



REKAPITULASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI NTT

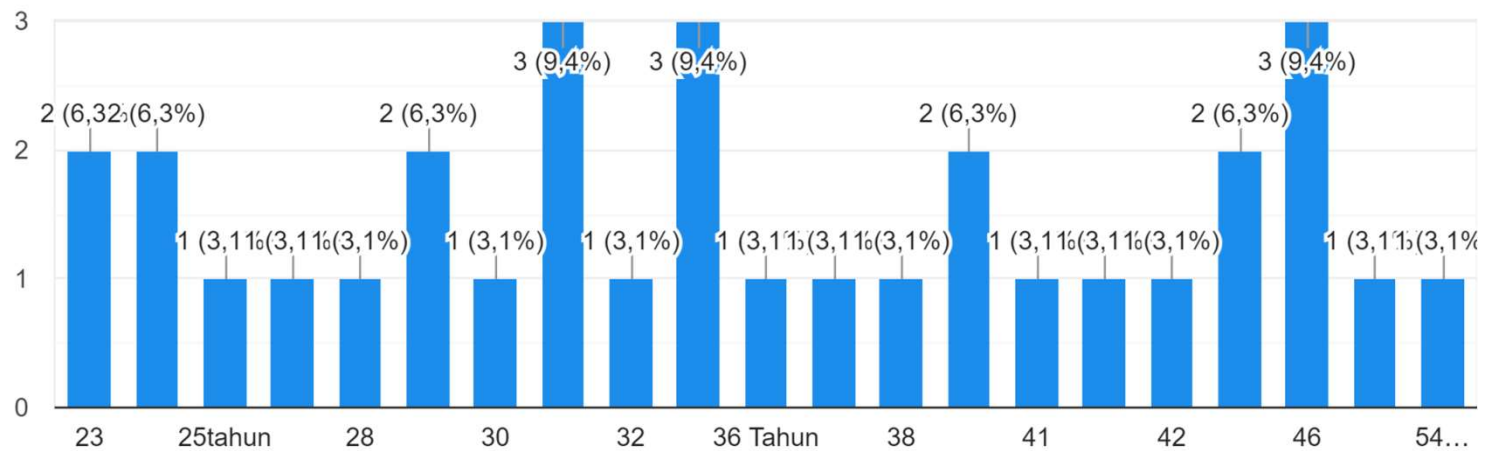


INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

JUMLAH RESPONDEN 32 ORANG

UMUR

32 jawaban

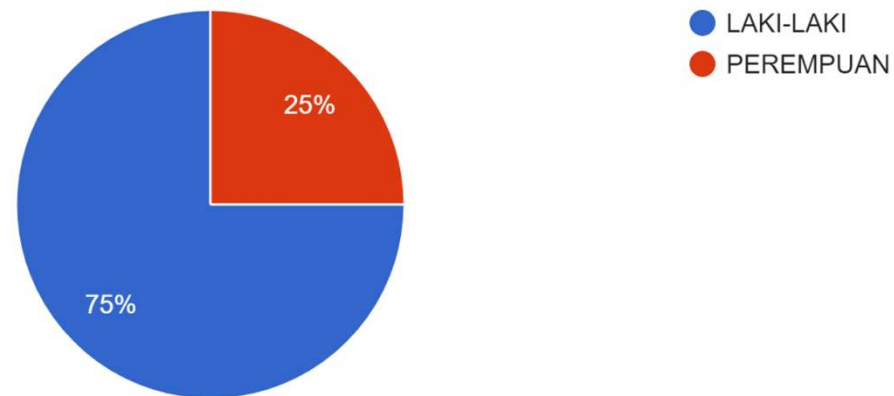


Survey Kepuasan Masyarakat

JENIS KELAMIN

JENIS KELAMIN

32 jawaban

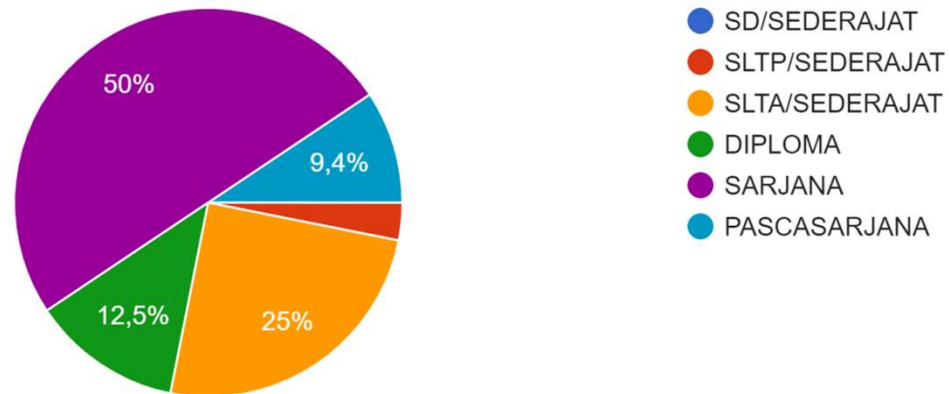


Survey Kepuasan Masyarakat

TINGKAT PENDIDIKAN

PENDIDIKAN TERAKHIR

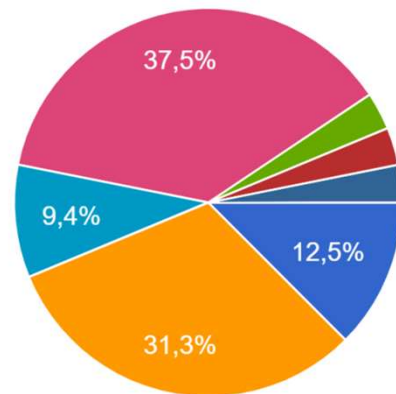
32 jawaban



PEKERJAAN UTAMA

PEKERJAAN UTAMA

32 jawaban



- APARATUR SIPIL NEGARA
- TNI/POLRI
- PENGUSAHA ANGKUTAN
- MAHASISWA/PELAJAR
- WARTAWAN
- PENGEMUDI
