



LAPORAN

PELAKSANAAN SURVEI

KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANJAR**

TAHUN 2025

DAFTAR ISI.....	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2-3
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
2.1 Pelaksana SKM.....	4-5
2.2 Metode Pengumpulan Data	4-5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4-5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4-5
2.5 Penentuan Jumlah Responden	6
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM.....	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7-8
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR))	
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Izin Trayek (Angkot/Angdes)	
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Izin Trayek Izin Parkir	
3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Izin Trayek Lalu Lintas Perhubungan Darat	
BAB IV	13
ANALISIS HASIL SKM	13
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	13-14
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	14-16
4.3 Tren Nilai SKM	16
BAB V	17
KESIMPULAN	17
LAMPIRAN	18
1. Kuesioner.....	18-22
2. Hasil Pengolahan Data.....	23-25
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM.....	26-28
5. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya.....	29-40
6. SK Tim SKM.....	41-43

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Kalimantan Selatan, 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

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 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 perhubungan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar adalah kasubag dan staff pelaksana perencanaan keuangan dan aset pada Kegiatan Pencapaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2025 (sebagaimana terlampir).

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual dan elektronik yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner 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 unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar 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 Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor, Unit Pelaksana Teknis Terminal dan Parkir, Pelayanan Angkutan Jalan dan Layanan Fasilitas Lalu Lintas dan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. 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 periode tertentu yaitu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 5 (lima) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	5
2.	Pengumpulan Data	Juli-September 2025	52
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Oktober 2025	5

4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Oktober 2025	5
----	--------------------------------	--------------	---

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari 4 (empat) jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 17.060 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah Angkutan Keselamatan Perhubungan Darat (28), UPT Terminal Dan Parkir (28), Lalu Lintas Perhubungan Darat (365), dan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (400). Dengan total sampel 821 orang.

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 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 821 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI-LAKI	624	76%
		PEREMPUAN	197	24%
2	PENDIDIKAN	SD ke Bawah	110	13,4%
		SLTP/SMP	166	20,2%
		SLTA/SMA	400	48,7%
		D/III	56	6,8%
		S1	85	10,4%
		S2	4	0,5%
3	PEKERJAAN	PNS	26	3,2%
		TNI	2	0,2%
		Swasta	233	28,4%
		Wirausaha	118	14,4%
		Lainnya	442	53,8%
4	JENIS LAYANAN	LAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (KIR)	400	48,7%
		LAYANAN IZIN TRAYEK (ANGKOT/ANGDES)	28	3,4%

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
		LAYANAN IZIN PARKIR	28	3,4%
		LAYANAN FASILITAS LALU LINTAS	365	44,5%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor (KIR)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,50	3,47	3,82	3,46	3,52	3,55	3,46	3,50
Kategori	B	B	B	A	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	88,27 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor



