



LAPORAN PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I TAHUN 2024



**DINAS PERHUBUNGAN KOTA BLITAR
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	3
1.3. Maksud dan Tujuan	3
BAB II PENGUMPULAN DATA SKM	
2.1. Pelaksana SKM	4
2.2. Metode Pengumpulan Data	4
2.3. Lokasi Pengumpulan Data	5
2.4. Waktu Pelaksanaan SKM	6
2.5. Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	
3.1. Jenis Layanan	7
3.2. Data Responden, analisis karakteristik pelayanan publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat	7
BAB IV ANALISIS HASIL SKM	
4.1. Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan...	36
4.2. Rencana Tindak Lanjut	38
4.3. Tren Nilai SKM	39
BAB V KESIMPULAN	
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan pada Dinas Perhubungan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Timur, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan

masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3) Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan pengujian kendaraan bermotor yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan. Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;

- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

- 1) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Blitar adalah tim yang disusun berdasarkan Kepala Dinas Perhubungan.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan data yang ada pada aplikasi SUKMA E-Jatim. Pertanyaan yang ada pada aplikasi SUKMA E-Jatim terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan pertanyaan tersebut yaitu :

1) Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2) Sistem, mekanisme dan prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3) Waktu penyelesaian

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4) Biaya/ tarif

Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6) Kompetensi pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7) Perilaku pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9) Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu 6 bulan sekali. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	-	-
2.	Pengumpulan Data	2 Januari – 28 Juni 2024	112
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	1 Juli – 12 Juli 2024	10
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	15 Juli – 31 Juli 2024	13

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan berdasarkan periode survei sebelumnya.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jenis Layanan

Pada kegiatan survei kepuasan masyarakat semester I tahun 2024 dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Blitar terdapat 4 jenis pelayanan yang dilakukan survei yaitu Layanan sekretariat, layanan paker tepi jalan umum, layanan angkutan sekolah gratis dan layanan pengujian kendaraan bermotor.

3.2 Data Responden, analisis karakteristik pelayanan publik dan Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Blitar diperoleh gambaran responden survei pada tiap layanan, analisis karakteristik pelayanan publik serta indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. LAYANAN KESEKRETARIATAN

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Didik Setiawan	51	Laki-Laki	082336497854
2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Bella	40	Perempuan	081334081469
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bero edi santoso	49	Laki-Laki	089601901042
4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	Edi Winarno	54	Laki-Laki	081233124811
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH. MASHUDI	47	Laki-Laki	085804851070
6	4	3	4	4	3	4	3	4	3	Heri Susanto	41	Laki-Laki	085732828049
7	3	3	3	4	3	3	3	4	4	saiful widayat	40	Laki-Laki	085784137565
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Andik	22	Laki-Laki	081554206546
9	3	4	3	3	4	3	4	3	4	Yofan Rendhi A	33	Laki-Laki	082232819603
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nabila	21	Perempuan	081556421468
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yusuf	42	Laki-Laki	081335997414
12	4	3	4	4	4	4	3	4	3	Aditya	35	Laki-Laki	
13	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Royyana uli zulfa	24	Perempuan	082131671966
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agus W	49	Laki-Laki	085932248385
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	CINDY DHEA	21	Perempuan	082141470946
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Nera Adelia	20	Perempuan	005708741927
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Qisthi	27	Perempuan	085358686664

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
18	4	3	3	3	4	3	4	4	4	fiola dita	20	Perempuan	085736335834
19	4	4	3	4	4	3	4	4	3	Antik	50	Perempuan	081222021973
20	3	3	3	3	3	3	4	4	3	Moch. Sapa'at	53	Laki-Laki	082138157002
21	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Bayu miftakhudin	26	Laki-Laki	081234088642
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Catur Kurniawan	51	Laki-Laki	085706892420
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofan	30	Laki-Laki	085749544009
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Maryudi	43	Laki-Laki	085334001418
25	3	3	3	4	3	4	3	4	2	Afrian astana	36	Laki-Laki	081615086326
26	4	4	4	4	4	3	3	4	3	SISWANTORO	54	Laki-Laki	081252554277
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Edi suwiknyo	42	Laki-Laki	082332299800
28	3	3	3	4	3	3	3	4	3	MUCHAMMAD REZA	26	Laki-Laki	08563000838
29	3	4	4	4	4	4	3	4	3	Ahmad Muslim	40	Laki-Laki	085749149004
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPARNO	55	Laki-Laki	081259749411
31	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yoyok purwandoko	51	Laki-Laki	0811365423
32	3	3	3	4	4	4	4	4	4	Aviko surya	21	Laki-Laki	085883597545
33	3	3	3	4	3	3	3	4	3	DZULKARNAIN	29	Laki-Laki	085854997451
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	DIBYATARA DWI ARYA	22	Laki-Laki	085155116465
35	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Wanda Mega	22	Perempuan	081943433047
36	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Alfiyah	48	Perempuan	085707090924

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Setio budianto	42	Laki-Laki	085649010789
38	4	3	4	4	4	3	4	4	4	Rokhman	39	Laki-Laki	085600006945
39	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Anang Triwiyanto	48	Laki-Laki	085649787444
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Roro resti supeiyadi	29	Perempuan	085853444744
41	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Anang deffian	34	Laki-Laki	089696597420
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Anang deffian	34	Laki-Laki	089696597420
43	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Suradji	48	Laki-Laki	081237417428
44	3	3	4	4	3	4	4	4	4	Suradji	48	Laki-Laki	081257417428
45	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Yane Ken prameswari	47	Perempuan	085852162538
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	FERRY CANDRA	29	Laki-Laki	083830643028
47	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Anang deffian	34	Laki-Laki	089696597420
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Agung Tri Arianto	37	Laki-Laki	085706716900
49	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ria	40	Perempuan	081334417222
50	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Trimo purwanto	53	Laki-Laki	085895006196
51	3	3	4	4	3	3	3	3	3	Ghulam satriawan	23	Laki-Laki	085651031810
52	3	3	3	3	3	3	3	4	4	AGUS TRIONO	44	Laki-Laki	085655005122
53	3	3	3	3	3	3	3	3	2	AYUB SALAFUDIN	27	Laki-Laki	082230433390
54	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Eko Harianto	43	Laki-Laki	085604605400
55	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Mujib Ridwan	40	Laki-Laki	085234278664