- MASYRAKAT LAINNYA SELAKU PEN...
- Karyawan

▲ 1/2 ▼

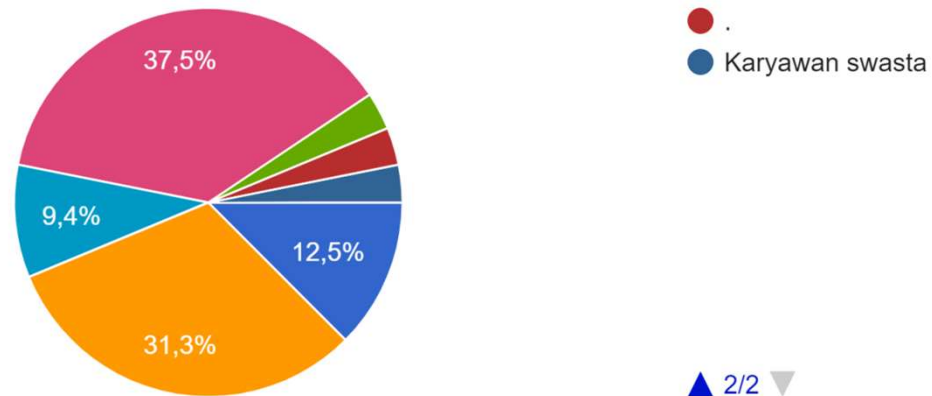


Survey Kepuasan Masyarakat

PEKERJAAN UTAMA

PEKERJAAN UTAMA

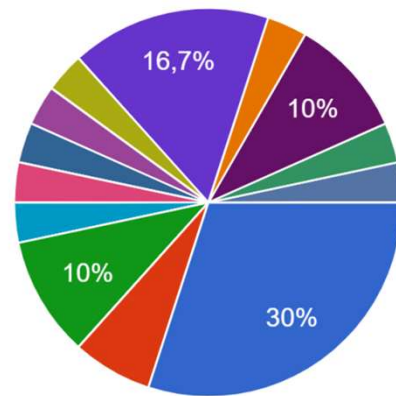
32 jawaban



Survey Kepuasan Masyarakat

JENIS LAYANAN

Jenis Layanan yang Diterima
30 jawaban



- Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
- Kartu Pengawasan Angkutan Orang
- Rekomendasi Pemasukan dan Pengo...
- Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengur...
- Rekomendasi Persetujuan Pengopera...
- Rekomendasi Izin Usaha Angkutan P...
- Rekomendasi Izin Usaha Perusahaan...
- Rekomendasi Izin Usaha Tally Pelabu...

