



S K M

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
TRIBUNAN I TAHUN 2022**

**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN LUMAJANG**

I. PENDAHULUAN.

A. Latar Belakang

Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima dengan berlakunya Undang-undang No. 32 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan pemerintahan di daerah. Otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas. Berjalannya waktu kebebasan yang meluas di masyarakat serta peran Pemerintah Daerah yang mulai terbuka menuntut wacana lebih luas terhadap peran pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat

Pelayanan publik / masyarakat oleh aparatur pemerintah yang masih belum optimal dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat sesuai dengan kebutuhan. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan baik lisan maupun melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Dalam hubungannya dengan pelayanan, masyarakat dikatakan puas manakala terjadi pemenuhan kebutuhan sesuai dengan harapan sedangkan kepuasan pelayanan merupakan hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka kita harus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Konsep kepuasan pelanggan dalam kajian manajemen modern dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan optimal yang mengutamakan kepuasan pelanggan. Konsep ini diadopsi dalam lembaga birokrasi sebagai salah satu strategi untuk menjadikan tata pemerintahan yang baik.

Indikator umum kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan adalah adanya keluhan masyarakat. Meskipun demikian tidak semua masyarakat yang tidak mengajukan keluhan

berarti telah mendapatkan kepuasan atas layanan yang diberikan. Untuk itu perlu dilahirkan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat baik secara kualitatif maupun kuantitatif sebagaimana diatur dalam Peraturan Menpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat digunakan sebagai bahan penilaian terhadap unsur pelayanan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta sebagai bahan dalam menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Bagi masyarakat SKM dapat memberikan gambaran tentang kinerja pelayanan suatu lembaga sehingga masyarakat dapat melakukan kontrol atas apa yang telah, sedang dan akan dilakukan. Hasil kontrol juga dapat digunakan sebagai bahan dalam upaya melakukan perbaikan-perbaikan agar sesuai dengan penilaian dan harapan masyarakat.

B. Tujuan

Penyusunan SKM adalah untuk menciptakan terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang memenuhi harapan dan kebutuhan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

Seiring dengan berkembangnya tuntutan dan aspirasi masyarakat masalah pelayanan masih terjadi perhatian utamanya untuk menyikapi berbagai hal agar masyarakat memperoleh kepuasan.

Dinas perhubungan telah berusaha sebaik mungkin dengan membuat penyederhanaan sistem dan waktu pelayanan yang se efisien mungkin untuk memulai tingkat kualitas pelayanan dan data SKM akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan dan akan menjadi pendorong untuk meningkatkan pelayanannya.

C. Metode

a. Metode Survei

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usaha dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di Bidang Angkutan pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dengan teknik sebagai berikut:

- Responden mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas.
- Responden mengisi secara manual pada kertas kuesioner Dalam hal responden memilih jawaban yang sesuai.

b. Pelaksana Survei

SKM dilaksanakan sendiri oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dengan Sekretaris, Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai Sekretaris dan petugas bagian Pelayanan juga petugas pemandu layanan sebagai pelaksana survei.

c. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

- Pertemuan dengan Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Lumajang dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan sebagai dasar pelaksanaan SKM.
- Bersama dengan Bagian Organisasi menetapkan besar sampel sejumlah 150 responden dengan metode penarikan sampel menggunakan metode kuota sampling.

- Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Angkutan bersama Kepala Seksi Angkutan Orang dan Barang Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang dan menyebarkan kuesioner SKM kepada pelaku usaha dan Masyarakat yang telah mendapatkan layanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang sampai mencapai 150 responden selama Bulan Bulan Pebruari dan Maret 2022.
- Pengolahan data hasil survey dilakukan oleh Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan puskesmas dalam SKM. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. baik, diberi nilai 3;
4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara memberikan nilai pada setiap pertanyaan. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran SKM ini. Setelah dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut :

Tabel 2.
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu
 Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,5997 – 3,0644	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0645 - 3,5323	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

d. Jenis Layanan Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

Adapun jenis layanan yang diselenggarakan adalah Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Lingkungan Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

