

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) PERIODE JANUARI-DESEMBER 2025



DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN DAN PERIKANAN
KABUPATEN JEMBRANA
TAHUN 2025

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan	2
BAB II	3
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	4
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM	4
2.5 Penentuan Jumlah Responden	5
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	8
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	
1. Kuesioner	
2. Hasil Pengolahan Data	
3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

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

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Tengah, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

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

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana, sebagai berikut:

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

1.3 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

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

BAB II PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri oleh responden menggunakan kuisisioner elektronik melalui metode e-survei dengan memberikan *qr kode* ataupun *link* yang dapat diakses menggunakan handphone responden, setelah memberikan pelayanan pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan guna untuk mencapai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2025.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner menggunakan google form yang disebarkan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 11 pertanyaan, 9 dari 11 pertanyaan tersebut sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan 2 unsur ditambahkan sesuai dengan catatan Satgas Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) dalam pelaksanaan *Monitoring Center for Prevention (MCP)* Tahun 2025. Kesebelas unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman

7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
10. **Transparansi pelayanan** : keseluruhan aspek mengenai penyelenggaraan proses pelayanan diantaranya persyaratan, biaya dan waktu yang diperlukan, hak dan kewajiban dan aspek lainnya dipublikasikan oleh pengguna layanan secara terbuka sehingga penerima layanan dapat mengetahui berbagai aspek terkait dengan pelayanan publik yang dibutuhkan.
11. **Integritas Petugas Pelayanan** : kejujuran yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memeberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas juga dapat digambarkan dari sikap dalam memberikan pelayanan dimana petugas pelayanan diharapkan dapat melayani dengan sepenuh hati

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya, di olah oleh Admin Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 6 (enam) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Juni 2025	30 Hari
2.	Pengumpulan Data	Juni-Desember 2025	150 Hari
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Januari 2026	7 hari
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Januari 2026	7 Hari

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari jumlah penerima layanan pada periode II tahun 2025, maka populasi penerima layanan pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana dalam kurun waktu 6 (enam) bulan adalah sebagai berikut:

1. Pelayanan pada Terminal Penumpang sebanyak 19.558 sepeda motor, 35.333 sedan dan pickup, 3415 microbus, 9153 bus sedang dan besar
2. Pelayanan pada Perbaikan dan Pemeliharaan PJU (Penerangan Jalan Umum) sebanyak 1868 Permohonan.
3. Pelayanan pada Parkir Tepi Jalan sebanyak 369.463 Sepeda motor, 87.726 Minibus/Microbus, 6.528 Truk/Bus Besar.
4. Pelayanan pada Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) sebanyak 1328 Kendaraan.
5. Pelayanan Ijin Trayek Kepada Pemilik Kendaraan Umum sebanyak 5 Rekomendasi.
6. Pelayanan pada Balai Benih Ikan (BBI) Yeh Embang tidak ada pelayanan.
7. Pelayanan pada Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Pengambengan sebanyak 1.978 pelayanan.
8. Pelayanan pada pembuatan Rekomendasi Bahan Bakar Minyak (BBM) kepada Nelayan sebanyak 620 rekomendasi.

Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan*. Berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan*, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 384 orang dikarenakan jumlah responden lebih dari 1.000.000 populasi pelayanan.

PENENTU SAMPEL
(Metode Morgan dan Krejcie)

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Catatan: Misalnya jumlah populasi (orang yang harus dilayani)/telah terlayani adalah 200 orang, maka jumlah sampel/responden pelaksanaan SKM adalah 132 orang)

BAB III HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 405 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	281	69,7 %
		PEREMPUAN	124	30,7 %
2	PENDIDIKAN	SD	2	0,5 %
		SLTP	16	3,8 %
		SLTA	273	67,5 %
		S1/Diploma	106	26,3 %
		S2	8	1,9 %
		S3	-	-
3	PEKERJAAN	ASN	107	26,4 %
		Pegawai Swasta	87	21,5 %
		Wiraswasta	49	12,1 %
		Non ASN	105	26 %
		TNI/POLRI	9	2,2 %
		Nelayan	22	5,4 %
		Supir	21	5,2 %
		Lainnya	5	1,2 %
4	JENIS LAYANAN	Terminal Penumpang	143	35,3 %
		Terminal Kargo	75	18,5 %
		Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB)	46	11,3 %
		Parkir Tepi Jalan dan Anjungan Betutu Gilimanuk (ABG)	74	18,3 %
		Tempat Pelelangan Ikan (TPI)	19	4,7 %
		Balai Benih Ikan (BBI)	5	1,2 %
		Rekomendasi BBM	38	9,4 %
		Pelayanan Pembukaan dan Perpanjangan Izin Trayek	5	1,2 %

