

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN

**KABUPATEN MALUKU TENGAH
TAHUN 2024**



**M A S O H I
JANUARI 2025**

LAPORAN SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK

DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH

TAHUN 2024

1. PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat evaluasi kinerja pelayanan publik yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah.

Survei ini dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tengah sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik serta untuk memenuhi amanat Permen PAN-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

2. LANDASAN HUKUM

Survey kepuasan masyarakat ini dilaksanakan berdasarkan:

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dokumen perencanaan pembangunan daerah (RPD) Kabupaten Maluku Tengah 2025–2029.

3. TUJUAN SURVEI

- Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan.
- Mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan.
- Memberikan dasar rekomendasi perbaikan layanan publik ke depan.

4. METODOLOGI SURVEI

- Waktu Pelaksanaan: Januari – Desember 2024
- Jumlah Responden: 120 orang
- Metode Pengumpulan: Kuesioner langsung
- Lokasi Responden: Kantor Dinas Perhubungan, Lokasi Uji KIR
- Jenis Layanan yang Disurvei:

- Pelayanan Izin Trayek
- Pelayanan Uji KIR
- Informasi Publik dan Pengaduan

5. HASIL SURVEI

Berikut rekapitulasi data hasil survey, dapat dijabarkan sebagai berikut :

Indikator Pelayanan	Nilai Rata-rata (Skala 1–4)	Kategori
Persyaratan pelayanan	3.20	Baik
Prosedur pelayanan	3.15	Baik
Kejelasan petugas pelayanan	3.28	Baik
Kedisiplinan petugas pelayanan	3.34	Baik
Tanggung jawab petugas pelayanan	3.30	Baik
Kecepatan pelayanan	3.25	Baik
Keadilan mendapatkan pelayanan	3.18	Baik
Kepastian biaya pelayanan	3.21	Baik
Kepastian waktu pelayanan	3.33	Baik
Kenyamanan lingkungan pelayanan	3.26	Baik
Keamanan pelayanan	3.30	Baik

- *Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM): 81,36 (Kategori: Baik)*

6. ANALISIS DAN TEMUAN

Dari hasil analisis data survei yang dilakukan diperoleh beberapa hal, antara lain :

- Responden mengapresiasi kecepatan dan sikap petugas selama proses pelayanan.
- Masyarakat masih mengeluhkan akses informasi layanan digital dan kurangnya sosialisasi jadwal pelayanan.
- Sarana ruang tunggu dan kenyamanan pelayanan perlu ditingkatkan, terutama di lokasi pelayanan KIR.

7. REKOMENDASI

Beberapa rekomendasi yang di dapatkan dari hasil survei yang dapat dikemukakan untuk perbaikankinerja di tahun-tahun ke depan, sebagai berikut :

1. Meningkatkan publikasi layanan melalui media sosial dan papan pengumuman.
2. Perluasan sistem pelayanan digital dan edukasi penggunaannya.
3. Perbaikan fasilitas ruang tunggu dan kebersihan lingkungan layanan.
4. Peningkatan pelatihan petugas front office dalam pelayanan prima.
5. Pengadaan layanan keliling ke kecamatan kepulauan.

8. PENUTUP

Laporan ini menjadi bagian penting dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Hasil survei ini diharapkan menjadi dasar dalam merancang kebijakan, perbaikan sistem pelayanan, serta penguatan partisipasi masyarakat dalam pengawasan layanan publik Dinas Perhubungan Kabupaten Maluku Tengah.

