



**DINAS PERHUBUNGAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

LAPORAN TAHUNAN

PELAKSANAAN

SURVEI

KEPUASAN

MASYARAKAT

(SKM)



UPT P3 LLAJ MALANG

Jl. Raya Karanglo No. 71 Telp. 0341-491090

M A L A N G



KATA PENGANTAR

Penyusunan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT PPP LLAJ Malang merupakan sebuah bentuk penyajian data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat yang memperoleh pelayanan dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya pada seluruh unit penyelenggara layanan di UPT PPP LLAJ Malang.

Kegiatan penyusunan Hasil SKM pada UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023 bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna pelayanan, secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur.

Laporan Akhir ini memuat pendahuluan, pelaksanaan survey, hasil analisa serta rencana tindak lanjut serta ditutup dengan kesimpulan serta rekomendasi. Dalam penyusunan Laporan Akhir ini disadari masih banyak kelemahan dan kekurangan, oleh karena itu diharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan dan penyempurnaan laporan ini dari berbagai pihak yang terkait.

Malang, Januari 2024

Kepala UPT PPP LLAJ Malang

M. BINSAR GARCHAH SIREGAR, S.H., M.M.

Pembina

NIP. 19700609 199311 1 002



DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii

Halaman

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	I-3
1.2. Dasar Hukum	I-6
1.3. Maksud dan Tujuan	I-6
1.4. Sasaran Kegiatan	I-7
1.5. Ruang Lingkup Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	I-7

II. METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Karakteristik dan Target Populasi.....	II-10
2.2. Penentuan Sampel.....	II-11
2.3. Metode Survei.....	II-11

III. ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1. Penentuan Jumlah Sampel Minimal	III-13
3.2. Profil Responden.....	III-14
3.3. Analisis Data Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	III-14
3.4. Rencana Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	III-19

IV. PENUTUP

4.1. Kesimpulan	IV-21
4.2. Rekomendasi	IV-22



BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Lembaga pemerintah sebagai wakil Negara untuk memenuhi amanat dari Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Selain itu, titik berat dari pemerintahan yang baik, salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Lembaga Pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan.

Sebagai bentuk tanggung jawab seperti yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, maka Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, dianjurkan sekurang-kurangnya satu (1) kali setahun secara berkala untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungannya dengan pengukuran variabel penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik, serta memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat.

Sesuai dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memiliki tugas melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi di bidang perhubungan dan tugas pembantuan. Dalam melaksanakan kegiatan teknis



operasional dan kegiatan teknis penunjang tertentu dibentuklah Unit Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari UPT Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (UPT PPP LLAJ) dan UPT Pelabuhan Pengumpan Regional (UPT PPR). UPT PPP LLAJ memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang teknis pelayanan, pengaturan, pengendalian, pemeriksaan pelanggaran dan penyidikan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan, tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat. Dalam hal pelayanan masyarakat, beberapa fungsi UPT PPP LLAJ adalah pelaksanaan pengelolaan terminal; pelaksanaan pemberian perpanjangan perijinan trayek mobil penumpang umum dan mikrobus antar kota dalam provinsi dan ijin insidental; pelaksanaan saran pertimbangan teknis pemberian rekomendasi di bidang lalu lintas dan angkutan Jalan; dan pelaksanaan pemeriksaan teknis kendaraan bermotor. Sedangkan UPT PPR memiliki tugas di bidang teknis pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan serta penyediaan pelayanan jasa kepelabuhanan baik Pelabuhan pengumpan regional maupun pelabuhan angkutan sungai, danau dan penyeberangan, serta tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sejak 1 Januari Tahun 2017 telah menerima pelimpahan kewenangan pengelolaan terminal tipe B di Jawa Timur sebagai bagian dari amanat Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Sampai dengan saat ini telah terdapat 27 terminal tipe B yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur melalui 11 Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UPT PPP LLAJ) yang menyebar di berbagai daerah Kabupaten/Kota di Jawa Timur. Pengelolaan suatu terminal berpedoman pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 yang dilakukan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada masyarakat dengan mempedomani Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



Berdasarkan hasil penghitungan dan analisis penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 lalu, hampir semua UPT PPP LLAJ menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang cukup baik dan secara keseluruhan mengalami peningkatan nilai SKM. Demikian juga halnya dengan nilai SKM Ijin Perpanjangan Trayek. Untuk mempermudah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2022 digunakan pencatatan hasil survei menggunakan sistem informasi yang telah dikembangkan oleh Biro Organisasi Setda Provinsi Jawa Timur yaitu Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) sehingga lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan data kajian sebelumnya, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perhubungan Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1.
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