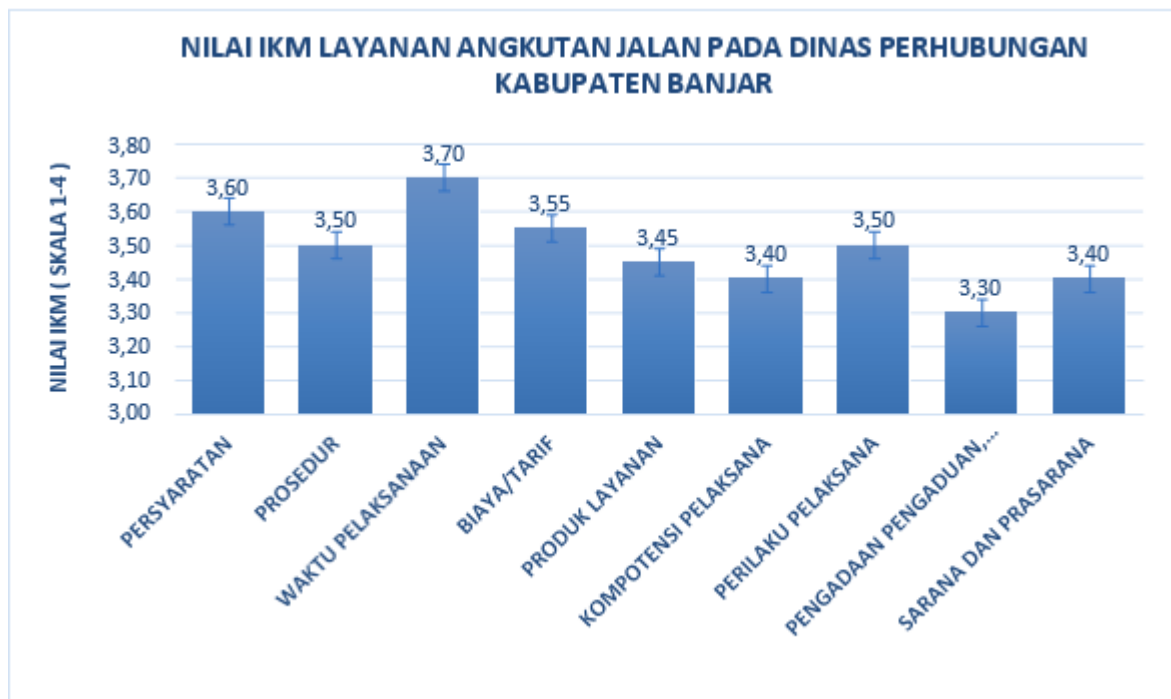
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Izin Trayek (Angkot/Angdes)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Layanan Izin Trayek

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,60	3,50	3,70	3,55	3,45	3,40	3,50	3,30	3,40
Kategori	A	B	A	A	B	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,5 (A atau Sangat Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Layanan Izin Trayek



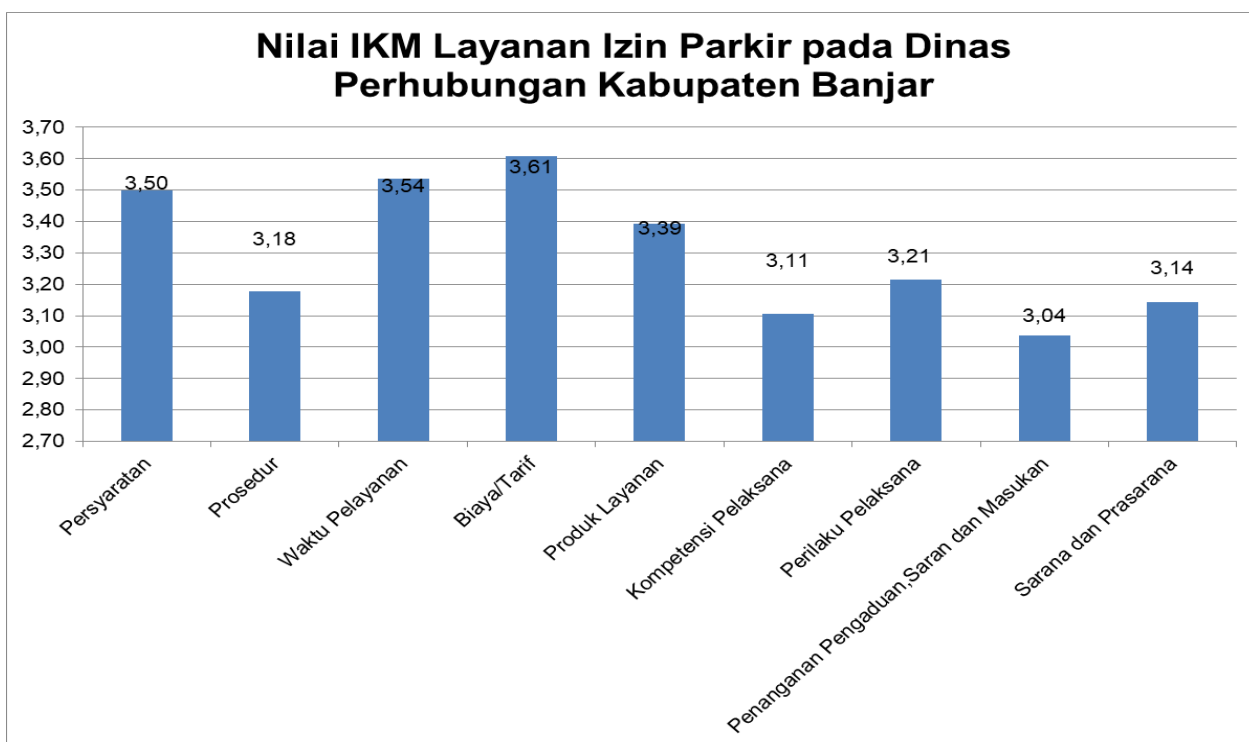
3.4 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Izin Parkir