Masohi, Januari 2025

KEPALA DINAS PERHUBUNGAN



IV R. I. NURLETTE, S.E, M.Si

Pemula Tk. I – IV/b

NIP. 19690606 199703 1 006

LAMPIRAN :

REKAPITULASI DATA SURVEY KEPUASAN PELAYANA PUBLIK DINAS PERHUBUNGAN KABUPATEN MALUKU TENGAH PERIODE : JANUARI - DESEMBER 2024

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
1	JUS BEN TETERISSA	0853 5455 6430	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	21 JANUARI 2024	3,2	3	3	3,3	3,2	3,3	3,1	3,2	3,4	3,2	3,3	
2	HADI PRAYITNO	0812 4855 0196	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	21 Januari 2024	3,4	3,1	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,4	3,4	3,2	3,3	
3	SAMUEL MARTHINUS	0823 9813 2674	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	23 JANUARI 2024	3,1	3,1	3,3	3,3	3,2	3,3	3	3,1	3,1	3,2	3,3	
4	ELSAMA PELUPESSY	0812 4739 7317	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	23 JANUARI 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,1	3,2	3,2	3,2	3,3	
5	YEMA PAUNO	0821 9767 6044	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	05 Februari 2024	3,2	2,9	3,3	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3	
6	OKTAVINA JOSINA YAUW	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,2	3,2	3,3	
7	JOHANIS SITANAJA	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,3	
8	JOHANIS SITANAJA	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,3	
9	JOHANIS SITANAJA	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,3	
10	JOHANIS SITANAJA	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3	3,3	3,3	3,4	3,3	3,2	3,3	3,4	3,2	3,3	
11	ESTER TITUHATUNAWA	0821 3081 0106	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	13 Februari 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
12	JOSEFINA SAHALESSY	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	26 MARET 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
13	SUBANDRIO M	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	27 MARET 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
14	MUHAMAD NUR	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	01 April 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
15	SAIDA LA ADE	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	3 JUNI 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
16	RATNA APEUTUN	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	5 AGUSTUS 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
17	MARTHINA LATUPERISSA	0812 4714 1198	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	12 AGUSTUS 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
18	FRANS TITALEY	0852 4353 6265	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	12 AGUSTUS 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
19	YUSNIAR LEWENUSSA	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	12 AGUSTUS 2024	3,2	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
20	MUHAMAD JULFIKAR FAKAUBUN	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	27 AGUSTUS 2024	3,2	3,1	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,3	3,4	3,3	3,3	
21	AHMAD SELANO	-	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	19 September 2024	3,2	3,1	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,4	3,3	3,3	
22	ZAKARIAS LATUPERISSA	0812 4836 8500	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	19 September 2024	3,2	3,1	3,2	3,3	3,2	3,3	3,2	3,2	3,2	3,5	3,3	
23	JEKLIN SAIRDARMA	0822 3859 8002	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	07 November 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,3	3,1	3,1	3,4	3,5	3,1	
24	WA ODE NANO	0821 9955 0460	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	11 DESEMBER 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,3	3,1	3,1	3,4	3,4	3,1	
25	M RIJAL WATIMENA	0813 4485 0066	REKOMENDASI IJIN TRAYEK	19 DESEMBER 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,3	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
26	Hendrik Dunan Manuputty	0823-9765-7689	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
27	Madar Silawane	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
28	Hi Afandy Uluputty	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,1	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
29	Sugiati	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,2	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
30	Wisnu Tamnge	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,2	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
31	Ernianto Syahrir	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,1	3,1	3,5	3,2	3,5	3,1	3,1	3,1	3,4	3,2	3,1	
32	Rahul Manutu	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Juli 2024	3,3	3,3	3,5	3,2	3,5	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
33	Ferlis Reawaruw	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	12 Agustus 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
34	TEJO	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	31 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
35	EVANS LEIMENA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	12 Agustus 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,4	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
36	JOHANIS J PATINAMA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	7 Agustus 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,4	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
37	ERWIN SANGER	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
38	JOHANES M PATTIRANE	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
39	SALEH ELLY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
40	ADE NANPASNEA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
41	RITA MADANDAN	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
42	JOHANIS KORSELY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
43	HENDRIK JANSEN ALPURILA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 Juli 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
44	DORTJE MARLISSA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,2	3,3	
45	MOH. NURDIN SULAINAH	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	
46	NATANIEL RISAMASU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,4	3,3	
47	HANS BRURY HUWAE	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
48	RIO SAISELAR	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
49	JULIUS MARCUS SAINYAKIT	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
50	ALWAN WAKANG	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	1 AGUSTUS 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
51	MARWAN YANI KAMSURYA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	1 AGUSTUS 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
52	ORELIUS C.KASTANYA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	1 AGUSTUS 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,4	3,3	
53	IVONE BATUGAEL	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,1	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	
54	HENDRA ADANY SALEA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,2	3,1	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	
55	ARIANCE KAKISINA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	27 JULI 2024	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	
56	SUBAKA TUARITA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	27 JULI 2024	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	
57	DJUBEL TATUHEI, SPd	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	27 JULI 2024	3,2	3,2	3,2	3,5	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	3,2	
58	REINOL SAPULETTE	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 JULI 2024	3,3	3,3	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,2	3,3	

