengoperasian sarana uji kendaraan bermotor;
- i. memfasilitasi dan melaporkan pelaksanaan retribusi pengujian kendaraan bermotor;
- j. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan pembinaan dan monitoring pemungutan retribusi pengujian kendaraan bermotor;
- k. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pelaksanaan bimbingan teknis, kualifikasi teknis, sertifikasi dan supervise di bidang tata laksana angkutan jalan;
- l. memfasilitasi dan melaksanakan koordinasi pembinaan dan membimbing penyelenggaraan pengangkutan orang atau barang tertentu yang bersifat khusus;
- m. mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugasnya kepada Pemerintah Provinsi dan Kementerian; dan
- n. melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan.

## 4.2. Profil Data Responden

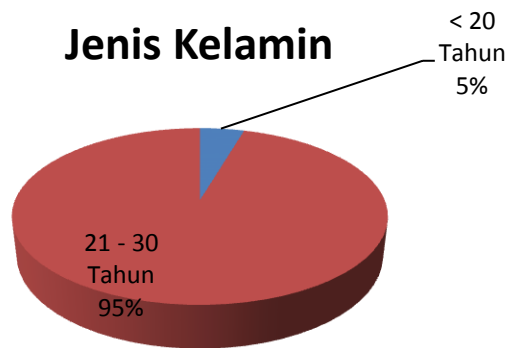
Jumlah responden yang memberikan penilaian Survei IKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng berjumlah 126 responden, dari 126 responden tersebut masing-masing dirinci berdasarkan beberapa kategori responden dengan uraian sebagai berikut.

### 4.2.1. Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

Profil responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.1 sebagai berikut.

*Tabel 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin*

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	148	97%
2.	Perempuan	5	3%
	<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



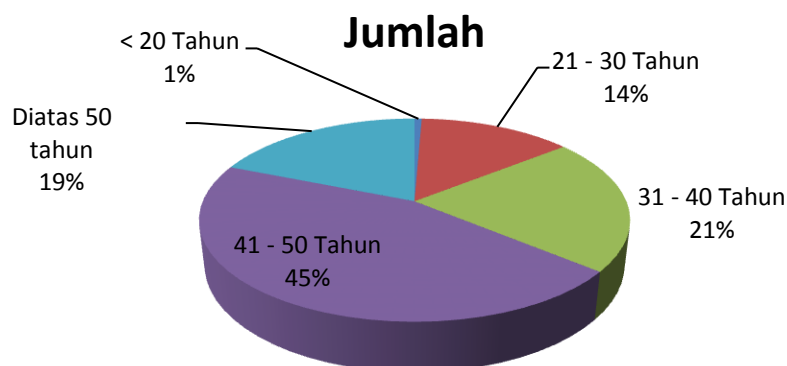
Gambar 4.1 Profil Responden Menurut Jenis Kelamin

#### 4.2.2. Profil Responden Menurut Tingkat Pendidikan

Profil responden menurut tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2 Profil Responden Menurut Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1.	SD	13	8%
2.	SMP	24	16%
3.	SMA	92	60%
4.	S1	24	16%
5.	S2	0	0%
6.	S3	0	0%
	<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



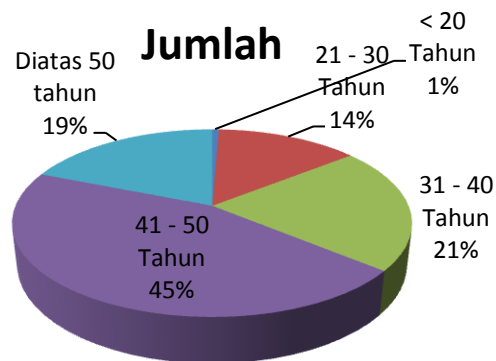
Gambar 4.2 Profil Responden Menurut Pendidikan

#### 4.2.3. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Profil responden berdasarkan pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1.	PNS	5	3%
2.	TNI	2	1%
3.	POLRI	0	0%
4.	SWASTA	82	54%
5.	WIRAUSAHA	33	22%
6.	LAINNYA	31	20%
	<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