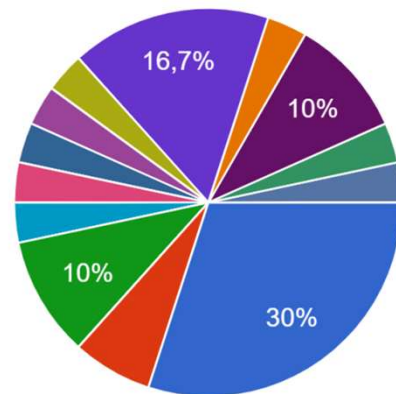
▲ 1/3 ▼



Survey Kepuasan Masyarakat

JENIS LAYANAN

Jenis Layanan yang Diterima
30 jawaban



- Rekomendasi Izin Usaha Depo Peti K...
- Persetujuan Teknis Lokasi Pelabuhan...
- Persetujuan Teknis Rencana Induk Pe...
- Rekomendasi Izin Usaha, Badan USa...
- Rekomendasi Izin Pengelolaan Termin...
- Pelayanan di Terminal Tipe B
- Pelayanan Angkutan Antar Kota Dala...
- Data, Informasi, Koordinasi dan Kons...

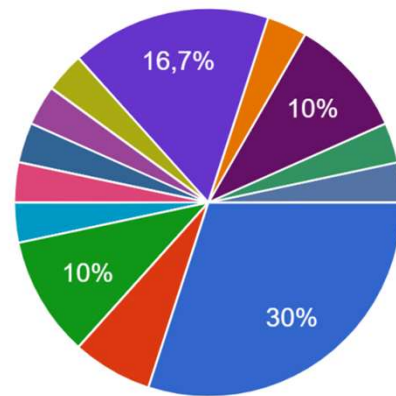
▲ 2/3 ▼



Survey Kepuasan Masyarakat

JENIS LAYANAN

Jenis Layanan yang Diterima
30 jawaban



- Pelayanan di Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
- Konsultasi dan minta masukan
- Pengguna lalulintas darat,laut dan udara

▲ 3/3 ▼

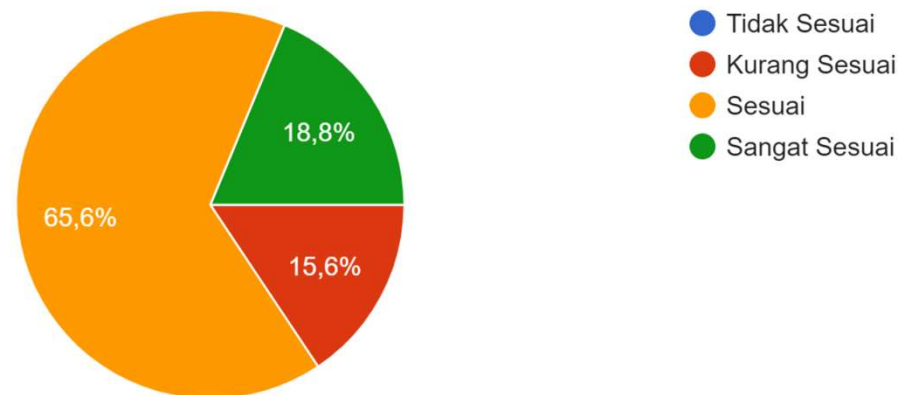


Survey Kepuasan Masyarakat

PERTANYAAN 1 = KESESUAIAN LAYANAN

Menurut Bpk/Ibu/Sdr bagaimana kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