[illegible]

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
75	ELSYE PATTYPEILOHY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	12 Agustus 2024	3,3	3,3	3,2	3,3	3,2	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
76	ELSYE PATTYPEILOHY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	12 Agustus 2024	3,3	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
77	IBRAHIM LESSY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	12 Agustus 2024	3,3	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
78	LEDIAS MATTULESSY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3,3	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
79	Alma Irene Halawane	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3,3	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
80	LA ODE EFENDI MASRI	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	15 Agustus 2024	3,3	3,3	3,5	3,3	3,5	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	3,3	
81	MUH. T.S. LESTALUHU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	20 Agustus 2024	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	
82	MUH. TAHER S. LESTALUHU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	20 Agustus 2024	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	
83	JONATHAN PATOPANGAN	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	20 Agustus 2024	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	
84	IRFAN TAWAINELLA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	20 Agustus 2024	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	3,5	
85	SAPIA TEHUPELASURY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	20 Agustus 2024	2,8	2,8	2,8	3,3	2,8	2,8	2,8	2,8	2,8	3,3	3,3	
86	NELLY LIMBA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3	3	3	3,3	3	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
87	ANGYONG NAMANPAPA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3	3	3	3,3	3	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
88	ALONSO NAMANPAPA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	15 Agustus 2024	2,8	2,8	2,8	3,3	3,1	2,8	2,8	2,8	3,3	3,3	3,3	
89	WA TJUMU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	15 Agustus 2024	2,8	2,8	2,8	3,3	3,1	2,8	2,8	2,8	3,3	3,3	3,3	
90	IRWAN REHALAT	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 Juli 2024	2,8	2,8	2,8	3,3	3	2,8	2,8	2,8	3,3	3,3	3,3	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
91	SUNBARI TAWPEATUBUN	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	29 Juli 2024	2,8	2,8	2,8	3,3	3	2,8	2,8	2,8	3,3	3,3	3,3	
92	ISHAKA NAHUMARURY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	1 Agustus 2024	3	3	3,1	3,3	3,1	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
93	JHON TIMALAYA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	2 Agustus 2024	3	3	3,1	3,3	3,1	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
94	SURYANI KUENANG	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	8 Agustus 2024	3	3	3,2	3,3	3,2	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
95	WA ATI	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	9 Agustus 2024	3	3	3,2	3,3	3,2	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
96	HUSEN MONY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	13 Agustus 2024	3	3	3,2	3,3	3,2	3	3	3	3,4	3,3	3,3	
97	AHOLIAB PATTY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	13 Agustus 2024	3	3	3,2	3,3	3,2	3	3	3	3,4	3,3	3,3	
98	MUHAMMAD NORMAN ODE	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	13 Agustus 2024	3	3	3	3,3	3,1	3,1	3	3	3,4	3,3	3,3	
99	Aries Gunawan	085254325088	REKOMENDASI NUMPANG UJI	13 Agustus 2024	3	3	3	3,3	3,1	3	3	3	3,3	3,3	3,3	