No.	Unsur Penilaian	Nilai Rata-Rata per Unsur	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,28	81,95	B
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,34	83,40	B
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,29	82,34	B
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,40	85,05	B
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	82,83	B
6	Kompetensi Pelaksana	3,37	84,18	B
7	Perilaku Pelaksana	3,37	84,20	B
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,33	83,16	B
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,29	82,29	B
NILAI, INDEKS SKM & KUALITAS		3,33	83,27	B

Sumber : Laporan Hasil SKM Dinas Perhubungan Tahun 2022

Berdasarkan hasil analisa tersebut di atas, hasil indeks survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Perhubungan sebesar 83,27 dengan predikat kualitas **pelayanan baik (B)**, dengan nilai rata-rata sebesar 3,33.



1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum kegiatan survei kepuasan masyarakat (SKM) pada Dinas Perhubungan Tahun 2023 sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Institusi Pelayanan Publik;
7. Keputusan Kepala Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur Nomor 188.4/814/113.1/2023 tentang Penunjukan Operator Survei Kepuasan Masyarakat Secara Elektronik Jawa Timur (SuKMa-e Jatim) Tahun 2023.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Maksud dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPP LLAJ Malang adalah untuk menyusun dokumen pengukuran tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan Dinas Perhubungan baik pelayanan di Dinas Perhubungan maupun Unit Kerja Dinas Perhubungan.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPP LLAJ Malang ini adalah untuk :

1. Melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di UPT PPP LLAJ Malang;
2. Mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di UPT PPP LLAJ Malang sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan pada masa mendatang.



3. Merumuskan rekomendasi untuk peningkatan layanan publik di UPT PPP LLAJ Malang pada masa mendatang berdasarkan saran dan masukan pengguna maupun temuan-temuan pada saat pelaksanaan penyusunan SKM tahun ini.

1.4. Sasaran Kegiatan

Sasaran kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPP LLAJ Malang ini meliputi :

1. Tercapainya peningkatan kinerja aparatur pemerintah di Lingkungan UPT PPP LLAJ Malang yang tercermin pada peningkatan pemberian pelayanan kepada masyarakat;
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kesadaran, kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di lingkungan UPT PPP LLAJ Malang.

1.5. Ruang Lingkup Pelayanan dan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

1.5.1. Lingkup Pelayanan

Lingkup pelayanan kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023 ini adalah di wilayah kerja UPT PPP LLAJ Malang.

1.5.2. Ruang Lingkup Unsur dan Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Ruang lingkup unsur Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023, sebagai berikut :

Tabel 1.5.2.1

Kode Unsur	Unsur /Variabel Panilaian IKM Sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 dan Pergub Jatim No 26/2021
V1	Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
V2	Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.



V3	Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
V4	Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
V5	Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
V6	Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
V7	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan
V8	Penanganan pengaduan, saran dan masukan , adalah tata cara\ pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
V9	Sarana dan Prasarana Pelayanan , adalah fasilitas baik sarana maupun prasarana yang dijadikan alat untuk memberikan pelayanan kepada pengguna

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

Dari sembilan unsur tersebut, kemudian dikembangkan menjadi variabel penilaian pada masing-masing unit pelayanan. Variabel-variabel disusun menjadi pertanyaan – pertanyaan dalam suatu instrumen penelitian yang sifatnya tertutup dengan alternatif jawaban responden menggunakan *skala likert* dengan rentang nilai jawaban 1 sampai dengan 4. Instrumen penelitian dalam kajian ini berupa aplikasi elektronik.

Dari kesembilan unsur yang terdapat dalam Permenpan-RB Nomor 14 Tahun 2017 kemudian diimplementasikan dalam Sembilan pertanyaan sebagai berikut :



Tabel 1.5.2.2
Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Pertanyaan
1	Persyaratan Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	▪ Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
4	Biaya/Tarif Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang keseusian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	▪ Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
9	Sarana dan Prasarana	▪ Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana



BAB 2

METODOLOGI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Karakteristik dan Target Populasi

Secara umum karakteristik populasi yang dilibatkan dalam survei kepuasan masyarakat pada UPT PPP LLAJ Malang adalah pengguna Pelayanan Perijinan Trayek dan Layanan Terminal Penumpang Tipe B.

