

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2019



DINAS PERHUBUNGAN
Kota Banjarbaru

Email : Admin@dishub.banjarbarukota.go.id

Website : <http://dishub.banjarbarukota.go.id/>

Jl. Jend. Sudirman No.03 Kota Banjarbaru

Telp./ Fax . (0511) 6749034 Banjarbaru 70711

**LAPORAN
TAHUNAN HASIL**

**SURVEI TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN
DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU**

T.A 2019

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat	2
C. Metode Survei Kepuasan Masyarakat	3
D. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	4
E. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	5
 BAB II ANALISIS	6
 BAB III KESIMPULAN DAN SARAN.....	11
A. Kesimpulan	11
B. Saran	11
 BAB IV PENUTUP.....	12
 LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
1.1	Susunan Tim Pengumpul dan pengolah data.....	4
1.2	Jadwal Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.2	Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden	6
2.2	Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	7
2.3	Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	8
2.4	Distribusi Frekuensi Usia Responden	8
2.5	Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	9
2.6	Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan	9

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Halaman
2.2 Distribusi Frekuensi Jam Kunjungan Responden.....	6
2.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	7
2.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden	8
2.4 Distribusi Frekuensi Usia Responden	8
2.5 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin	9
2.6 Tabel Hasil Pengukuran Unsur Pelayanan	10

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Rekapitulasi hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru
2. Dokumentasi Pengambilan Sampel dari Masyarakat
3. Dokumentasi Inovasi dan Penghargaan dari Pemerintah Kota Banjarbaru

KATA PENGANTAR

Dengan Memanjatkan puji Syukur kehadiran Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan ijin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2019.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan Dinas Perhubungan. Disamping itu data Indeks Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit / ruang / bidang maupun penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kami menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tidak lupa pula kami ucapkan terima kasih pada Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 dan semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru 2019 ini.

Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi / rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ke depannya.

Banjarbaru, Desember 2019

Kepala Dinas Perhubungan
Kota Banjarbaru

AHMAD YANI, S.Sos, MM
NIP. 19641102 198903 1 006

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Melaksanakan urusan Pemerintah Daerah dalam bidang perhubungan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam mempercepat peningkatan derajat penetapan kebijakan teknik operasional, pembinaan, pengaturan, pelaksanaan, pengendalian dan pelayanan manajemen lalu-lintas. Sehingga Dinas Perhubungan yang dituntut untuk memberikan pelayanan yang bermutu sesuai dengan standar yang ditetapkan dan dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat (Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan, 2010).

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 maka arah capaian itu juga mengharapkan adanya pelayanan yang bermutu, karena dengan pelayanan yang bermutu maka masyarakat akan merasa puas. Kepuasan masyarakat dapat mencerminkan hubungan kemitraan yang baik pada lapisan masyarakat yang membutuhkan pelayanan tersebut. Mutu pelayanan bagi pemakai jasa pelayanan adalah terkait pada dimensi ketanggapan petugas dalam memenuhi kebutuhan, kelancaran dalam berkomunikasi antara petugas dengan masyarakat, keprihatinan serta keramahan petugas dalam melayani.

Mutu pelayanan Dinas Perhubungan dapat dilihat berdasarkan Fungsinya dan Dinamika 5 Citra Perhubungan yang tertanam pada individu personalisasinya dari setiap aspek penting itu yaitu :1.Perumusan kebijakan teknis pelaksanaan dibidang perhubungan. 2.Pelaksanaan pembinaan operasional dibidang perhubungan. 3.Pengendalian dan pengawasan teknis

dibidang perhubungan. 4.Pemberian bimbingan teknis dibidang perhubungan. 5.Pemberian ijin dan pelaksanaan pelayanan umum. 6.Pelaksanaan Rumah Tangga dan Tata Usaha Dinas Perhubungan.

Dalam rangka untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan ini diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas perhubungan Kota Banjarbaru.