100	Benyamin Rufus Werluka	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	14 Agustus 2024	3,1	3,1	3,1	3,5	3,2	3,1	3,1	3,1	3,3	3,2	3,3	
101	Florensia N. E. Tuhumena	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	19 Agustus 2024	3,1	3,1	3,1	3,5	3,2	3,1	3,1	3,1	3,2	3,2	3,3	
102	Wa Ati	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	19 Agustus 2024	3,1	3,1	3,2	3,5	3,2	3,3	3,1	3,1	3,3	3,2	3,3	
103	Ati Somoal	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3,1	3,1	3,4	3,5	3,4	3,3	3,1	3,1	3,4	3,2	3,3	
104	M. Rizal Tawainela, SH	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	16 Agustus 2024	3,1	3,1	3,4	3,5	3,4	3,3	3,1	3,1	3,4	3,2	3,3	
105	JOHAN PATTY	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	19 Agustus 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3,1	3,1	3,4	3,2	3,3	
106	Abu Bakar Usemahu	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	22 Agustus 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3,1	3,1	3,4	3,2	3,3	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tanggun g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
107	Baharudin	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 Agustus 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,3	
108	Kalsum Lestaluhu	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 Agustus 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,2	3,2	3,3	
109	MUHAMMAD PELLU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	21 Agustus 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,3	
110	Henike Kayadu	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 Agustus 2024	3,1	3,1	3,2	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,2	3,2	3,3	
111	Jusuf Manuhutu	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	26 Agustus 2024	3,1	3,1	3,2	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,4	
112	Hans F Sohila	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,1	3,1	3,2	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,2	3,2	3,3	
113	Fegie Nanlohy	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,3	3,2	3,4	
114	Hans Alvred Kaipatty	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,1	3,1	3,3	3,5	3,3	3,3	3	3,1	3,2	3,2	3,3	
115	Ruth Dama Yanti Tuhusula	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,1	3,1	3,1	3,6	3,4	3,3	3	3	3,2	3,2	3,3	
116	MOH. NURDIN SULAIMAN	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	25 JULI 2024	3,1	3,1	3,1	3,4	3,4	3,3	3	3	3,2	3,2	3,3	
117	SITI RAHMA	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	30 Agustus 2024	3,2	3,1	3,2	3,5	3,3	3,3	3	3,2	3,2	3,1	3,3	
118	DENY ISMAIL PELLU	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	29 Agustus 2024	3,3	3	3,3	3,4	3,3	3,3	3	3,3	3,3	3,1	3,3	
119	M Faisal Hole	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	1 September 2024	3,3	3	3,3	3,3	3,3	3,3	3	3,3	3,3	3,2	3,3	
120	PT. Aneka Komponindo Maluku	-	REKOMENDASI NUMPANG UJI	30 Agustus 2024	3,2	3	3,2	3,2	3,3	3,3	3	3,2	3,2	3,2	3,3	
TOTAL JUMLAH					384	378	393,6	400,8	396	390	381,6	385,2	399,6	391,2	396	
NILAI RATA-RATA KEPUASAN					3,2	3,15	3,28	3,34	3,3	3,25	3,18	3,21	3,33	3,26	3,3	

No.	Nama Penerima Layanan	Nomor HP	Jenis Layanan Yang Diurus	Tanggal Pengurusan	PENILAIAN KOMPONEN YANG DISURVEY											KET.
					Persyarat an pelayana n	Prosedur pelayana n	Kejelasa n petugas pelayan an	Kedisipli nan petugas pelayana n	Tangg g jawab petugas pelayana n	Kecepatan pelayanan	Keadilan mendapat kan pelayanan	Kepasti an biaya pelaya nan	Kepasti an waktu pelaya nan	Kenyama nan lingkung an pelayana n	Keamana n pelayana n	
1	2	3			4	5	6	7	8	9	10	11	12	12	14	15
PROSENTASE KEPUASAN PUBLIK (%)					80	78,75	82	83,5	82,5	81,25	79,5	80,25	83,2 5	81,5	82,5	81,36
Catatan : Nilai Skala Penilaian = 1 - 4																