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Layanan Izin Parkir

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,50	3,18	3,54	3,61	3,39	3,11	3,21	3,04	3,14
Kategori	B	B	A	A	B	B	B	C	B
IKM Unit Layanan	82,54 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Layanan Izin Parkir



3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat Layanan Fasilitas Lalu Lintas

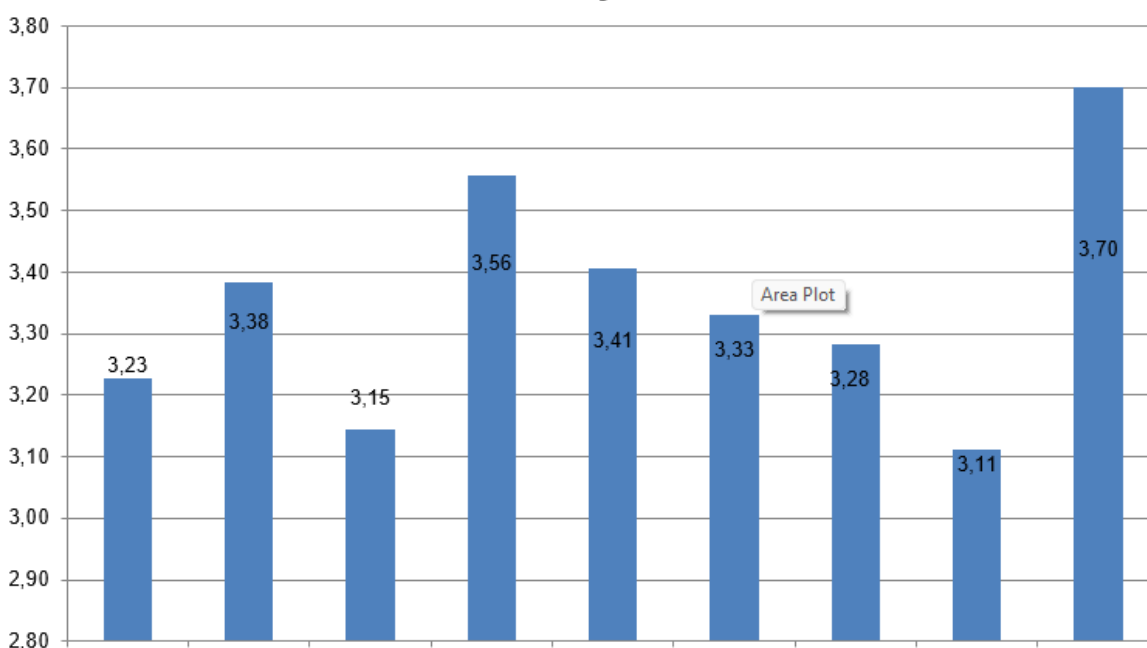
Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Layanan Fasilitas Lalu Lintas

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,23	3,38	3,15	3,56	3,41	3,33	3,28	3,11	3,70
Kategori	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit Layanan	83,74 (B atau Baik)								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Layanan Fasilitas Lalu Lintas