B. TUJUAN

Maksud penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru adalah untuk mengetahui sejauh mana fokus perhatian masyarakat terhadap pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru sehingga dimasa yang akan datang diharapkan terbentuk wujud, karakter dan sistem pelayanan Perhubungan yang lebih baik di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Dengan hal ini dapat dijadikan tolak ukur untuk mewujudkan pelayanan berbasis mutu pelayanan, informatif, dan kooperatif kepada Masyarakat serta sesuai dengan visi, misi, Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Tujuan yang ingin dicapai dalam survei kepuasan terhadap mutu pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini adalah :

1. Mengetahui hasil kinerja pelayanan yang telah dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.
2. Mengetahui kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan di Bidang Perhubungan yang memuaskan.
3. Melakukan pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, sarana-prasarana, sistem pelayanan, kebijakan pelayanan, dan lainnya) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif.
4. Untuk mengetahui faktor-faktor sumber daya potensial apa sajakah yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan.

Hasil yang ingin dicapai dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yaitu:

1. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
2. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan pada bidang perhubungan memuaskan sehingga dapat terwujud.
3. Pemetaan terhadap masing-masing sumber daya potensial (SDM, Sarana-Prasarana, Sistem Pelayanan, Kebijakan pelayanan, dll) tentang kelebihan dan kekurangan masing-masing sumber daya secara akurat dan efektif dapat membawa perubahan lebih baik terhadap kualitas pelayanan
4. Faktor-faktor sumber daya potensial yang berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat dilapangan dapat diketahui dan dijadikan tolak ukur dalam menjalankan sistem pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Kinerja pelayanan yang dilakukan pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru lebih baik lagi.
5. Kehendak masyarakat dalam menentukan wujud, karakter dan sistem pelayanan yang ideal dan memuaskan dapat terwujud.

C. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Ruang Lingkup Tahapan Kegiatan Survei

Ruang lingkup tahapan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini dilaksanakan pada UPT. PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR .

Instrumen yang digunakan dalam survei ini adalah kuisioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Permenpan 14 Tahun 2017, meliputi unsur persyaratan, system-mekanisme-prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Instrumen yang akan digunakan disediakan oleh Tim Survei Pelayanan DinasPerhubungan Kota Banjarbaru dan menjadi evaluasi.

B. Karakteristik Responden

Responden untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diambil dari Masyarakat, selaku mitra kerja ataupun masyarakat yang mengikuti uji KIR Kendaraan Bermotor. Jumlah sampel responden adalah 50 responden dari populasi 2 bulan di Dinas Perhubungan sekarang dari bulan Oktober sampai November 2019 yang disesuaikan dengan tabel teknik sampling *Krecji & Morgan*. Karakteristik responden yang diambil, yaitu berdasarkan jam kunjungan, pekerjaan, pendidikan, usia, jenis kelamin responden.

D. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

SUSUNAN TIM PENGUMPUL DAN PENGOLAH DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU

Tabel 1.1 Susunan Tim Pengumpul dan Pengolah data

NO	NAMA	JABATAN DALAM TIM	KETERANGAN
1.	Ahmad syarief nizami, S.STP	Pengarah	Sekretaris DISHUB
2.	Dian anggraini, S.AB. MM	Pengarah	Kasubag Perencanaan dan Keuangan
3.	Magi, SE, MA	Pengarah	Kasubag PKB
4.	Lutfhi	Surveyor	Staff PKB / Penguji
5.	Herry Susanto, S. Kom	Entry Data	Staff Bina Mutu Pelayanan

E. JADWAL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Lokasi dan pengumpulan data untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu berada di Unit Pengujian Kendaraan Bermotor, Pada Tanggal 21 Oktober 2019 s.d 26 November 2019. Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru ini, yaitu sebagai berikut :

Tabel Jadwal pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Tabel 1.2 Jadwal Pengumpul dan Pengolah data

