

# LAPORAN HASIL PENGUKURAN

## **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT**

**TAHUN 2020  
SEMESTER 2**



**DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA PONTIANAK**



## KATA PENGANTAR

Untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Kegiatan ini sangat penting untuk melaksanakan fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat. Survei ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2020 ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa jauh kualitas unit pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga untuk selanjutnya dapat dibuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di masing-masing unit pelayanan.

Demikianlah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini disusun, semoga dapat dijadikan tolok ukur untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan-pelayanan publik yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Kritik dan saran tentunya sangat diharapkan demi kesempurnaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

Pontianak, 28 Desember 2020

Kepala Dinas Perhubungan  
Kota Pontianak



Dra. Hj. UTIN SRI LENA CANDRAMIDI, M.Si

Pembina Utama Muda

N.P.N. 19680410 199503 2 006



## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	3
E. Ruang Lingkup .....	3
F. Unsur .....	4
G. Manfaat .....	4
H. Dasar Hukum .....	5
<b>BAB II : GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>6</b>
A. Kedudukan/Letak Geografis/Demografis .....	6
B. Struktur Organisasi .....	8
C. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
D. Metodologi dan Tahap Pelaksanaan SKM .....	13
E. Ruang Lingkup .....	14
<b>BAB III : HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>15</b>
A. Profil Responden .....	15
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	19
C. Saran Perbaikan dari Responden .....	22
D. Tindak Lanjut Hasil SKM .....	22
<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>23</b>
A. Kesimpulan .....	23
B. Rekomendasi .....	24
 LAMPIRAN	



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mana merupakan penyesuaian dari Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini menggunakan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan dalam memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Fungsi utama Instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila



penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu disusun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Perhubungan Pontianak.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari penyusunan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima layanan serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

## **C. Sasaran**

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan adalah :

- 1) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- 2) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- 3) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- 4) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- 5) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 6) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur layanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.



- 7) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

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

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.



## **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

- 1) Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) 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, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana 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).

## **G. Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari hasil data-data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periodik mempunyai manfaat sebagai berikut :

- 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 Pemerintah Daerah.
- 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- 6) Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

#### **H. Dasar Hukum**

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor : 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Keputusan Men.PAN nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



## BAB II GAMBARAN UMUM

### A. KEDUDUKAN / LETAK GEOGRAFIS / DEMOGRAFIS

Kota Pontianak adalah Ibu Kota Provinsi Kalimantan Barat, terkenal dengan istilah Kota Khatulistiwa karena terletak tepat di garis khatulistiwa lintang 0' DAN 109', 20 menit, 00 detik Bujur Timur dan dilewati oleh sungai terpanjang di Indonesia yaitu Sungai Kapuas, dengan luas 107,82 km<sup>2</sup>. Kota Pontianak termasuk beriklim tropis dengan rata-rata kelembaban nisbi dalam daerah Kota Pontianak maksimum 99,58% dan minimum 53% dengan rata-rata penyinaran matahari minimum 53% dan maksimum 73%.

Kota Pontianak terdiri dari 6 (enam ) Kecamatan yaitu :

- Kecamatan Pontianak Kota
- Kecamatan Pontianak Barat
- Kecamatan Pontianak Selatan
- Kecamatan Pontianak Tenggara
- Kecamatan Pontianak Timur
- Kecamatan Pontianak Utara

Dan terbagi lagi menjadi 29 (Dua Puluh Sembilan) Kelurahan , yaitu :

- Kelurahan Sungai Jawi Luar
- Kelurahan Pal Lima
- Kelurahan Sei Jawi Dalam
- Kelurahan Sungai Beliang
- Kelurahan Tengah
- Kelurahan Mariana
- Kelurahan Sei Jawi
- Kelurahan Sungai Bangkong
- Kelurahan Darat Sekip
- Kelurahan Akcaya
- Kelurahan Kota Baru
- Kelurahan Parit Tokaya



- Kelurahan Benua Melayu Darat
- Kelurahan Benua Melayu Laut
- Kelurahan Bansir Darat
- Kelurahan Bansir Laut
- Kelurahan Saigon
- Kelurahan Tanjung Hulu
- Kelurahan Parit Mayor
- Kelurahan Banjar Serasan
- Kelurahan Tambelan Sampit
- Kelurahan Dalam Bugis
- Kelurahan Tanjung Hilir
- Kelurahan Siantan Hulu
- Kelurahan Siantan Tengah
- Kelurahan Siantan Hilir
- Kelurahan Batu Layang
- Kelurahan Bangka Belitung Darat
- Kelurahan Bangka Belitung Laut

Jumlah penduduk di Kota Pontianak setiap tahunnya mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Kepadatan penduduk Kota Pontianak tahun 2014 adalah 5.547 jiwa/km<sup>2</sup>, jika dibandingkan dengan tahun 2013 dengan kepadatan penduduk sekitar 5.446 jiwa/km<sup>2</sup> maka terdapat peningkatan sebesar 1,8%. Kepadatan penduduk per kecamatan di Kota Pontianak relatif tidak merata. Misalnya Kecamatan Pontianak Timur walaupun dari sisi jumlah penduduk relatif kecil, hanya lebih besar daripada Kecamatan Pontianak Selatan dan Kecamatan Pontianak Tenggara, namun Kecamatan Pontianak Timur adalah Kecamatan yang paling padat diantara kecamatan-kecamatan di Kota Pontianak



## **B. STRUKTUR ORGANISASI**

Dinas Perhubungan sebagai unsur teknis pelaksanaan otonomi daerah di Kota Pontianak yang melaksanakan kewenangan di bidang Perhubungan serta tugas desentralisasi Pemerintah Kota Pontianak, yang sebelumnya berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 16 Tahun 2004 Tentang Pembentukan Dinas Daerah Kota Pontianak sebagai unsur pelaksanaan otonomi daerah tepatnya pada Pasal 13 ditetapkan Pembentukan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

Pada Tahun 2016 dengan dikeluarkannya dan diberlakukannya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887), maka Pemerintah Kota Pontianak telah melakukan penyesuaian terhadap Perangkat Daerah dengan ditetapkannya Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Pontianak Tahun 2016 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Nomor 149), sehingga Dinas Perhubungan, Komunikasi dan Informatika Kota Pontianak menjadi Dinas Perhubungan Kota Pontianak. Sebagai penjabaran dari PERDA Nomor 7 Tahun 2016, ditetapkanlah Peraturan Walikota Nomor 85 Tahun 2019, tentang Perubahan atas Peraturan Walikota Nomor 64 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Pontianak dan Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Pembentukan Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengujian Kendaraan Bermotor Pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