Nilai IKM Layanan Fasilitas Umum Rambu Lalu Lintas (ZOSS)pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapatkan nilai terendah yaitu 3,05. Selanjutnya Kompetensi Pelaksana yang mendapatkan nilai 3,07 adalah nilai terendah kedua. Begitu juga sarana dan prasarana termasuk tiga unsur terendah.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi 3,86 dari unsur layanan, Prosedur mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,35, dan produk layanan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,31.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Sangat disayangkan dengan adanya acara kya ini, tpi parkir dilokasi menganai, parkir roda dua 5rb maka kdda karcisnya, parkir dikuasai preman iyaa kya ini jdinya skhndknya, apakah kdda tindakan dari panitia? @banjarexpo2024 @banjarkab @dishub_baniarkab”.
- “Min mau nanya kalau masalah lahan parkir di martapura ni gimana ya konsepnya. Jadi gini min saya kan mau belnja dtokonya tpi di depan toko idi lahan parkir, terus lahan parkir buat tokonya g ada jdi saya dikit2 bayarr parkirrrrr herannnn marahh sangatku niiii. G ada karcis laagiiii mo nagihhh terossssss”.
- “kalau bisa waktu untuk perpanjangnya lebih lama,selama 1tahun”.
- “Sediakan toko fotocopy”.

Adapun kondisi permasalahan/kekurangan dari unsur pelayanan dapat digambarkan sebagai berikut :

- Pengaduan, saran dan masukan dirasa masyarakat belum ditanggapi dan belum ada tindak lanjut dari Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, terutama pengaduan tentang parkir di depan toko.
- Kompetensi Pelaksana ialah masih kurangnya tenaga teknis ahli transportasi sebanyak

11 orang sampai tahun 2029 maupun teknis sesuai kebutuhan pekerjaan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

- Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor (“Permenhub 133/2015”), disebut bahwa uji berkala pertama dilakukan paling lama 1 tahun setelah kendaraan memperoleh STNK (surat tanda nomor kendaraan) pertama kali, Selanjutnya, uji berkala perpanjangan dilakukan setiap 6 bulan sekali untuk kendaraan yang sudah wajib uji berkala.
- Untuk Permasalahan “Sediakan toko Fotokopi”, sudah ada didekat kantor, kantor tidak dapat menyediakan toko fotokopi karna termasuk potensi penyalahgunaan fasilitas negara.

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.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui Pertemuan Stakeholder Angkutan Jalan bersama perwakilan pengguna layanan dan Pelaku Usaha Angkutan Perkotaan (Sopir Angkot) rutin secara berkala. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), atau jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut dirancang dengan pembagian jangka waktu sebagai berikut:

- Jangka pendek (TW I – TW II) : Peningkatan sitem pengaduan masyarakat melalui penyedia kanal digital (online) dan waktu respon yang cepat.
- Jangka menengah (TW III) : Optimalisasi sarana dan prasarana dengan penataan ulang area pelayanan dan penyediaan fasilitas ruang tunggu yang lebih nyaman.
- Jangka panjang (TW IV) : Pelatihan berkelanjutan bagi petugas pelayanan agar semakin

Adapun 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	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Meningkatkan Respon terhadap pengaduan yang di sampaikan oleh perwakilan pengguna layanan dan pengelola parkir	√	√	√	√	UPTD Terminal & Parkir
		Meningkatkan sistem tindak lanjut keluhan masyarakat secara cepat, terbuka, dan transparan melalui penguatan kanal pengaduan (online).	√	√	√	√	Bidang Angkutan dan keselamatan Perhubungan Darat
2	Kenyaman Lingkungan Pelayanan	Rehabilitasi sarana prasarana seperti fasilitas ruang tunggu dan area pelayanan publik agar lebih nyaman, bersih dan ramah pengguna.		√	√		Bidang Angkutan dan Keselamatan Perhubungan Darat
3	Kompetensi dan Sikap Pelaksana	Pelatihan pembinaan petugas pelayanan untuk meningkatkan profesionalitas, komunikasi, dan empati dalam melayani Masyarakat.	√	√			Bidang Angkutan dan Keselamatan Perhubungan Darat

		Penambahan Tenaga Teknis dari PTDI-STTD dan P3K.		√			UPTD Terminal & Parkir
4	Sarana dan Prasarana	Rehabilitasi Fasilitas di Terminal Martapura.			√		UPT Terminal dan Parkir

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 Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar Dinas Perhubungan dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2024 pada Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Juni hingga Oktober 2025, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 85,76. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2025 ini.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Kompetensi Pelaksana, Sarana Prasarana.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Biaya/Tarif nilai tertinggi 3,82, Waktu Pelayanan dengan nilai 3,70, dan Persyaratan dengan nilai 3,60.