No.	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	21 Oktober s.d 26 November	Pengumpulan Data	
2	03 Desember	Pengentrian Data	
3	05 Desember	Pengolahan Data	
4	09 Desember	Analisis Data	
5	13 Desember	Pembuatan Laporan	
6	20 Desember	Konsultasi Laporan	
7	24 Desember	Penyerahan Laporan	

BAB II

ANALISA DATA

Analisa Data diberikan untuk mengetahui hasil dari pada Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dan untuk keperluan survei. Adapun hasil pengukuran dari kuisionernya itu sebagai berikut :

A. Hasil pengukuran Kuisioner di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru

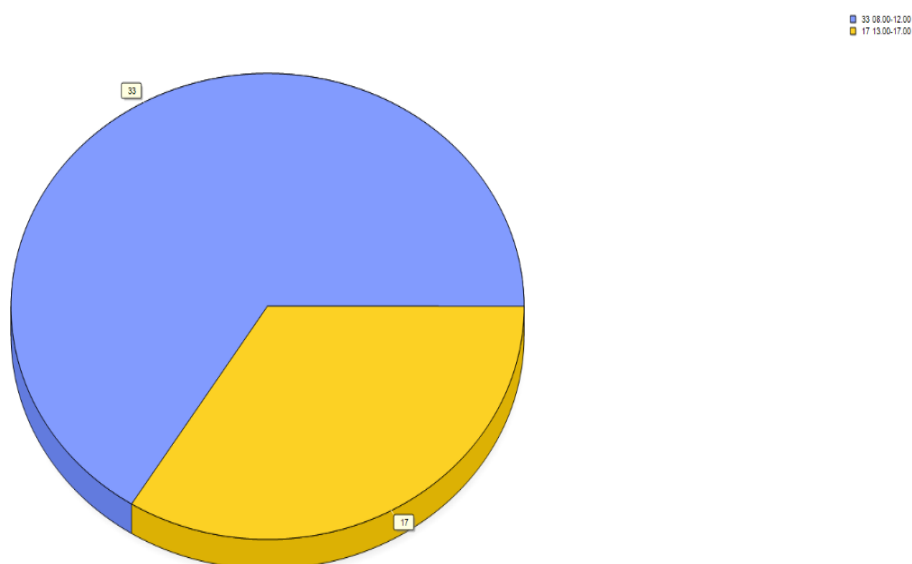
Tabel: Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No.	Unit Kerja	Jam Kunjungan		Total
		08.00-12.00	13.00-17.00	
1	Dinas Perhubungan	33	17	50
Jumlah		33	17	50

Berdasarkan tabel diatas, Jam Kunjungan responden terbanyak adalah pada saat jam 08.00 – 12.00 sebanyak (33 %) koresponden, sedangkan pada Siang hari pada jam. 13.00 – 17.00 sebanyak (17 %) koresponden hal tersebut menggambarkan bahwa Jam Pelayanan produktif di Dinas Perhubungan adalah pada Pagi hari Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jam Kunjungan Periode Januari-Desember 2019 pada Dinas Perhubungan



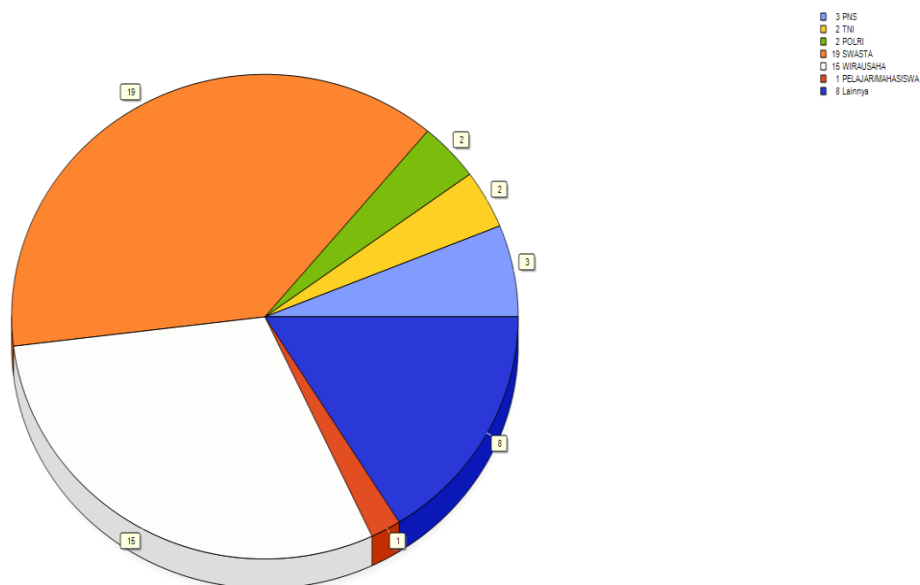
Grafik 2.1 Distribusi frekuensi jam Kunjungan Responden di Dinas Perhubungan