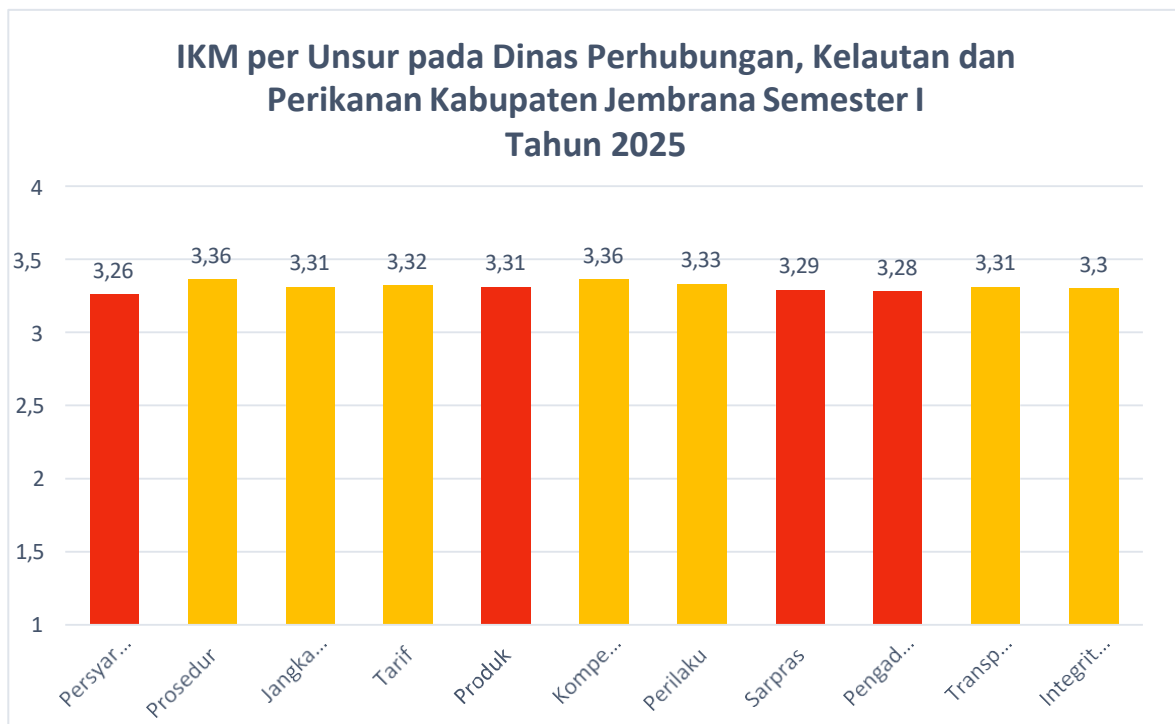
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

Nilai Unsur Pelayanan												
	U1	U2		U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	
IKM per unsur	3,26	3,36		3,32	3,31	3,36	3,33	3,29	3,28	3,31	3,30	
Kategori	A	A		A	A	A	A	A	A	A	A	
IKM Unit Layanan	83,67 (A atau Sangat Baik)											

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Pada Pelayanan Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan sudah sangat baik, namun masih ada 1 (satu) indikator yang terendah dari beberapa indikator yaitu, Persyaratan Pelayanan walaupun menjadi indikator terendah tapi indikator persyaratan pelayanan masih berpredikat sangat baik.
2. Sedangkan terdapat 2 (dua) unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan dan Komponen Pelayanan mendapatkan nilai 3,36 , dapat disimpulkan bahwa untuk Prosedur dan Komponen sangatlah mudah untuk di ikuti dan diakses.