Martapura, 29 Oktober 2025

Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten
Banjar,



Dr. J GUSTI NYOMAN YUDIANA, M.Si
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19671210 199010 1 001

LAMPIRAN

1. Kuisoner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2025**

Tanggal Survei : 1-09-2025 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia :tahun
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : Pengujian Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P*)		P*)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat sesuai		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang Sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat Sesuai		d. Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

SURVEI KEPUASAAN MASYARAKAT 2025

UPT PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR 2025

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

UPT PKB DISHUB KAB BANJAR



Jenis Kelamin *

- ☒ Laki - laki
☐ Perempuan

Pendidikan *

- ☐ SD
☐ SMP
☒ SMA
☐ Diploma
☐ S1
☐ S2
☐ S3

Pekerjaan *

- ☐ PNS
☐ TNI
☐ POLRI
☒ SWASTA
☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA

JIKA PEKERJAAN LAINNYA

.....

USIA (TAHUN) *

24

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT LAYANAN PAPY-1R
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2024

Tanggal Survei : _____ Jam Survei : ☐ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☒ P Usia : 65 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA
☒ LAINNYA IRT (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : misal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll Suanti

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat sesuai		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang Sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat Sesuai		d. Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERHUBUNGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2025

Tanggal Survei : 10 Juni 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 49 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☒ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☐ LAINNYA.....(sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Surat Jin Angkut misal
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
c. Sesuai		c. Kompeten	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat sesuai		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang Sesuai		b. Kurang Baik	
c. Sesuai		c. Baik	
d. Sangat Sesuai		d. Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PERHUBUNGAN
PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN BANJAR
TAHUN 2025

Tanggal Survei : 14 Juni 2024 Jam Survei : ☒ 08.00 – 12.00*
☐ 13.00 – 17.00*

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P Usia : 32 tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☒ SMA ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3
Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRUSAHA
☒ LAINNYA ^{Supir} (sebutkan)
Jenis Layanan yang diterima : Angkutan
: KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll)

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan?	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak kompeten	
b. Kurang sesuai		b. Kurang kompeten	
☒ c. Sesuai		☒ c. Kompeten	
d. Sangat sesuai		d. Sangat kompeten	
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur yang dijalani untuk mendapatkan layanan?	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	1 2 3 4
a. Tidak mudah		a. Tidak sopan dan ramah	
b. Kurang mudah		b. Kurang sopan dan ramah	
☒ c. Mudah		☒ c. Sopan dan ramah	
d. Sangat mudah		d. Sangat sopan dan ramah	
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan dan layanan konsultasi yang tersedia?	1 2 3 4
a. Tidak sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang sesuai		b. Kurang Baik	
☒ c. Sesuai		☒ c. Baik	
d. Sangat sesuai		d. Sangat Baik	
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan?	1 2 3 4
a. Tidak Sesuai		a. Tidak Baik	
b. Kurang Sesuai		b. Kurang Baik	
☒ c. Sesuai		☒ c. Baik	
d. Sangat Sesuai		d. Sangat Baik	
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang ada pada publikasi dengan hasil yang diberikan?	1 2 3 4		
a. Tidak sesuai			
b. Kurang sesuai			
☒ c. Sesuai			
d. Sangat sesuai			

Saran/Masukan/Pendapat:

2. Hasil Olah Data SKM

UPT. Pengujian Kendaraan Bermotor

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,47
		3,82
U4	Biaya/Tarif	
U5	Produk Layanan	3,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
U7	Perilaku Pelaksana	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,46
U9	Sarana dan Prasarana	3,50

IKM UNIT PELAYANAN :	88,27
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,25	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	50,25	49,75	52,50	17,50	54,00	47,75	45,25	54,00	50,25
Sangat Baik	49,75	50,25	47,25	82,25	46,00	52,25	54,75	46,00	49,75
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Responden	400	400	400	400	400	400	400	400	400