D. Tim SKM

**TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN LUMAJANG TAHUN 2022**

No	NAMA / NIP	PANGKAT/GOL RUANG	JABATAN
1.	NUGRAHA YUDHA M, S.Sos, M.Si. NIP. 19711102 199803 1 002	Pembina Tk.I (IV/b)	Pembina
2.	IRFAN TIMBUL NIP. 19661012 199003 1 016	Pembina (IV/a)	Ketua
3.	DIAH ASTUTY S, S.AP NIP. 19710309 199703 2 006	Penata Muda Tk. I (III/b)	Sekretaris
4	ABDUL AZIZ AL MUCHLIS -	-	Anggota
5	DEVI PRIMA AMBARWATI -	-	Anggota

E. Jadwal SKM

SKM dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang sebanyak 4 kali dalam setahun. SKM yang dilaporkan ini adalah SKM kondisi Tribulan I Tahun 2022 yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada Bulan Pebruari dan Maret 2022. Rincian Pelaksanaan SKM disajikan pada table berikut :

Tabel 1.
 Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di
 Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang Tribulan I Tahun 2022

No.	Kegiatan	Bulan Pelaksanaan			
		Januari	Pebruari	Maret	
1	Persiapan & Pelaksanaan Survey	√			
2	Pelaksanaan Survey	√			
3	Pelaksanaan Survey		√		
4	Pengolahan , Evaluasi data dan Penyusunan Laporan hasil			√	

BAB II

ANALISIS DATA

A. Data Kuesioner

SKM Tribulan I Tahun 2022 yang dilakukan di Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 2 bagian isian yaitu :

1. Identitas Responden

Terdiri dari 5 pertanyaan yaitu nama responden, no telp/hp, tanggal, jenis layanan dan pekerjaan responden.

2. Pernyataan Responden

Terdiri dari 9 pernyataan, responden mengisi dengan cara menceklist pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang. Unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan;
- b. Sistem, mekanisme dan prosedur;
- c. Waktu penyelesaian;
- d. Biaya/tarif;
- e. Produk spesifikasi jenis pelayanan;
- f. Kompetensi Pelaksana;
- g. Perilaku pelaksana;
- h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- i. Sarana dan prasarana.

B. Deskripsi Hasil

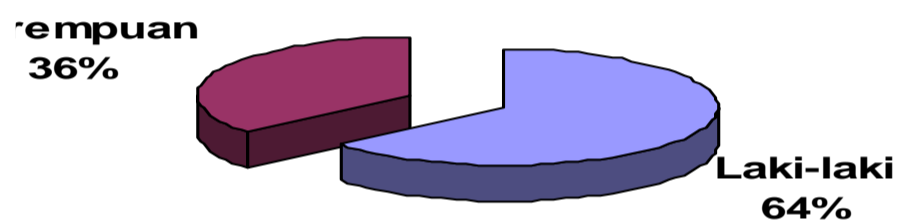
a. Identitas Responden

Informasi tentang identitas responden yang dikumpulkan meliputi informasi tentang jenis pekerjaan dan jenis layanan yang diperoleh oleh responden dalam kunjungannya ke Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang. Dari data responden yang telah kami kumpulkan menurut klasifikasinya dapat disajikan dalam diagram *apple pie*.