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DIBYATARA DWI	22	Laki-Laki	085155116465
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH. MASHUDI	47	Laki-Laki	085804851070
58	3	3	3	3	3	4	3	4	3	Hendrawan	43	Laki-Laki	082333693212
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Hamdan	23	Laki-Laki	081254367999
60	3	3	4	3	3	3	3	4	4	Bintan Rizky Tsalatsah	20	Laki-Laki	087770782936
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Bintan Rizky Tsalatsah	20	Laki-Laki	087770782936
62	3	4	3	3	4	4	3	4	4	MOHAMAD ILZA	20	Laki-Laki	085546101693
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Ferry Ariyanto	44	Laki-Laki	085816214044
64	3	3	3	2	2	3	3	3	2	Fernanda Yasril Mulya	18	Laki-Laki	087852052316
65	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Yusuf wiswara	28	Laki-Laki	081334353774
66	4	3	3	4	4	4	4	4	4	elen	20	Perempuan	85608400764
67	3	3	3	4	3	3	4	4	3	Adi Setya	27	Laki-Laki	081934304805
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hendi aris	34	Laki-Laki	085790371010
69	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Gatot Puguh	56	Laki-Laki	085708349499
70	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Inu	40	Laki-Laki	
71	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Yudha Anshori	49	Laki-Laki	085234331629
Nilai/Unsur	240	240	242	268	248	252	251	276	249				
NRR/Unsur	3,38	3,38	3,41	3,77	3,49	3,55	3,54	3,89	3,51				

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,37	0,37	0,42	0,38	0,39	0,39	0,43	0,39				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,51												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,77												

2. LAYANAN PARKIR TEPI JALAN UMUM

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	Purwo Libianto	41	Laki-Laki	
2	4	3	3	3	3	3	3	4	4	Deden	25	Laki-Laki	081252413236
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Galih	29	Laki-Laki	
4	3	3	3	4	3	3	2	4	3	Heru w	52	Laki-Laki	
5	3	4	4	3	3	4	3	4	3	Yance sayuri	25	Laki-Laki	
6	4	3	3	3	3	3	3	4	3	Bella	31	Laki-Laki	
7	4	4	4	3	4	4	4	4	4	AYUB SALAFUDIN	27	Laki-Laki	082230433390
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Gina	27	Perempuan	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Suhartopo	26	Laki-Laki	082234433908
10	3	4	3	3	3	4	3	4	4	Laila	23	Laki-Laki	
11	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Fajar	25	Laki-Laki	
12	4	4	4	4	4	4	4	4	3	Teguh rahayu slamet	52	Laki-Laki	085649208649
13	3	3	3	4	3	3	2	4	3	Makruf	54	Laki-Laki	
14	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Makruf	54	Laki-Laki	
15	3	4	3	3	3	3	3	4	4	Ridho	30	Laki-Laki	
16	3	3	4	4	4	4	3	4	4	Sabrina	28	Perempuan	0832145236

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
17	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Teguh rahayu slamet	28	Laki-Laki	082230745123
18	4	3	4	3	3	4	4	4	3	Siska	19	Perempuan	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Retna tri	17	Perempuan	082233433366
20	4	4	4	3	4	4	3	4	3	Luqman	28	Laki-Laki	087756477985
21	4	1	4	4	4	4	4	4	3	Suladi	42	Laki-Laki	089963521
22	4	4	4	3	3	3	3	3	4	Gavin	19	Laki-Laki	
23	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Dilla	21	Perempuan	
24	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Supriyanto	45	Laki-Laki	
25	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Suwandi	52	Laki-Laki	
26	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Suwandi	52	Laki-Laki	
27	3	3	4	4	3	4	3	4	4	Yane Ken prameswari	46	Perempuan	085852162538
28	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Sumadi	50	Laki-Laki	085736442548
29	3	4	3	3	3	3	3	4	3	Edi Winarno	54	Laki-Laki	081233124811
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MOH. MASHUDI	47	Laki-Laki	085804851070
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ria	40	Perempuan	081334417222
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Heri SUsanto	41	Laki-Laki	085732828049
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofan	30	Laki-Laki	085749544009
Nilai/Unsur	109	109	112	115	108	113	104	131	111				

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
NRR/Unsur	3,3	3,3	3,39	3,48	3,27	3,42	3,15	3,97	3,36				
NRR Tertimbang/Unsur	0,36	0,36	0,37	0,38	0,36	0,38	0,35	0,44	0,37				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,37												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	84,3												

3. LAYANAN ANGKUTAN SEKOLAH GRATIS

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Claresta Aniela Agusta	13	Perempuan	085706376225
2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Sulthan Adi Nugroho	13	Laki-Laki	081217786784
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Vanesa Rosyu Alfiroush	13	Perempuan	085708363063
4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	Nabila	15	Perempuan	085785326695
5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Ade anjali	15	Perempuan	085730412342
6	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Jessica	15	Perempuan	08569042008
7	4	3	3	4	4	4	3	3	4	hilmawan	16	Laki-Laki	081553922838
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	finda	15	Perempuan	085707004379
9	3	3	2	4	3	3	3	2	3	NAYSILA DWI	13	Perempuan	083856640349
10	4	4	4	4	3	4	4	4	3	AULIA ANDRIANTI	14	Perempuan	081934850803
11	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Zahra binti	16	Perempuan	081217856137
12	3	4	4	4	4	4	4	1	4	Nayswaa Kayana tantri	14	Perempuan	
13	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Ilham Robby Ananda i	18	Laki-Laki	085706992254
14	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Andre	16	Laki-Laki	087755536634

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Kayla	15	Perempuan	6,28576E+12
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Lala	42	Perempuan	081334081469
17	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Dya	18	Laki-Laki	082131861034
18	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Huda	50	Laki-Laki	082141132454
19	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Ilham	15	Laki-Laki	081332463315
20	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Galih	27	Laki-Laki	
21	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Edi Winarno	54	Laki-Laki	081233124811
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	YA Sukarlin	56	Laki-Laki	
23	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ria	40	Perempuan	081334417222
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andik	16	Laki-Laki	0856325496135
25	4	3	3	4	3	3	4	4	3	Angelina Anggun	17	Perempuan	081217962417
26	4	3	3	4	3	4	4	4	4	Salsabila putri kirani	56	Perempuan	089601687127
27	3	3	2	4	3	2	3	3	3	Destriana may zahra	15	Perempuan	081249824432
28	3	4	3	4	4	3	4	4	3	galih pandu saputra	15	Laki-Laki	082141808822
29	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Nadia Putri Jasmine	14	Perempuan	085604193356