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Baik	201	199	210	70	216	191	181	216	201
Sangat Baik	199	201	189	329	184	209	219	184	199
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	400	400	400	400	400	400	400	400	400

UPTD. Terminal dan Parkir

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat

- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,50
U2	Prosedur	3,50
U3	Waktu Pelayanan	3,47
		3,82
U4	Biaya/Tarif	
U5	Produk Layanan	3,46
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
U7	Perilaku Pelaksana	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,46
U9	Sarana dan Prasarana	3,50

IKM UNIT PELAYANAN :	88,27
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :	Baik
-------------------------	-------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Kurang Baik	0,00	0,00	0,25	0,25	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Baik	50,25	49,75	52,50	17,50	54,00	47,75	45,25	54,00	50,25
Sangat Baik	49,75	50,25	47,25	82,25	46,00	52,25	54,75	46,00	49,75
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Persentase	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Total Responden	400	400	400	400	400	400	400	400	400
-----------------	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Baik	0	0	1	1	0	0	0	0	0
Baik	201	199	210	70	216	191	181	216	201
Sangat Baik	199	201	189	329	184	209	219	184	199
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Responden	400	400	400	400	400	400	400	400	400

Lalu Lintas Perhubungan Darat

Nilai /	1178	1235	1148	1298	1243	1216	1198	1136	1351
NRR / Unsur	3,23	3,38	3,15	3,56	3,41	3,33	3,28	3,11	3,70
tertimbang /	0,359	0,376	0,349	0,395	0,378	0,370	0,365	0,346	0,411
Kategori Per Unsur	B	B	B	A	B	B	B	B	A
IKM Unit pelayanan								*) 3,349	**) 83,737

Keterangan :

- U1 s.d. U11 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,0909

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Persyaratan	3,227
U2	Prosedur	3,384
U3	Waktu Pelayanan	3,145
U4	Biaya/Tarif	3,556
U5	Produk Layanan	3,405
U6	Kompetensi Pelaksana	3,332
U7	Perilaku Pelaksana	3,282
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3,112
U9	Sarana dan Prasarana	3,701

IKM UNIT PELAYANAN :

83,74

Mutu Pelayanan :

Baik

Mutu Pelayanan :

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

% JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	6,03	3,56	10,14	0,27	2,19	2,19	4,66	8,77	0,00
Kurang Baik	14,25	5,75	10,14	4,11	8,49	12,60	11,78	14,25	2,47
Baik	30,68	39,45	34,79	35,34	35,89	35,07	34,25	33,97	24,93
Sangat Baik	49,04	51,23	44,93	60,27	53,42	50,14	49,32	43,01	72,60
Kosong	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Pers	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Total Resp	365	365	365	365	365	365	365	365	365

JUMLAH JAWABAN

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Baik	22	13	37	1	8	8	17	32	0
Kurang Baik	52	21	37	15	31	46	43	52	0
Baik	112	144	127	129	131	128	125	124	91
Sangat Baik	179	187	164	220	195	183	180	157	265
Kosong	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total Resp	365	365	365	365	365	365	365	365	365

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM







4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya

Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat

Periode 2024



Pemerintah Kabupaten Banjar

Dinas Perhubungan

2025

BAB I

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur

kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar periode 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Periode 2024

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,29	B
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,35	B
3	Waktu Penyelesaian	3,20	B
4	Biaya/Tarif	3,85	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,30	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,10	B
7	Perilaku Pelaksana	3,31	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,00	C
9	Sarana dan Prasarana	3,13	B

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik,

maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM

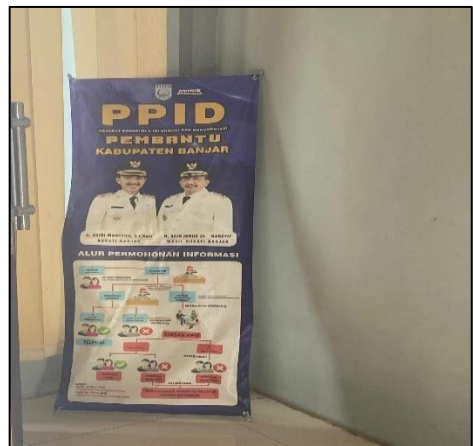
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Persyaratan	Membuat papan banner informasi persyaratan		√	√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Membuat papan banner informasi sistem, mekanisme dan prosedur		√	√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
		Melakukan pelayanan informasi publik melalui sosial media instagram	√	√	√	√	Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
3	Kompetensi Pelaksana	Perekrutan P3K Teknis pada Dinas Perhubungan		√			Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