Jika dilihat dari sisi normatif, pengertian responden merupakan penerima pelayanan yang pada saat pencacahan berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya (Pergub Jatim Nomor 26/2021). Populasi atau sering juga disebut universe adalah keseluruhan atau totalitas objek yang diteliti yang ciri-cirinya akan diduga atau ditaksir (*estimated*). Populasi dalam kegiatan bisa berupa orang (individu, kelompok, organisasi, komunitas, atau masyarakat) maupun benda. Pada SKM Tahun 2023 ini, jenis layanan yang akan dinilai tingkat kepuasannya yaitu pelayanan pada pengguna Pelayanan Perijinan Trayek di Kantor UPT PPP LLAJ Malang dan Layanan Terminal Penumpang Tipe B yang berada di Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu.

Berdasarkan data pada tahun sebelumnya jumlah pengguna layanan di UPT PPP LLAJ Malang adalah sebagai berikut.

Tabel 2.1.

Jumlah Pengguna Layanan Pada Tahun 2022

Unit Layanan	Jumlah Pengguna (orang)
UPT PPP LLAJ Malang	
a. Pelayanan Ijin Trayek	447
b. Layanan Terminal Hamid Rusdi	14.591
c. Layanan Terminal Landungsari	93.939
d. Layanan Terminal Batu	160.418
TOTAL	269.395



2.2. Penentuan Sampel

Sesuai Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 bahwa yang dikatakan responden merupakan penerima pelayanan yang pada saat pencacahan berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah seluruh masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Dalam hal ini, populasi dalam survei kepuasan masyarakat ini adalah pengguna layanan di Layanan Ijin Trayek dan juga Layanan Terminal Penumpang Tipe B (Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu). Penentuan sampel yang diambil harus betul-betul representatif (mewakili) dari populasi (Sugiyono, 2013). Penentuan jumlah sampel yang tepat tergantung pada tingkat ketelitian/kesalahan yang dikehendaki. Penentuan jumlah sampel menggunakan metode slovin dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan yang ditolerir

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Penentuan sampel responden menggunakan *accidental sampling* dimana pengambilan sampelnya dilakukan dengan teknik *random sampling* (acak).

2.3. Metode Survei

Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023 ini, pendekatan kajian yang digunakan adalah kajian yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (1999) bahwa penelitian/kajian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Selain itu, dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023, untuk mendapatkan data primer dan sekunder dengan menggunakan metode survei.



Metode survei menurut Jogiyanto HM (2013) merupakan metode pengumpulan data primer dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan kepada responden-responden secara elektronik. Sedangkan pada survei SKM pada UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023 ini menggunakan metode aplikasi elektronik dengan SUKMA e-Jatim untuk data primer sedangkan data sekunder menggunakan metode dokumentasi. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan melalui pengisian kuesioner yang dilakukan oleh responden pada unit pelayanan publik. Pengisian kuesioner ini dilakukan secara mandiri oleh responden melalui *scan barcode*, sedangkan bagi responden yang tidak dapat menggunakan media elektronik dapat dilakukan pendampingan oleh petugas pelayanan dalam mengisi kuesioner.



BAB

3

ANALISIS DAN RENCANA TINDAK LANJUT

3.1 PENENTUAN JUMLAH SAMPEL MINIMAL

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), tentunya tidak dilakukan terhadap seluruh populasi pengguna layanan. Untuk mengefektifkan waktu dan biaya maka perlu ditentukan jumlah sampel, dimana jumlah sampel tersebut ditetapkan dengan perhitungan statistic agar hasil survei yang dilakukan dapat mewakili populasi pengguna layanan. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi pengguna layanan di **UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur**, digunakan Rumus Slovin dengan hasil untuk setiap jenis layanan sebagai berikut.