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Syafa zm	15	Perempuan	081553597646
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Deandra	16	Perempuan	082140757310
32	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Heri Susanto	41	Laki-Laki	085732826049
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nofan	30	Laki-Laki	085749544009
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andre	14	Laki-Laki	081336254621
35	3	4	3	4	4	4	3	4	4	RIDWAN TAUFIK	14	Laki-Laki	082142293314
36	3	3	2	4	3	3	3	1	3	Jesicca putri aulia	14	Perempuan	085808224216
37	4	4	3	4	3	3	4	4	4	Melinda ika kurniasari	15	Perempuan	081234085953
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sania ayu sinta	14	Perempuan	08585784620306
Nilai/Unsur	129	131	124	152	128	134	135	139	132				
NRR/Unsur	3,39	3,45	3,26	4	3,37	3,53	3,55	3,66	3,47				
NRR Tertimbang/Unsur	0,37	0,38	0,36	0,44	0,37	0,39	0,39	0,4	0,38				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,49												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	87,1												

4. LAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Erik	21	Laki-Laki	087753855088
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Bambang	46	Laki-Laki	082232558668
3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	Sodik	45	Laki-Laki	081330817909
4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	Prayetno	56	Laki-Laki	085749080680
5	3	4	3	4	3	4	4	4	4	Ian	21	Laki-Laki	082132364639
6	3	4	4	4	3	4	3	4	3	Wahono	55	Laki-Laki	082338924
7	3	4	4	4	4	3	4	4	4	Sumaji	65	Laki-Laki	085608196302
8	4	3	4	4	3	4	4	4	3	Dion	30	Laki-Laki	081334128222
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	bagus dwi	17	Laki-Laki	085604193321
10	4	3	3	4	3	3	4	4	2	Sunardi	55	Laki-Laki	081290163519
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297
12	3	3	3	4	3	3	4	4	3	beni	42	Laki-Laki	081233039652
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Miswanto	53	Laki-Laki	085785521014
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Trisno	62	Laki-Laki	085606305591
15	3	4	3	4	4	4	3	4	3	HIDAYAT	49	Laki-Laki	085706106103
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	bowo	25	Laki-Laki	085749793227
17	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Hanifan	23	Laki-Laki	087816550681
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sandy	46	Laki-Laki	08165445696
19	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Giat purwanto	55	Laki-Laki	082338367959

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
20	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didit	55	Laki-Laki	085730992534
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	62	Laki-Laki	085606305591
23	3	3	3	4	4	4	4	4	4	HERU	33	Laki-Laki	081216631485
24	4	4	3	4	3	3	3	4	3	Jaenal	40	Laki-Laki	081217690122
25	4	4	3	4	4	4	3	4	4	Yohanes	52	Laki-Laki	082333538821
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Gunawan	37	Laki-Laki	085645819001
27	3	3	4	3	4	3	4	4	4	Ayom	26	Laki-Laki	081332671881
28	4	3	3	4	3	3	3	3	2	Jackson	51	Laki-Laki	085283284070
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nando	27	Laki-Laki	085335611943
30	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Guntur	35	Laki-Laki	085816218067
31	3	3	3	4	3	3	3	4	3	m tukid	45	Laki-Laki	085645830307
32	3	3	4	4	4	3	4	4	4	nuryahman	35	Laki-Laki	085645770707
33	3	3	3	3	3	3	3	3	2	endri	35	Laki-Laki	085736230330
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4	yanto	45	Laki-Laki	082143602957
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	085748604758
36	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Suwarno	64	Laki-Laki	0858955564
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219927
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TRIS	61	Laki-Laki	085606305591
40	4	3	4	4	4	4	4	4	3	M bagas zakaria	22	Laki-Laki	085156684424
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didit	55	Laki-Laki	085230992534
42	4	3	3	4	3	4	3	3	4	Setyo budi	38	Laki-Laki	085745606775
43	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Yuswo	42	Laki-Laki	082234392736
44	4	3	4	3	4	4	4	3	4	Fandy	20	Laki-Laki	081554517323

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	tris	61	Laki-Laki	085606305591
46	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Riszha erdi	29	Laki-Laki	082240432788
48	4	4	4	4	3	3	3	4	3	Supriyono	40	Laki-Laki	085755334437
49	4	4	4	4	4	3	4	4	4	Hidayat	49	Laki-Laki	085706106103
50	3	3	4	4	3	4	4	4	3	diamond	32	Laki-Laki	085608368080
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Muamar	28	Laki-Laki	085648504562
52	3	3	3	4	3	3	3	4	3	mahroji	42	Laki-Laki	085850256671
53	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bagus parikesit	43	Laki-Laki	085707035383
54	3	4	4	4	3	4	4	4	4	Edi mashuri	44	Laki-Laki	081359993499
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didit	55	Laki-Laki	085730992534
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297
57	3	3	3	4	3	3	3	4	3	NANANG	43	Laki-Laki	081559880077
58	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Widodo	35	Laki-Laki	082230751597
59	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Widodo	35	Laki-Laki	082230751597
60	4	3	3	4	3	3	4	4	4	Warji	35	Laki-Laki	085790654995
61	3	2	3	4	3	3	4	4	3	Fikri	20	Laki-Laki	081775778999
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Hery nur	35	Laki-Laki	085645770707
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	didit	55	Laki-Laki	085730992534
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ahsanu amala	34	Laki-Laki	085749555791
65	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Sunardi	55	Laki-Laki	085755709340

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
66	3	3	3	4	3	3	3	4	3	HERTI	50	Laki-Laki	0
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	satono	66	Laki-Laki	081218558969
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297
69	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko yuliono	34	Laki-Laki	085755899173
71	3	3	3	4	3	4	4	4	4	YULI FITRIANA	41	Laki-Laki	081331936223
72	3	3	3	4	3	3	3	3	4	Pilipus wawan	35	Laki-Laki	082246714776
73	4	3	3	4	3	3	3	1	3	sukarni	54	Laki-Laki	08210118700
74	4	3	3	4	3	4	3	3	3	SUPRIADI	50	Laki-Laki	081217778350
75	3	3	3	4	3	3	3	4	2	bondan	67	Laki-Laki	0
76	4	3	3	3	3	4	4	4	3	kijar edendi	43	Laki-Laki	085736346434
77	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Retno	31	Laki-Laki	085882746379
78	4	4	4	3	4	4	4	4	4	TAUKIT	46	Laki-Laki	085708313540
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TRIS	62	Laki-Laki	085606305591
80	3	3	3	4	3	3	3	4	3	TRI	44	Laki-Laki	0812346045223
81	4	4	4	4	4	3	3	4	3	M.lutfiamin	34	Laki-Laki	081219825669
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yefri yunus	24	Laki-Laki	085648084492
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Rudi	40	Laki-Laki	085755010157
84	4	3	3	4	3	4	4	4	3	bahrudin	48	Laki-Laki	085707240445
85	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Andri	35	Laki-Laki	085736776188
86	3	4	3	4	4	4	4	4	3	Dhimas	24	Laki-Laki	08775292473