BAB III

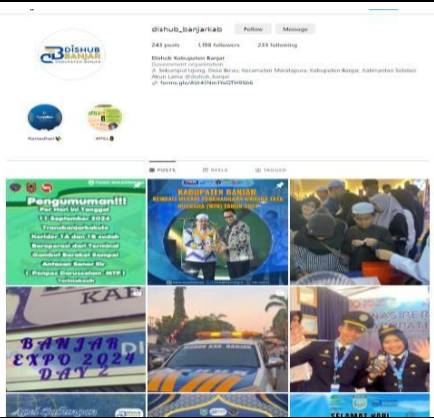
REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Membuat papan banner informasi persyaratan	Sudah	Papan banner tentang informasi persyaratan pelayanan Dinas Perhubungan telah dibuat dan dipajang pada <i>front office</i> Dinas		Persyaratan yang dibawa oleh masyarakat yang akan mengajukan izin trayek/izin angkut/kartu uji berkala kendaraan bermotor belum lengkap.

					
2	Membuat papan banner informasi sistem, mekanisme dan prosedur	Sudah	Papan banner tentang informasi sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan Dinas Perhubungan telah dibuat dan dipajang pada <i>front office</i> Dinas		Masyarakat masih ada yang belum mengetahui alur informasi sistem, mekanisme dan prosedur untuk pelayanan pada Dinas Perhubungan.

				 	
--	--	--	--	--	--

	Melakukan pelayanan informasi publik melalui sosial media instagram	Sudah	Instagram Dinas Perhubungan @dishub_banjarkab telah dibuat dan selalu aktif dalam memberikan informasi maupun aduan kritik/saran dari masyarakat.		Tidak semua aduan masyarakat dapat secara langsung ditindaklanjuti karena harus melalui beberapa proses dan koordinasi.
3	Perekrutan P3K Teknis pada Dinas Perhubungan	Sudah	Dalam rangka pemenuhan kekurangan pegawai teknis, pada tahun 2024 penambahan P3K Teknis Dinas Perhubungan sebanyak 6 orang, 3 orang pada pelayanan UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, 2 orang Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan 1 orang pada Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sehingga lebih menunjang pelayanan pada Dinas		Penganggaran dan rencana pengembangan kompetensi bagi pegawai teknis yang baru.

			Perhubungan. Tambahan 5 (lima) orang PNS Teknis lulusan PTDI-STTD (Politeknik Transportasi Darat Indonesia) pada tahun 2024.	 SK CPNS TELAH TERBIT Bertepatan pada hari Senin, 18 Maret 2024, Lima Alumni PTDI-STTD telah menerima SK CPNS dan sudah mulai bekerja di Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar. Dengan adanya penambahan Pegawai tersebut diharapkan dapat memaksimalkan Pelayanan Terhadap Masyarakat Khususnya di Kabupaten Banjar. @dishub_banjarkab @dishub.banjar	
4	Kompetensi Pelaksana	Sudah	Dalam 1 Tahun Terakhir (sd Oktober 2025) sudah ada 3 Orang yang mengikuti DIKLAT Pengujian Kendaraan Bermotor Dasar	 KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN DARAT SERTIFIKAT KOMPETENSI PENGIJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR Berdasarkan Hasil Berita Acara Uji Kompetensi Nomor : 002/ULIN/UBK/JV/2025, Tanggal 25 April 2025 Nama : MUHAMMAD REZZKI ANWAR Tempat dan tanggal lahir : Kandangan, 25 November 1996 Nomor Registrasi Pengiji : 063.003.PP1.01.002 Instansi : Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar Dinyatakan telah LULUS UJI KOMPETENSI sebagai Pengiji Berkala Kendaraan Bermotor dan yang bersangkutan diberikan tugas, kewenangan dan tanggung jawab sebagai Pengiji Berkala Kendaraan Bermotor dengan Jenjang Kompetensi Pembantu Penadi. Sertifikat ini berlaku selama 2 (tahun) sejak tanggal ditetapkan dan wajib diperpanjang paling lambat 1 (satu) bulan sebelum masa berlaku habis. Ditandatangani di : Jakarta Tanggal : 26 Juni 2025 <u>YUSUF KUGURONO, ST, MT</u> YUSUF KUGURONO, ST, MT NIP. 19740614 199801 1 001 Tanda Tangan : 	Kurangnya anggaran dalam Pelaksanaan diklat Terutama untuk Penguji yg berstatus PPPK

