

<b>Judul</b>	Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Di Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis Tahun 2023 Tahun 2023
<b>Cara Pengumpulan Data</b>	Survei
<b>Instansi</b>	Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis
<b>Status</b>	layak
<b>Pemeriksaan Walidata</b>	disetujui
<b>Waktu</b>	24 Juli 2023
<b>Identitas Rekomendasi</b>	V-23.3207.026

**Judul Kegiatan :**

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis Tahun 2023

**Tahun:**  
2023

**Cara Pengumpulan Data:**  
Survei

I. PENYELENGGARA

Dinas Perhubungan Kabupaten Ciamis

## 1.2. Alamat Lengkap Instansi Penyelenggara:

Jl. RD. Oto Iskandardinata No.2, Benteng, Kec. Ciamis,  
Kabupaten Ciamis

**Telepon:** (0265) 7578862  
**Faksmile:**  
**Email:** dishubciamis2017@gmail.com

## II. PENANGGUNG JAWAB

### 2.1. Unit Eselon Penanggung Jawab:

**Eselon 1:** -  
**Eselon 2:** -

### 2.2. Penanggung Jawab Teknis (setingkat Eselon 3):

**Nama:**  
RISA SUGARA

**Jabatan:**  
SEKRETARIS DINAS

**Alamat:**  
DINAS PERHUBUNGAN

**Telepon:** 085223709401  
**Faksmile:**  
**Email:** rissasugara12@gmail.com

## III. PERENCANAAN DAN PERSIAPAN

### 3.1. Latar Belakang Kegiatan:

Untuk mengukur kinerja Dinas Perhubungan dari perspektif kepuasan masyarakat

### 3.2. Tujuan Kegiatan:

TUJUAN DILAKSANAKANNYA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT, YAITU :

A. MENDORONG PARTISIPASI MASYARAKAT SEBAGAI PENGGUNA LAYANAN DALAM MENILAI KINERJA

PELAYANAN PUBLIK.

C. MENDORONG PENYELENGGARA PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN.

D. MENDORONG PENYELENGGARA PELAYANAN MENJADI LEBIH INOVATIF DALAM MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK.

E. SEBAGAI PEDOMAN PENYUSUNAN RENCANA DAN STRATEGI PERBAIKAN KINERJA SECARA MENYELURUH PADA PERIODE BERIKUTNYA.

F. MENGUKUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (CUSTOMER SATISFICATION INDEX – CSI).

### 3.3. Rencana Jadwal Kegiatan:

<b>Kegiatan</b>	<b>Tanggal Mulai</b>	<b>Tanggal Selesai</b>
A. Perencanaan/Persiapan	24 Juli 2023	24 Agustus 2023
B. Pelaksanaan Lapangan	01 September 2023	29 September 2023
C. Pengolahan	02 Oktober 2023	20 Oktober 2023
D. Analisis	23 Oktober 2023	02 November 2023
E. Penyajian	13 November 2023	24 November 2023

### 3.4. Variabel yang Dikumpulkan:

Kualitas Sarana dan Prasarana	<p>Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan publik. Istilah sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dll) sedangkan istilah prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).</p>	Pada saat pelayanan
-------------------------------	---	---------------------

Pengelolaan Fasilitas Penanganan Pengaduan	<p>Tata cara pelaksanaan pelayanan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku</p>	Pada saat pelayanan
--	--	---------------------

Pungutan Tidak Resmi	<p>Pungutan tidak resmi adalah biaya/tarif tidak resmi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Istilah lain dari pungutan tidak resmi adalah pungutan liar (pungli).</p>	Pada saat pelayanan
----------------------	--	---------------------

Perilaku Petugas Pelayanan	Perilaku Petugas Pelayanan	Pada saat pelayanan
----------------------------	----------------------------	---------------------

Kompetensi petugas pelayanan	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.	Pada saat pelayanan
------------------------------	--	---------------------

Ketepatan Mutu Produk Pelayanan	Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap jenis spesifikasi jenis layanan.	Pada saat pelayanan
---------------------------------	---	---------------------

Kewajaran Biaya Pelayanan	Kewajaran dari ongkos yang dikenakan penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Pada saat pelayanan
---------------------------	--	---------------------

Kecepatan Waktu Pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.	Pada saat pelayanan
---------------------------	--	---------------------

Kemudahan Prosedur Pelayanan	Tata cara pengelolaan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.	Pada saat pelayanan
------------------------------	---	---------------------

Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Syarat yang harus dipenuhi dalam Pengurusan Suatu jenis Pelayanan, baik Persyaratan Teknis maupun Administratif	Pada saat pelayanan
----------------------------------	---	---------------------

## IV. DESAIN KEGIATAN

### 4.1. Kegiatan Ini Dilakukan:

Berulang

### 4.2. Frekuensi Penyelenggaraan:

Tahunan

### 4.3. Tipe Pengumpulan Data:

Cross Sectional

### 4.4. Cakupan Wilayah Pengumpulan Data:

Sebagian Wilayah Indonesia

### 4.5. Wilayah Kegiatan:

Nama Provinsi	Kabupaten/Kota
PROVINSI JAWA BARAT	KABUPATEN CIAMIS

### 4.6. Metode Pengumpulan Data:

- Mengisi Kuesioner Sendiri

### 4.7. Sarana Pengumpulan Data:

- Papi

## V. DESAIN SAMPEL

### 5.1. Jenis Rancangan Sampel:

Single Stage

### 5.2. Metode Pemilihan Sampel Tahap Terakhir:

Sampel Nonprobabilitas

**5.7. Unit Sampel:**

Masyarakat pengguna layanan DISHUB

**5.8. Unit Observasi:**

Individu yang menggunakan layanan pengujian kendaraan bermotor

**5.9. Jumlah Sampel:**

80

## VI. PENGUMPULAN DATA

**6.1. Apakah Melakukan Uji Coba (Pilot Study)?**

Tidak

**6.2. Petugas Pengumpulan Data:**

Staf Instansi Penyelenggara Dan Mitra Atau Tenaga Kontrak

**6.3. Persyaratan Pendidikan Terendah Petugas Pengumpulan Data:**

Sma Atau Smk

**6.4. Jumlah Petugas:**

Supervisor/penyelia/pengawas: 1 orang

Pengumpul data/enumerator: 3 orang

**6.5. Apakah Melakukan Pelatihan Petugas?**

Tidak

**6.6. Metode Pemeriksaan Kualitas Pengumpulan Data:**

- Supervisi

## VII. PENGOLAHAN DAN ANALISIS

**7.1. Tahapan Pengolahan Data:**

Penyuntingan (Editing): Tidak

Penyandian (Coding): Ya

Data Entry: Ya

Penyahihan (Validasi): Ya

**7.2. Metode Analisis:**



- Individu

#### 7.4. Tingkat Penyajian Hasil Analisis:

- Lainnya : DISHUB

### VIII. DISEMINASI HASIL

#### 8.1. Produk Kegiatan yang Tersedia untuk Umum

Tercetak (Hardcopy): Ya

Digital (Softcopy): Ya

Data Mikro: Tidak

### IX. BERKAS PENDUKUNG

#### 9.1. Berkas pendukung

##### **Nama Berkas**

---

8152-20230724-CamScanner 11-07-2023 09.21.pdf

---