



LAPORAN

**I
K
M**

**SEMESTER II
TAHUN 2022**

**PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN
DINAS PERHUBUNGAN
UNIT PELAKSANA UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
JALAN AHMAD YANI KM. 7.5 BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**



LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

SEMESTER II TAHUN 2022



**DINAS PERHUBUNGAN
UNIT PELAKSANA UJI BERKALA KENDARAAN
BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala kenikmatan dan karunia-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Laporan Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Semester II Tahun 2022 UPUHKD pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

Laporan ini disusun sebagai pertanggung-jawaban Tim Penyusunan IKM pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam rangka pelaksanaan survey IKM yang telah dilakukan pada semester II Tahun 2022.

Banyak pihak yang telah membantu terlaksananya penyusunan Laporan Hasil Survey IKM Semester II Tahun 2022 ini mulai dari pelaksanaan survey sampai dengan penyusunan laporan ini. Untuk itu, penyusun mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan
2. Sekretaris
3. Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan
4. Masyarakat pengguna layanan UPUHKD (Unit Petakana Uji Berkala Kendaraan Bermotor) Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan
5. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan demi perbaikan dan peningkatan kualitas laporan. Akhir kata semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, terutama bermanfaat dalam peningkatan kinerja dan mutu pelayanan pada UPUHKD Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan pada khususnya dan Pemerintah Kabupaten Balangan pada umumnya.

Pangreh, 2 Januari 2023

Mesqitibul
Ps. Kepala Dinas

Ketua Tim


NURHILAH YAH, SKM
NIP. 19721215 199301 2 001


CEDY HARBANTO, ST, MT
NIP. 19810104 200804 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iii
DAFTAR GAMBAR	iv
DAFTAR LAMPIRAN	v
BAB I. PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Dasar Hukum	2
Maksud dan Tujuan	2
Ruang Lingkup	3
BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN	4
Pembentukan Tim Penyusun BKM	4
Persiapan Bahan	4
Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data	5
Pengolahan Data	5
Pelaporan	6
BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN	7
Karakteristik Responden	7
Nilai Rata-Rata Umur Pelayanan	12
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	13
BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH	15
Analisa Masalah	15
Pemecahan Masalah	15
BAB V. PENUTUP	16
Kesimpulan	16
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Struktur Tim Penyusun IKM	4
Tabel 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	7
Tabel 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Tabel 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	10
Tabel 5.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	11
Tabel 6.	Nilai Rata-Rata Umur Pelayanan	12
Tabel 7.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Momen Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	8
Gambar 2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	9
Gambar 3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	10
Gambar 4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama	11
Gambar 5.	Nilai Rata-Rata Topik Utama Pelayanan	13

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Contoh Kuesioner	17
Lampiran II	Karakteristik Data Responden	18
Lampiran III	Rekapitulasi Nilai IKM Per Responden dan Per Unsur	20
Lampiran IV	Kuesioner IKM	22

BAB I. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan dari keluhan masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pemohon maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbeli-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak diimpas pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pada khususnya yang oleh bone merupakan jabatan terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja aparatur di Dinas Penubungan Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka dilaksanakan "SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT".

Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi Sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3951);
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
4. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah;
5. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 133 Tahun 2015 tentang Pengujian Berkala Kendaraan Bermotor;
6. Peraturan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP.M/PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26 /M/PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
9. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25 /M/PAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Maksud Dan Tujuan

Survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana penyikap aparatur masyarakat baik yang berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

Ruang Lingkup

Kegiatan survey penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan seluruh di Dinas Pendidikan Kabupaten Belangan, sebanyak 51 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Pendidikan Kabupaten Belangan kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang digunakan pendapat kepala masyarakat terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir (Lampiran I).

BAB II. PELAKSANAAN KEGIATAN

Tim Penyusun IKM

Kegiatan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada tanggal 03 Januari 2022, dimulai dengan Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai salah satu dasar pelaksanaan kegiatan survey dimaksud. Susunan tim penyusun IKM sebagai pada tabel berikut:

Tabel 1. Susunan Tim Penyusun IKM

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
1	Dedy Harianto, ST, MT	Ketua	Analisis Kebijakan Ahli Muda
2	Hj. Musaddeq, SE	Sekretaris	Pengadministrasian Pengujian
3	Doddy Triana SP, ST	Anggota	Penguji Kendaraan Bermotor
4	M. Halima	Anggota	Penguji Kendaraan Bermotor
5	Deddy Kurnawan, A Ma PKB	Anggota	Penguji Kendaraan Bermotor
6	Damar Jovani P, A Ma PKB	Anggota	Penguji Kendaraan Bermotor
7	Rezi Aranda, A Ma PKB	Anggota	Penguji Keselamatan Bermotor

Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir (Lampiran I).

b. Bagian dari Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu

Bagian I. Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian II. Identitas pencatat berisi data pencatat.