Tabel: Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2019**Unit: Dinas Perhubungan**

No.	Unit Kerja	Pekerjaan						Lainnya
		PNS	TNI	POLRI	SWASTA	WIRAUUSAHA	PELAJAR/MAHASISWA	
1	Dinas Perhubungan	3	2	2	19	15	1	8
Jumlah		3	2	2	19	15	1	8

Berdasarkan tabel diatas, Pekerjaan responden terbanyak adalah Swasta sebanyak (19 %) koresponden bahwa masyarakat yang menggunakan layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru didominasi oleh masyarakat yang bekerja selain PNS/TNI/Polri, Pegawai Swasta, Wiraswasta/ Usahawan, dan Pelajar/ Mahasiswa.

Profil Responden berdasarkan Pekerjaan Periode Januari-Desember 2019 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.2 Distribusi frekuensi pekerjaan responden di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

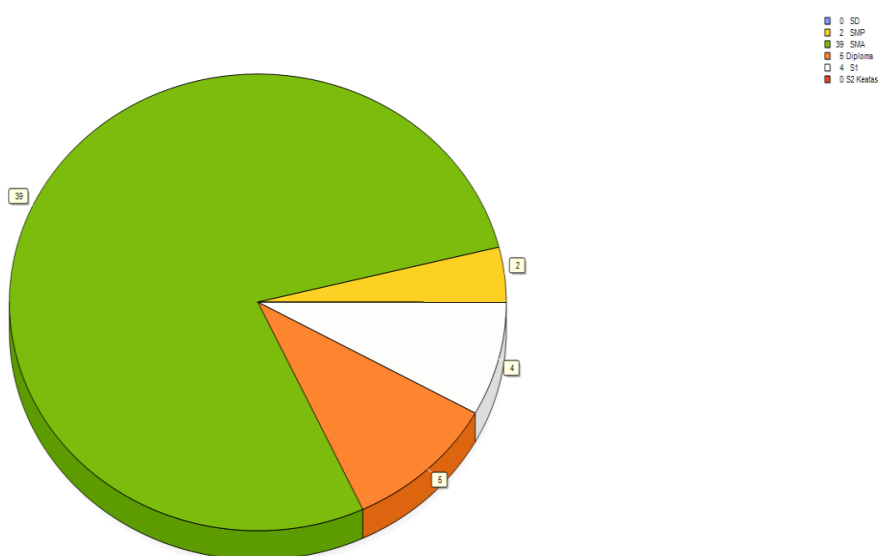
Tabel: Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No.	Unit Kerja	Pendidikan						Total
		SD	SMP	SMA	Diploma	S1	S2 Keatas	
1	Dinas Perhubungan	0	2	39	5	4	0	50
Jumlah		0	2	39	5	4	0	50

Berdasarkan tabel diatas, Pendidikan responden terbanyak adalah pada SMA (39 %) menggambarkan bahwa tingkat pengetahuan masyarakat yang menggunakan layanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru masih berada di level menengah kebawah.