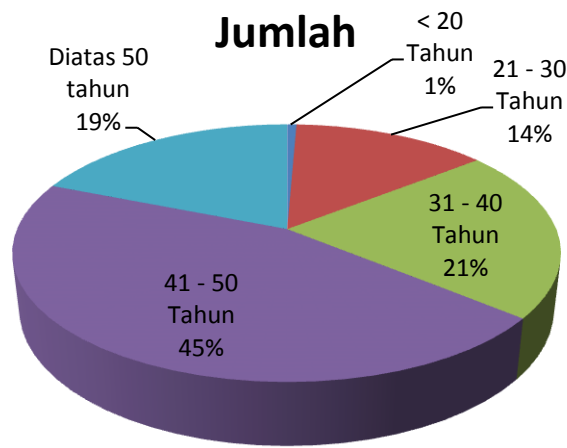
Gambar 4.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

#### 4.2.4. Profil Responden Menurut Usia

Profil responden menurut usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng disajikan dalam tabel 4.4 berikut.

Tabel 4.4 Profil Responden Menurut Usia

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	< 20 Tahun	1	1%
2.	21 - 30 Tahun	21	14%
3.	31 - 40 Tahun	33	21%
4.	41 - 50 Tahun	69	45%
5.	Diatas 50 tahun	29	19%
	<b>Total</b>	<b>153</b>	<b>100%</b>



Gambar 4.4 Profil Responden Menurut Usia

### 4.3 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 153 data. Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di masing-masing bidang pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar 90,211 berada pada kategori “SANGAT BAIK” (pada interval 88,31 – 100,00) kategori mutu pelayanan “A”. Hasil IKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup yang dapat diuraikan dalam tabel 4.5 berikut.

Tabel 4.5 Rata-Rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup Pengukuran

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai IKM Per Unsur	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,61	0,398	Sangat Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,61	0,398	Sangat Baik
3	Waktu Penyelesaian	3,56	0,392	Sangat Baik
4	Tarif/Biaya	3,91	0,430	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,61	0,398	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,58	0,394	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,49	0,384	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,58	0,393	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,84	0,423	Sangat Baik
<b>Nilai Interval IKM</b>		<b>3,608</b>		
<b>Nilai Konversi IKM</b>		<b>90,211</b>		
<b>Mutu Pelayanan (X)</b>		<b>A</b>		
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>		

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh badan publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang – undangan, yang bentuk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

Berdasarkan tabel 4.5 diatas, penilaian dari masing-masing unsur di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dapat dijelaskan sebagai berikut.

### 1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan ini bisa ditinjau dari aspek persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Setiap pelayanan yang diberikan mempunyai syarat teknis dan administratif yang sudah sangat jelas. Nilai 3,61 untuk persyaratan pelayanan menyimpulkan bahwa persyaratan pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sudah dirasa sangat sesuai. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng ruang lingkup persyaratan disajikan pada tabel 4.6 berikut ini.

*Tabel 4.6 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	94	61
2	Sesuai	3	59	39
3	Kurang Sesuai	2	0	0
4	Tidak Sesuai	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel 4.6 diatas, persepsi responden terhadap persyaratan pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 61% menyatakan sangat sesuai, 39% menyatakan sesuai dan tidak ada yang menyatakan kurang/tidak sesuai.

Ini berarti bahwa semua persyaratan atau kesesuaian proses dapat dipenuhi dengan sangat baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang persyaratan/kesesuaian

proses menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman persyaratan/kemudahan proses pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Publik penerima pelayanan sangat memahami bahwa yang dimaksud dengan persyaratan adalah terdiri dari 2 (dua) yaitu persyaratan teknis dan persyaratan administratif yang wajib diinformasikan secara jelas pada publik.
2. Publik juga sangat memahami bahwa untuk mendapatkan pelayanan, publik harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi pelayanan, baik berupa persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dalam menentukan persyaratan, juga harus terus mengkaji dan mengevaluasi agar benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan untuk semakin meningkatkan pemahaman publik terkait persyaratan pelayanan dan semakin meningkatkan kepuasan publik dalam menerima pelayanan.

## 2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan menggambarkan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,61, berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sudah dirasa sangat mudah, sederhana dan tidak berbelit belit. Hal ini secara keseluruhan dapat dibuktikan bahwa alur pelayanan sudah ditempel pada tempat-tempat strategis maupun diupload dimedia sosial Dinas Perhubungan, sehingga mempermudah pemahaman public terkait prosedur pelayanan di Dinas Perhubungan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup prosedur disajikan pada tabel 4.7 berikut ini.

*Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mudah	4	94	61
2	Sesuai	3	59	39
3	Kurang Mudah	2	0	0
4	Tidak Mudah	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang

tertata. Selain berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi. Syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, prosedur, serta tarif pelayanan yang transparan dapat mendorong tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel di atas, persepsi responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan menunjukkan 61% menyatakan sangat mudah, 39% menyatakan mudah, serta tidak ada yang menyatakan kurang/tidak mudah. Ini berarti bahwa semua sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik transparan dan sangat mudah diterima oleh masyarakat.

Adapun pemahaman sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik sangat memahami bahwa prosedur pelayanan publik terukur dengan sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Flow Chart (Bagan Alur) yang dipampang disetiap tempat strategis maupun diupload dimedsos Dinas Perhubungan.
- 2) Publik atau penerima pelayanan memahami pentingnya bagan alur dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang merupakan bagian dari mekanisme pelayanan publik karena memiliki manfaat sebagai berikut :
  - a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan.
  - b) Informasi bagi penerima pelayanan.
  - c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien.
  - e) Pengendali (kontrol) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.
- 3) Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik dinilai mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja badan publik juga akan semakin efektif dan efisien.

### **3. Waktu Penyelesaian**

Kecepatan pelayanan menggambarkan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,56 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada tabel 4.8 berikut ini.

Tabel 4.8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Cepat	4	88	58
2	Sesuai	3	63	41
3	Kurang Cepat	2	2	1
4	Tidak Cepat	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dengan demikian waktu penyelesaian pelayanan meliputi jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Untuk itu dalam menyusun jadwal waktu pelaksanaan pelayanan publik, hendaknya benar-benar diperhitungkan beban kerjanya secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dan masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut.

Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel di atas, persepsi responden terhadap kecepatan pelayanan menunjukkan 58% menyatakan sangat cepat, 41% menyatakan cepat, 1% menyatakan kurang cepat dan tidak ada yang menyatakan tidak cepat. Ini berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian terukur dengan pasti, konsisten dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman waktu penyelesaian pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Publik atau penerima layanan di lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng memahami bahwa kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan sudah diinformasikan secara jelas pada publik.
- 2) Dinas Perhubungan dalam memberikan pelayanan sudah berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap (melaksanakan asas First in First Out/FIFO)
- 3) Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca dalam jarak pandang minimum 3 (tiga) meter atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

#### 4. Tarif/Biaya

Biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3.91 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Data tersebut menggambarkan bahwa pelaksanaan prosedur pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sudah dirasa sangat murah, bahkan cenderung gratis disemua bidang pelayanan di dalam areal kantor Dinas Perhubungan. Untuk pelayanan dengan biaya sangat murah dikenakan pada retribusi parkir tepi jalan umum dimana biaya retribusi besarnya mengacu pada Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat ruang lingkup tarif/biaya, disajikan pada tabel 4.9 berikut ini.

*Tabel 4.9 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Tarif/Biaya Pelayanan*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Gratis	4	139	91
2	Murah	3	14	9
3	Cukup Mahal	2	0	0
4	Sangat Mahal	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel di atas persepsi responden terhadap kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan menunjukkan 91% menyatakan tidak ada beban biaya/gratis, 9% menyatakan ada biaya namun murah/tidak memberatkan. Untuk pelayanan tanpa biaya/gratis (91%) merupakan pelayanan yang diberikan pada seluruh bidang dan sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, dan pelayanan dengan biaya/tarif murah (9%) merupakan jawaban dari penerima layanan parkir (retribusi parkir tepi jalan umum). Ini berarti secara umum bahwa penetapan biaya/tarif pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya atau gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman biaya/tarif dalam pelayanan di kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Biaya/tarif dalam pelayanan publik merupakan imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 2) Publik menyadari bahwa kepastian dan rincian biaya pelayanan publik wajib diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan dapat dibaca atau disesuaikan dengan kondisi ruangan.

- 3) Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan.

### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,61 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel 4.10 berikut ini.