Bagian III. Nilai pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap suatu unsur pelayanan yang dinilai.

c. Besuk Jarakan

Besuk jarakan pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi nauberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner IKM ditetapkan sebanyak 51 responden.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di Unit Pelaksana Uji Berkala Kemiskinan Bermasalah Kabupaten Belungan.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan selama 6 bulan dari bulan Juli s.d Desember 2022.

Pengolahan Data

a. Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entry komputer untuk mendapat IKM nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memiliki rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unsur pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Jumlah dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Jumlah unsur yang dikaji}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{IKM Hasil Penilaian} \times 25$$

b. Perangkat Pengolahan

Pengolahan data IKM bisa dilakukan dengan cara:

- Secara manual
- Menggunakan aplikasi Microsoft Excel

Pelaporan

a. Indeks per Unsur Pelayanan

Jumlah nilai dari setiap unsur pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11.

Untuk memudahkan interpretasi, nilai IKM di konversikan dengan nilai dasar 25.

b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dimulai terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah.

BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan munculnya paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM terhadap 51 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata nilai pelayanan.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM Dinas Pelindungan Kabupaten Balangan meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

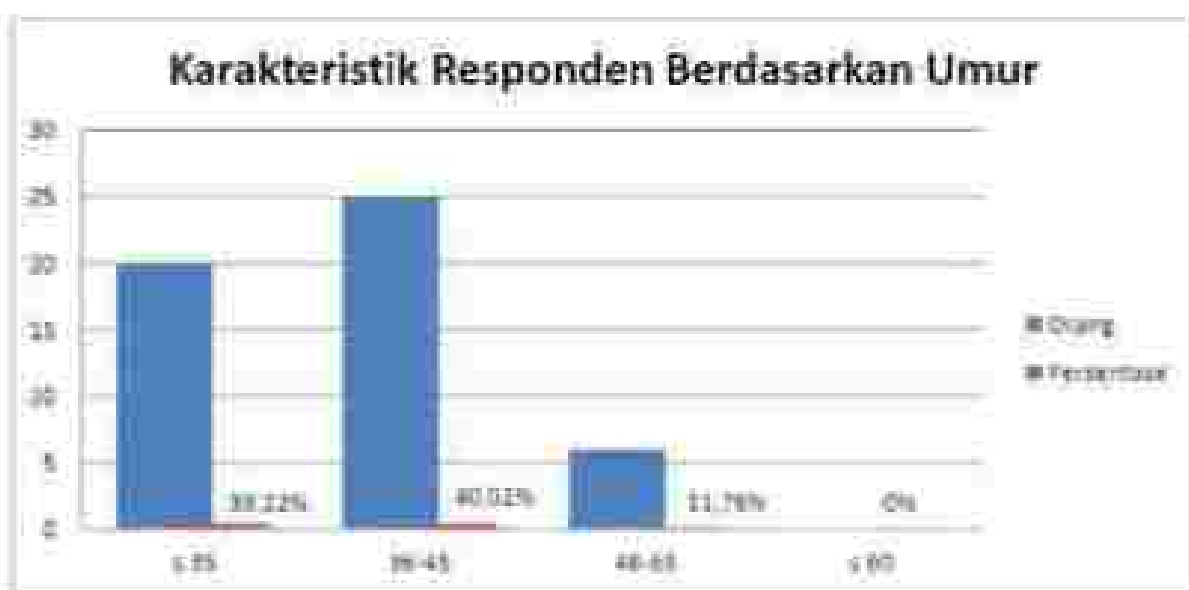
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat disediakan sesuai dengan karakter dan kebiasaan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 51 orang responden yang telah diminta keterangan terkait IKM ini karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Kategori Umur	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	≤ 35 Tahun	20	39,22
2	36 – 45 Tahun	25	49,02