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
87	4	3	3	3	3	4	4	4	4	Yahman	35	Laki-Laki	085645770707
88	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Mujianto	30	Laki-Laki	0
89	3	3	3	4	3	4	4	4	4	Nanda	24	Laki-Laki	085648650233
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suprianto	43	Laki-Laki	082338372401
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faisal	26	Laki-Laki	083841725371
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	TRIS	52	Laki-Laki	085606305591
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	GODO	65	Laki-Laki	08125219484
94	4	4	3	4	3	3	3	4	3	SITI	54	Laki-Laki	085257595300
95	4	4	4	4	4	4	3	4	3	Medisugiono	35	Laki-Laki	085736436847
96	4	3	3	3	4	3	4	4	4	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
97	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Budi waluyo	40	Laki-Laki	089518677799
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	62	Laki-Laki	085606305591
99	3	4	4	4	4	4	3	4	4	Hani harsono	45	Laki-Laki	082230689023
100	4	3	4	4	4	4	4	4	3	Richamakhy	26	Laki-Laki	085645443217
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YANTO	43	Laki-Laki	085649559487
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PARNO	54	Laki-Laki	082229906861
103	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Ali zaenal abidin	53	Laki-Laki	08563654307
104	3	4	3	4	4	4	4	4	4	Nurhadi saputro	43	Laki-Laki	085731218250
105	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Arif	38	Laki-Laki	085649174175
106	4	3	3	3	3	3	3	4	3	ASMUI	42	Laki-Laki	0
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AGUNG	53	Laki-Laki	085731915947
109	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Hadipurwanto	39	Laki-Laki	085791871366
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUWITO	42	Laki-Laki	081234044805
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MUSBANDRI	52	Laki-Laki	082336670460
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Santoso	27	Laki-Laki	081649569418
113	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Budi	46	Laki-Laki	081230077880
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	HUDA	42	Laki-Laki	085606487523
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	VERY	40	Laki-Laki	085735015732
117	3	4	4	3	4	3	4	4	4	Yudi	37	Laki-Laki	082337898898
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Budiarto	35	Laki-Laki	083851244642
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Wadib	38	Laki-Laki	082332544919
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sunardi	50	Laki-Laki	0
122	4	4	4	4	3	3	3	4	4	Didik	41	Laki-Laki	082230313227
123	4	3	3	4	4	4	4	4	4	BASORI	50	Laki-Laki	0
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	Gampang	34	Laki-Laki	085608005463
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	085748604758
126	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Puwinanto	48	Laki-Laki	08165401130
127	4	4	3	3	4	4	4	4	4	nuryahman	35	Laki-Laki	085645770707
128	4	4	3	4	3	3	4	4	4	sutoyo	52	Laki-Laki	085748341941

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nurhadi	41	Laki-Laki	081233880115
130	4	4	3	4	4	3	4	1	4	Trihandoko	38	Laki-Laki	081556420254
131	4	4	3	4	3	3	4	4	4	MUSTAROM	29	Laki-Laki	085853988954
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PRIONO	52	Laki-Laki	082244181272
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	61	Laki-Laki	085606305591
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Yuka	31	Laki-Laki	085807288992
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	DIDIT	56	Laki-Laki	085730992534
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Eko	59	Laki-Laki	081249375935
137	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Rendy himawan	42	Laki-Laki	085759916017
138	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Deddy	34	Laki-Laki	082330134716
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	MJANI	70	Laki-Laki	081252943766
140	4	3	3	3	4	4	3	4	4	Yongki	29	Laki-Laki	082142056344
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Kamsun	52	Laki-Laki	085694378135
142	4	3	3	4	4	3	3	4	3	Luki	32	Laki-Laki	085806533433
143	3	4	3	4	3	3	3	4	4	Hari	58	Laki-Laki	08123527670
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Ibnu	54	Laki-Laki	082140506078
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	RAFIQ	44	Laki-Laki	085234579819
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Dadang	41	Laki-Laki	089523535266
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Anang	35	Laki-Laki	085755285661
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	085748604758
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andik	28	Laki-Laki	083848731124

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
150	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Aris	35	Laki-Laki	085755985850
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ERMIDI	65	Laki-Laki	085895564620
152	4	4	4	4	4	4	3	4	4	Mitro	57	Laki-Laki	0
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Susiana	49	Perempuan	081234964968
154	4	4	3	3	4	4	4	4	3	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	61	Laki-Laki	085646305591
156	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
157	4	4	4	4	4	3	3	4	3	Imam suhadak	54	Laki-Laki	081223517860
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sulisno	52	Laki-Laki	081268243684
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanda	31	Laki-Laki	085649726135
160	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Andi	30	Laki-Laki	088260346675
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SRIADI	47	Laki-Laki	085736329926
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Mujiono	42	Laki-Laki	085731905817
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	085748504758
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suwanto	50	Laki-Laki	085859343411
166	4	4	3	4	3	4	4	4	3	Aloysius	29	Laki-Laki	085706949010
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Heri	35	Laki-Laki	085746890798
168	3	4	4	4	3	4	4	4	3	Samsyul hadi	40	Laki-Laki	08563368544
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Susanto	55	Laki-Laki	081216013127
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YANTO	42	Laki-Laki	082143002957

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
171	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	085748604758
172	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUPRIATI	50	Laki-Laki	081249253791
173	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ricky	30	Laki-Laki	081554536730
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	sumaji	63	Laki-Laki	085608196302
175	3	3	3	4	4	4	3	4	3	Devit	28	Laki-Laki	082232308807
176	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Ahmada	21	Laki-Laki	085850714467
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ANANG	51	Laki-Laki	0
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	085748604758
179	3	3	3	4	4	4	4	4	3	Dwi Ari Prabono	43	Laki-Laki	085735954588
180	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bambang efendi	43	Laki-Laki	082133491610
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cahyo wibowo	37	Laki-Laki	085775648447
182	4	4	3	4	4	4	4	4	3	Sutono	43	Laki-Laki	081334193428
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sayudi	54	Laki-Laki	081559667531
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NOVAN ADITYA	25	Laki-Laki	081934382246
185	4	4	4	3	4	4	4	4	3	IMAM WAHYUDI	33	Laki-Laki	085706406632
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Iwan susanto	35	Laki-Laki	085784276679
187	4	4	3	4	3	4	4	4	4	Setyawan	29	Laki-Laki	085755393041
188	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Widodo	39	Laki-Laki	081230751597
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Edipurnomo	49	Laki-Laki	082140035517
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	NAHMUDI	41	Laki-Laki	081232733755
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	idansah	69	Laki-Laki	085334268651