Profil Responden berdasarkan Pendidikan Periode Januari-Desember 2019 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.3 Distribusi frekuensi Pendidikan responden di Dinas Perhubungan

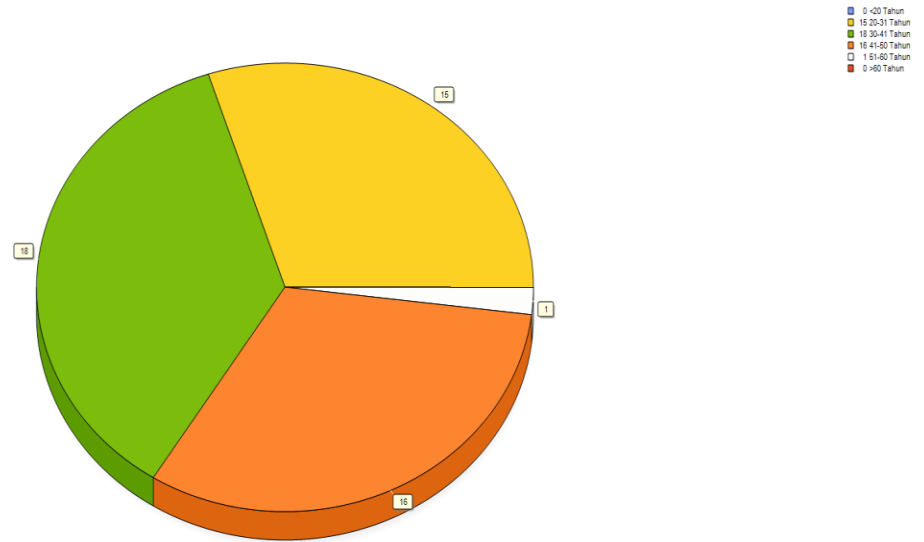
Tabel: Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No.	Unit Kerja	Usia						Total
		<20 Tahun	20-31 Tahun	30-41 Tahun	41-50 Tahun	51-60 Tahun	>60 Tahun	
1	Dinas Perhubungan	0	15	18	16	1	0	50
Jumlah		0	15	18	16	1	0	50

Berdasarkan tabel diatas, Usia responden terbanyak adalah pada usia 30-41 Tahun (18,0 %) bahwa usia produktif yang lebih banyak menggunakan pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Usia Periode Januari-Desember 2019 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.4 Distribusi frekuensi Berdasarkan Usia responden di Dinas Perhubungan

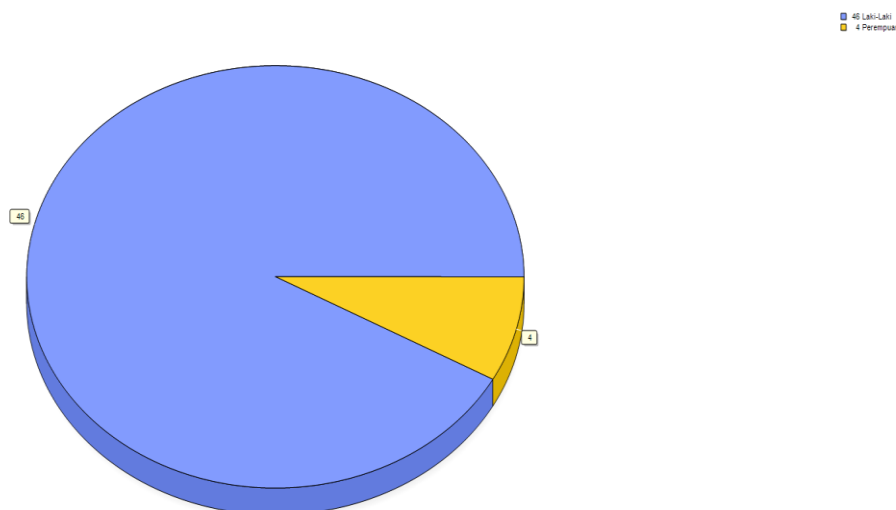
Tabel: Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2019

Unit: Dinas Perhubungan

No.	Unit Kerja	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Dinas Perhubungan	46	4	50
Jumlah		46	4	50