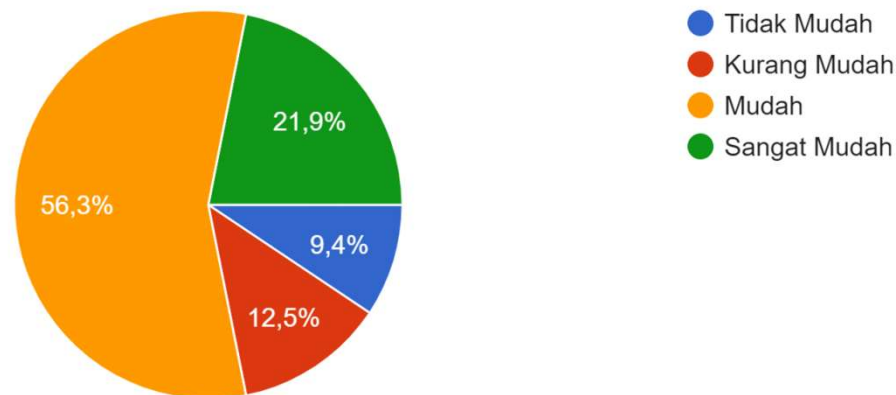
32 jawaban



PERTANYAAN 2 = KEMUDAHAN LAYANAN

Bagaimana pemahaman Bpk/Ibu/Sdr tentang kemudahan prosedur/tata cara pelayanan pada Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