Menurut jenis kelamin

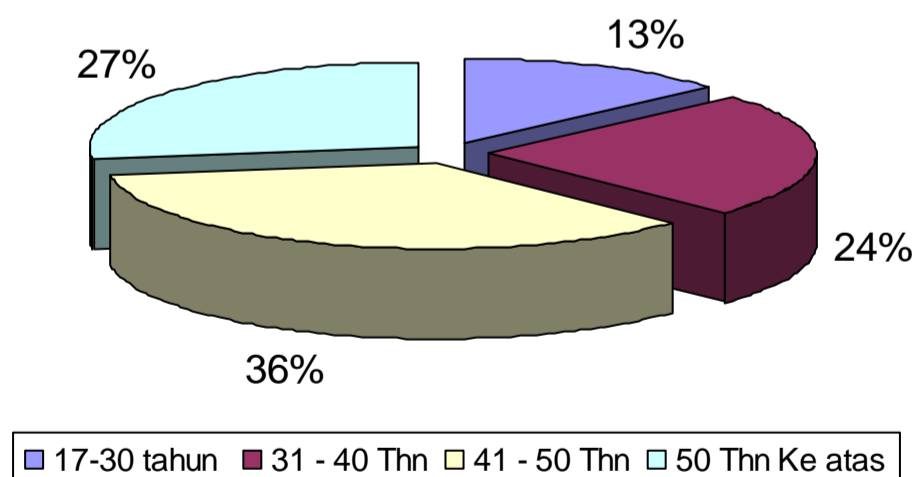
Laki – laki : 96 orang

Perempuan : 54 orang



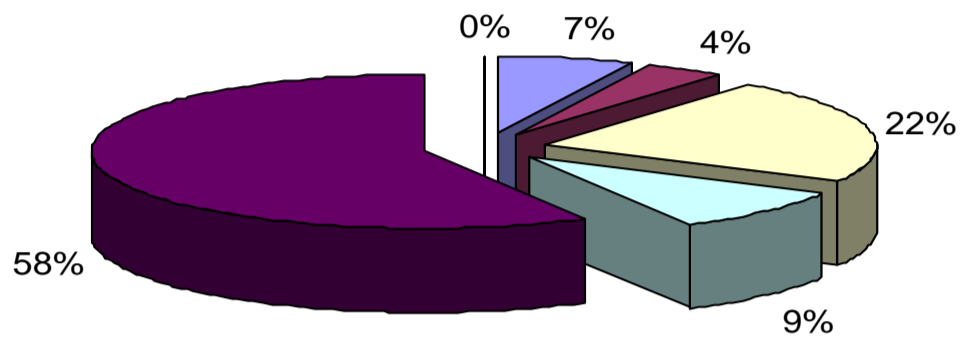
Menurut Kelompok Umur

17 – 30 tahun	31 – 40 tahun	41 – 50 tahun	50 tahun keatas
44	48	38	20



Menurut pendidikan terakhir

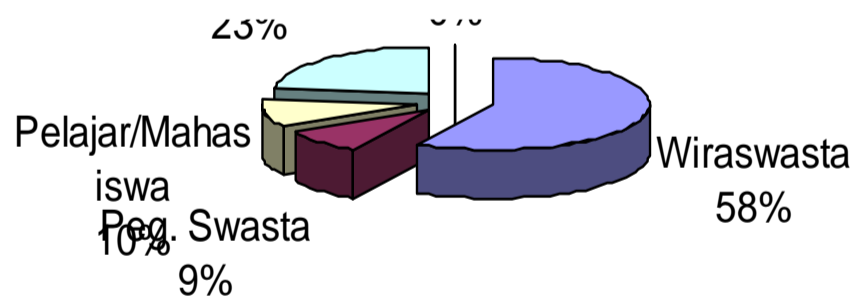
SD	SLTP	SLTA	D1, D2, D3	S1	S2 KEATAS
10	33	87	6	14	-



SD	D1,D2,D3	SLTP	S1	SLTA	S2 KEATAS
----	----------	------	----	------	-----------

Menurut pekerjaan utama

Wiraswasta	Pegawai Swasta	Pelajar/Mahasiswa	PNS/TNI/POLRI	Lainnya
87	13	15	-	35



Wiraswasta	Peg. Swasta	Pelajar/Mahasiswa
Lainnya	PNS/TNI/POLRI	

b. Perhitungan

Data yang didapatkan 150 responden di analisis dengan tahapan sebagai berikut :

1. Memastikan tiap pertanyaan pada kuesioner telah mendapatkan jawaban
2. Menjumlah tiap nilai unsur dari U1 – U14, yang mempunyai kisaran nilai 100–400, dari hasil data didapatkan jumlah nilai unsure
3. Mencari nilai rata-rata tiap unsur (NRR per Unsur) dengan rumus ;

$$\text{NRR tiap unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai tiap unsur}}{\text{Kuisisioner yang terisi}}$$