Tabel 3.1
Jumlah Sampel Minimal untuk Tiap Unit Pelayanan

Unit Layanan	Jumlah Pengguna Layanan (orang)	Jumlah Sampel Minimal (Orang)	
		Kesalahan 5%	Kesalahan 10%
UPT PPP LLAJ Malang			
a. Pelayanan Ijin Trayek	362	90	40
b. Layanan Terminal Hamid Rusdi	120.799	320	100
b. Layanan Terminal Landungsari	123.367	320	100
c. Layanan Terminal Batu	243.115	400	100
TOTAL	268.843	1.130	340

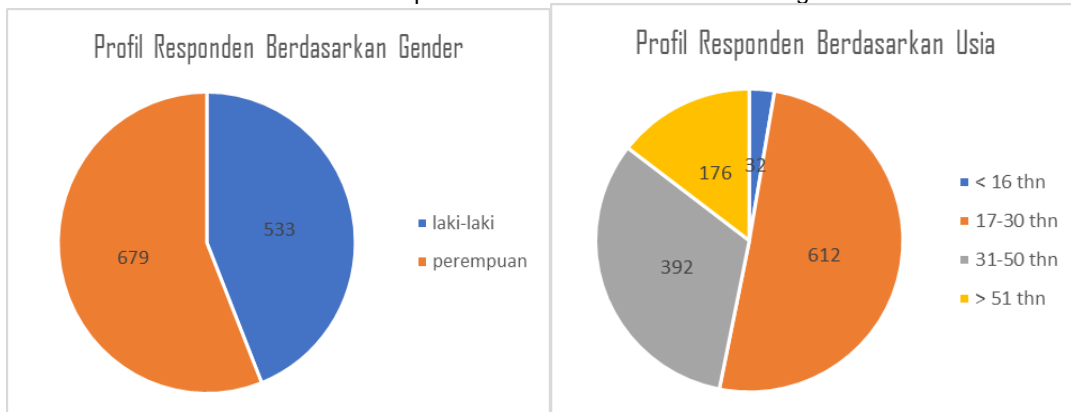
Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa untuk setiap unit layanan telah ditetapkan jumlah sampel minimal untuk tingkat kesalahan 5% dan 10%. Secara keseluruhan, untuk seluruh unit layanan di UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, dibutuhkan responden sebanyak 1.130 responden untuk tingkat kesalahan 5% dan 340 untuk tingkat kesalahan 10%.

3.2 PROFIL RESPONDEN

3.2.1 UPT PPP LLAJ MALANG

Kegiatan SKM di UPT PPP LLAJ Malang dilakukan terhadap **1.212 responden** yang telah mendapatkan pelayanan di Pelayanan Ijin Trayek, Layanan Terminal Hamid Rusdi, Layanan Terminal Landungsari dan Layanan Terminal Batu. Dari hasil survei didapatkan profil responden yang menjadi sasaran SKM Tahun 2023 sebagaimana terlihat pada Gambar dibawah ini. Dari keseluruhan responden yang didapatkan, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki tidak jauh berbeda dengan responden perempuan. Secara persentase, jumlah responden perempuan lebih banyak dibanding responden laki-laki yakni sebanyak **679 orang (56,02%)** sedangkan responden laki-laki berjumlah **533 orang (43,97%)**. Selain ditinjau dari jenis kelamin, berdasarkan segi usia, jumlah responden yang paling banyak adalah rentang usia 17-30 tahun yakni sebanyak **612 orang (50,49%)** dan 31-50 tahun sebanyak **392 orang (32,34%)**.

Gambar 3.2.1.2
Profil Responden SKM UPT PPP LLAJ Malang



Sumber : SuKMa-e Jatim

3.3 ANALISIS DATA HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

3.3.1 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UPT PPP LLAJ Malang

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada pengguna Pelayanan Ijin Trayek, Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu Tahun 2023 ini melibatkan 1.212 responden yang memberikan pendapat dan persepsi atas variabel-variabel pelayanan. Metode survei ini dilakukan dengan pengisian kuesioner oleh responden melalui *scan barcode* dan diolah dengan aplikasi SuKMa-e Jatim kepada para pengguna (layanan perpanjangan ijin trayek, calon penumpang bus, sopir



bus/angkutan, kondektur bus, kernet bus/angkutan, serta pedagang yang ada di Terminal Hamid Rusdi, Terminal Langdungsari dan Terminal Batu. Berdasarkan hasil analisa terhadap 9 variabel penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, maka hasil indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPT PPP LLAJ Malang pada Tahun 2023 disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.3.2.1
Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPT PPP LLAJ Malang