Sesuai dengan PERDA Nomor 7 Tahun 2016 serta Peraturan Walikota Pontianak Nomor 85 Tahun 2019 dan Peraturan Walikota Nomor 13 Tahun 2018, sesuai dengan kriteria/tipe Dinas Perhubungan Kota Pontianak yaitu Tipe B, maka Susunan Organisasi Dinas Perhubungan Kota Pontianak terdiri dari :

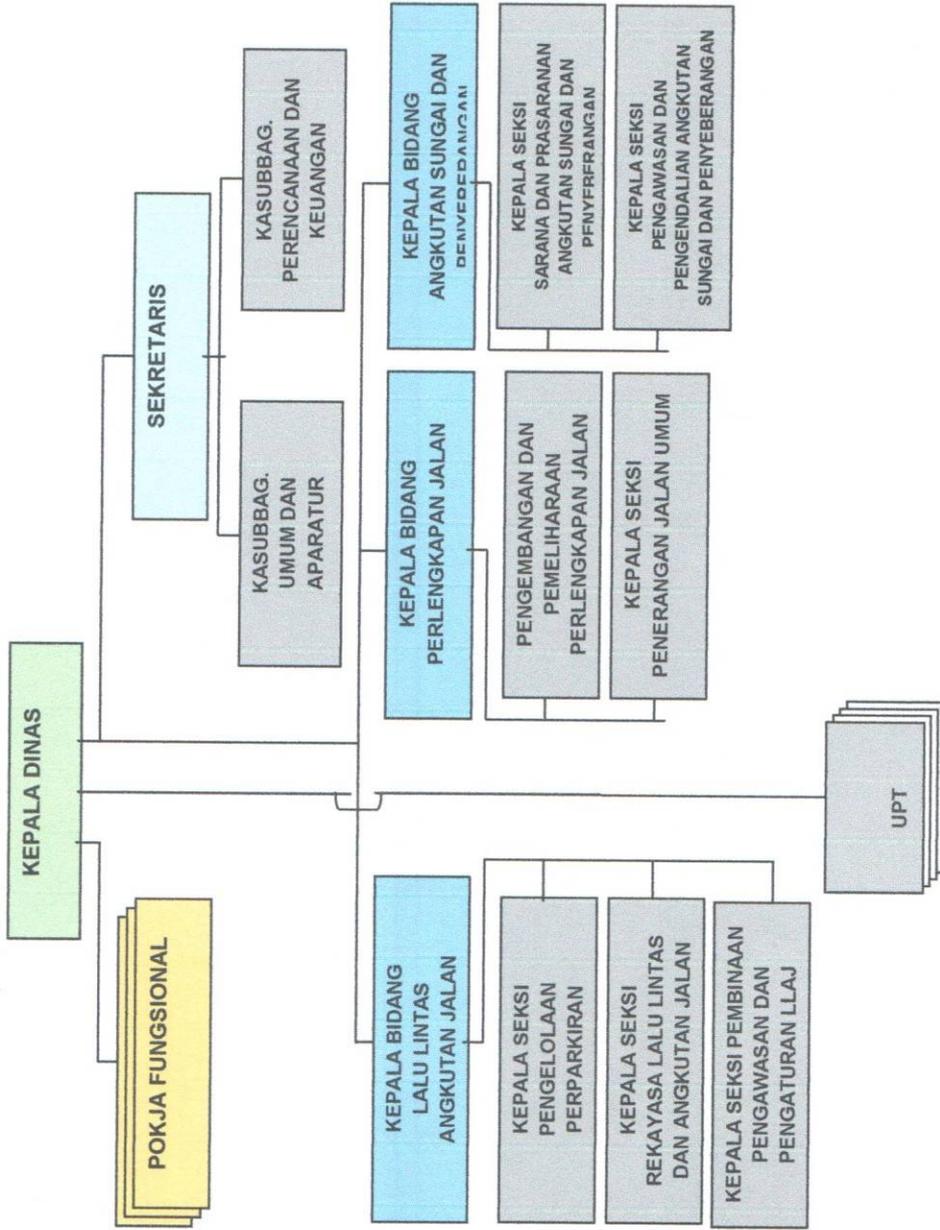
- a. Kepala Dinas
- b. Sekretaris Dinas
  1. Kepala Sub Bagian Umum dan Aparatur
  2. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan
- c. Kepala Bidang Lalu Lintas Angkutan Jalan



1. Kepala Seksi Pengelolaan Perparkiran
  2. Kepala Seksi Rekayasa Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
  3. Kepala Seksi Pembinaan, Pengawasan dan Pengaturan LLAJ
- d. Kepala Bidang Perlengkapan Jalan
1. Kepala Seksi Pengembangan dan Pemeliharaan Perlengkapan Jalan
  2. Kepala Seksi Penerangan Jalan Umum
- e. Kepala Bidang Angkutan Sungai dan Penyeberangan
1. Kepala Seksi Sarana dan Prasarana Angkutan Sungai dan Penyeberangan
  2. Kepala Seksi Pengawasan dan Pengendalian Angkutan Sungai dan Penyeberangan
- f. Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPT)
1. UPT Pengujian Kendaraan Bermotor
- g. Kelompok Jabatan Fungsional Tertentu
- Secara jelas dapat dilihat pada struktur berikut



**STRUKTUR ORGANISASI**  
**DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK**  
**(Berdasarkan PERDA Nomor 7 Tahun 2016/PERWA Nomor 85 Tahun 2019)**





Dalam menyelenggarakan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan sumber daya yang memadai agar kegiatan dapat terlaksana dengan cepat, tepat, transparan dan akuntabel, sehingga berdampak pada kinerja suatu instansi pemerintah.

Sumber daya yang dimaksud adalah Sumber Daya Manusia (SDM) dalam hal ini Pegawai Negeri Sipil (PNS), Pegawai Tidak Tetap (PTT)/Honorar dan Tenaga Harian Lepas (THL) yang memiliki tugas pokok dan fungsi sesuai dengan kedudukan jabatan masing-masing mulai dari Pejabat Struktural, Pejabat Fungsional, hingga Staf.

Pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak di dukung oleh 125 orang personil, yang terdiri dari 69 (Enam Puluh Sembilan) orang Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan 56 (Lima Puluh Enam) orang Pegawai Tidak Tetap (PTT)/Honorar (K2) yang terbagi kedalam beberapa lokasi penempatan tugas sebagaimana terlihat pada Tabel berikut :

**Jumlah Personil Dinas Perhubungan Kota Pontianak Berdasarkan Tingkat Pendidikan, Pangkat dan Golongan**

NO	URAIAN / PANGKAT	GOL	TINGKAT PENDIDIKAN							JLH	
			SD	SMP	SMA	D II	D III	D. IV	S1		S 2
1	Pembina Utama Muda	IV / c								1	1
2	Pembina Tingkat I	IV / b									
3	Pembina	IV / a							2	4	6
4	Penata Tingkat I	III / d			1				5	1	7
5	Penata	III / c					1		9	1	11
6	Penata Muda Tingkat I	III / b			5		1		4		10
7	Penata Muda	III / a			1		1		2		4
8	Pengatur Tingkat I	II / d			14		1				15
9	Pengatur	II / c			6	2	3				11
10	Pengatur Muda Tingkat I	II / b			3						3
11	Pengatur Muda	II / a			1						1
12	Juru Tingkat I	I / d									
13	Juru	I / c									
14	Juru Muda Tingkat I	I / b									
15	Juru Muda	I / a									
16	Tenaga Honorar/ PTT										
17	Tanaga Harian Lepas		3	3	35	2	1		12		56
			<b>3</b>	<b>3</b>	<b>66</b>	<b>4</b>	<b>8</b>		<b>34</b>	<b>7</b>	<b>125</b>



Dari komposisi personil berdasarkan pendidikan memang dirasakan masih perlu peningkatan kemampuan personil baik melalui pengembangan SDM lewat diklat/pelatihan khusus bidang Perhubungan maupun pengembangan tingkat pendidikan (D-III, S-1, S-2) yang sesuai dengan formasi yang dibutuhkan, sehingga kemampuan dan wawasan personil meningkat sesuai dengan yang diharapkan. Selain itu juga perlu adanya penambahan personil baru yang sesuai dengan keahlian dan formasi yang dibutuhkan oleh Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

### C. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan atas hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2018 Semester I. Metode survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Metode ini meliputi :

#### • Unsur Layanan

Mencakup 9 pertanyaan tentang :

- 1) Persyaratan
- 2) Prosedur
- 3) Waktu Pelayanan
- 4) Kualitas Pelayanan
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana



### • Cakupan Survei

Meliputi pelayanan yang ada di Lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak.

Adapun pelayanan yang ada di antaranya adalah :

- a. Pelayanan Izin Parkir di Tepi Jalan Umum Kota Pontianak
- b. Pelayanan Pembayaran Retribusi Terminal Dalam Kota
- c. Pelayanan Retribusi Terminal AKDP Batulayang
- d. Tata Cara Pelaksanaan Pengujian Kendaraan Bermotor
- e. Penerbitan Surat Pengujian Kendaraan Bermotor
- f. Pelayanan Kedatangan Kapal di Pelabuhan Senghie
- g. Pelayanan Keberangkatan Kapal di Pelabuhan Senghie

### • Ukuran Sampel

Jumlah populasi penerima pelayanan dengan dasar  $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = 100$  responden yang dilaksanakan selama waktu pelayanan. Namun pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak dengan lingkup pelayanan yang tidak terlalu besar sehingga responden yang dijadikan sampel hanya 50 responden.

## D. METODELOGI DAN TAHAP PELAKSANAAN SKM

### • Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini menggunakan metode wawancara dengan alat bantu kuisisioner yang terdiri dari 9 pertanyaan sesuai dengan unsur layanan yang telah ditetapkan.

### • Teknik Analisa Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal.

Nilai SKM dihitung dengan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu  $1/9 = 0,111$ .

$$\text{Nilai Rata - Rata (NRR) tertimbang} = \frac{\text{nilai bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$



Untuk memperoleh nilai-nilai SKM berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu nilai total persepsi per unsur dibagi nilai total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau  $IKM = \frac{\text{total nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{nilai rata-rata tertimbang}$ .

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara  $SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$ .

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

## E. Ruang Lingkup

Adapun ruang lingkup pelaksanaan survei ini meliputi pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Kota Pontianak pada UPT Pengujian Kendaraan Bermotor, Bidang LLAJ dan Bidang Angkutan Sungai dan Penyeberangan.



## BAB III

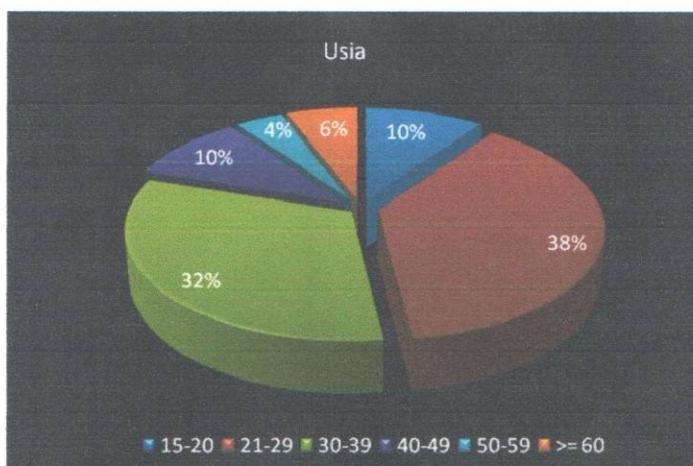
### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

#### A. PROFIL RESPONDEN

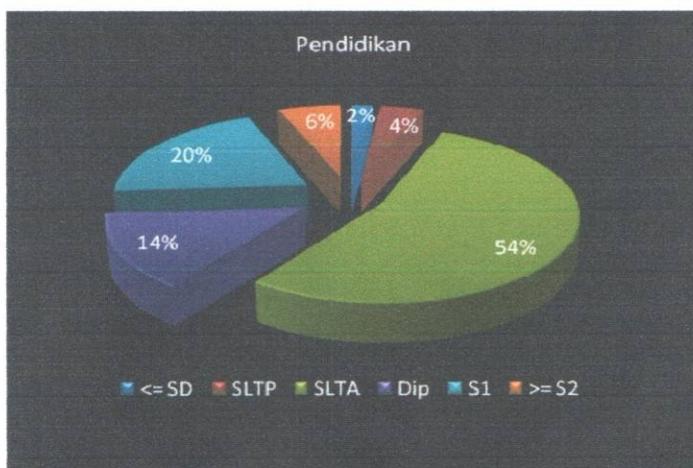
Sebelum melakukan survei kepuasan masyarakat akan dilakukan analisis terhadap responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan pekerjaan dengan hasil sebagaimana gambar berikut:

