

LAPORAN AKHIR
PENGABDIAN MASYARAKAT



PENYUSUNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN UPT LLAJ PROBOLINGGO

OLEH :

SHANTY RATNA DAMAYANTI., SE., M.SI
DRA. Ec. INDRARINI DG., MM
JAJUK SUPRIJATI.,SE MM.

NIDN: 0726057001
NIDN: 0717055701
NIDN: 0727037001

UNIVERSITAS Dr. SOETOMO SURABAYA

JUNI 2018

	Halaman
Halaman Sampul	i
Halaman Pengesahan	ii
Daftar Isi	iii
Ringkasan	iv
 BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Analisis Situasi	1
1.2. Permasalahan Mitra	2
 BAB II. SOLUSI & TARGET LUARAN	3
2.1. Solusi Yang Ditawarkan	3
2.2. Target Luaran	5
 BAB III. METODE PELAKSANAAN	6
 BAB IV. HASIL DAN LUARAN	9
BAB V SIMPULAN	14
 DAFTAR PUSTAKA	

RINGKASAN

PENYUSUSNAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN UPT LLAJ PROBOLINGGO

Dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT LLAJ Probolinggo didapatkan Terminal Untung Suropati Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam Terminal, dengan nilai 80,10 (B). Nilai indeks terendah terdapat pada indikator Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan dengan nilai 33,50 (D). Hasil akhir SKM pada Tahun 2018 di Terminal Untung Suropati ialah 69,80 sehingga termasuk dalam kualitas pelayanan baik (B). nilai tersebut mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2017 (65,18 - B).

Dalam waktu ke depan mungkin perlu diperhatikan apakah penerapan *e-ticketing* dilakukan di terminal atau pada armada bus. Jika dilakukan di terminal maka harus disediakan semacam halte khusus diantara terminal – terminal, mengingat terkadang tujuan penumpang tidak selalu ada atau berakhir di terminal, misalnya tujuan pada jarak yang relatif dekat – tidak sampai terminal.

Penerapan sistem konvensional dinilai masih lebih mudah, karena selama ini penggunaan bus AKDP lebih bersifat jarak dekat, mendadak (sewaktu-waktu) atau insidental. Dalam arti, ketika ingin naik bus AKDP langsung pergi ke terminal atau ke tempat pemberhentian bus terdekat, selanjutnya pembayaran karcis dilakukan di atas bus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Analisis Situasi

Dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, Penyelenggara terminal adalah unit pelaksana teknis dari Pemerintah dan / atau Pemerintah Daerah. Pada ketentuan peralihan yang ada didalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa terminal tipe B dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur paling lama 31 Desember 2016. Oleh karena itu, pada Tahun 2018 ini Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Provinsi Jawa Timur melakukan identifikasi dan pendataan terhadap Terminal tipe B yang ada di Wilayah Provinsi Jawa Timur, dan sejak per 1 Januari Tahun 2018 telah mengelola 25 terminal yang ada di 11 Unit Pelaksana Teknik (UPT) Lalu Lintas Angkutan Jalan (UPT LLAJ) yang menyebar di berbagai daerah kabupaten/kota di Jawa Timur.

Sesuai dengan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan pada Tahun 2017, dapat diketahui bahwa kinerja pelayanan berdasarkan persepsi pengguna pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) PROBOLINGGO termasuk dalam keitria baik dengan nilai 76,82.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur perlu menyusun kegiatan survey kepuasan masyarakat (SKM) secara berkelanjutan, untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh UPT LLAJ sebagai ujung tombak dan unsur pelaksana teknis Dinas yang menyelenggarakan pelayanan publik pada Terminal dan Kantor UPT LLAJ (pelayanan izin trayek). Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.2. Permasalahan Mitra

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) PROBOLINGGO adalah untuk menyusun dokumen hasil survey tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa pelayanan di Terminal wilayah kerja Kota Probolinggo, Kabupaten Probolinggo, Kota Pasuruan dan Kabupaten Pasuruan serta pengguna pelayanan perijinan yang ada di Kantor UPT LLAJ PROBOLINGGO.

kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) PROBOLINGGO ini adalah untuk:

1. Melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna terminal di wilayah UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) selaku penyedia jasa secara berkala;
2. Mengetahui nilai indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna terminal di wilayah UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) selaku penyedia jasa secara berkala;
3. Untuk mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan dilingkungan UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan.