Berdasarkan tabel diatas, Jenis Kelamin responden terbanyak adalah pada Laki-laki (46,0 %) menggambarkan bahwa laki-laki masih mendominasi perempuan dalam hal pemanfaatan tingkat layanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Profil Responden berdasarkan Jenis Kelamin Periode Januari-Desember 2019 pada Dinas Perhubungan



Grafik 2.5 Distribusi frekuensi Jenis Kelamin responden di Dinas Perhubungan

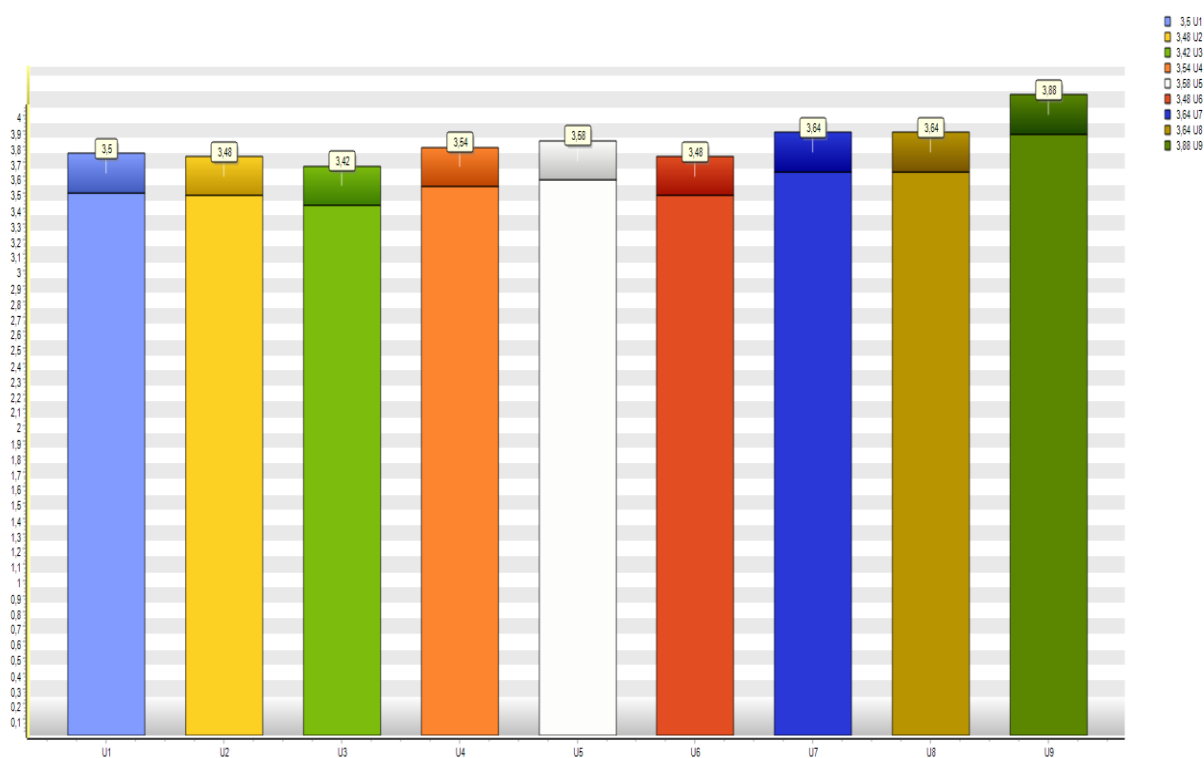
Tabel 2.6 Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kode Unit indeks	Nilai Interval Konversi IKM	Kinerja
1	Persyaratan	3,05	U1	77,78-97,22	SANGAT BAIK Rata-Rata Nilai IKM=89,33
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,48	U2	77,78-97,22	
3	Waktu pelayanan	3,42	U3	77,78-97,22	
4	Biaya/tarif	3,54	U4	77,78-97,22	
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,58	U5	77,78-97,22	
6	Kompetensi pelaksana	3,64	U6	77,78-97,22	
7	Perilaku pelaksana	3,64	U7	77,78-97,22	
8	Sarana Prasarana	3,88	U8	77,78-97,22	
9	Penanganan pengaduan	3,16	U9	77,78-97,22	