##### A.1. Pelayanan Perparkiran

Persentase responden berdasarkan usia

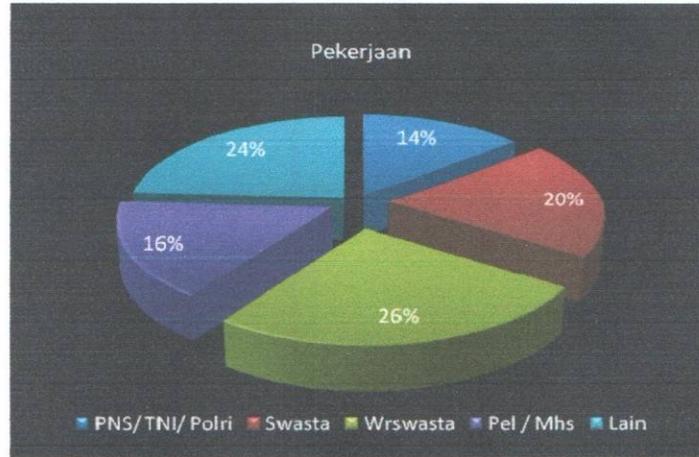


Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan



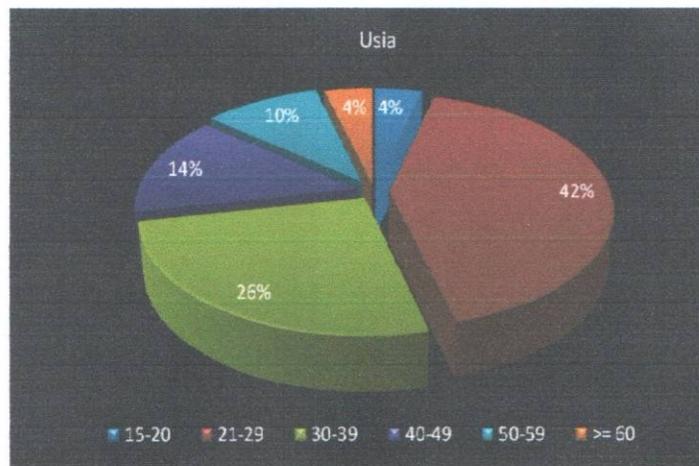


### Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

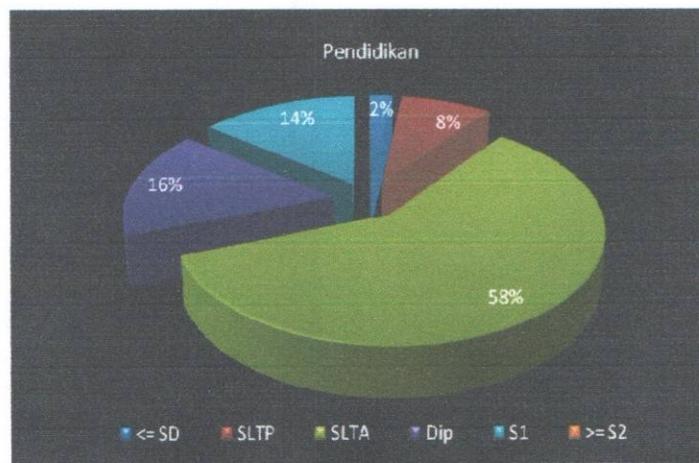


### A.2. Pelayanan Pelabuhan

#### Persentase responden berdasarkan usia

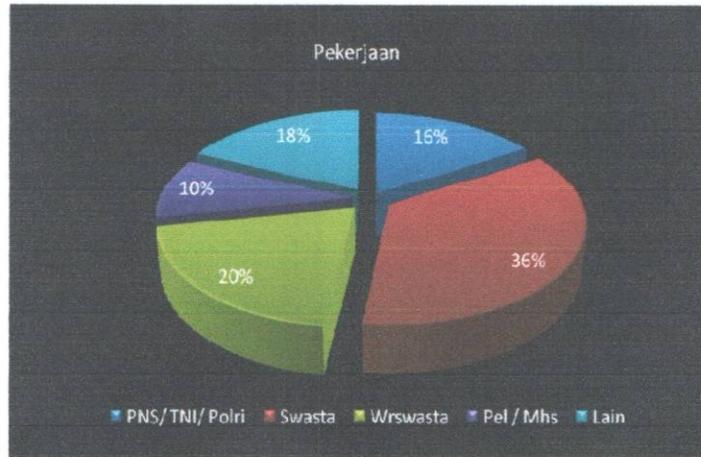


#### Persentase responden berdasarkan Pendidikan



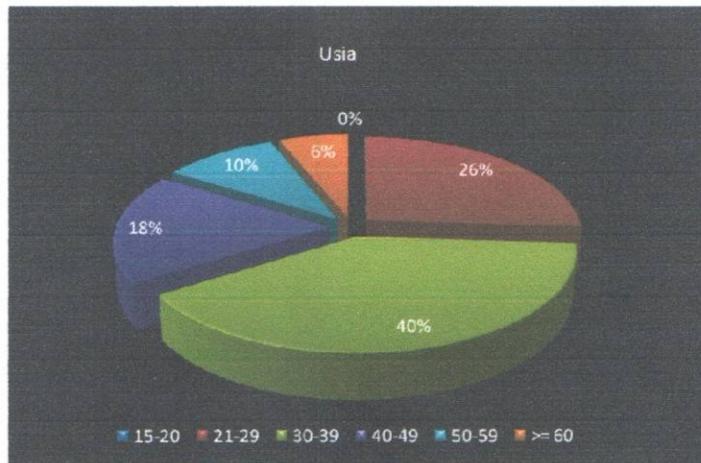


Persentase responden berdasarkan Pekerjaan

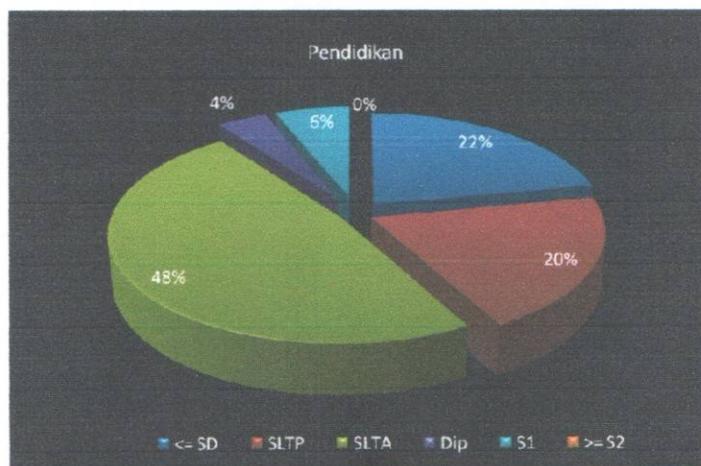


**A.3. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor**

Persentase responden berdasarkan usia

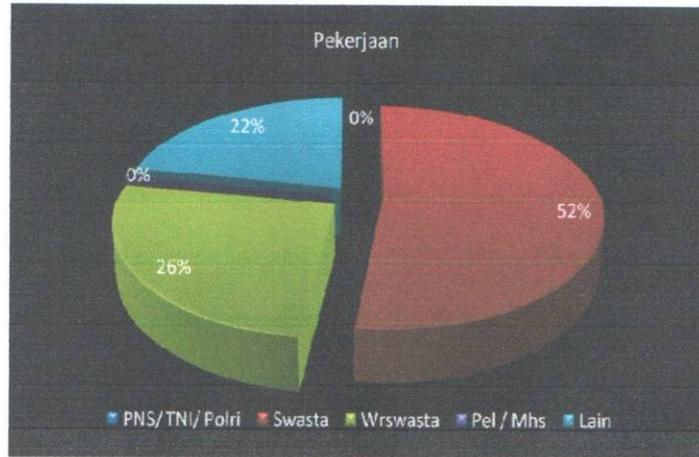


Persentase responden berdasarkan Pendidikan



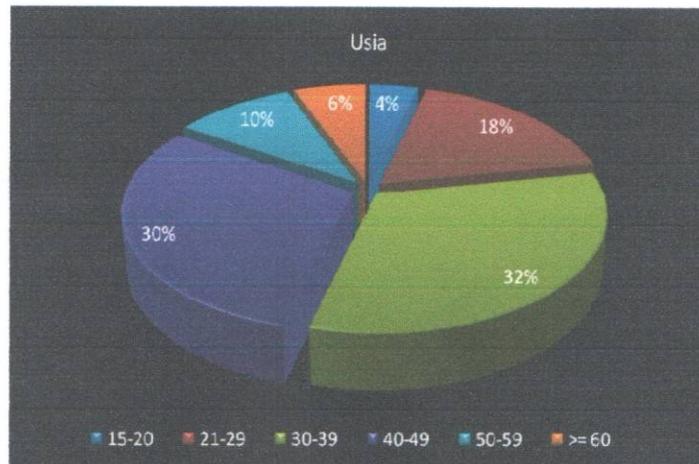


Persentase responden berdasarkan Pekerjaan

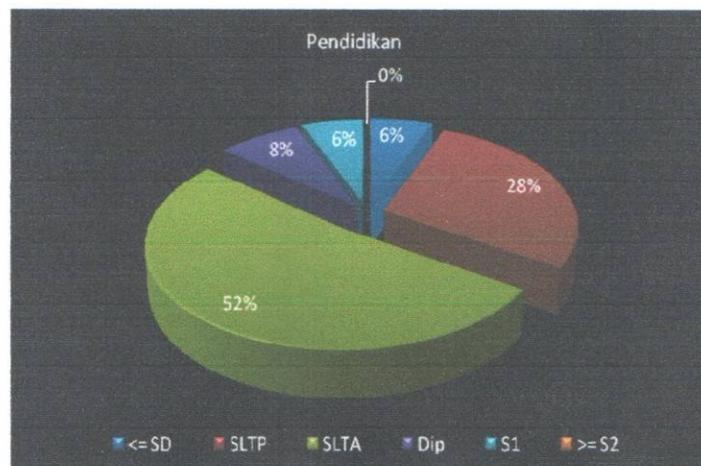


**A.4. Pelayanan Terminal**

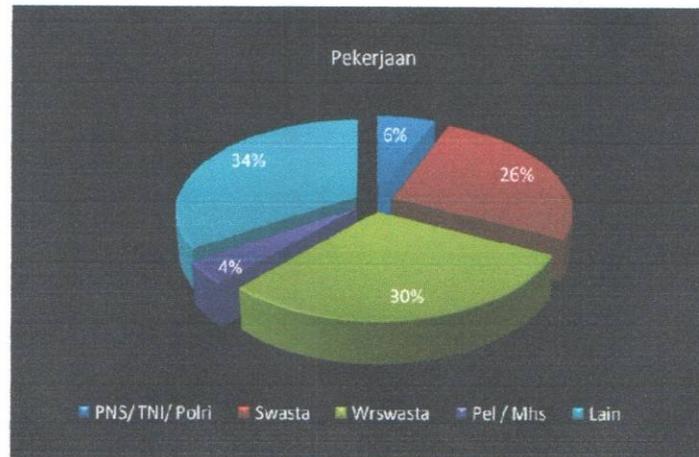
Persentase responden berdasarkan usia



Persentase responden berdasarkan pendidikan



### Persentase responden berdasarkan Pekerjaan



## B. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Pengolahan dan perhitungan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut :

### B.1. Pelayanan Perparkiran

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,500
U2	Prosedur pelayanan	3,580
U3	Waktu pelayanan	3,520
U4	Kualitas pelayanan	3,640
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,480
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,640
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,520
U9	Sarana dan Prasarana	3,540

Perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unsur-unsur layanan yang dinilai sebagai berikut :

Nilai Rata-rata per Unsur dihitung sebagai berikut :

$$(3,500 \times 0,111) + (3,580 \times 0,111) + (3,520 \times 0,111) + (3,640 \times 0,111) + (3,440 \times 0,111) + (3,480 \times 0,111) + (3,640 \times 0,111) + (3,520 \times 0,111) + (3,540 \times 0,111) = 3,536$$

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :



- Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,532 \times 25 = 88,412$
- Mutu pelayanan dengan kategori A
- Kinerja Unit Pelayanannya Sangat Baik

## B.2. Pelayanan Pelabuhan

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,500
U2	Prosedur pelayanan	3,580
U3	Waktu pelayanan	3,420
U4	Kualitas pelayanan	3,660
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,420
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,500
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,700
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480
U9	Sarana dan Prasarana	3,560