3	46 – 59 Tahun	6	11,76
4	≥ 60 Tahun	0	0
Jumlah		51	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan Semester II paling dominan berada pada kelompok < 36-45 tahun (49,02%) diusul pada kategori umur < 35 tahun (39,22%) kemudian kelompok umur 46-59 tahun (11,76%), sedangkan kelompok umur ≥ 60 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 0%. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada gambar 1.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

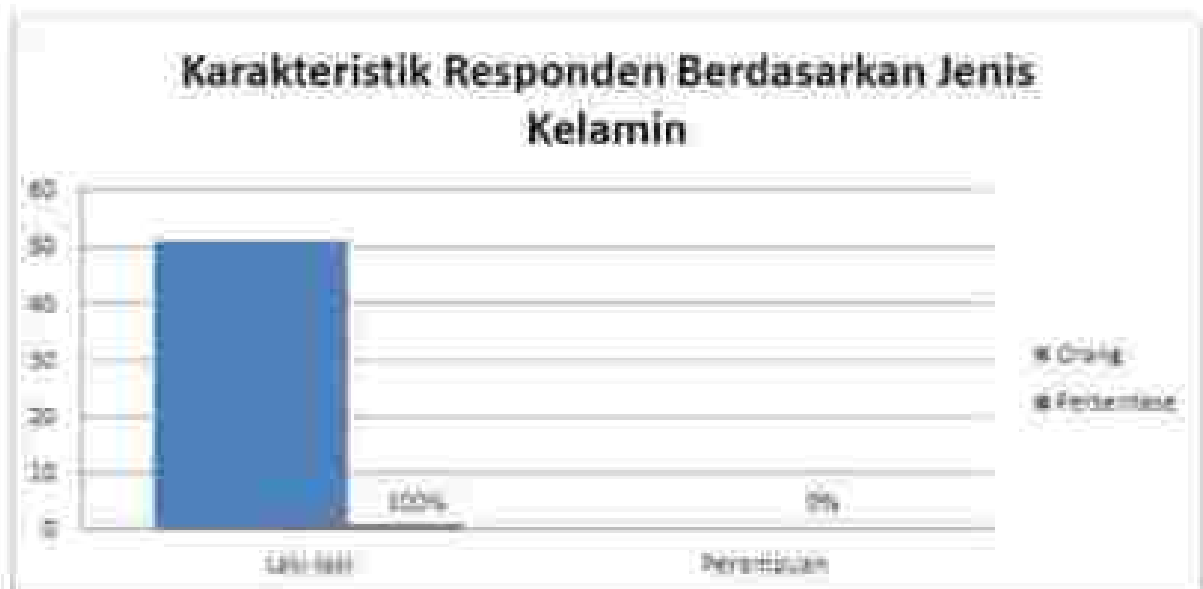
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kalau variabel jenis kelamin pada 51 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat diawasi dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	51	100
2	Perempuan	0	0
Jumlah		51	100

Responden laki-laki dominan sebagai pengguna layanan pada yaitu sebesar 100% sedangkan responden perempuan 0%. Hal ini menunjukkan bahwa usaha di bidang angkutan umum sangat jarang dilakukan oleh perempuan, karena tidak lebih dituntutnya pada bidang usaha ini. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Perhubungan. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	SD ke bawah	7	13,72
2	SLTP	19	37,25
3	SLTA	23	45,09
4	Diploma S1 S2 S3	3	5,92
Jumlah		51	100

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa pada Semester II responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (45,09%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTP (37,25%), SD (13,72%), Diploma S1 S2 S3 (5,92%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai tingkat SLTA. Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan. Pekerjaan responden pada pengikutan IKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(Orang)	Persentase (%)
1	Karyawan Swasta	16	31,37
2	ASN/TNI/POLRI	15	29,41
3	Wirausaha	19	37,25
4	Lainnya	1	1,96
Jumlah		51	100

Sebanyak 31 orang responden memiliki pekerjaan utama. Kelompok pekerjaan Wirausaha mendominasi (37,25%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang perkebunan mulai dilirik sebagai usaha bagi masyarakat. Proportio karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan Dinas Perhubungan Kabupaten Bolangan diperoleh dari survey terhadap 21 responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Perhubungan Kabupaten Bolangan. Survey dilakukan pada bulan Juli sampai Desember tahun 2022.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 unsur pelayanan dan hasil pengisian kuisioner dikelompokkan untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 21 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihipung dari kuisioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Tabel 6 dan Gambar 5.

Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR
U1	Periyaratuan	3,14
U2	Prosedur	3,37
U3	Waktu Pelayanan	3,35
U4	Biaya/Tarif	3,12
U5	Produk Layanan	3,37
U6	Kompetensi Pelayanan	3,43
U7	Perilaku Pelaksana	3,43
U8	Sarana Pemasaran	3,75 *)
U9	Pemanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,06 **)

Keterangan:

- U1 s.d U9 : Unsur pelayanan
- NRR : Nilai rata-rata
- *) : Nilai tertinggi
- **) : Nilai terendah



Gambar 5. Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan

Dari Gambar 5 di atas terlihat bahwa nilai tertinggi ada pada U9 atau unsur penanganan pengaduan. Hal ini memperlihatkan bahwa penanganan pengaduan yang ada di UPUBKB pada Dinas Perhubungan menjadi kelemahan atau kekurangan pada pelayanan kepada masyarakat.

Sedangkan yang menjadi unsur pelayanan dengan nilai tertinggi adalah U3 atau sarana prasarana. Hal tersebut memperlihatkan bahwa dari unsur sarana prasarana pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan memiliki kondisi yang baik dalam memberikan pelayanan sehingga sangat berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Ini harus menjadi komitmen bersama dalam mempertahankan dan lebih meningkatkan sarana prasarana pada UPUBKB Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis terhadap penilaian indeks kepuasan masyarakat melalui kuesioner yang sudah disebar kepada 51 responden menunjukkan bahwa nilai IKM Dinas Perhubungan Semester II Tahun 2022 adalah 84,18. Kuesioner hasil dari responden seperti pada Lampiran 5.

Tabel 7. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 64,59	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Dengan nilai IKM (Nilai Interval Konversi IKM) sebesar 83,36 pada Semester II, apabila kita lihat tabel tersebut di atas maka dapat dikatakan Kinerja Unit Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan adalah **"BAIK"**.

BAB IV. ANALISA DAN PEMECAHAN MASALAH

Analisa Masalah

Dari hasil rata-rata unsur penilaian, terdapat nilai tertinggi yaitu pada unsur pelayanan U9 (Penyusunan pengaduan, saran dan masukan) dengan nilai 3,06.

Pemecahan Masalah

Unsur pelayanan tersebut merupakan kortes bagi Unit Pelayanan Uji Berkala Kendaraan Bermotor (UPUKB) Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan agar pada unsur tersebut menjadi prioritas dalam memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Adapun langkah-langkah yang akan dilakukan sebagai berikut:

1. Meningkatkan layanan pengaduan dengan nomor handphone dan aplikasi Whatsapp, dengan menampilkan nomor tersebut pada papan informasi dan mudah terlihat oleh pengguna jasa masyarakat.
2. Menasionalisasikan penggunaan aplikasi e-lapor.
3. Menasionalisasikan SOP pengaduan.
4. Membentuk Tim Penanganan Pengaduan di internal khusus untuk pelayanan uji berkala kendaraan bermotor.

BAB V. PENUTUP

Kesimpulan

Dalam melaksanakan tugas *survey* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selama ± 6 (enam) bulan dimulai bulan Juli sampai dengan bulan Desember 2022 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pengujian berkala kendaraan bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Bulangan, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Nilai IKM Dinas Perhubungan setelah dikonversikan yaitu 81,56 pada Semester II berada pada interval 76,61 – 86,30. Ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan adalah baik.
2. Untuk bisa menjadikan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*Kepala Dinas, Kepala Bidang Lalu Lintas dan Angkutan*), pimpinan unit pelaksana uji berkala kendaraan bermotor beserta seluruh anggota pelaksana (*administrasi pengujian dan penguji kendaraan bermotor*), untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Lampiran 1. Contoh Form Kuesioner

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survey _____

Jam Survey _____

☐ 08.00 – 12.00
☐ 13.00 – 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia _____ Tahun
Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☐ Diploma
Pekerjaan : ☐ Swasta ☐ ASN/TAHAPOLRI ☐ Wiraswasta
☐ Lainnya (Jelaskan) _____