Sumber : Hasil Survei Dishub 2019

Berdasarkan hasil diatas, maka nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) antara Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru untuk Tahun 2019 sudah dikatakan **Sangat Baik**. Hasil ini sesuai dengan ketentuan PERMENPAN RB No.14 tahun 2017 dimana nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berada pada nilai SKM **89,33** sehingga mutu pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dinyatakan **B** atau kinerja pelayanan unit sudah **SANGAT BAIK**.

Nilai Rata Rata Unsur Pelayanan pada Dinas Perhubungan



2.6 Grafik Unsur Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2019

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru yang dilaksanakan pada bulan Januari sampai dengan Juni maka hasil yang didapat adalah hasil dari survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dinyatakan **SANGAT BAIK**. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB telah mengatur bagaimana survey kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Namun, meskipun pelayanan tersebut mendapat nilai IKM dengan mutu pelayanan **SB**, masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh Dinas Perhubungan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan mutu Pelayanan. Oleh karena itu, perlu adanya perbaikan dan tindak lanjut yang harus dilakukan oleh pihak Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru. Perbaikan yang diharapkan masyarakat terdapat pada sub bab yaitu tindak lanjut perbaikan seperti dibawah ini.

B. SARAN

Untuk tindak lanjut perbaikan yang direkomendasikan adalah berdasarkan keluhan dan saran yang diambil dari kesimpulan penilaian diatas, yaitu sebagai berikut:

- 1) Tetap selalu mempertahankan kualitas SDM Dinas Perhubungan
- 2) Memperbaiki management dari segi administrasi dan peningkatan mutu pelayanan terutama pada bagian UPT.
- 3) Peningkatan pelayanan dari segi waktu, perawatan, prosedur pelayanan, serta management, terutama pada bagian administrasi.
- 4) Penambahan fasilitas pendukung berupa kursi tunggu, pendingin ruangan, jam dinding diruang tunggu, fasilitas hiburan berupa televisi dan perpustakaan, tempat sampah, koperasi untuk ATK, kotak saran, mushola beserta tempat wudhu yang baik secara bertahap sesuai dengan kemampuan dan kebutuhan Dinas Perhubungan.

BAB IV

PENUTUP

Demikian laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2019, semoga hasil dari survei ini dapat menjadi bahan evaluasi dan perbaikan dalam peningkatan mutu pelayanan dibidang perhubungan dan lalu-lintas. Sehingga apa yang diharapkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik benar-benar dapat diwujudkan.

Kami menyadari bahwa Laporan ini memang belum sempurna, namun kami berharap dengan adanya survei yang dilakukan secara berkesinambungan ini dapat menjadi acuan bagi kami dalam perbaikan dan pembenahan disegala bidang, sehingga ke depannya Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru dapat menjadi yang terbaik dalam pelayanan yang berkarakter di Kota Banjarbaru.

Masukan dan kritikan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan kinerja pelayanan yang lebih baik dan bermutu bagi Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru.

Akhirnya semoga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Perhubungan Kota Banjarbaru Tahun 2019 ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lampiran I

REKAPITULASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN KOTA BANJARBARU TAHUN 2019