32 jawaban

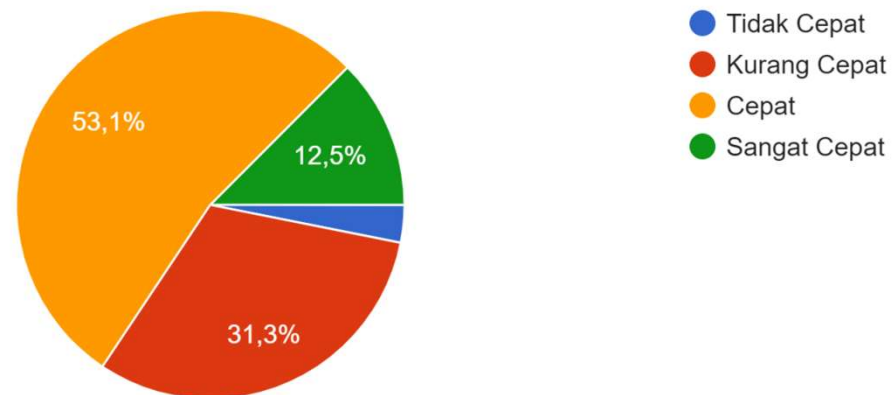


Survey Kepuasan Masyarakat

PERTANYAAN 3 = KECEPATAN LAYANAN

Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

32 jawaban

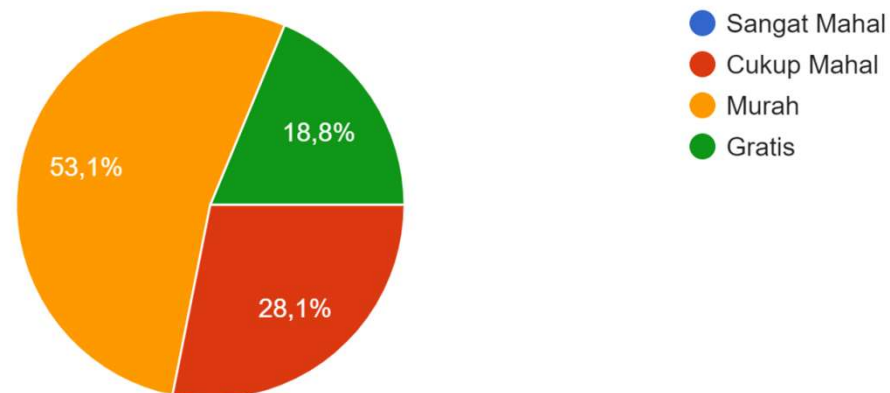


Survey Kepuasan Masyarakat

PERTANYAAN 4 = TARIF LAYANAN

Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

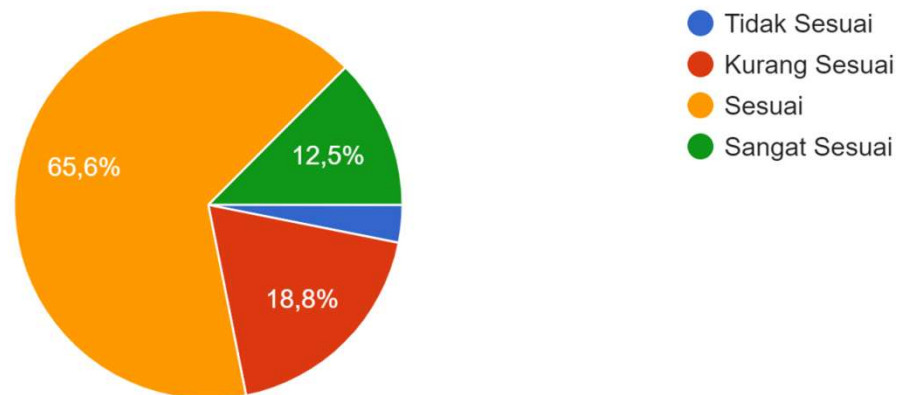
32 jawaban



PERTANYAAN 5 = KESESUAIAN PRODUK LAYANAN

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

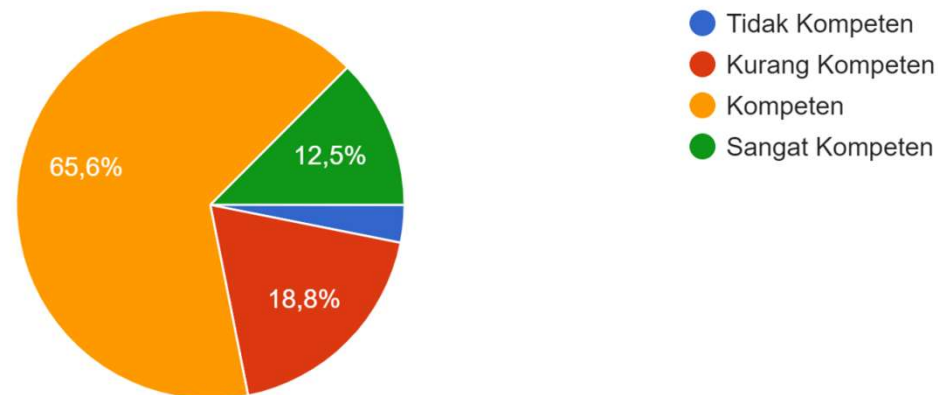
32 jawaban



PERTANYAAN 6 = KOMPETENSI PETUGAS

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

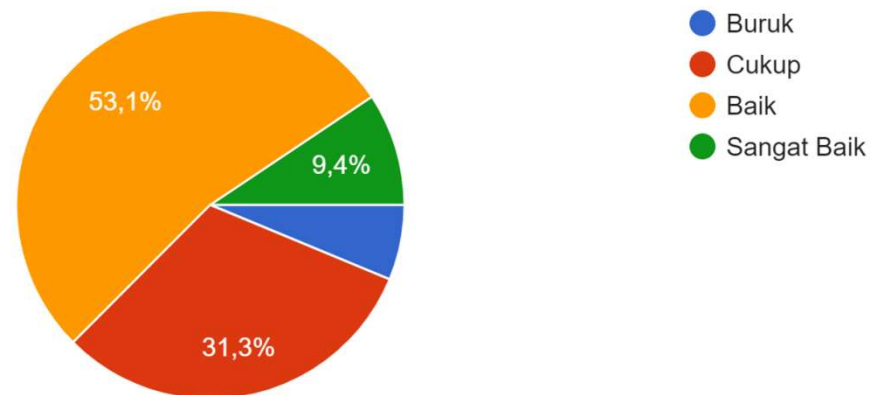
32 jawaban



PERTANYAAN 7 = KUALITAS SARANA PRASARANA

Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana kualitas sarana dan prasarana pelayanan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