BAB II

SOLUSI DAN TARGET LUARAN

2.1. Solusi yang Ditawarkan

Pendekatan dan metodologi kegiatan disusun untuk memudahkan Konsultan untuk merinci pekerjaan dan menetapkan hal-hal penting yang akan dilaksanakan, kemudian menyusunnya dalam skala prioritas dan menjadwalkannya sehingga kegiatan dapat dilaksanakan dengan teratur, tepat sasaran, dan selesai tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Secara umum tahapan dan operasionalisasi rangkaian kegiatan yang akan dilakukan meliputi:

1. Tahap Persiapan : tahap ini meliputi koordinasi internal tim konsultan dengan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dalam menyiapkan metode dan kuesioner untuk pengguna di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo. Selain itu dalam tahap persiapan ini juga melakukan persiapan yang bersifat administrasi dan surat menyurat untuk survey primer dan sekunder (mengajukan surat pengantar/melakukan survey).
2. Tahap Pertama : tahap ini meliputi kegiatan survei pendahuluan, orientasi wilayah kerja di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo sebagai obyek survei, kemudian dilanjutkan dengan penyebaran kuesioner yang disesuaikan dengan variabel yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Adapun yang dilakukan terkait pengembangan kuesioner sesuai variabel ini adalah pemahaman definisi terhadap masing-masing variabel yang tertuang dalam sehingga Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, sehingga pemahaman definisi ini dapat mempermudah membuat rincian kuesioner dan dapat mempermudah proses analisa SKM yang akan dilakukan pada tahap selanjutnya.
3. Tahap Kedua : melakukan studi kajian pustaka dan kebijakan terkait dengan kegiatan, meliputi pengumpulan referensi terkait sebagai masukan atau acuan dalam melakukan analisa Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Tahap Ketiga : penetapan jumlah responden pengguna Terminal dan pengguna UPT LLAJ, penetapan jadwal survei, pengandaan kuesioner.

5. Tahap Keempat : melakukan survei untuk mengumpulkan data sekunder dan primer, yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum mengenai profil, pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat pengguna di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggoyang dilengkapi dengan dokumentasi. Untuk pengumpulan data primer dan sekunder ini dilakukan dengan jalan survei di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggodan pada masyarakat pengguna Terminal dan pengguna UPT LLAJ. Kegiatan pengumpulan data primer dan sekunder dilaksanakan dengan :

a. Penyebaran kuesioner pada responden.

Dimana responden adalah responden pengguna yaitu individu masyarakat yang sedang/baru saja menerima/mendapatkan layanan di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo. Responden pengguna ini diberikan untuk mengetahui/menilai tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat terhadap pelayanan di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo.

Dalam hal ini, responden di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo terdiri dari ;

- Pengguna Terminal
- Pengguna UPT LLAJ Probolinggo

b. Melakukan *deep interview*

Surveyor melakukan *deep interview* guna mendapatkan data penyeimbang dengan data yang dihasilkan dari kuisisioner, terutama untuk pertanyaan yang bersifat terbuka.

6. Tahap Kelima: setelah melakukan kompilasi data primer dan sekunder, selanjutnya melakukan kompilasi data, yang bertujuan untuk menggabungkan data-data yang diperoleh dari beberapa sumber. Setelah kompilasi data, selanjutnya adalah melakukan pengolahan dan analisa data, baik primer maupun sekunder yang telah dikumpulkan untuk mendapatkan nilai SKM di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo.
7. Tahap Akhir: Penyusunan hasil kegiatan, dilanjutkan dengan perumusan kesimpulan kegiatan serta perumusan rekomendasi kegiatan menyangkut hasil survei kepuasan masyarakat di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo.