*Tabel 4.10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Jenis Pelayanan*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sesuai	4	95	62
2	Sesuai	3	57	37
3	Kurang Sesuai	2	1	1
4	Tidak Sesuai	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel di atas, persepsi responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut: 62% menyatakan sangat sesuai, 37% menyatakan sesuai, 1% menyatakan kurang sesuai dan tidak ada yang menyatakan tidak sesuai. Ini berarti bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan sangat jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman produk spesifikasi jenis pelayanan oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Produk spesifikasi jenis pelayanan menggambarkan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan pemenuhan produk dan spesifikasi jenis pelayanan merupakan salah satu program prioritas dalam meningkatkan mutu layanan kepada masyarakat.
3. Hasil pelayanan yang diberikan sudah sangat sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena sistem pelayanan di Dinas Perhubungan

Kabupaten Buleleng dalam pelayanannya sudah terintegrasi langsung dengan Kementerian Perhubungan.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana menggambarkan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup produk kompetensi pelaksana disajikan pada tabel 4.11 berikut ini.

*Tabel 4.11 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Kompeten	4	89	58
2	Kompeten	3	64	42
3	Kurang Kompeten	2	0	0
4	Tidak Kompeten	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tetap berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini berkaitan dengan tanggung jawab petugas pelayanan seperti pengetahuan, kedisiplinan, kesopanan, dalam memberikan pelayanan. Di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng kompetensi pelaksana sudah sangat sesuai dengan kebutuhan pelayanannya. Contohnya pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor dimana petugas semua sudah bersertifikat fungsional penguji kendaraan bermotor, dengan petugas administrasi berlisensi pendidikan pembantu penguji. Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel di atas, persepsi responden terhadap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan menunjukkan 58% menyatakan sangat kompeten, 42 % menyatakan Kompeten dan tidak ada yang menyatakan kurang/tidak kompeten.

Ini berarti bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik sudah sangat sesuai dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang kompetensi pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang kompetensi pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Kompetensi personel yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan harus ditetapkan secara formal berdasarkan Surat Keputusan.

- 2) Pejabat/petugas yang berwenang dan bertanggung jawab di bidang pelayanan sudah memberikan pelayanan sesuai standar operasional.
- 3) Pentingnya kompetensi pelaksana dapat dipahami karena beberapa alasan yaitu:
  - a) Kompetensi merupakan cara terbaik untuk memahami kinerja dengan cara mengamati apa yang sebenarnya orang lakukan untuk berhasil dari pada mengandalkan asumsi-asumsi yang tidak jelas.
  - b) Cara terbaik untuk mengukur dan memprediksi kinerja adalah dengan menilai apakah individu memiliki kompetensi yang diharapkan.
  - c) Kompetensi dapat dipelajari dan dikembangkan.

## 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap dan tindakan yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perilaku ini mencakup aspek-aspek seperti kesantunan, keramahan, keadilan, dan profesionalisme, serta kepatuhan pada standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,49 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap perilaku pelaksana di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel 4.12 berikut ini.

*Tabel 4.12 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Sopan dan Ramah	4	79	52
2	Sopan dan Ramah	3	70	46
3	Kurang Sopan dan Ramah	2	4	3
4	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel diatas, persepsi responden terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan menunjukkan 52% menyatakan sangat sopan dan ramah, 46% menyatakan Sopan dan Ramah, 3% menyatakan kurang sopan dan ramah dan tidak ada yang menyatakan tidak sopan dan ramah. Ini berarti terindikasi bahwa perilaku pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik sudah mendukung etos kerja dan etika. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang perilaku pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang perilaku pelaksana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

1. Terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dan mempengaruhi perilaku personel pelayanan terhadap kualitas pelayanan antara lain: keterbatasan sumber daya

manusia, kurangnya fasilitas kerja, terbatasnya sarana transportasi, perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

2. Etika kerja atau etos kerja yang baik menjadi salah satu alternatif untuk meningkatkan pelayanan personel kepada publik, yang di dalamnya terdapat sikap, perilaku dan rasa tanggung jawab pemberi pelayanan.
3. Untuk meningkatkan pelayanannya kepada publik ada 3 (tiga) faktor yaitu pendidikan dan keterampilan dimiliki oleh para pegawai, cara pandang; sebagai pelayanan bagi masyarakat dan abdi negara, dan penghargaan.

## 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menggambarkan 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). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,58 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup sarana dan prasarana berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup sarana dan prasarana disajikan pada tabel 4.13 berikut ini.

