

---

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, sehingga kami dapat melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perhubungan Kota Malang.

Pelayanan Publik oleh Birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga Negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Perhubungan Kota Malang selaku penyelenggara Pelayanan Publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang selaku unsur pembina Pelayanan Publik untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Perhubungan Kota Malang penyediaan layanan publik.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

---

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami juga mengharapkan bahwa hasil pengukuran kepuasan masyarakat ini dapat dijadikan penilaian terhadap kinerja unit pelayanan, serta penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu untuk ditingkatkan serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Malang, Desember 2019  
**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
KOTA MALANG**

**Dr. HANDI PRIYANTO, AP. M.Si.**  
Pembina Tingkat I  
NIP: 19760607099412 1 001

---

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Lampiran .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Pengertian Umum .....	3
1.4 Unsur Indeks kepuasan Masyarakat .....	4
1.5 Maksud dan Tujuan Kegiatan .....	6
1.6 Manfaat .....	7
1.7 Hasil yang ingin dicapai .....	8
<b>BAB II METODOLOGI PENGUKURAN.....</b>	<b>9</b>
2.1 Ruang Lingkup .....	9
2.2 Tahapan Kegiatan Survey .....	10
2.2.1 Persiapan .....	10
2.2.2 Pengumpulan data .....	12
2.2.3 Pengolahan data dan analisis data .....	12
2.2.3.1 Metode Pengolahan Data.....	13
2.2.3.2 Perangkat Pengolahan.....	14
2.2.4 Penyusunan laporan .....	15

---

BAB III HASIL PENGUKURAN .....	16
BAB IV KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN .....	19
4.1 Kesimpulan .....	19
4.2 Tindak Lanjut Perbaikan .....	19

---

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kategorisasi Mutu Pelayanan .....	18
Tabel 3.2. Nilai Rata-rata (NRR) 14 Unsur Pelayanan .....	19

---

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran : Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) per responden dan keterangan 21 (dua puluh satu) unsur layanan