Jenis Layanan yang diterima: Uji Berkala Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lampiran form untuk hasil survei kepuasan masyarakat responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang keseluruhan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan SDM dalam memberikan pelayanan? a. Tidak dapat b. Kurang dapat c. Dapat d. Sangat dapat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian biaya tarif dengan pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketersediaan produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat saudara tentang petugas dalam pelayanan terkait keselamatan dan keamanan? a. Tidak sesuai dan ramah b. Kurang sesuai dan ramah c. Sesuai dan ramah d. Sangat sesuai dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengaduan layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Optimal dengan baik	1 2 3 4

Lampiran 2. Karakteristik Data Responden

NO. RESPONDEN	DATA RESPONDEN			
	D1	D2	D3	D4
1	UMUR	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	45	1	1	1
2	33	3	2	3
3	40	1	2	2
4	35	1	2	2
5	31	1	1	2
6	38	3	2	3
7	28	1	2	2
8	30	1	1	2
9	34	1	2	1
10	30	1	1	3
11	45	1	2	1
12	26	1	1	1
13	28	1	1	1
14	60	1	2	3
15	33	1	2	1
16	32	4	3	4
17	32	1	4	1
18	31	1	1	3
19	26	1	2	2
20	29	1	2	1
21	31	1	2	1
22	38	1	2	1
23	42	1	2	1
24	60	3	2	3
25	32	1	2	1
26	32	1	2	1
27	38	1	1	3
28	39	1	2	3
29	38	1	2	3
30	37	3	1	3
31	40	1	2	2
32	42	1	4	2
33	38	1	2	2
34	42	1	1	2
35	43	1	2	1
36	42	1	4	2
37	40	1	2	2
38	41	1	1	2
39	45	1	2	1
40	42	1	1	2
41	45	1	2	2
42	42	1	3	2
43	45	1	1	1
44	46	1	1	2
45	41	1	2	3
46	45	1	1	3
47	55	1	1	2
48	48	1	1	2
49	50	1	1	1
50	33	3	1	2
51	48	1	1	4

NO	KATEGORI UMUR	JUMLAH ORG	%
1	< 35 TAHUN	30	34,21
2	36 - 45 TAHUN	29	49,02
3	46 - 55 TAHUN	9	11,78
4	> 55 TAHUN	0	0
Jumlah		68	

NO	KATEGORI PENDIDIKAN	JUMLAH ORG	%
1	SD KE BAWAH	7	13,79
2	SMP	19	37,28
3	SMA	23	45,10
4	S1/S2/SP	7	13,82
Jumlah		56	

NO	KATEGORI PEKERJAAN	JUMLAH ORG	%
1	PEKERJAAN SWASTA	14	31,37
2	PNS/POH/PTN	13	29,81
3	PEKERJA SWASTA	19	37,25
4	LAINNYA	4	1,56
Jumlah		50	

Journal of Statistical Software
for the R community

ID	Author(s)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											
24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											
33											
34											
35											
36											
37											
38											
39											
40											
41											
42											
43											
44											
45											
46											
47											
48											
49											
50											
51											
52											
53											
54											
55											
56											
57											
58											
59											
60											
61											
62											
63											
64											
65											
66											
67											
68											
69											
70											
71											
72											
73											
74											
75											
76											
77											
78											
79											
80											
81											
82											
83											
84											
85											
86											
87											
88											
89											
90											
91											
92											
93											
94											
95											
96											
97											
98											
99											
100											
101											
102											
103											
104											
105											
106											
107											
108											
109											
110											
111											
112											
113											
114											
115											
116											
117											
118											
119											
120											
121											
122											
123											
124											
125											
126											
127											
128											
129											
130											
131											
132											
133											
134											
135											
136											
137											
138											
139											
140											
141											
142											
143											
144											
145											
146											
147											
148											
149											
150											
151											
152											
153											
154											
155											
156											
157											
158											
159											
160											
161											
162											
163											
164											
165											
166											
167											
168											
169											
170											
171											
172											
173											
174											
175											
176											
177											
178											
179											
180											
181											
182											
183											
184											
185											
186											
187											
188											
189											
190											
191											
192											
193											
194											
195											
196											
197											
198											
199											
200											
201											
202											
203											
204											
205											
206											
207											
208											
209											
210											
211											
212											
213											
214											