*Tabel 4.13 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Baik	4	91	59
2	Baik	3	59	39
3	Cukup	2	3	2
4	Buruk	1	0	0
<b>Jumlah</b>			<b>153</b>	<b>100</b>

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan hasil uji frekuensi kumulatif pada tabel diatas, persepsi responden terhadap sarana prasarana dalam memberikan pelayanan menunjukkan 59% menyatakan sangat baik, 39% menyatakan baik, 2% menyatakan cukup dan tidak ada yang menyatakan sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng buruk. Ini berarti bahwa sarana dan prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat representatif dan dapat diterima dengan sangat baik oleh masyarakat. Mencermati

pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sarana dan prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan. Adapun pemahaman tentang Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Variabel sarana prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik, namun demikian walaupun suatu institusi pelayanan publik telah dilengkapi dengan sarana prasarana yang memadai tetapi apabila tidak difungsikan dengan seoptimal mungkin untuk melayani publik maka akan kurang dapat memberikan kepuasan publik.
- 2) Salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima khususnya pengadaan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan publik.

### 9. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan menggambarkan saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut penerima layanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,84 berada pada interval skor 3,5324 – 4,000 kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan untuk ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan ruang lingkup penanganan pengaduan disajikan pada tabel 4.14 berikut ini.

*Tabel 4.14 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan*

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Dikelola Dengan Baik	4	135	88
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	15	10
3	Ada Tapi Tidak Berfungsi	2	0	0
4	Tidak Ada	1	3	2
<b>Jumlah</b>			<b>126</b>	<b>100</b>

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Pelayanan publik pada masyarakat merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dan berimbang. Dalam konteks ini, pelayanan publik hendaknya secara transparan menjelaskan alur pelayanan dan standart apa yang akan dilakukan oleh pemberi pelayanan, sehingga publik mengetahui pada batasan apa dirinya mendapat pelayanan.

Dengan demikian semua permasalahan yang menyangkut tentang pengaduan dapat diminimalkan. Berdasarkan hasil uji frekuensi komulatif pada tabel diatas, persepsi responden terhadap penanganan pengaduan dalam memberikan pelayanan menunjukkan 88% menyatakan dikelola dengan baik, 10% menyatakan berfungsi kurang maksimal, 2%

menyatakan tidak ada dan tidak ada yang menyatakan ada tapi tidak berfungsi. Ini berarti bahwa secara umum penanganan pengaduan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sudah dikelola dengan sangat baik, yang berarti bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sangat baik diterima oleh masyarakat.

Adapun pemahaman tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan publik oleh kalangan publik digambarkan sebagai berikut:

- 1) Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan.
- 2) Pengaduan publik yang dikelola dengan baik oleh pemberi layanan akan mendatangkan manfaat atau keuntungan bagi badan publik yang diadukan, antara lain:
  - a. Pemberi layanan semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan.
  - b. Sebagai alat introspeksi diri untuk selalu responsif dan mau memperhatikan saran dan masukan dari publik.
  - c. Mempermudah pemberi layanan untuk mencari solusi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik

#### **4.4. Indeks Komposit (Gabungan)**

Berdasarkan hasil analisis nilai setiap unsur pelayanan yang disurvei pada setiap Bidang dan Sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng, terdapat 8 unsur pelayanan yang berada pada interval 3,5324 – 4,000 yaitu unsur Persyaratan Pelayanan, unsur Prosedur Pelayanan, unsur Waktu Penyelesaian, unsur Tarif/Biaya, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, unsur Kompetensi Pelaksana, unsur Sarana dan Prasarana dan unsur Penanganan Pengaduan. Masing-masing dengan kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik. Sedangkan 1 unsur pelayanan yaitu Perilaku Pelaksana masih pada interval 3,0644 – 3,532 dalam kategori kualitas pelayanan baik.

Nilai tertinggi pada unsur Tarif/Biaya dengan skor 3,91 kategori Sangat Baik karena semua pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng tanpa dipungut biaya/gratis kecuali pengenaan biaya parkir tepi jalan umum sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Buleleng Nomor 9 Tahun 2023 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Nilai terendah pada unsur Perilaku Pelaksana dengan skor 3,49 dengan kualitas pelayanan Baik disebabkan karena masih ada beberapa petugas yang dalam memberikan pelayanan dirasakan masih belum begitu maksimal dalam pelayanannya. Namun secara garis besar, Perilaku Pelaksana masih dalam kategori baik yang berarti secara umum perilaku

pelaksana di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng masih memberikan pelayanan dengan baik.