No	Unsur Perilaku	Pelayanan Ijin Trayek		Terminal Hamid Rusdi		Terminal Landungsari		Terminal Batu	
		Nilai rata-rata per unsur	Hasil Indeks	Nilai rata-rata per unsur	Hasil Indeks	Nilai rata-rata per unsur	Hasil Indeks	Nilai rata-rata per unsur	Hasil Indeks
1	Persyaratan Pelayanan	3,69	92,31	3,49	87,27	3,36	83,94	3,51	87,65
2	Prosedur Pelayanan	3,73	93,27	3,51	87,65	3,54	88,49	3,51	87,8
3	Waktu Pelayanan	3,65	91,35	3,44	85,98	3,54	88,39	3,47	86,83
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,02	75,48	3,24	81,02	3,47	86,77	3,51	87,72
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3,63	90,87	3,43	85,75	3,35	83,79	3,49	87,2
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,65	91,35	3,51	87,65	3,58	89,54	3,55	88,7
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,75	93,75	3,58	89,48	3,62	90,59	3,61	90,19
8	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,88	97,12	3,84	96,11	3,85	96,13	3,88	97,01
9	Sarana dan Prasarana Terminal	3,69	92,31	3,45	86,2	3,5	87,4	3,51	87,65
NILAI SKM		3,6	89,96	3,46	86,58	3,5	87,45	3,52	88,08

Sumber : SuKMa e-Jatim

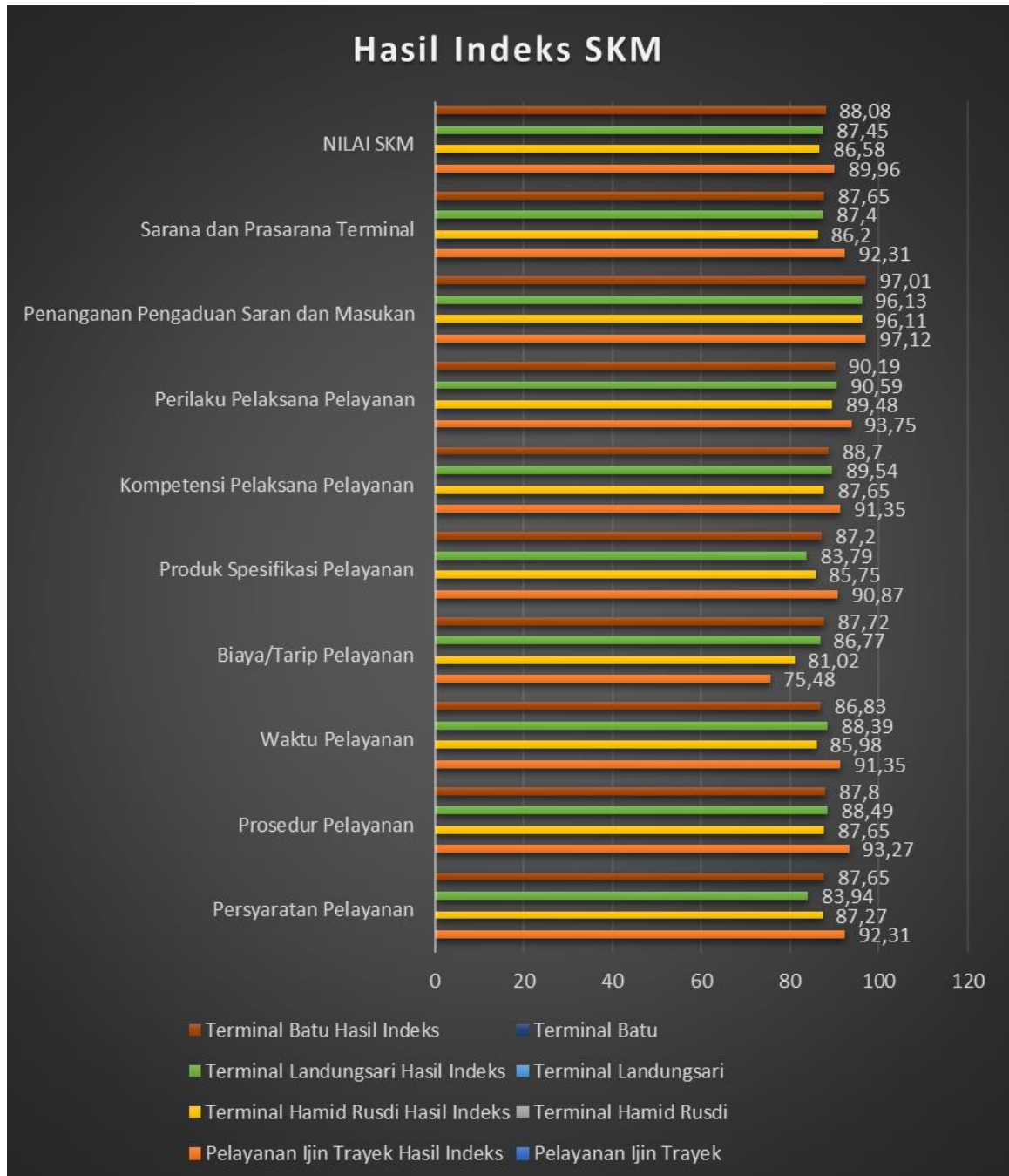
Berdasarkan tabel diatas, hasil penilaian indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna Terminal Hamid Rusdi pada Tahun 2023 sebesar 86,58 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,46. Selain Terminal Hamid Rusdi, hasil penilaian indeks SKM pengguna Terminal Landungsari pada Tahun 2023 dengan sebesar 87,45 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,5 sedangkan pengguna Terminal Batu sebesar 88,08 dengan kualitas pelayanan dalam kategori B atau baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,52. Berbeda halnya dengan pengguna layanan Terminal Tipe B, dalam Pelayanan Perijinan Trayek nilai indeks Survei Kepuasan