4. Mencari nilai penimbang

Setiap unsur pelayanan mempunyai nilai penimbang yang sama. Bobot rata-rata tertimbang adalah 1 dibagi jumlah unsur pelayanan (1 : 14) nilai penimbang adalah 0,071

5. Mencari rata-rata tertimbang per unsur

Adalah NRR per unsur x nilai penimbang, nilai penimbang adalah 0,071 sampai dengan 0,286

6. Jumlah NRR SKM tertimbang

Adalah jumlah dari NRR tertimbang per unsur nilainya berkisar 1 s/d 4

7. Nilai pers epsi.

Nilai yang diberikan untuk setiap satu item jawaban, nilainya antara 1 s/d 4

8. Nilai dasar.

Nilai tertinggi (100) dibagi banyaknya kategori, Nilai persepsi (4 buah). Besarnya nilai dasar adalah $100 : 4 = 25$

9. SKM Unit Pelayanan

Jumlah NRR SKM tertimbang x nilai dasar

Dari hasil analisis data, didapatkan hasil sebagai berikut ;

Jumlah Nilai Unsur Pelayanan	454	451	451	450	451	451	450	451	541	
NRR = Per Unsur = Jml. Nilai Per Unsur : Kuisisioner yang terisi	3,027	3,007	3,007	3,00	3,007	3,007	3,00	3,007	3,607	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0,336	0,334	0,334	0,333	0,334	0,334	0,333	0,334	0,401	3,074 ^{*)}
IKM Unit Pelayanan										76,852 ^{**)}

Adapun hasil pengolahan data, nilai indeks SKM yang didapatkan adalah sebesar 3,074 dan nilai indeks setelah dikonversi adalah sebesar 76,852 secara terperinci dapat dilihat pada lampiran I.

Nilai Rata-Rata Perunsur Pelayanan Pengujian Kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang.

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan	3,027
2	Persyaratan pelayanan	3,007
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,007
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,00
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,007
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,007
7	Kecepatan pelayanan	3,00
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,007
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,607
	Rata-rata Tertimbang	3.074

c. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

Dari nilai rata-rata perunsur pelayanan diatas maka dapat diketahui bahwa adar beberapa pelayanan yang perlu ditingkatkan. Dari data dbv nbiatas maka dapat dideskripsikan khususnya unsur-unsur yang memiliki nilai terendah dan diperlukan sebuah perbaikan antara lain :

a. Kedisiplinan petugas pelayanan

Dari nilai unsur pelayanan diatas dapat diketahui bahwa unsur Kedisiplinan petugas pelayanan pada Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki nilai rata-rata paling rendah. Hal ini sebagai akibat belum dapat menunjukkan kedisiplinan dalam melaksanakan tugas sehingga proses pelayanan bisa memperlambat pelayanan tersebut.

b. Kecepatan pelayanan

Dari nilai unsur pelayanan diatas dapat diketahui bahwa unsur Kecepatan pelayanan pada Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki nilai rata-rata rendah. Hal ini sebagai akibat belum dapat memberikan informasi yang akurat bagi pemohon sehingga proses pelayanan bisa memperlambat pelayanan tersebut. Akan tetapi hal ini diatasi dengan diberikan sosialisasi tentang Prosedur pelayanan pada petugas yang menangani pelayanan tersebut.

c. Keadilan mendapatkan pelayanan

Dari nilai unsur pelayanan diatas dapat diketahui bahwa unsur Keadilan mendapatkan pelayanan pada Pengujian Kendaraan Bermotor memiliki nilai rata-rata rendah. Hal ini sebagai akibat belum dapat menunjukkan Keadilan dalam melaksanakan tugas sehingga proses pelayanan tidak bisa memberikan pelayanan dengan nyaman. Sehingga perlunya penerapan SOP dengan maksimal.