Jumlah nilai IKM setiap unsur pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng sebesar 3,608 dan nilai konversi IKM sebesar 90,211. Dengan demikian kinerja pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng terkategori “SANGAT BAIK” .

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 Semester II atas pelayanan yang diberikan oleh setiap bidang dan sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng dapat disimpulkan bahwa:

- a. Mutu pelayanan yang diberikan oleh setiap bidang dan sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori SANGAT BAIK.
- b. Kinerja pelayanan pada setiap bidang dan sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng masuk dalam kategori SANGAT BAIK.

Secara umum pelayanan pada setiap bidang dan sekretariat di Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng mendapatkan nilai **90,211** masuk dalam kategori "**Sangat Baik**", yang menggambarkan bahwa sebagian besar pengguna layanan telah merasa puas dengan penyelenggaraan pelayanan yang selama ini dijalankan. Capaian ini tentu tidak boleh membuat kita merasa puas atau lengah, sehingga mengabaikan upaya perbaikan lebih lanjut. Sebaliknya, aspek-aspek pelayanan yang telah ada harus terus dipertahankan dan ditingkatkan, agar pelayanan yang prima dapat tercapai sesuai dengan tujuan dan arah reformasi birokrasi..

Untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan, unsur pelayanan yang perlu mendapatkan prioritas adalah perilaku pelaksana dari setiap pelayanan yang diberikan karena dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya nilainya paling rendah yaitu 3,49.

#### **5.2. Rekomendasi**

Meskipun secara keseluruhan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di setiap bidang dan sekretariat Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng menunjukkan kategori sangat baik, upaya peningkatan kualitas pelayanan tetap perlu dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan. Pendekatan ini bertujuan agar Dinas Perhubungan Kabupaten Buleleng senantiasa mampu menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan, merespons ekspektasi masyarakat pengguna layanan, serta mempertahankan kinerja unggul sebagai unit pelayanan publik yang profesional dan adaptif. Beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan guna mendukung peningkatan kinerja dan pelayanan kepada masyarakat antara lain sebagai berikut:

1. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat dari unsur pelayanan yang masih mendapat persepsi kepuasan yang paling rendah yaitu perilaku pelaksana melalui internalisasi budaya kerja 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan dan Santun) serta Core Value ASN Berakhlak secara rutin dan berkesinambungan pada semua pelaksana pelayanan yang akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan dari pelaksana pelayanan.

2. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat pengguna layanan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah :
- Selalu memberikan peluang dan dukungan kepada petugas layanan untuk meningkatkan kompetensi layanan.
  - Memberikan informasi secara komunikatif baik secara langsung maupun melalui media kepada pengguna layanan.
  - Memberikan penghargaan (reward) dan sanksi (punishment) kepada petugas.



Sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat perlu terus dilakukan sehingga dapat menjadi dasar dalam mengevaluasi dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Singaraja, 3 November 2025

**TIM EVALUASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BULELENG**

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1	<b><u>I Gede Ngurah Sarjaya, S.E</u></b> Nip. 19720330 199303 1 003	Sekretaris	
2	<b><u>Kadek Hendra Negara Putra, A.Md,LLAJ, S.H.,M.M</u></b> Nip. 19820822 200312 1 003	Kabid Pengujian Kendaraan Bermotor dan Angkutan Jalan	
3	<b><u>Cokorda Adithya Wiraputra Yudha, S.Sos.,M.AP</u></b> Nip. 19830707 201001 1 031	Kabid Lalu Lintas	
4	<b><u>Gede Arya Ciptana, S.Sos.,M.Si</u></b> Nip. 19730826 199903 1 007	Kabid Prasarana Transportasi dan Parkir	
5	<b><u>Ni Ketut Swantini, S.H</u></b> Nip. 19750129 200701 2 016	Kasubag. Umum	
6	<b><u>Agus Astra Bawa, S.T.,M.Kom</u></b> Nip. 19821124 201503 1 001	Fungsional Analis Kebijakan	

Mengetahui  
Kepala Dinas Perhubungan  
Kabupaten Buleleng,

  
  