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

- “Parkir kendaraan agar tidak menggunakan/mengambil sebagian badan jalan, jadi mempersempit dan mengganggu lalu lintas.”
- “jadwal bus kurang, jadwal bus kalau bisa di umumkan di sosmed.”
- “Karena masih ada sarana dan prasarana yg belum dipenuhi, maka saran sy kalau bisa segera dipenuhi, ini demi semata mata untuk kelancaran pelayanan terhadap masyarakat yg terkait dengan PAD Jembrana. Contohnya di TPI.”
- “Perlunya dilakukan peremajaan kendaraan angkutan umum terutama angkot angdes demi kenyamanan pengguna angkutan umum.”
- “kalo bisa persyaratan supaya tidak banyak photo copy menimbulkan banyak biaya”
- “Agar lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanannya dan mempertahankan kualitas pelayanan.”
- “Saran: petugas penjaga keamanan harus sering memperhatikan dan mengontrol situasi diarea terminal cargo agar selalu aman.

masukan: seluruh team petugas harus bisa menjaga kebersihan lingkungan agar masyarakat yang menitipkan kendaran atau berkunjung disekitar sana menjadi semakin nyaman karena kenyamanan masyarakat itu sangat penting dan petugas jadi semakin nyaman untuk bekerja.”

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

- Masih terdapat beberapa objek pelayanan yang sarana prasarana yang belum memadai dikarenakan terkendala biaya pemeliharaan yang mahal serta dari Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan terkendala Anggaran Belanja yang terbatas.
- Kurangnya Pegawai untuk pengawasan dalam memaksimalkan petugas jaga pada beberapa titik objek pelayanan.
- Untuk memberikan informasi keberangkatan bus, belum bisa terealisasi dikarenakan jadwal keberangkatan bus yang masih fluktuatif.
- Belum tersosialisasi dengan baik pemanfaatan e-retribusi untuk beberapa objek pelayanan karena biaya dalam pelaksanaan e-retribusi belum tersedia pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang mendapatkan masukan dari berbagai responden. Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Sarana Prasarana	Peningkatan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana pada Fasilitas Pelayanan			√	√	Bidang Perhubungan
2	Prosedur Pelayanan	Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap prosedur pelayanan secara rutin			√	√	Bidang Perhubungan, Bidang Perikanan, Bidang Penguatan Daya Saing

3	Perilaku Petugas	Memberikan Penambahan dan pemaksimalan pada Pelayanan yang dianggap masih kekurangan Pegawai			√	√	Bidang Perhubungan
4	Persyaratan Pelayanan	Mempermudah persyaratan dengan mengurangi berkas yang di foto copy utk Pelayanan Rekomendasi BBM			√	√	Bidang Perikanan
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	Melakukan koordinasi terkait pemunculan jadwal keberangkatan Bus dengan pihak pengelola Bus				√	

4.3 Tren Nilai SKM

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

Dalam pencatatan hasil tren penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2021, 2022, 2023, dan 2024 Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana tetap mendapatkan penilaian kategori B (baik) pada saat proses perekapan hasil survei dari berbagai lapisan masyarakat yang mendapat pelayanan secara langsung, namun masih ada beberapa cacatan dalam proses pelayanan yang diberikan, seperti Sarana Prasarana dan Kualitas Petugas Pelayanan yang belum maksimal. Untuk cacatan tersebut hampir selalu muncul dalam proses Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama tahun 2021, 2022, 2023, dan 2024 yang dilaksanakan.

BAB V

KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jembrana, secara umum mencerminkan tingkat kualitas Sangat Baik dengan nilai SKM 83,67.
- Unsur pelayanan yang termasuk unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu persyaratan pada Pesyaratan Pelayanan.
- Sedangkan unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Prosedur Pelayanan dan Komponen Pelayanan mendapatkan nilai 3,36.