2.2 Target Luaran

Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan

konsumen. Fandy Tjiptono, (2000), mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Fandy Tjiptono, (2000) juga mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dengan kata lain ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas yaitu pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan pelayanan yang tidak diharapkan (*perceived service*).

Adapun sasaran dan manfaat dari *service excellence* dapat dilihat dalam tabel berikut ini :

Tabel 2. 1
Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan Prima

Sasaran service Excellence	Manfaat Service Excellence		
	Bagi Konsumen	Bagi karyawan	Bagi perusahaan
Memuaskan konsumen	Kebutuhan Terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan kesan profesional (<i>corporate image</i>)
Meningkatkan loyalitas konsumen	Merasa di hardai dan mendapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha terjamin
Meningkatkan Penjualan produk Dan jasa Perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan berkerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan
Meningkatkan Pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat Karir	Mendorong kemungkinan ekspansi

BAB III

METODE PELAKSANAAN

UPT LLAJ Probolinggo mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas di bidang pelayanan, pengaturan, pengendalian, pemeriksaan pelanggaran dan penyidikan di bidang lalu lintas dan angkutan jalan (*Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2016*).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 109 Tahun 2016, UPT LLAJ Probolinggo mempunyai fungsi:

- pelaksanaan manajemen lalu lintas meliputi perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengendalian dan pemantauan lalu lintas;
- pelaksanaan rekayasa lalu lintas meliputi inspeksi, perencanaan, pengawasan dan pemeliharaan perlengkapan jalan;
- pelaksanaan manajemen angkutan meliputi perencanaan, pengaturan, pengawasan, pengendalian dan pemantauan angkutan;
- pelaksanaan rekayasa angkutan meliputi rangkaian kegiatan untuk mewujudkan operasional angkutan yang memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan;
- pelaksanaan tugas perencanaan, pelayanan, dan operasional terminal penumpang;
- pelaksanaan pengawasan, dan penertiban angkutan penumpang dan barang ;
- pengumpulan dan pengolahan data bidang lalu lintas dan angkutan jalan;
- pelaksanaan pemberian perizinan dan rekomendasi di bidang lalu lintas dan angkutan jalan;
- pelaksanaan pemeriksaan teknis kendaraan bermotor;
- pelaksanaan pengawasan, pengendalian operasional dan penyidikan pelanggaran lalu lintas dan angkutan jalan;
- pelaksanaan kegiatan penanggulangan dan penanganan kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan;
- pelaksanaan koordinasi teknis penyelenggaraan lalu lintas dan angkutan jalan oleh kabupaten/kota;
- pelaksanaan administrasi ketatausahaan yang meliputi urusan keuangan, kepegawaian, umum dan perlengkapan; dan,
- pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas

Sedangkan, tahapan dalam pengambilan data ke populasi dan sampel adalah sebagai berikut :

- a. Melakukan observasi di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo, kemudian akan melakukan koordinasi dengan pimpinan yang bersangkutan untuk mendiskusikan teknis pengambilan sampel sesuai dengan kriteria dan jenis pelayanan yang dilakukan. Setelah ada kesepakatan diskusi, maka langkah selanjutnya adalah implementasi pelaksanaan di lapangan.
- b. Melakukan penentuan jumlah sampel juga dipengaruhi oleh rata-rata jumlah pengguna jenis-jenis pelayanan yang ada di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo serta waktu pelaksanaan survei kepada pengguna di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo. Selanjutnya akan dilakukan penyebaran kuesioner yang bersifat tertutup dan terbuka pada masing-masing responden pengguna Terminal maupun UPT LLAJ Probolinggo.

Materi kuesioner ditentukan berdasarkan pemahaman definisi variabel yang ada di dalam panduan/pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Instrumen kegiatan untuk mendapatkan data primer dengan menggunakan angket atau kuisiner yang bersifat tertutup dan sebagian terbuka, dengan disertai wawancara mendalam (*dept interview*) dengan para responden yang relevan dalam kegiatan ini. Kuesioner yang bersifat tertutup dimaksudkan untuk memudahkan para responden menjawab pertanyaan, sedangkan Kuesioner yang sifatnya terbuka dimaksudkan untuk mendapatkan sisi lain tanggapan/saran responden terkait dengan kepuasan di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo. Sedangkan untuk kuesioner yang bersifat tertutup, instrumen tersebut langsung diberikan kepada orang atau individu/responden yang dimintai keterangan atau pendapat dengan menjawab atau membubuhkan tanda secara singkat secara individual

Adapun beberapa variabel dalam Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tersebut sebagaimana disajikan dalam **tabel 3.1** berikut ini.