Nilai Rata-rata per Unsur dihitung sebagai berikut :

$$(3,500 \times 0,111) + (3,580 \times 0,111) + (3,420 \times 0,111) + (3,660 \times 0,111) + (3,420 \times 0,111) + (3,500 \times 0,111) + (3,700 \times 0,111) + (3,480 \times 0,111) + (3,560 \times 0,111) = 3,532$$

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,528 \times 25 = 88,301$
- Mutu pelayanan dengan kategori B
- Kinerja Unit Pelayanannya Baik

## B.3. Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,700
U2	Prosedur pelayanan	3,760
U3	Waktu pelayanan	3,820
U4	Kualitas pelayanan	3,880
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,840
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,880
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,900
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,720
U9	Sarana dan Prasarana	3,700



Nilai Rata-rata per Unsur dihitung sebagai berikut :

$$(3,700 \times 0,111) + (3,760 \times 0,111) + (3,820 \times 0,111) + (3,880 \times 0,111) + (3,840 \times 0,111) \\ + (3,880 \times 0,111) + (3,900 \times 0,111) + (3,720 \times 0,071) + (3,700 \times 0,111) = 3,796$$

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,794 \times 25 = 94,905$
- Mutu pelayanan dengan kategori A
- Kinerja Unit Pelayanannya Sangat Baik

#### B.4. Pelayanan Terminal

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,300
U2	Prosedur pelayanan	3,300
U3	Waktu pelayanan	3,340
U4	Kualitas pelayanan	3,300
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3,300
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,300
U7	Perilaku pelaksana pelayanan	3,280
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,280
U9	Sarana dan Prasarana	3,100

Nilai Rata-rata per Unsur dihitung sebagai berikut :

$$(3,300 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) + (3,340 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) + (3,300 \times 0,111) \\ + (3,300 \times 0,111) + (3,280 \times 0,111) + (3,280 \times 0,111) + (3,100 \times 0,111) = 3,275$$

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,248 \times 25 = 81,863$
- Mutu pelayanan dengan kategori B
- Kinerja Unit Pelayanannya Baik



Secara keseluruhan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di dapat nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tiap-tiap Unit Pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Pontianak dapat dilihat sebagai berikut :

No	Unit Pelayanan	IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Pelayanan Perparkiran	88,412	A	Sangat Baik
2	Pelayanan Pelabuhan	88,301	B	Baik
3	Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	94,905	A	Sangat Baik
4	Pelayanan Terminal	81,863	B	Baik

### C. SARAN PERBAIKAN DARI RESPONDEN

Dari hasil survei yang didapat secara umum masyarakat cukup puas dengan pelayanan dari Dinas Perhubungan Kota Pontianak, hanya ada beberapa saran dari masyarakat yang disampaikan bahwa diharapkan pelayanan selalu humanis dan profesional, dan khusus untuk UPT PKB masyarakat mengharapkan adanya perubahan dari aspek bangunan secara keseluruhan khususnya ruang antrian, tempat parkir kendaraan dan peralatan yang modern serta penambahan petugas teknis.

### D. TINDAK LANJUT HASIL SKM

Sebagai aksi dari tindak lanjut SKM, maka Dinas Perhubungan Kota Pontianak akan berusaha semaksimal mungkin agar dapat merealisasikan semua saran dan masukan positif dari masyarakat, dan tetap konsisten bertindak profesional dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan Standar Pelayanan dan SOP.



- 4) Untuk fasilitas dermaga penyeberangan perlu dilakukan pembenahan kembali, baik berupa rehabilitasi maupun pemeliharaan secara berkala sehingga resiko-resiko kecelakaan yang terjadi dapat diminimalisir dan penataan kembali ruang tunggu bagi penumpang kapal ferry penyeberangan.
- 5) Mutasi atau rolling internal dalam rangka penyegaran terhadap petugas layanan yang ada di tiap-tiap unit layanan, agar tidak merasa jenuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat



# LAMPIRAN



Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rat
- M = Indeks Kejurusan Masyarakat
- J = Jumlah NRR IKM tertimbang
- (\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 86,41**

- A. Mutu Pelayanan :
  - 1. Sangat Baik : 88,31 - 100,00
  - 2. Baik : 76,61 - 88,30
  - 3. Kurang Baik : 65,00 - 76,60
  - 4. Tidak Baik : 25,00 - 64,99

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,500
U2	Prosedur pelayanan	3,580
U3	Waktu pelayanan	3,520
U4	Biaya/Tarif pelayanan	3,540
U5	Produk/Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,440
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,480
U7	Priaku pelaksana pelayanan	3,640
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,720
U9	Sarana dan Prasarana	3,540

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
UPT. Pelabuhan  
Jl. Sultan Muhammad  
TAHUN  
2020: Semester II

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									IDENTITAS RESPONDEN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Umur	Jenis Kelamin	<= SD	SLTP	SL1	Dip	S1	>= S2	PNS/TNI/Polri	Swaeta	Wirasta	Pel/ Mhs	Lain	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1												
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1												
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	1												
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1												
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	33	1												
7	3	4	4	4	4	4	4	4	4	33	1												
8	3	3	4	4	4	4	4	4	4	42	1												
9	3	3	4	4	4	4	4	4	4	28	1												
10	3	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1												
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1												
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	1												
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	60	1												
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1												
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1												
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	1												
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1												
18	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36	1												
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	52	1												
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1												
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4	22	1												
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	56	1												
23	3	3	4	4	4	4	4	4	4	36	1												
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	1												
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	1												
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	1												
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	1												
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4	64	1												
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	62	1												
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	1												
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	21	1												
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	1												
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	1												
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	1												
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1												
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	1												
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1												
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	34	1												
39	3	3	4	4	4	4	4	4	4	29	1												
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	1												
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	1												
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	1												
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23	1												
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	1												
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	1												
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	24	1												
47	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	1												
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	48	1												
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	1												
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	1												
Jumlah	175	173	171	183	171	175	185	174	178	42	8	1	4	29	8	7	1	1	18	10	5	9	
NRR/Unsur	3.500	3.550	3.420	3.560	3.420	3.500	3.700	3.480	3.560														
NRR Tertib/Unsur	0.389	0.397	0.360	0.406	0.380	0.389	0.411	0.386	0.395														
IKM Unit pelayanan																							