32 jawaban

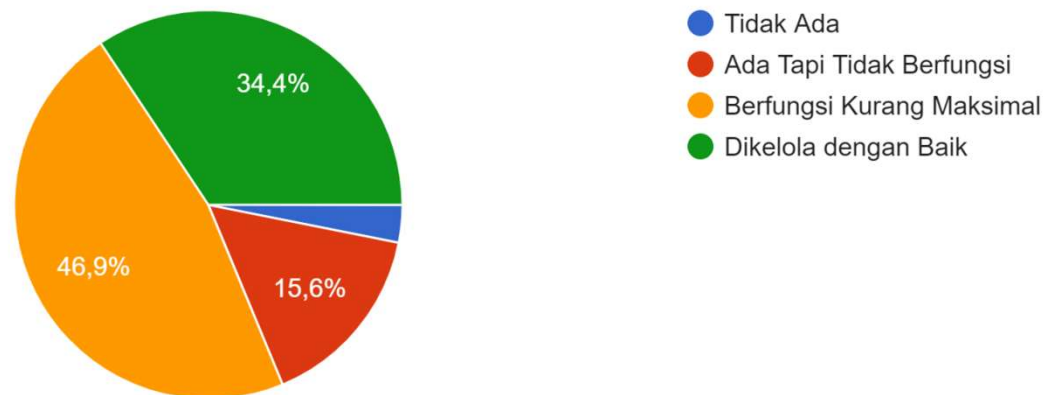


Survey Kepuasan Masyarakat

PERTANYAAN 8 = PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN

Menurut Bpk/Ibu/sdr, bagaimana penanganan pengaduan pengguna layanan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

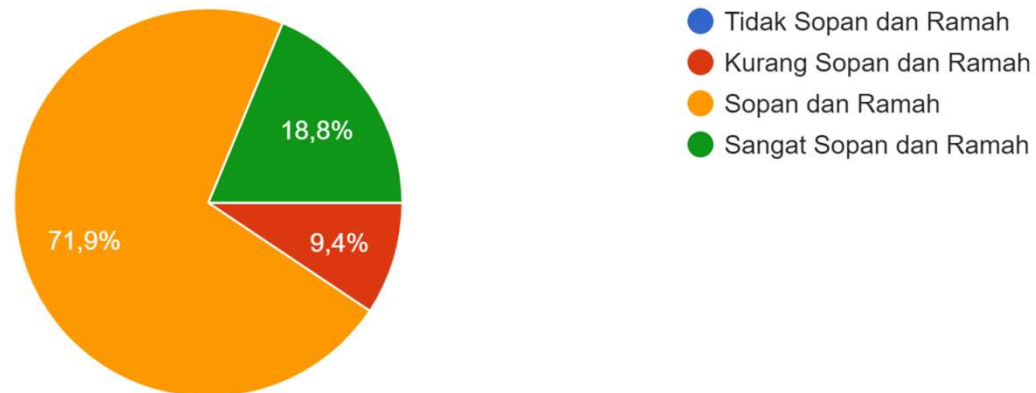
32 jawaban



PERTANYAAN 9 = PERILAKU PETUGAS

Menurut Bpk/Ibu/Sdr, bagaimana perilaku petugas dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan di Dinas Perhubungan Provinsi NTT?