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survei: 3-8-2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00

☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P

Usia: 20 tahun

Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☐ SLTA ☒ D3/112203

Pekerjaan : ☒ Swasta ☐ ASN/TNIPOLRI ☐ Wiraswasta

☐ LAINNYA (Sebutkan): _____

Jenis Layanan yang diterima: Buku Laka Uj Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Isilah kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseriusan pelayanan pelayanan dengan jenis pelayanannya. A. Tidak serius B. Kurang serius C. Serius D. Sangat serius	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan. A. Tidak kompeten B. Kurang kompeten C. Kompeten D. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana penanganan Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan di unit ini. A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat saudara tentang petugas petugas dalam pelayanan terkait keseriusan dan kerendahan. A. Tidak sopan dan rendah B. Kurang sopan dan rendah C. Sopan dan rendah D. Sangat sopan dan rendah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseriusan waktu dalam memberikan pelayanan. A. Tidak cepat B. Kurang cepat C. Cepat D. Sangat cepat	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. A. Buruk B. Cukup C. Baik D. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajaiban layanan dalam pelayanan. A. Sangat mahal B. Cukup mahal C. Murah D. Gratis	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengaduan layanan. A. Tidak ada B. Ada tetapi tidak berfungsi C. Berfungsi kurang maksimal D. Berfungsi dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian prosedur pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. A. Tidak sesuai B. Kurang sesuai C. Sesuai D. Sangat sesuai	1 2 3 4		

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survey: 3 Agustus 2022

Jam Survey: ☐ 08.00 - 12.00
☒ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SLTA ☐ Di atas SLTA
Pekerjaan : ☐ Swasta ☐ ASN/TA/CPN ☒ Wiraswasta
☐ Lainnya : (Jelaskan) _____

Dasar : SL tahun

Jenis Layanan yang diterima : Bali Lulus Uji Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lengkapi hasil hasil sesuai pendapat masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayananya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	P.1 1 2 3 4
2. Bagaimana kemudahan Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan karyawan dalam pelayanan? a. Sangat sopan b. Cukup sopan c. Sopan d. Gata	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian standar pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P.2 1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara apakah petugas dalam pelayanan terikat besapangan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang jumlah antrian dan pelayanan? a. Banyak b. Cukup c. Sedikit d. Sangat sedikit	1 2 3 4
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Baik dengan baik	1 2 3 4

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survei: 15 September 2022,

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☒ SMP ☐ SLTA ☐ Universitas
Pekerjaan : ☐ Swasta ☒ ADWYNPOLRI ☐ Wiraswasta
☐ LAINNYA : (Jelaskan) _____

Usia: 35 tahun

Jenis Layanan yang diterima: Baku Ulat Uji Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari angka berdasarkan penilaian masyarakat responden)

1. Bagaimana penilaian Bapak/ibu tentang keseriusan penyediaan pelayanan dengan jasa pelayananmu? a. Tidak serius b. Kurang serius c. Serius d. Sangat serius	6. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kompetensi keterampilan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten
2. Bagaimana pemahaman Bapak/ibu tentang keseluruhan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak paham b. Kurang paham c. Paham d. Sangat paham	7. Bagaimana pendapat Bapak/ibu apakah petugas dalam pelayanan terkait kenyamanan dan keamanan? a. Tidak aman dan nyaman b. Kurang aman dan nyaman c. Aman dan nyaman d. Sangat aman dan nyaman
3. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	8. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik
4. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang kejelasan informasi dalam pelayanan? a. Sangat jelas b. Cukup jelas c. Jelas d. Tidak	9. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang penanganan pengaduan/pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak terfungsinya c. Sedang kurang maksimal d. Baik dan terfungsinya
5. Bagaimana pendapat Bapak/ibu tentang keseluruhan proses pelayanan antara yang membantu dalam waktu pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	

**KUESIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA UNIT PELAYANAN UJI BERKALA KENDARAAN BERMOTOR
KABUPATEN BALANGAN**

Tanggal Survei: 24 April 2022

Jam Survei: ☒ 08.00 - 12.00
☐ 13.00 - 17.00

PROFIL

Jenis Kelamin : ☒ L ☐ P
Pendidikan : ☐ SD ☐ SLTP ☒ SLTA ☐ Dips/MAJRI
Pekerjaan : ☐ Swasta ☐ ADINTRAPOLRI ☒ Wiraswasta
☐ LAINNYA : (Jelaskan) _____