Umur	Jumlah
15-20	2
21-29	21
30-39	13
40-48	7
50-59	5
>= 60	2

- Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
  - NRR = Nilai rata-rata
  - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
  - \*) = Jumlah NRR IKM terimbang
  - \*\*) = Jumlah NRP Terimbang x 25
  - NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
  - NRR terimbang = NRR per unsur x 0,11

IKM UNIT PELAYANAN : 38,30

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,500
U2	Prosedur pelayanan	3,580
U3	Waktu pelayanan	3,420
U4	Biaya/tarif pelayanan	3,660
U5	Produk/spekifikasi Jenis Pelayanan	3,420
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,500
U7	Priaku pelaksana pelayanan	3,700
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,480
U9	Sarana dan Prasarana	3,560

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN UPT PKB  
ALAMAT Jl. Kratulistiwa  
TAHUN 2022 (Semester I)

NO RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
ΣNilai /Unsur	185	188	191	194	192	194	195	186	185	
NR / Unsur	3,700	3,760	3,820	3,880	3,840	3,880	3,900	3,720	3,700	
NR	0,411	0,417	0,424	0,431	0,426	0,431	0,433	0,413	0,411	
terbagi unsur										3,796
IKM Unit pelayanan										94,905

IDENTITAS RESPONDEN										Pendidikan Terakhir					Pekerjaan Utama		
Umur	Laki	Peremp	<= SD	SLTP	SLTA	Dip	S1	>= S2	PNS/TNI/Polit	Swasta	Wrswasta	Pei / Mhs	Lain				
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)	(14)				
51	1																
52	1																
53	1																
54	1																
55	1																
56	1																
57	1																
58	1																
59	1																
60	1																
61	1																
62	1																
63	1																
64	1																
65	1																
66	1																
67	1																
68	1																
69	1																
70	1																
71	1																
72	1																
73	1																
74	1																
75	1																
76	1																
77	1																
78	1																
79	1																
80	1																
81	1																
82	1																
83	1																
84	1																
85	1																
86	1																
87	1																
88	1																
89	1																
90	1																
91	1																
92	1																
93	1																
94	1																
95	1																
96	1																
97	1																
98	1																
99	1																
100	1																
101	1																
102	1																
103	1																
104	1																
105	1																
106	1																
107	1																
108	1																
109	1																
110	1																
111	1																
112	1																
113	1																
114	1																
115	1																
116	1																
117	1																
118	1																
119	1																
120	1																
121	1																
122	1																
123	1																
124	1																
125	1																
126	1																
127	1																
128	1																
129	1																
130	1																
131	1																
132	1																
133	1																
134	1																
135	1																
136	1																
137	1																
138	1																
139	1																
140	1																
141	1																
142	1																
143	1																
144	1																
145	1																
146	1																
147	1																
148	1																
149	1																
150	1																
Σ	50	0	11	10	24	2	3	0	0	26	13	0	11				

Umur	Jumlah
15-20	0
21-28	13
30-39	20
40-49	9
50-59	5
>= 60	3

- Keterangan :**
- U1 s.d. U14 = 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 per unsur = NRR per unsur x 0,111

**IKM UNIT PELAYANAN : 94,91**

- 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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3,700
U2	Prosedur pelayanan	3,760
U3	Waktu pelayanan	3,820
U4	Biaya/Tarif pelayanan	3,860
U5	Produk spesifikasi Jknis Pelayanan	3,840
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3,860
U7	Pelaku pelaksana pelayanan	3,900
U8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,720
U9	Sarana dan Prasarana	3,700



- Keterangan :
- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
  - NRR = Nilai rata-rata
  - IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
  - \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
  - \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
  - NRR Per-Usur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
  - NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

per unsur

**IKM (NRR) PELAYANAN : 81,11**

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan pelayanan	3.300
U2	Prosedur pelayanan	3.300
U3	Waktu pelayanan	3.340
U4	Biaya/ tarif pelayanan	3.300
U5	Produk spesifikasi Jenis Pelayanan	3.300
U6	Kompetensi pelaksana pelayanan	3.300
U7	Pelaku pelaksana pelayanan	3.280
U8	Pencapaian pempaduan sarana dan masukan	3.280
U9	Sarana dan Prasarana	3.100

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PARKIR**  
BIDANG LALU LINTAS ANGKUTAN JALAN  
SEMESTER II - 2020

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pelayanan Parkir yang kini berada pada seksi Rekayasa Lalu lintas sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan perijinan pengelolaan lahan parkir dan pembayaran retribusi pengelolaan lahan parkir, sehubungan dengan itu Kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam survei ini akan diajukan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari kami.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Partisipasi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pontianak,

2020

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
BIDANG ANGKUTAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN  
**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**  
SEMESTER II - 2020

SEKSI : PENGELOLA PERPARKIRAN  
ALAMAT : Jl. ALIANYANG  
Telp/Fax :

UNTUK DIPERHATIKAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan *pajak ataupun politik*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
<i>(Lingkarkanlah kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)</i>		
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir <i>(Lingkarkanlah satu)</i>	1. SD                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                  5. S-1 3. SLTA                  6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama <i>(Lingkarkanlah satu)</i>	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya.....	

### II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

Nama	
Nip/Data Lain	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)*

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P)*	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P)*
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan	1	7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak Mudah	2	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang Mudah	3	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	4	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah		d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Kecepatan pelayanan yang diberikan	1	8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan	
a. Tidak Cepat	2	a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Cepat	3	b. Kurang Sesuai	2
c. Cepat	4	c. Sesuai	3
d. Sangat Cepat		d. Sangat sesuai	4
4. Kualitas pelayanan yang diberikan	1	9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan:	
a. Tidak Baik	2	a. Tidak memuaskan	1
b. Kurang Baik	3	b. Kurang memuaskan	2
c. Baik	4	c. Memuaskan	3
d. Baik sekali		d. Sangat memuaskan	4
5. Kesesuaian antara jenis pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diharapkan	1	Saran :	
a. Tidak Sesuai	2		
b. Kurang Baik	3		
c. Baik	4		
d. Baik Sekali			

*\*)Keterangan : P= Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)*

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
BIDANG ANGKUTAN SUNGAI DAN PENYEBERANGAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER II - 2020**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pada Bidang Angkutan Sungai dan Penyeberangan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada pengguna jasa layanan pelabuhan/dermaga, sehubungan dengan itu kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan jasa layanan pelabuhan/dermaga kepada pengguna. Dalam survei ini akan diajukan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di angkutan sungai dan penyeberangan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Partisipasi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan di Bidang Angkutan Sungai dan Penyeberangan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pontianak,

2020

**DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
BIDANG ANGKUTAN SUNGAI DAN PENYEBERANGAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER II - 2020**

ALAMAT : Jl. Barito

Telep/Fax :

**UNTUK DIPERHATIKAN :**

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
<i>(Lingkari lah kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)</i>		
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir (Lingkari salah satu)	1. SD                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                  5. S-1 3. SLTA                 6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama (Lingkari salah satu)	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya.....	

## II. DATA PENCAHAIK / PENGUMPUL DATA

Nama	
Nip/Data Lain	

## III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P)*	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P)*
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan	1	7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak Mudah	2	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang Mudah	3	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	4	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah		d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Kecepatan pelayanan yang dilakukan	1	8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan	
a. Tidak Cepat	2	a. Tidak sesuai	1
b. Kurang Cepat	3	b. Kurang baik	2
c. Cepat	4	c. Baik	3
d. Sangat Cepat		d. Sangat baik	4
4. Kualitas pelayanan yang diberikan	1	9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	
a. Tidak Baik	2	a. Tidak memuaskan	1
b. Kurang baik	3	b. Kurang memuaskan	2
c. Baik	4	c. Memuaskan	3
d. Sangat Baik		d. Sangat memuaskan	4
5. Kesesuaian antara jenis pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diharapkan	1	Saran :	
a. Tidak Sesuai	2		
b. Kurang sesuai	3		
c. Sesuai	4		
d. Sangat Sesuai			

\*)Keterangan : P= Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
UNIT PELAYANAN TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB)  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KEUR  
SEMESTER II – 2020

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

UPT Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan PKB (KEUR), sehubungan dengan itu UPT PKB melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan UPT PKB kepada pengguna. Dalam survei ini akan diajukan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan di UPTD PKB.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Partisipasi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan UPT PKB kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pontianak,

2020

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR (PKB)  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER II - 2020

UPT : PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR  
ALAMAT : Jl. Khatulistiwa Km.  
Telp/Fax :

UNTUK DIPERHATIKAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan *pajak ataupun politik*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
<i>(Lingkari lah kode angka sesuai jawaban masyarakat / responden)</i>		
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir <i>(Lingkari salah satu)</i>	1. SD                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                  5. S-1 3. SLTA                  6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama <i>(Lingkari salah satu)</i>	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya.....	

**II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA**

Nama	
Nip/Data Lain	

**III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK**  
(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P)*	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P)*
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan di UPT PKB		7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang Mudah	2	b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah	3	c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah	4	d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Kecepatan pelayanan di UPT PKB		8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan	
a. Tidak Cepat	1	a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Cepat	2	b. Kurang Sesuai	2
c. Cepat	3	c. Sesuai	3
d. Sangat Cepat	4	d. Sangat sesuai	4
4. Kualitas pelayanan yang diberikan		9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	
a. Tidak baik	1	a. Tidak memuaskan	1
b. Kurang baik	2	b. Kurang memuaskan	2
c. Baik	3	c. Memuaskan	3
d. Sangat Baik	4	d. Sangat memuaskan	4
5. Kesesuaian antara jenis pelayanan yang diberikan dengan hasil yang diharapkan		Saran :	
a. Tidak sesuai	1		
b. Kurang Sesuai	2		
c. Sesuai	3		
d. Sangat sesuai	4		

*\*)Keterangan : P= Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)*

## KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN TERMINAL  
BIDANG LALU LINTAS ANGKUTAN JALAN  
SEMESTER II - 2020

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pelayanan Terminal yang kini berada pada seksi Angkutan Jalan sangat membutuhkan informasi tentang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan terminal, sehubungan dengan itu Kami melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Dalam survei ini akan diajukan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan dari kami.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Partisipasi dan pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai upaya peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Pontianak,

2020

DINAS PERHUBUNGAN KOTA PONTIANAK  
BIDANG ANGKUTAN LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN  
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
SEMESTER I - 2018

SEKSI : REKAYASA LALU LINTAS DAN ANGKUTAN JALAN  
ALAMAT : Jl. ALIANYANG  
Telp/Fax :

UNTUK DIPERHATIKAN :

1. Tujuan survei ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat
2. Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan
3. Hasil survei ini akan digunakan untuk bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat
4. Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan
5. Survei ini tidak ada hubungannya dengan *pajak ataupun politik*

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi oleh petugas
<i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/ responden)</i>		
Nomor Responden	.....	
Umur	..... Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki      2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir <i>(Lingkari salah satu)</i>	1. SD                      4. D1-D3-D4 2. SLTP                  5. S-1 3. SLTA                  6. S-2 ke Atas	
Pekerjaan Utama <i>(Lingkari salah satu)</i>	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya.....	

### II. DATA PENCAHAH / PENGUMPUL DATA

Nama	
Nip/Data Lain	

### III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban Saudara)

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P)*	6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P)*
a. Tidak Sesuai	1	a. Tidak mampu	1
b. Kurang Sesuai	2	b. Kurang mampu	2
c. Sesuai	3	c. Mampu	3
d. Sangat Sesuai	4	d. Sangat mampu	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan yang diberikan	1 2 3 4	7. Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	1 2 3 4
a. Tidak Mudah		a. Tidak sopan dan tidak ramah	1
b. Kurang Mudah		b. Kurang sopan dan kurang ramah	2
c. Mudah		c. Sopan dan ramah	3
d. Sangat Mudah		d. Sangat sopan dan sangat ramah	4
3. Kecepatan pelayanan yang diberikan	1 2 3 4	8. Kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan	1 2 3 4
a. Tidak Cepat		a. Tidak sesuai	1
b. Kurang Cepat		b. Kurang baik	2
c. Cepat		c. Sesuai	3
d. Sangat Cepat		d. Sangat Sesuai	4
4. Kualitas pelayanan yang diberikan	1 2 3 4	9. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	1 2 3 4
a. Tidak Baik		a. Tidak memuaskan	1
b. Kurang Baik		b. Kurang memuaskan	2
c. Baik		c. Memuaskan	3
d. Sangat baik		d. Sangat memuaskan	4
5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1 2 3 4	Saran :	
a. Tidak Sesuai			
b. Kurang sesuai			
c. Sesuai			
d. Sangat Sesuai			

\*)Keterangan : P= Nilai Pendapat Responden (diisi oleh petugas)