				 	
--	--	--	--	---	--

BAB IV

KESIMPULAN

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Perhubungan telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100%.
2. Semua rencana tindak lanjut sudah ditindaklanjuti oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar.

Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Banjar,



Dr. I GUSTI NYOMAN YUDIANA, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP.19671210 199010 1 001

5. SK TIM SKM



PEMERINTAH KABUPATEN BANJAR DINAS PERHUBUNGAN

Alamat Jl Sekumpul Ujung No. 3 Desa Bincau, Telp/Fax. (0511) 6749175
Martapura, Kalimantan Selatan, kode pos 70619
Website : www.dishub.banjarkab.go.id Email : dishub@banjarkab.go.id

KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJAR,
NOMOR : 900.1.3.3/98/DISHUB/2025

TENTANG

PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJAR TAHUN 2025

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJAR,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar sesuai asas penyelenggaraan pemerintah yang baik dan untuk penguatan kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat;
- b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu membentuk Tim Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 1959 tentang Penetapan Undang-Undang Darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1953 Nomor 9, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 352) sebagai Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1959 Nomor 72, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1820);
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2023 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2022 tentang

Cipta Kerja menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 41, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6856);

5. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2023 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2023 Nomor 141, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6897);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5149);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
8. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
10. Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembar Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2016 Nomor 13, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 12) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 2 Tahun 2024 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Banjar Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2024 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Banjar Nomor 7);
11. Peraturan Bupati Banjar Nomor 59 Tahun 2020 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Kabupaten Banjar (Berita Daerah Kabupaten Banjar Tahun 2020 Nomor 59);
12. PERBUP No 28 Tahun 2022 Tentang Uraian Tugas Dinas Perhubungan.

Memperhatikan : Notulen Rapat Pembentukan Tim Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar Tahun 2025, tanggal 6 Juni 2025;

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJAR TENTANG PEMBENTUKAN TIM KOORDINASI

PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS
PERHUBUNGAN KABUPATEN BANJAR TAHUN 2025.

- KESATU : Membentuk Tim Koordinasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar dengan susunan keanggotaan sebagaimana tercantum dalam Lampiran yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Keputusan ini.
- KEDUA : Tim Koordinasi sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU bertugas sebagai berikut:
- a. Pengarah bertugas membina dan memberikan arahan terhadap Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar;
 - b. Ketua bertugas mengkoordinasikan dan memantau pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar;
 - c. Sekretaris bertugas menginventarisasi dan menghimpun materi yang diperlukan dalam penyusunan laporan serta publikasi hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar; dan
 - d. Anggota bertugas melaksanakan survei, melakukan pengolahan data, dan menyusun laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar kepada Sekretaris Daerah melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Banjar.
- KETIGA : Segala biaya yang timbul atas pelaksanaan Keputusan ini, dibebankan pada Dokumen Pelaksanaan Anggaran Dinas Perhubungan Kabupaten Banjar Tahun Anggaran 2025.
- KEEMPAT : Keputusan Kepala Dinas Perhubungan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Martapura
pada tanggal 06 Juni 2025

Kepala Dinas Perhubungan,



Dr. I GUSTI NYOMAN YUDIANA, M.Si

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP : 19671210 199010 1 001