Negara, 31 Desember 2025
**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN
DAN PERIKANAN KABUPATEN JEMBRANA**

Ir. KETUT WARDANA NAYA
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP. 19651229 199203 1 011



LAMPIRAN

1. Kuesioner



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE (BULAN JANUARI s/d DESEMBER 2025 PADA PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN JEMBRANA

Dalam rangka melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada bulan Januari - Desember Tahun 2025, yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan Kabupaten Jemberana, kami mengharapkan partisipasi saudara agar dapat mengisi kuisisioner secara lengkap, tidak ada jawaban Benar atau Salah. Isilah kuisisioner dengan jawaban sesuai dengan pengalaman yang dirasakan, jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Terimakasih atas partisipasi saudara.

gdpurnamakusuma@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

Jenis Kelamin *

- Laki - Laki
 Perempuan



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PERIODE (BULAN JANUARI s/d DESEMBER 2025 PADA PELAYANAN DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN JEMBRANA

gdpurnamakusuma@gmail.com [Ganti akun](#)

Tidak dibagikan

Draf disimpan

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

PERTANYAAN SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan? *

- Tidak Sesuai
 Kurang Sesuai
 Sesuai
 Sangat Sesuai

2. Hasil Olah Data SKM

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN															
UNIT PELAYANAN		: DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN JEMBRANA													
ALAMAT		: Jalan Mayor Sugianyar, Nomor 9, Kecamatan Jembrana													
Periode SKM		: Januari - Desember 2025													
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
1	26	Laki-Laki	ASN	S3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
2	42	Perempuan	ASN	S1 / Diploma	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
3	47	Laki-Laki	ASN	SMA	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
4	46	Laki-Laki	ASN	S1 / Diploma	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
5	53	Laki-Laki	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
6	55	Perempuan	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
7	51	Laki-Laki	ASN	SMA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
8	55	Laki-Laki	ASN	SMA	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00
9	32	Laki-Laki	Non ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00
10	49	Perempuan	ASN	SMA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
11	24	Laki-Laki	Non ASN	S1 / Diploma	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00
12	30	Laki-Laki	Non ASN	SMA	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
13	28	Perempuan	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
14	34	Perempuan	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
15	24	Perempuan	Non ASN	SMA	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
16	46	Perempuan	Non ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
17	42	Laki-Laki	ASN	SMA	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
18	55	Laki-Laki	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
19	52	Laki-Laki	ASN	S1 / Diploma	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	3,00

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN															
UNIT PELAYANAN		: DINAS PERHUBUNGAN, KELAUTAN DAN PERIKANAN KABUPATEN JEMBRANA													
ALAMAT		: Jalan Mayor Sugianyar, Nomor 9, Kecamatan Jembrana													
Periode SKM		: Januari - Desember 2025													
No	Usia	Jenis Kelamin	Pekerjaan	Pendidikan	NILAI UNSUR PELAYANAN										
					U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11
NRR / Unsur					3,13020833	3,1484375	3,1276042	3,3125	3,158854	3,203125	3,182292	3,088542	3,106771	3,135417	3,182292
NRR tertbg/ unsur					0,28171875	0,2833594	0,2814844	0,298125	0,284297	0,352344	0,286406	0,277969	0,279609	0,282188	0,286406
IKM Unit pelayanan															3,19390625
Keterangan :															**)
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan															79,8476563
- NRR = Nilai rata-rata															
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat															
- *) = Jumlah NRR tertimbang															
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25															
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi															
Jumlah kuesioner yang terisi															
NRR tertimbang = NRR Per Unsur x 0,09															
per unsur															
IKM UNIT PELAYANAN :															79,85
Mutu Pelayanan :															
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00															
B (Baik) : 76,61 - 81,30															
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60															
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99															

Negara, 31 Desember 2025
Kepala Dinas Perhubungan, Kelautan dan Perikanan
Kabupaten Jembrana

Ir. Ketut Wardana Naya
Pembina Tk. I (IV/b)
NIP.19651229 199203 1 011

3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)

Foto Kegiatan Pelayanan pada Terminal Penumpang Negara dan Gilimanuk



Foto Kegiatan Pelayanan Terminal Cargo Negara dan Gilimanuk



Foto Kegiatan Pelayanan pada Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) Peh



Foto Pelayanan Parkir Tepi Jalan



Foto Kegiatan Pelayanan pada Tempat Pelelangan Ikan (TPI) Pengambang



Foto Kegiatan Pelayanan Rekomendasi Bahan Bakar Minyak (BBM)



Foto Kegiatan Pelayanan Ijin Trayek Kendaraan Umum