Tabel Rencana Tindak Lanjut Perbaikan SKM
Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang

No	Prioritas Unsur	Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			Bulan V		Bulan VI	Dst.		
			Minggu					
			I	II	III	IV		
1	Kejelasan petugas pelayanan	sosialisasi tentang Prosedur pelayanan						UPT PKB
2	Kedisiplinan petugas pelayanan	Pembinaan terhadap pelanggar disiplin						Sub bagian Umum dan Kepegawaian
3	Kemampuan petugas pelayanan	pembinaan tentang menerapkan SOP						UPT PKB

BAB III PENUTUP

A. Kesimpulan/intisari

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)** Pelayanan Pengujian Kendaraan bermotor Tribulan I Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Pengujian Kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang hasil SKM adalah 76,852 atau berada pada kategori B (Baik).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang antara lain mengharapkan agar Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang meningkatkan pelayanan yang diselenggarakannya.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Lumajang berada pada unsur Keadilan mendapatkan pelayanan.

B. Saran/Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutamamempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan.
2. Diperlukan upaya kemudahan pelanggan dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan publik.
3. Perlu memberikan penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memberi motivasi untuk mendapatkan prestasi di masa mendatang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.

Lumajang, 4 April 2022
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN



NUGRAHA YUDHA M, S.Sos, M.Si.
NIP. 19711102 199803 1 002

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN LUMAJANG**

TRIBULAN I TAHUN 2022

NILAI SKM

76,85

NAMA LAYANAN :

RESPONDEN

JUMLAH : 150
JENIS KELAMIN : L : 96 P : 54
PENDIDIKAN : SD : 10
SMP : 33
SMA : 87
DIII : 6
S1 : 14
S2 : 0

PERIODE SURVEI : BULAN JANUARI s.d BULAN
MARET 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

113	29	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	41	L	LAINNYA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	32	L	LAINNYA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
116	50	P	PEGAWAI SWASTA	D1 D2 D3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	41	L	LAINNYA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
118	60	L	LAINNYA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
119	55	L	PEGAWAI SWASTA	D1 D2 D3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
120	28	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	28	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
122	49	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
123	27	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
124	41	L	LAINNYA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	31	P	LAINNYA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	34	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
127	33	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	61	L	LAINNYA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	37	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
130	35	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
131	41	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
132	40	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
133	42	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
134	45	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
135	43	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
136	38	L	WIRASWASTA	SLTP	3	3	3	3	3	3	3	3	4
137	40	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
138	37	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	3
139	35	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
140	71	L	WIRASWASTA	SD kebawahan	3	3	3	3	3	3	3	3	3
141	50	L	PEGAWAI SWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
142	55	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
143	35	L	LAINNYA	S-1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
144	60	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
145	35	P	LAINNYA	S-1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
146	50	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
147	50	L	MAHASISWA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
148	45	L	WIRASWASTA	S-1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
149	40	P	WIRASWASTA	S-1	3	3	3	3	3	3	3	3	4
150	55	L	WIRASWASTA	SLTA	3	3	3	3	3	3	3	3	4
ΣNilai /Unsur					454	451	451	450	451	451	450	451	541
NRR / Unsur					3,027	3,007	3,007	3,000	3,007	3,007	3,000	3,007	3,607
NRR tertbg/ unsur					0,336	0,334	0,334	0,333	0,334	0,334	0,333	0,334	0,401
IKM Unit pelayanan													76,852

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 21
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,067

No.	UNSUR PELAYANAN	RERATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,027
U2	Prosedur Pelayanan	3,007
U3	Waktu Pelayanan	3,007
U4	Biaya/Tarif	3,000
U5	Produk Layanan	3,007
U6	Kompetensi Pelaksana	3,007
U7	Perilaku Pelaksana	3,000
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,007
U9	Sarana dan Prasarana	3,607

IKM UNIT PELAYANAN :

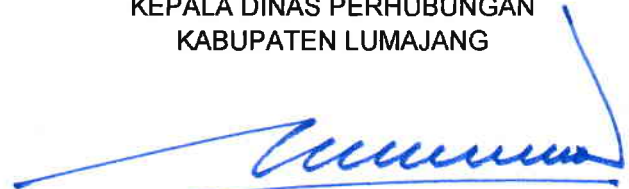
76,85

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

Jumlah Unsur
9

Lumajang, 04 April 2022
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN LUMAJANG



NUGRAHA YUDHA MUDIARTO, S.Sos. MM.

NIP. 19711102 199803 1 002