

LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TAHUN 2024

PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR PADA UPT. PENGELOLAAN PRASARANA TEKNIS PERHUBUNGAN



**DINAS PERHUBUNGAN
KABUPATEN BANGKA**

Laporan Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2024 terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengelolaan Prasarana Teknis Perhubungan pada Dinas Perhubungan Kabuapten Bangka

Pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tahun 2024 terhadap Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di UPT. Pengelolaan Prasarana Teknis Perhubungan berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada semester I Tahun 2024. Metode yang digunakan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{bobot tertimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100, maka dilakukan konversi nilai dasar 25, yaitu

$$\text{Nilai IKM} = \text{Nilai indeks} \times 25$$

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Layanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 – 3,064	65,00 – 76,00	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

Setelah penghitungan dari data nilai tiap unsur pelayanan, diperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat yang ditampilkan melalui tabel berikut ini,

Tabel 2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Tahun 2024 Semester I

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata
U1	PERSYARATAN	3,318
U2	PROSEDUR PELAYANAN	3,306
U3	WAKTU PELAYANAN	3,435
U4	BIAYA / TARIF	3,694
U5	PRODUK PELAYANAN	3,294
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,506
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,494
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,282
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	3,318

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan bobot penimbang yang sama, yaitu 0,111

Jadi, Nilai Indeks Unsur Pelayanannya adalah
$$= (3,318 \times 0,111) + (3,306 \times 0,111) + (3,435 \times 0,111) + (3,694 \times 0,111) + (3,294 \times 0,111) + (3,506 \times 0,111) + (3,494 \times 0,111) + (3,282 \times 0,111) + (3,318 \times 0,111) = 3,402$$

Dengan demikian, Nilai IKM Unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = $3,402 \times 25 = 85,05$
- Mutu Pelayanan dengan kategori **B**
- Kinerja Unit Pelayanannya adalah **BAIK**

Kepala Dinas Perhubungan
Kabupaten Bangka,

SAPARUDIN, SE
NIP. 19680210 200604 1 004

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
UPT. PENGELOLAAN PRASARANA TEKNIS PERHUBUNGAN
PADA DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN BANGKA
SEMESTER I TAHUN 2024**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : Pengujian Kendaraan Bermotor
85	RESPONDEN JUMLAH : 85 Orang JENIS KELAMIN : L = 72 P = 13 PENDIDIKAN : SD : - SMP : 9 SMA : 43 D3/S1 : 32 S2 : 1 S3 : - Periode Survei : Semester 1 Tahun 2024

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

Rekapitulasi Pendapat Responden Terhadap Unsur Penilaian

Nomor Responden	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	4	4	3	4	4	3	4
2	3	3	2	4	3	3	4	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
4	3	3	3	4	3	3	3	2	3
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	4	3	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	4	3	4	4	3	3
10	3	3	4	4	3	4	4	2	4
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	3	3	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	4	4	4	4	3	4
15	3	3	2	3	3	3	3	3	3
16	3	3	4	3	4	4	4	3	4
17	3	3	3	3	3	4	4	3	4
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	4	3	3	4	3	4	4	4	4
23	4	4	4	4	3	4	4	4	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	3	4	3	4	3	4	3	4	3
27	3	4	3	4	3	4	3	4	3
28	3	3	3	4	3	4	4	4	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	4	4	3	3	4	4	4	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	4	3	3	3	3	3	4	3	3
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	4	3	3	3	3	3
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	3	3	3	4	3	4	4	3	3
45	3	3	3	4	3	4	3	2	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	3	3	4	4	3	4	4	4	4
48	4	3	3	4	4	4	3	4	3
49	3	3	3	4	3	3	3	3	3
50	3	4	3	4	4	4	3	3	3
51	3	3	4	4	3	3	3	3	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	3	4	3	3

54	4	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	4	4	4	4	4	3	3
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3
57	4	3	3	3	3	3	3	3	3
58	3	3	4	4	4	4	4	3	3
59	4	3	4	4	4	4	4	4	2
60	3	3	4	4	3	4	4	4	4
61	3	3	3	4	3	3	3	3	3
62	4	3	3	4	3	4	4	3	3
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	3	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	3
66	3	3	3	4	3	3	4	3	3
67	4	3	3	4	3	3	3	3	3
68	3	3	3	4	3	3	3	3	4
69	3	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	4	4	4	4	4	3	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3
72	4	3	3	3	3	3	3	3	3
73	3	4	4	4	4	4	4	3	3
74	3	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	3	3	4	4	4	4
76	4	3	3	3	3	3	3	3	3
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	4	4	3	4	4	4	4
79	3	3	3	4	3	3	3	3	3
80	4	3	3	4	3	3	4	3	3
81	4	3	3	4	3	3	3	3	3
82	3	3	3	4	3	3	3	3	2
83	3	4	4	4	4	4	4	4	4
84	3	4	4	4	4	4	4	3	3
85	4	3	3	3	3	3	3	3	3

**PENGOLAHAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR**

No	Unsur Penilaian	Persepsi Masyarakat				Jumlah Nilai / Unsur	Nilai Rata Rata / Unsur	IKM / unsur
		Sangat Sesuai	Sesuai	Kurang Sesuai	Tidak Sesuai			
U1	PERSYARATAN	27	58	0	0	282	3,318	0,368
U2	PROSEDUR PELAYANAN	26	59	0	0	281	3,306	0,367
U3	WAKTU PELAYANAN	32	52	4	0	292	3,435	0,381
U4	BIAYA/TARIF	59	26	0	0	314	3,694	0,410
U5	PRODUK PELAYANAN	25	60	0	0	280	3,294	0,366
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	43	42	0	0	298	3,506	0,389
U7	PERILAKU PELAKSANA	42	43	0	0	297	3,494	0,388
U8	SARANA DAN PRASARANA	27	55	3	0	279	3,282	0,364
U9	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	29	54	2	0	282	3,318	0,368
TOTAL		310	449	9	0			3,402

Sangat Sesuai = 4

Sesuai = 3

Kurang Sesuai = 2

Tidak Sesuai = 1

maka, IKM Unit Pelayanan PKB adalah Total IKM per Unsur x 25

IKM Unit Pelayanan = 3,402 x 25 = **85,05 (BAIK)**

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

IKM per unsur = $\frac{\text{Jumlah Nilai Per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{bobot tertimbang}$