Masyarakat (SKM) sebesar 89,96 dengan kualitas pelayanan dalam kategori A atau sangat baik dengan nilai rata-rata sebesar 3,6.

Untuk melihat variabel penilaian dan indikator penilaian Tahun 2023 yang mempunyai nilai terendah dan tertinggi disajikan dalam grafik berikut ini.

Grafik 3.3.2.2
Grafik Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPT PPP LLAJ Malang
Rata-Rata Per Unsur Penilaian



Sumber : SuKMa e-Jatim, diolah



Berdasarkan grafik diatas, dari 9 unsur penilaian yang digunakan dalam SKM, unsur penilaian tertinggi terdapat pada unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan kategori A atau sangat baik. Selain itu, unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan, juga masuk dalam kategori sangat baik.

Unsur penilaian biaya/ tarip pelayanan pada Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu masuk dalam kategori baik, namun untuk Pelayanan Perijinan Trayek nilainya paling kecil yakni 75,48 atau masuk dalam kategori C atau kurang baik.

Secara umum, perkembangan hasil indeks survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk UPT PPP LLAJ Malang dari Tahun 2020 hingga 2023 meningkat dan pada tahun 2023 mencapai 87,41 yang disajikan dalam grafik berikut ini :

Grafik 3.3.2.3
Grafik Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPT PPP LLAJ Malang