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
192	4	3	3	4	3	4	4	4	3	Toyo	50	Laki-Laki	085748341941
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Gilang	25	Laki-Laki	085763114562
194	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Widodo	39	Laki-Laki	081230751597
195	3	3	3	3	3	3	3	4	4	Aziz	27	Laki-Laki	089601459424
196	3	3	3	4	3	3	4	2	4	Indra jufri	30	Laki-Laki	082231262974
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	62	Laki-Laki	085606305591
198	4	4	4	4	3	4	4	4	4	David	30	Laki-Laki	085649631218
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi	46	Laki-Laki	082245092229
200	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Bayu ismail	31	Laki-Laki	082228278733
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	AGUS SETYONO	48	Laki-Laki	081233574782
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Richamakhy	26	Laki-Laki	085236813217
203	3	3	3	3	3	3	3	4	3	Irul	40	Laki-Laki	081456015441
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	EDI	54	Laki-Laki	085604087945
205	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rouf anwar	35	Laki-Laki	082131365537
206	4	3	3	4	3	3	3	4	3	Hermawan	45	Laki-Laki	082143687749
207	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	herman	56	Laki-Laki	081234410520
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	63	Laki-Laki	085606305591
210	4	3	4	4	3	4	4	4	4	Anang	24	Laki-Laki	083851249572
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	JAINI	40	Laki-Laki	081578542071
212	3	4	4	4	4	4	4	4	4	Richamakhy	26	Laki-Laki	085236813217

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
213	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Rouf	35	Laki-Laki	082131365537
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SANDY	25	Laki-Laki	085731602836
215	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Erfan	26	Laki-Laki	081338177521
216	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	41	Laki-Laki	081334219297
217	3	3	3	4	3	4	3	4	3	Sutrisno	41	Laki-Laki	085646661409
218	4	4	4	3	4	4	4	4	4	UGIK	46	Laki-Laki	081939843139
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	LAMINGAN	53	Laki-Laki	085233826822
220	4	4	4	4	4	4	4	4	4	PRIYONO	55	Laki-Laki	081334014188
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	YALIN	54	Laki-Laki	085646684684
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Haris	44	Laki-Laki	081804242572
223	1	1	1	1	1	1	1	1	1	Dheny	47	Laki-Laki	0856312797843
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Arip	54	Laki-Laki	082115577024
225	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUGENG	40	Laki-Laki	08155159002
226	4	4	4	4	3	4	4	4	3	Nanang	35	Laki-Laki	085884438449
227	4	4	4	4	4	4	4	4	4	ISWANTO	49	Laki-Laki	081333843650
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	FAUZAN	38	Laki-Laki	085856561050
229	3	3	3	4	3	3	3	4	3	TOkid	45	Laki-Laki	085645830307
230	4	4	3	4	3	3	3	4	4	Richamakhy	26	Laki-Laki	085236813217
231	3	4	3	4	3	4	3	4	4	vindiono	44	Laki-Laki	081253779233
232	4	4	4	3	4	4	4	4	4	nuryahman	35	Laki-Laki	085645770707
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Edimashuri	44	Laki-Laki	081359993499

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
234	4	4	3	4	3	3	3	3	3	Ahmad Zaini	42	Laki-Laki	082335474800
235	3	4	3	4	3	4	3	4	4	Supriadi	40	Laki-Laki	082152732469
236	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Riselpa	38	Laki-Laki	082264532759
237	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Endri	42	Laki-Laki	082334259805
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SETOBUDI	50	Laki-Laki	081234977335
239	4	4	4	3	3	4	4	4	4	Hery nur	35	Laki-Laki	085645770707
240	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
241	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wiki	39	Laki-Laki	081555443304
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dendi	38	Laki-Laki	0
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	suharsono	68	Laki-Laki	085606307654
244	4	4	3	3	3	3	4	4	4	Alverio geoffrey	25	Laki-Laki	081615601251
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Usman	35	Laki-Laki	08125216946
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	61	Laki-Laki	085606305591
247	3	4	3	3	4	4	4	4	4	nuryahman	35	Laki-Laki	085645770707
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sugianto	48	Laki-Laki	085655637273
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SUYANI	65	Laki-Laki	081233778503
250	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Imam	41	Laki-Laki	081554012347
251	3	3	2	4	3	3	3	1	3	Agung	56	Laki-Laki	082335496629
252	4	4	3	4	3	3	4	1	3	Agus	51	Laki-Laki	082340437489
253	3	3	3	4	3	3	3	1	2	Sumaji	65	Laki-Laki	085608196302
254	3	3	4	3	3	4	3	4	4	Indawan	30	Laki-Laki	08165438880

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	didit	55	Laki-Laki	085730992534
256	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Khoirul	40	Laki-Laki	082743006363
257	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Awaludin	45	Laki-Laki	085854794420
258	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Hartanto	68	Laki-Laki	082230526886
259	3	3	3	4	3	3	3	1	3	Prima	40	Laki-Laki	081213259660
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cucik	50	Laki-Laki	085104746808
261	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Widodo	39	Laki-Laki	081230751597
262	4	3	3	4	4	4	3	4	4	Richamakhy	26	Laki-Laki	085236813217
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Sumarji	56	Laki-Laki	085230116665
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faisal	20	Laki-Laki	085707950270
265	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
266	4	4	4	3	4	4	4	4	4	yahman	35	Laki-Laki	085645770707
267	4	4	3	4	4	3	3	3	4	Ariadi	52	Laki-Laki	081233612661
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tristuriantoro	63	Laki-Laki	085606305591
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	saputra	39	Laki-Laki	085854840837
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyono	56	Laki-Laki	082142941828
271	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Widodo	54	Laki-Laki	082132924568
272	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Misri	50	Laki-Laki	085649165755
273	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Nanang	48	Laki-Laki	085236102404
274	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tokid	45	Laki-Laki	085645830307
275	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	085748604758