**Gede Gunawan Adnyana Putra, SE, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660806 199303 1 009

# **LAMPIRAN**

## Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

No urut responden	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	BOBOT
1	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
5	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
6	3	4	3	4	3	4	3	4	4	32
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
8	3	3	3	4	3	3	3	2	3	27
9	3	4	4	4	3	3	3	3	4	31
10	3	4	3	4	3	4	4	3	4	32
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
14	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
15	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
17	3	4	3	4	4	3	3	3	4	31
18	4	4	4	4	3	3	4	3	4	33
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
20	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
22	3	3	2	4	2	3	3	3	3	26
23	3	4	3	4	4	3	3	2	3	29
24	4	4	3	4	3	3	4	4	4	33
25	3	3	3	4	4	4	3	4	4	32
26	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
27	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
28	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
34	4	3	4	4	3	3	3	3	3	30
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
36	3	3	3	4	3	3	4	2	3	28
37	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35
39	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34
40	4	3	3	4	3	3	4	3	3	30
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
42	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
43	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
44	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
45	4	3	3	4	4	3	4	4	3	32
46	4	4	4	4	4	4	2	4	4	34
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
53	3	3	4	4	4	3	3	3	4	31
54	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4	35

56	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
58	3	3	3	4	4	4	4	4	4	33
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
60	4	4	3	4	4	3	3	3	4	32
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
64	4	3	3	4	3	4	3	3	4	31
65	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
66	4	3	4	4	3	3	3	3	1	28
67	4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
69	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
72	3	4	3	4	3	3	3	3	4	30
73	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
74	4	3	4	4	4	3	3	4	4	33
75	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
76	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33
77	3	3	3	4	3	3	2	3	1	25
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
79	4	4	4	4	3	3	3	3	1	29
80	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
82	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
83	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33
84	4	3	4	4	4	4	4	4	3	34
85	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
86	4	4	4	4	4	3	3	4	4	34
87	4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
88	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
89	4	3	3	4	4	4	2	4	3	31
90	4	4	4	4	4	4	3	3	4	34
91	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
92	4	4	4	4	4	4	4	3	4	35
93	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
94	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
95	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
96	4	4	3	4	4	3	2	4	4	32
97	4	4	4	4	4	4	3	3	3	33
98	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
99	4	3	4	4	4	4	3	4	3	33
100	3	4	4	4	3	4	4	4	4	34
101	3	4	4	3	4	4	3	3	4	32
102	4	4	4	3	3	3	3	3	4	31
103	3	4	4	4	4	3	3	3	4	32
104	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
105	4	3	4	4	3	3	3	3	4	31
106	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
108	3	3	4	3	3	3	3	3	4	29
109	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
110	3	3	4	4	4	4	3	4	4	33

111	3	3	3	3	4	4	4	4	4	32
112	3	3	3	3	4	3	4	3	4	30
113	3	3	3	3	4	3	3	4	4	30
114	3	4	3	3	3	3	3	4	4	30
115	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
116	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29
117	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
118	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
120	3	3	3	4	3	3	3	4	4	30
121	4	3	4	4	3	4	3	3	4	32
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
124	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
126	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
128	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
129	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
130	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
131	4	3	3	4	3	3	4	4	4	32
132	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
134	3	3	2	4	3	3	3	3	4	28
135	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
136	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
137	3	3	3	4	3	4	3	3	4	30
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
139	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
140	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
142	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
143	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
144	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
145	3	3	4	4	3	4	4	3	4	32
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
149	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
150	3	3	3	4	4	3	3	3	4	30
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
152	3	3	3	4	3	3	4	4	4	31
153	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
Jumlah Nilai Per Unsur	553	553	545	598	553	548	534	547	588	
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per unsur : Jml Kuisisioner yang terisi	3,61	3,61	3,56	3,91	3,61	3,58	3,49	3,58	3,84	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,398	0,398	0,392	0,430	0,398	0,394	0,384	0,393	0,423	3,608
IKM Unit Pelayanan										90,211

## DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, Phillip dan Gary Amstrong. (2001). Prinsip-Prinsip Pemasaran, jilid 2, edisi ke-8, Penerbit Erlangga*
- Moenir, HAS.1998. Manajemen Pelayanan Publik, Jakarta : Bina Aksara Saleh, Muwafik, Akh. 2010. Public Service Communication. Malang. UMM Press.*
- Supranto, J. 2011 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan Keempat. Jakarta : PT Rineka Cipta.*
- Tangkilisan, Hesel Nogi S. 2005. Manajemen Publik. Jakarta. Grasindo Tjiptono, F. 2002. Manajemen Jasa. Cetakan Ketiga. Yogyakarta: Penerbit Andi.*