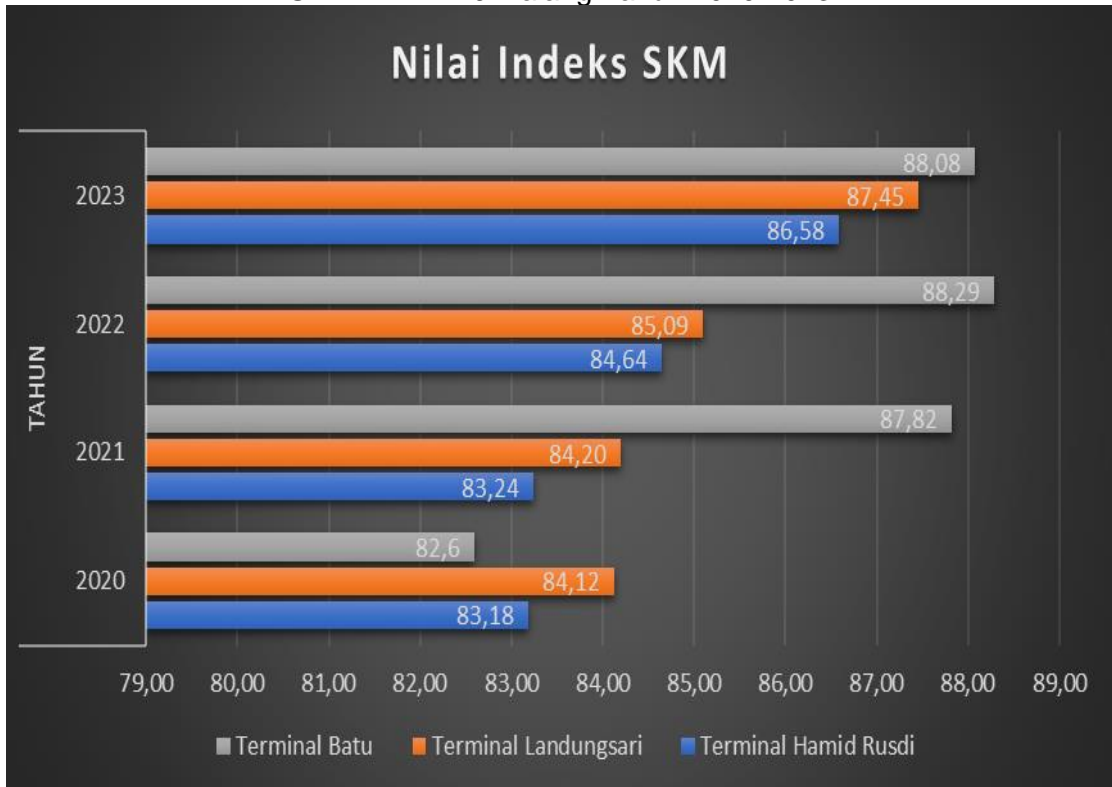


Perkembangan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) untuk Terminal Penumpang Tipe B dari Tahun 2020 hingga 2023 di UPT PPP LLAJ Malang menunjukkan adanya peningkatan dari tahun ke tahun, namun nilai indeks SKM di Tahun 2023 sedikit menurun untuk Terminal Batu sebesar 88,08 dengan kategori baik atau dapat dikatakan menurun sebesar 0,21% yang disajikan dalam grafik berikut :



Grafik 3.3.2.3

Perkembangan Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2020-2023



Sumber : Hasil Analisis SKM

Survei kepuasan masyarakat (SKM) pengguna Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu juga mengakomodasi saran dan masukan responden/masyarakat terhadap sarana dan fasilitas pelayanan. Saran dan masukan masyarakat terkait dengan peningkatan kualitas fasilitas Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.3.2.3

Saran dan Masukan Responden Terkait Dengan Fasilitas Pelayanan
Pada Pengguna UPT PPP LLAJ Malang Tahun 2023

No	Saran dan Masukan Responden/Masyarakat Secara Umum Terhadap Fasilitas Pelayanan di Terminal Hamid Rusdi, Landungsari dan Batu
1	<i>Up to date</i> untuk informasi jadwal keberangkatan bus baik di masing-masing Terminal juga lewat media <i>online</i>
2	Pengecekan tiap bus sebelum keberangkatan agar lebih ditingkatkan karena masih ada bus yang fasilitas nya tidak berfungsi
3	Adanya fasilitas <i>free wifi</i> agar lebih nyaman
4	Meskipun ada ruang merokok, namun masih banyak orang-orang yang merokok di bagian luar area. Mohon dapat dipertegas



No	Saran dan Masukan Responden/Masyarakat Secara Umum Terhadap Fasilitas Pelayanan di Terminal Hamid Rusdi, Landungsari dan Batu
5	Penataan bus agar lebih tertibkan untuk masuk semua ke Terminal khususnya di Hamid Rusdi dan tidak ada lagi yang menunggu penumpang di Simpang 4 Kacuk

Sumber : SuKMa e-Jatim

3.4 RENCANA TINDAK LANJUT (RTL) HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dalam rangka perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di UPT PPP LLAJ Malang yang didasarkan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dijelaskan pada sub bab sebelumnya maka disusun rencana tindak lanjut untuk peningkatan pelayanan di UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagaimana dalam tabel berikut ini.

Tabel 3.4

Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Kualitas Pelayanan pada UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

No.	Prioritas Unsur/Variabel	Rencana Tindak Lanjut
1.	Persyaratan pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Menyusun dan Mempublikasikan Standart PelayananPenyediaan papan informasi yang memuat denah Terminal, informasi jadwal keberangkatan moda, layanan Kesehatan, dll
2.	Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Monitoring dan evaluasi terhadap Standart Operasional Prosedur Pelayanan
3.	Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Penyediaan jadwal angkutan bus atau <i>time table</i>
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Optimalisasi pengawasan agar tidak terjadi pungutan liar
5.	Produk Spesifikasi Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">Monitoring dan evaluasi terhadap Standart Operasional Prosedur PelayananOptimalisasi pengawasan agar tidak terjadi penyimpangan SOP