Usia 26 tahun

Jenis Layanan yang diterima: Buku Uji Kendaraan Bermotor

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari satu huruf sesuai jawaban masing-masing responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseriusan persiapan pelayanan dengan jenis pelayanan yang: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai ☒ c	1 2 3 4	2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan: a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten ☒ c	1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit uji: a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah ☒ c	1 2 3 4	3. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kepatuhan dan keramahan: a. Tidak sesuai dan ramah b. Kurang sesuai dan ramah c. Sesuai dan ramah d. Sangat sesuai dan ramah ☒ c	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepuasan waktu dalam memberikan pelayanan: a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat ☒ c	1 2 3 4	4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana: a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik ☒ c	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang keajegan layanan dalam pelayanan: a. Sangat tidak b. Cukup tidak c. Baik d. Sangat baik ☒ c	1 2 3 4	5. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan: a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak selaras c. Berfungsi kurang maksimal d. Cenderung sangat baik ☒ c	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang frekuensi publik pelayanan yang membantu dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai ☒ c	1 2 3 4		



PEMERINTAH KABUPATEN BALANGAN **DINAS PERHUBUNGAN**

Jl. Jend. A. Yani Km. 3,5 Panglipih, BalanganTelp. Fax: 051229 2094573
Email: pda@balangan.go.id Website: balangan.go.id Balangan - 71162



KEPUTUSAN KEPALA DINAS PERHUBUNGAN **KABUPATEN BALANGAN**

NOMOR 188/45/ /SK/Dishub/ Tahun 2022

tentang

PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PENGUJIAN** **KENDARAAN BERMOTOR** **TAHUN 2022**

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BALANGAN

- Menimbang :**
- Bahwa untuk mendukung keberhasilan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja serta optimalnya Peningkatan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan perlu membentuk Tim penyusun IKM;
 - Bahwa berkenaan dengan maksud pada huruf a, perlu ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

- Mengingat :**
- Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Tanah Bumbu dan Kabupaten Balangan di Provinsi Kalimantan Selatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 22, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3839);
 - Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);
 - Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
 - Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/ /MPAN/2/2003 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;

5. Peraturan Daerah Kabupaten Balangan Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Balangan Tahun 2016 Nomor 123);

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- KESATU** : Membentuk Tim penyusun IKM Pelayanan pengujian Kendaraan Bermotor pada Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan;
- KEDUA** : Tim Penyusun IKM sebagaimana dimaksud pada Dikirim KESATU Keputusan ini ber tugas untuk membuat, mengkoordinasikan dan berkoordinasi dalam penyusunan, memutuskan membuat laporan IKM;
- KETIGA** : Segala biaya yang ditimbulkan akibat diterapkannya Keputusan ini dibebankan kepada DPA/UPPA Dinas Perhubungan Kabupaten Balangan Tahun Anggaran 2022;
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berlaku setelah tim menyelesaikan pekerjaannya.

DITETAPKAN DI : PARANGIN
PAIDA LANGKAL : 04 Januari 2022

Kepala Dinas Perhubungan


H.A. GAZALI AL PATAH, S.Sos, MAP
NIP.19641025 198602 1 003

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) UNIT PELAYANAN PENGUJIAN
KENDARAAN BERMOTOR
TAHUN 2022**

No.	Nama	Jabatan Dalam Tim	Jabatan Dalam Dinas
1	Dedy Harianto, ST, MT	Ketua	Analisis Kebijakan / Sub Koordinator Pengujian Sarana
2	Hj. Mursidah, SE	Sekretaris	Pengadministrasian Pengujian
3	M. Hadiani	Anggota	Fungsional Penguji
4	Deddy Kurniawan, Ama PKB	Anggota	Fungsional Penguji
5	Dinar Jovian Pramudita, Ama.PKB	Anggota	Fungsional Penguji
6	Rezi Arinda, Ama.PKB	Anggota	Fungsional Penguji
6	Doddy Tima Saidin Penatagama, A.Md	Anggota	Fungsional Penguji

Kepala Dinas Perhubungan,


H.A.GAZALI AL FATAH, S.Sos, M.AP
NIP.19641025 198602 1 003