Tabel:	Kinerja Pelayanan Periode Januari-Desember 2019													
Unit:	Dinas Perhubungan													
No	Id Sampel	Sampel	Unsur Penilaian									Jumlah	NRRT	IKM
			U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
1	201907000001	1	3	4	3	3	4	3	3	3	4	30	3,33	83,33
2	201907000002	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
3	201907000003	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
4	201907000004	1	3	3	3	3	3	3	4	3	4	29	3,22	80,56
5	201907000005	1	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
6	201907000006	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29	3,22	80,56
7	201907000007	1	3	4	3	3	3	3	3	4	3	29	3,22	80,56
8	201907000008	1	3	3	3	3	3	3	3	4	3	28	3,11	77,78
9	201907000009	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
10	201907000010	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
11	201907000011	1	3	3	3	4	3	4	4	3	4	31	3,44	86,11
12	201907000012	1	3	4	3	3	3	3	4	4	3	30	3,33	83,33
13	201907000013	1	4	4	3	3	3	3	4	4	4	32	3,56	88,89
14	201907000014	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
15	201907000015	1	4	4	3	4	4	3	4	3	4	33	3,67	91,67
16	201907000016	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	33	3,67	91,67
17	201907000017	1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	32	3,56	88,89
18	201907000018	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
19	201907000019	1	4	3	4	3	3	4	4	4	4	33	3,67	91,67
20	201907000020	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
21	201907000021	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	4	100
22	201907000022	1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31	3,44	86,11
23	201907000023	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	33	3,67	91,67
24	201907000024	1	4	4	3	3	4	3	3	3	4	31	3,44	86,11
25	201907000025	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	3,56	88,89
26	201907000026	1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	32	3,56	88,89
27	201907000027	1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	30	3,33	83,33
28	201907000028	1	3	4	3	3	4	4	3	4	4	32	3,56	88,89
29	201907000029	1	3	4	4	3	3	4	3	4	4	32	3,56	88,89

30	201907000030	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
31	201907000031	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	33	3,67	91,67
32	201907000032	1	4	3	3	3	3	4	3	4	4	31	3,44	86,11
33	201907000033	1	4	3	4	3	3	4	3	4	4	32	3,56	88,89
34	201907000034	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
35	201907000035	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78	94,44
36	201907000036	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	34	3,78	94,44
37	201907000037	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	34	3,78	94,44
38	201907000038	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
39	201907000039	1	4	3	4	4	3	3	4	4	4	33	3,67	91,67
40	201907000040	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	34	3,78	94,44
41	201907000041	1	3	3	3	4	4	3	4	4	4	32	3,56	88,89
42	201907000042	1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	34	3,78	94,44
43	201907000043	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,89	97,22
44	201907000044	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35	3,89	97,22
45	201907000045	1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35	3,89	97,22
46	201907000046	1	4	4	3	4	4	4	3	3	4	33	3,67	91,67
47	201907000047	1	4	3	3	4	4	4	3	4	4	33	3,67	91,67
48	201907000048	1	4	3	4	4	4	3	3	3	4	32	3,56	88,89
49	201907000049	1	4	4	3	4	4	3	3	3	3	31	3,44	86,11
50	201907000050	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	33	3,67	91,67
Jumlah		50	175	174	171	177	179	174	182	182	194	1608	178,7	
NRR			3,5	3,48	3,42	3,54	3,58	3,48	3,64	3,64	3,88	32,16	32,16	
NRRT			0,39	0,39	0,38	0,39	0,4	0,39	0,4	0,4	0,43	3,57	3,57	
IKM			SANGAT BAIK											89,33

Lampiran II



Pengisian dan Penyerahan Lembar Kusioner yang di serahkan oleh Pengguna Layanan KIR di Unit UPT. PKB



Ruang Pelayanan UPT. PKB



Rapat Internal Peningkatan Pelayanan



Pertemuan Penguji Kendaraan Bermotor Se-Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan Tahun 2019



Pertemuan Penguji Kendaraan Bermotor Se-Wilayah Provinsi Kalimantan Selatan
Tahun 2019

**PRESTASI – PRESTASI PEMERINTAH KOTA BANJARBARU
DINAS PERHUBUNGAN
DI BIDANG INOVASI PELAYANAN PERHUBUNGAN LALU-LINTAS
DI KOTA BANJARBARU**



PENGHARGAAN DINAS PERHUBUNGAN UNTUK BANJARBARU



Penyerahan Piala Wahana Tata Nugraha 2019