32 jawaban



USUL SARAN

NO.	Saran-Saran Perbaikan	Jenis Layanan yang Diterima
1	Agar disiapkan kopi atau teh selama pelayanan	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
2	Perbaikan fasilitas di terminal tipe b, kebersihan dijaga	Pelayanan di Terminal Tipe B
3	Pengembangan Terminal yg sudah tidak layak	Pelayanan di Terminal Tipe B
4	Semoga pelayanan di pelabuhan semakin baik	Rekomendasi Izin Pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di Dalam DLKR/DLKP Untuk Pelabuhan Pengumpan Regional
5	dapat lebih baik lagi dari sebelumnya	Pelayanan di Terminal Tipe B
6	lebih meningkatkan kualitas pelayanan agar semua kegiatan dapat berjalan deng lebih cepat dari sebelumnya.. terimakasih	Pelayanan di Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
7	Lebih ditingkatkan	
8	agar pelayanan pada masyarakat benar_benarbsesuai dengan panduan	Pelayanan di Terminal Tipe B
9	Perlu sosialisasi peraturan perundangan n persyaratan teknis serta administrasi	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
10	Sudah cukup	Persetujuan Teknis Lokasi Pelabuhan Penyeberangan
11	Menggunakan website yg dikelola secara profesional	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
12	Tarif pnp yg masih rendah membuat perekonomian lambat.	Kartu Pengawasan Angkutan Orang
13	Lampu penerangan jalan di jalan raya Wilayah perkotaan Kefamenanu menjadi perhatian agar lebih terang.	Pelayanan di Terminal Tipe B
14	Pelayanan sudah baik dan terus ditingkatkan	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
15	Tingkatkan lagi	
16	Fasilitas di tingkatkan dan pertahankan kualitas pelayanan	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
17	Pendelegasian tugas yang tepat dimana pengurusan ijin dan surat2 hanya pada satu pintu sehingga mempermudah pengguna jasa dalam pengurusan surat surat	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
18	.	Persetujuan Teknis Rencana Induk Pelabuhan Penyeberangan (RIP), DLKr/DLKp yang Terletak pada Jaringan Jalan Nasional dan Antar Negara
19	Menjadi lebih baik lagi	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
20	Tingkatkan pelayanan yg baik sadalam masa pandemi covid. Agar rapid bisa di gratiskan apabila perjalanan antar provensi baik darat,laut maupun udara	Pengguna lalulintas darat,laut dam udara



USUL SARAN

21	1. Pungutan retribusi terminal harusnya dilaksanakan di Terminal bukan di pinggir jalan seperti di Bimoku (batas kota kupang dan kab kupang). 2. Kendraan bukan angkutan umum jangan dipungut retribusi terminal seperti pick up plat hitam supaya mereka jgan dianggap legal beroperasi angkut org di jalan. 3. Tertibkan trevel liar yg beroperasi ganggu angkutan umum resmi.	Pelayanan di Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
22	Terus mengedepankan Petugas yang ramah, Pelayanan yang semaksimal mungkin cepat, tepat...untuk petugas lapangan, baik Di Terminal, Jalan Raya dan Pelabuhan harap di perhatikan	Konsultasi dan minta masukan
23	Alurnya lbh dipermudah lg dalam mengurus perijinan	Kartu Pengawasan Angkutan Orang
24	Lebih singkat lg prosedurnya, oknum2 pegawai yg mempersulit pengurusan ijin ditiadakan, tidak boleh ada pungli atau gratifikasi yang masih sering terjadi oleh oknum di dinas perhubungan provinsi NTT	Rekomendasi Izin Usaha Angkutan Pelayaran Rakyat Bagi Badan Usaha Yang Berdomisili dan Beroperasi Pada Lintas Pelabuhan Antar Kabupaten/Kota Dalam Wilayah Provinsi, Pelabuhan Antar Provinsi dan Internasional
25	Kualitas pelayanan sangat baik , sopan, ramah, mudah dan cepat dan harapan kami tetap mempertahankannya demi memajukan propinsi NTT depan.	Rekomendasi Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat (SIUPBM)
26	Menerapkan pemberlakuan bahwa semua kendaraan umum wajib memiliki ijin penyelenggaraan angkutan	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang
27	Semakin tingkatkan kinerja kerja dalam membantu masyarakat.	Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)
28	Perlu ada perbaikan di dinas perhubungan	Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)
29	Lanjutkan	Pelayanan di Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
30	Mohon dapat di aktifkan komunikasi atau transaksi online untuk melayani terutama di daerah yang jauh dari ibu kota propinsi seperti kami di Flores atau daerah lainnya.	Rekomendasi Izin Usaha Jasa Pengurusan Transportasi (JPT)
31	Tempatkan pegawai yg sesuai bidang dan keahliannya agar lebih maju dan mencapai target.. stop NEPOTISME	Pelayanan Angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP)
32	Kalau Untuk Pelayanan Di dinas perhubungan Maumere Sangat baik,tapi Untuk larantuka, Sangt Buruk..☹	Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang