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
276	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	63	Laki-Laki	085606305591
277	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Deni rudianto	39	Laki-Laki	085707508362
278	4	3	4	4	4	3	4	1	2	Firda risky	31	Laki-Laki	081249541880
279	4	4	4	4	4	4	4	4	4	SEPTABIANTO	43	Laki-Laki	08123139509
280	4	4	4	3	4	4	4	4	4	Moh sareh	45	Laki-Laki	085790709296
281	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi pramono	58	Laki-Laki	081334205137
282	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi pramono	58	Laki-Laki	081334205137
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi pramono	58	Laki-Laki	081334205137
284	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi pramono	58	Laki-Laki	081334205137
285	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Dwi pramono	58	Laki-Laki	081334205137
286	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Lucky	38	Laki-Laki	081333433090
287	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	081334219297
288	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Karmedi	60	Laki-Laki	085595624620
289	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suyono	56	Laki-Laki	082142941828
290	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Supriyanto	41	Laki-Laki	085749550845
291	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	081334219290
292	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Didit	50	Laki-Laki	085730992534
293	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Tris	54	Laki-Laki	085606305591
294	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Torikin	45	Laki-Laki	081233789130
295	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	085748604758
296	4	3	3	4	4	4	4	4	4	Wanto	42	Laki-Laki	085748604758

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
297	4	4	3	4	4	4	4	4	4	Asik Suyanto	55	Laki-Laki	085851366366
298	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Cholil	37	Laki-Laki	085645773480
299	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Muhammad	37	Laki-Laki	085645773480
300	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Saiful	36	Laki-Laki	087751954445
301	4	4	4	3	4	4	4	4	3	Hery	35	Laki-Laki	085645770707
302	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Suhartono	60	Laki-Laki	085954717379
303	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Indra	36	Laki-Laki	085655254171
304	3	3	3	4	3	3	3	3	3	Septian oki	23	Laki-Laki	081327639544
305	3	3	4	4	4	4	4	4	4	Sunardi	55	Laki-Laki	085755709340
306	3	3	3	4	3	3	4	4	4	Sidiq	28	Laki-Laki	085721782475
307	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Faidul Mansur	55	Laki-Laki	081249457664
308	3	3	3	4	3	3	3	4	4	Bisri Mustofa	47	Laki-Laki	085853623271
309	3	4	3	4	3	3	4	4	4	Marnu	50	Laki-Laki	081235111146
310	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Banul masfa	59	Laki-Laki	085655688265
311	3	3	3	4	3	4	4	4	3	Marsuni	48	Laki-Laki	082390414985
312	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Febri	23	Laki-Laki	085885395457
313	3	3	2	4	3	3	3	4	3	Ramadani	19	Laki-Laki	085895022976
314	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aris	32	Laki-Laki	0895801213055
315	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Cahyo wibowo	38	Laki-Laki	085775648447
316	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Rohayati	29	Laki-Laki	085706975262
317	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Aman	44	Laki-Laki	081349053930

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
318	3	4	4	4	4	3	4	4	3	Ansori	55	Laki-Laki	081334497639
319	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Ali mustofa	39	Laki-Laki	083851972699
320	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Tris	63	Laki-Laki	085606305591
321	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Sudarmaji	48	Laki-Laki	0881470409
322	3	4	3	4	3	3	3	4	3	Hancoko	54	Laki-Laki	081283452484
323	4	4	4	3	4	4	4	4	4	nuryahman	35	Laki-Laki	085645770707
324	3	3	3	4	3	4	3	4	4	Chandra	35	Laki-Laki	081233536868
325	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suharsono	54	Laki-Laki	085853755538
326	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suharsono	54	Laki-Laki	085853755538
327	4	4	4	4	4	4	4	4	4	Suharsono	54	Laki-Laki	085853755538
328	3	3	2	4	3	4	4	4	4	Winarno	40	Laki-Laki	082333861311
329	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Arif wahyudi	43	Laki-Laki	085749735366
330	3	3	3	4	3	4	4	3	4	Clara	14	Laki-Laki	085646804616
331	3	3	3	4	3	3	3	4	3	Umiati	54	Laki-Laki	081253152477
332	3	4	3	4	3	3	3	4	2	Doni wahyudi	34	Laki-Laki	085784800365
Nilai/Unsur	1216	1207	1183	1286	1199	1219	1221	1281	1214				
NRR/Unsur	3,66	3,64	3,56	3,87	3,61	3,67	3,68	3,86	3,66				
NRR Tertimbang/Unsur	0,4	0,4	0,39	0,43	0,4	0,4	0,4	0,42	0,4				

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									NAMA	UMUR	JENIS KELAMIN	NOMOR TELEPON
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9				
JML NRR IKM TERTIMBANG	3,65												
JML NRR IKM TERTIMBANG x 25	91,3												

BAB IV

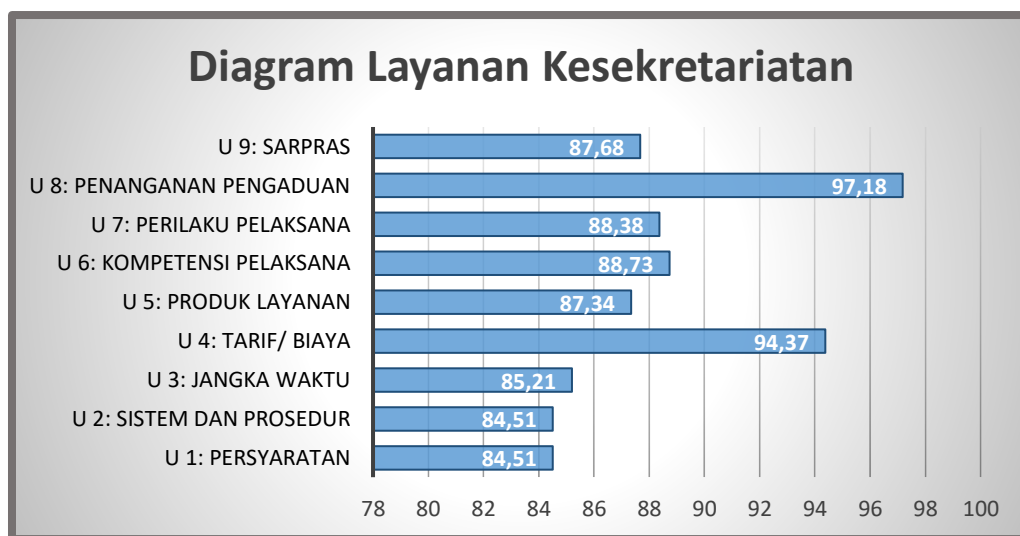
ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