No.	Prioritas Unsur/Variabel	Rencana Tindak Lanjut
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Meningkatkan koordinasi terkait penyelenggaraan diklat bagi penyelenggara layanan
7.	Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none">▪ Penambahan petugas/SDM pelaksana pengelolaan terminal sehingga lebih optimal dalam pengaturan terminal
8.	Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">▪ Optimalisasi percepatan penanganan pengaduan dengan aktif memonitoring SUKMA e-JATIM
9.	Sarana dan Prasarana Pelayanan	<ul style="list-style-type: none">▪ Peningkatan kualitas kebersihannya▪ Pemeliharaan fasilitas pelayanan▪ Penyediaan ruang laktasi beserta fasilitasnya▪ Penyediaan fasilitas kesetraaan untuk kaum difabel/disabilitas▪ Peningkatan fasilitas jalur kedatangan dan keberangkatan bus▪ Pemenuhan sarana dan prasarana pelayanan secara bertahap sesuai dengan standar pelayanan Terminal Tipe B▪ Penyediaan jalur evakuasi bencana▪ Penyediaan <i>smoking area</i>

Sumber : Hasil analisa 2023



BAB 4

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2023 pada UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur memberikan kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Secara umum hasil SKM pada UPT PPP LLAJ Malang pada Pelayanan Perijinan Trayek serta Layanan Terminal Penumpang Tipe B yaitu Terminal Hamid Rusdi, Terminal Landungsari dan Terminal Batu mengalami peningkatan dengan baik, dengan hasil sebagai berikut :

Tabel 4.1.1
Hasil Indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
UPT PPP LLAJ Malang

Unit Layanan	Jumlah Responden (orang)	Hasil SKM	
		Rata-rata Per Unsur	Nilai SKM
Pelayanan Ijin Trayek	52	3,6	89,96
Layanan Terminal Hamid Rusdi	328	3,46	86,58
Layanan Terminal Landungsari	478	3,5	87,45
Layanan Terminal Batu	334	3,50	88,08
TOTAL	1.212	3,52	88,02

- 2) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPT PPP LLAJ Malang pada Tahun 2023 adalah sebesar 88,02 nilai indeks dengan Nilai rata-rata per unsur adalah 3,52. Adapun layanan yang memiliki kualitas pelayanan terbaik adalah Pelayanan Perijinan Trayek dengan nilai 89,96 nilai indeks dengan Nilai rata-rata per unsur adalah 3,6. Sedangkan layanan yang memiliki kualitas pelayanan dengan nilai terendah adalah layanan pada Terminal Hamid Rusdi dengan nilai sebesar 86,58 dengan Nilai rata-rata per unsur adalah 3,46.



- 3) Berdasarkan hasil pengukuran kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Sembilan unsur penilaian, dapat diperoleh bahwa unsur yang paling sering mendapatkan penilaian sangat puas adalah V8 (Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan) dan V7 (Perilaku Pelaksanan Pelayanan). Sedangkan unsur yang mendapatkan penilaian kategori C adalah unsur V4 (Biaya/Tarif pelayanan) pada Pelayanan Perijinan Trayek.

Tabel 4.1.2
Rekap Unsur Pelayanan yang Mendapatkan Penilaian Sangat Baik dan Kurang Baik

Unit Layanan	Unsur Pelayanan	
	Sangat Baik	Kurang Baik
Pelayanan Ijin Trayek	V9, V8, V7, V6, V5, V3, V2, V1	V4
Layanan Terminal Hamid Rusdi	V8, V7	-
Layanan Terminal Landungsari	V8, V7, V6, V3, V2	-
Layanan Terminal Batu	V8, V7, V6	-

4.2. Rekomendasi

Rekomendasi kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT PPP LLAJ Malang Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur yang meliputi unit Pelayanan Perijinan Trayek dan Layanan Terminal Penumpang Tipe B dapat diberikan rekomendasi sebagai berikut :

- 1) Perlu dilakukan peningkatan kualitas maupun pemenuhan Sarana dan Prasarana utama maupun penunjang pada masing-masing layanan;
- 2) Perlu peningkatan sarana dan prasarana publikasi terkait informasi secara manual dan elektronik jadwal keberangkatan bus pada Terminal Penumpang Tipe B dan juga tarif yang berlaku pada Layanan Perijinan Trayek baik pada perizinan angkutan maupun layanan terminal penumpang;
- 3) Perlu peningkatan kapasitas SDM pada Terminal Penumpang Tipe B dalam hal :
 - Manajemen Pengelolaan Terminal;
 - PPNS;
 - Pemeriksa Kendaraan;
 - Pengatur Lalu Lintas / Kelalulintasan.