❖ Layanan Kesekretariatan

Detail nilai SKM Per Urusan

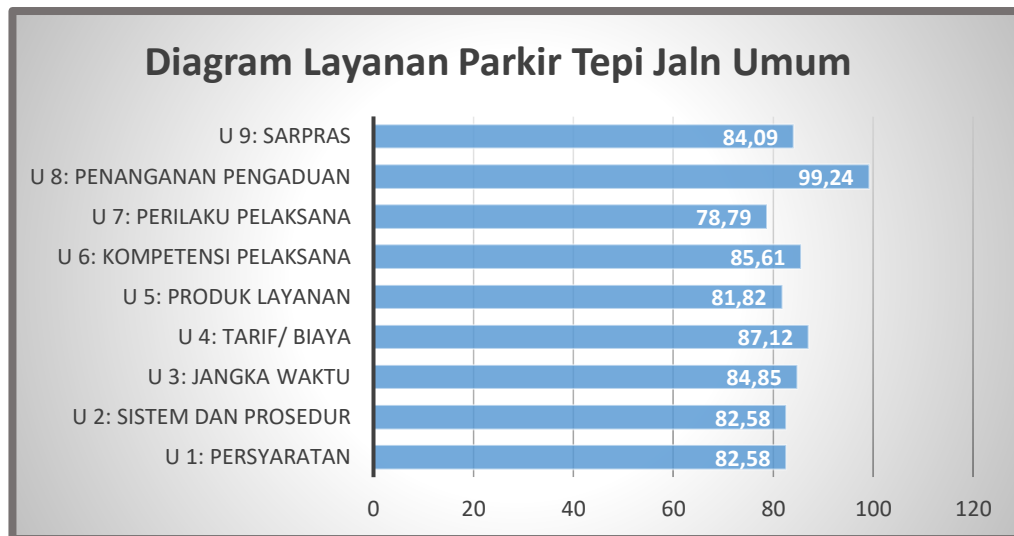
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur x 25	84.51	84.51	85.21	94.37	87.32	88.73	88.38	97.18	87.68
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	87.77								



❖ Layanan Parkir Tepi Jalan Umum

Detail nilai SKM Per Urusan

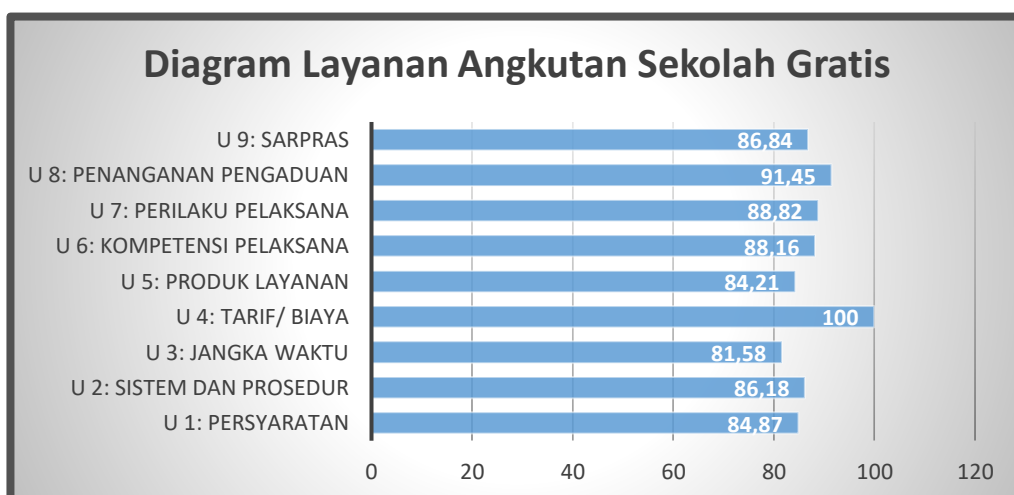
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur x 25	82.58	82.58	84.85	87.12	81.82	85.61	78.79	99.24	84.09
Kategori	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik
IKM Unit Layanan	84.33								



❖ Layanan Angkutan Sekolah Gratis

Detail nilai SKM Per Urusan

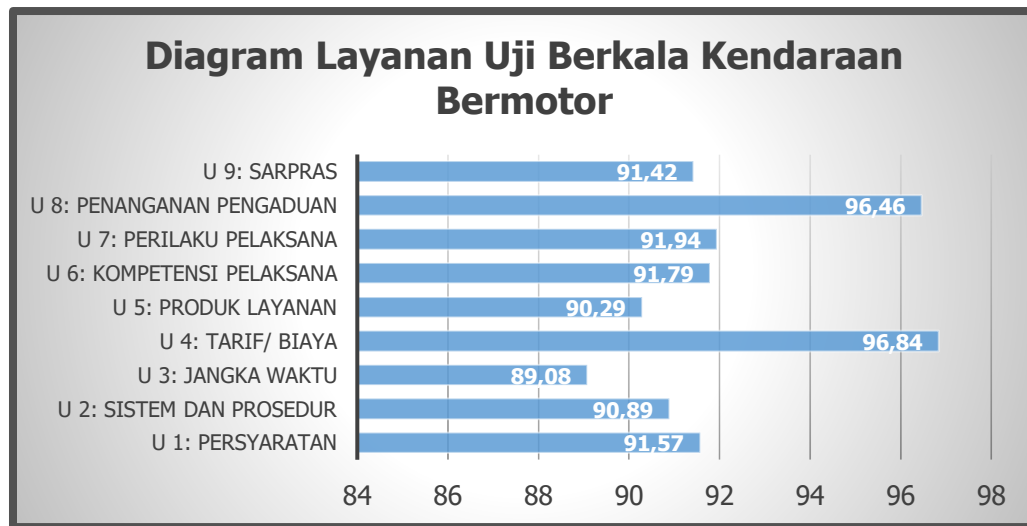
	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur x 25	84.87	86.18	81.58	100	84.21	88.16	88.82	91.45	86.84
Kategori	Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik
IKM Unit Layanan	87.13								



❖ Layanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor

Detail nilai SKM Per Urusan

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur x 25	91.57	90.89	89.08	96.84	90.29	91.79	91.94	96.46	91.42
Kategori	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik
IKM Unit Layanan	91.33								



Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

- 1) Terdapat 3 (tiga) unsur yang menunjukkan nilai terendah yaitu:
 - ❖ Unsur 5 (produk layanan) dengan nilai 81,82;
 - ❖ Unsur 3 (waktu pelayanan) dengan nilai 81,58; dan
 - ❖ Unsur 7 (perilaku petugas) dengan nilai 78,79.
- 2) Terdapat 3 (tiga) unsur yang menunjukkan nilai tertinggi yaitu:
 - ❖ Unsur 4 (tarif) dengan nilai 100;
 - ❖ Unsur 8 (penanganan pengaduan) dengan nilai 99,24; dan
 - ❖ Unsur 6 (Kompetensi Pelaksana) dengan nilai 91,76.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan

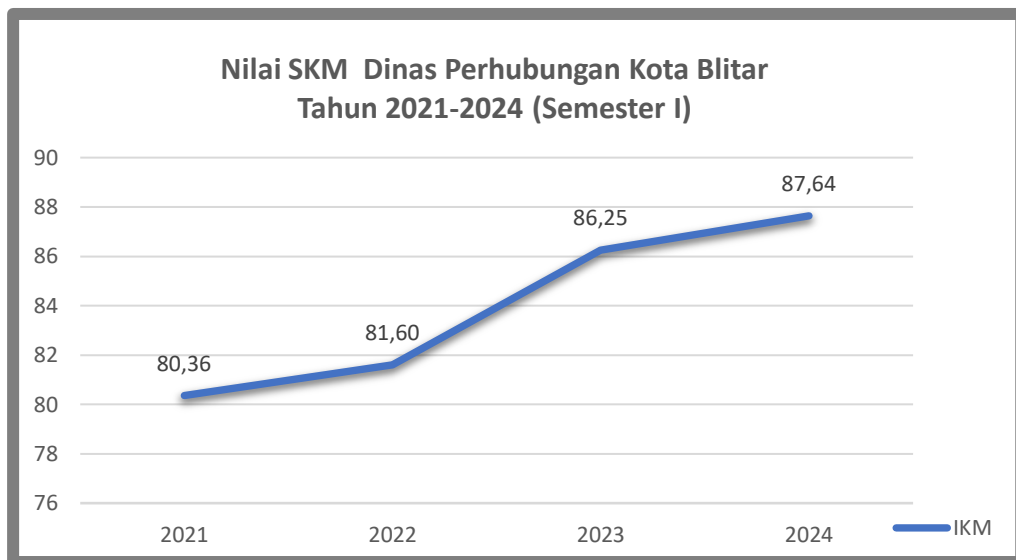
dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Waktu pada layanan angkutan sekolah gratis	Program: Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten/ Kota Kegiatan: Administrasi Umum Perangkat Daerah Sub Kegiatan: Penyediaan Bahan Logistik Kantor				✓	Sekretaris
2	Perilaku petugas pada layanan parkir tepi jalan umum	Program: Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Kegiatan: Penerbitan Izin Penyelenggaraan dan Pembangunan Fasilitas Parkir Sub Kegiatan: Koordinasi dan Sinkronisasi Pengawasan Pelaksanaan Izin Penyelenggaraan dan Pembangunan				✓	Sekretaris dan Ka UPT Pengelolaan Parkir
3	Produk pada layanan parkir tepi jalan umum						

4.3 Tren Nilai SKM

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

layanan Perhubungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi kenaikan nilai IKM terhadap layanan uji berkala kendaraan bermotor dari mulai tahun 2021 sampai dengan semester I tahun 2024 pada Dinas Perhubungan Kota Blitar. Namun demikian sebagai pemberi layanan, Dinas Perhubungan harus senantiasa memberikan pelayanan yang optimal bagi pengguna jasa dengan berbagai inovasi yang dluncurkan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Indek kepuasan masyarakat pada pelayanan kesekretariat Dinas Perhubungan yaitu 87,77.
- Indek kepuasan masyarakat pada pelayanan parkir tepi jalan umum Dinas Perhubungan yaitu 84,33.
- Indek kepuasan masyarakat pada pelayanan angkutan sekolah gratis Dinas Perhubungan yaitu 87.13
- Indek kepuasan masyarakat pada pelayanan pengujian kendaraan Dinas Perhubungan yaitu 91.33
- Nilai IKM layanan perhubungan pada semester I Tahun 2024 sebesar 87,64 (Baik).
- Nilai IKM layanan perhubungan mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2021 nilai IKM sebesar 80,36 (baik), tahun 2022 nilai IKM sebesar 81,60 (baik), tahun 2023 nilai IKM sebesar 86,25 (baik) dan pada tahun 2024 nilai IKM sebesar 87,64 (baik).
- Dari hasil rekapitulasi pada aplikasi SUKMA E-Jatim terdapat unsur dengan nilai terendah yaitu U3 (waktu pelayanan), U5 (produk pelayanan) dan U7 (perilaku petugas).
- Dari hasil rekapitulasi pada aplikasi SUKMA E-Jatim terdapat unsur dengan nilai tertinggi yaitu U4 (tarif), U8 (penanganan pengaduan), dan U6 (kompetensi pelaksana).

Blitar, 15 Juli 2024
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Blitar



JUARI, SH., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP.196512041986031006

LAMPIRAN

Kuesioner

08.03
Kamera

 **Selamat Datang**
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR



Form pengisian profil
responded

 Nama	 Umur
 Nomor	Laki-Laki ▾

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Selamat Datang
Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR



Bagaimana pemahaman
Saudara tentang kemudahan
prosedur pelayanan di unit
ini.

- ☐ Tidak mudah.
- ☐ Kurang mudah.
- ☐ Mudah.
- ☐ Sangat mudah.

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR

Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.

☐ Tidak mudah.
☐ Kurang mudah.
☐ Mudah.
☐ Sangat mudah.

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

☐ Tidak cepat.
☐ Kurang cepat.
☐ Cepat.
☐ Sangat cepat.

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Selamat Datang

Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR

Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan.

☐ Sangat mahal
☐ Cukup mahal
☐ Murah
☐ Gratis

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

☐ Tidak sesuai
☐ Kurang sesuai
☐ Sesuai
☐ Sangat sesuai

sukma.jatimprov.go.id

08.04
Kamera

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

sukma.jatimprov.go.id

08.05
Kamera

**Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

- ☐ Tidak sopan dan ramah
- ☐ Kurang sopan dan ramah
- ☐ Sopan dan ramah
- ☐ Sangat sopan dan ramah

sukma.jatimprov.go.id

08.05
Kamera

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- ☐ Tidak ada
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik.

sukma.jatimprov.go.id

08.05
Kamera

Selamat Datang

**Survei Kepuasan Masyarakat
Pada Dinas Perhubungan
LAYANAN UJI KENDARAAN
KOTA BLITAR**



Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat Baik

sukma.jatimprov.go.id

Dokumentasi Pelaksanaan SKM