Tabel 3. 1

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Kode Variabel	Variabel Panilaian
V1	Persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
V2	Prosedur pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
V3	Waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
V4	Biaya/Tarif pelayanan yaitu 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 yaitu 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 yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
V7	Perilaku Pelaksana yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan (sikap ini dapat dimaknai sebagai kedisiplinan, tanggung jawab dan kesopanan/keramahan).
V8	Maklumat Pelayanan yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (maklumat atau pernyataan kesanggupan ini dapat dimaknai s dalam hal ketepatan dan kenyamanan pelayanan untuk masing-masing jenis produk pelayanan).
V9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014

BAB IV.

HASIL DAN LUARAN

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994) dalam Mote (2008), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh unit pelayanan untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
2. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu unit pelayanan.
3. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh unit pelayanan.
4. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
5. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
6. *Product reliability and consistency* adalah kekakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu unit pelayanan.
7. *Range of product ar services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

Pengabdian yang dilakukan adalah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo. Menurut Morlok (1978) mendefinisikan bahwa terminal merupakan titik dimana penumpang dan barang masuk dan keluar dari sistem yang merupakan komponen yang sangat penting dalam sistem transportasi. Penanganan terhadap operasional terminal harus dilakukan secara menyeluruh karena terminal ini merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang cukup tinggi serta merupakan titik dimana congestion (kemacetan) mungkin terjadi.

Sedangkan menurut Undang-undang no. 14 tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan menyebutkan bahwa pengertian terminal adalah prasarana transportasi jalan untuk keperluan memuat dan menurunkan orang dan atau barang serta mengatur

kedatangan dan pemberangkatan kendaraan umum, yang merupakan salah satu wujud simpul jaringan transportasi.

Kebijakan yang digunakan dalam Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan UPT LLAJ Probolinggo ini adalah berbagai peraturan pemerintah dan perundang-undangan. Upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam kerangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan oleh pemerintah. Adapun kebijakan yang dijadikan sebagai acuan dalam kegiatan ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014
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

Sesuai dengan fokus utama dalam kegiatan ini, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan pada lingkup pelayanan inijin trayek dan pelayanan terminal. Dalam lingkup pelayanan inijin trayek dilakukan terhadap kepada pengurus ijin trayek, sedangkan lingkup pelayanan terminal dilakukan kepada pengguna Terminal kota Probolinggo

5.1 Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

Hasil rekapitulasi dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan kepada pengguna Terminal Kota Probolinggo adalah sebagai berikut.

Tabel 5.1.

Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Terminal Kota Probolinggo

No	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden yang menilai				Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
				A	B	C	D				
1	Persyaratan Pelayanan	1.1	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	16	84	3	0	103	1.87	46.84	C
		1.2	Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	0	83	20	0	103	2.19	54.85	C
		1.3	Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/keteraturan	8	92	3	0	103	1.95	48.79	C
		1.4	Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	0	82	21	0	103	2.20	55.10	C
		1.5	Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	6	41	49	7	103	2.55	63.83	B
		1.6	Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	68	35	0	0	103	1.34	33.50	D
2	Prosedur Pelayanan	2.1	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	0	1	84	18	103	3.17	79.13	B
		2.2	Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	0	0	82	21	103	3.20	80.10	B
		2.3	Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	0	3	94	6	103	3.03	75.73	B
3	Waktu Pelayanan	3.1	Kecepatan waktu pelayanan	0	16	83	4	103	2.88	72.09	B
		3.2	Ketepatan waktu pelayanan	0	21	80	2	103	2.82	70.39	B
		3.3	Kejelasan informasi waktu operasional bus	0	13	90	0	103	2.87	71.84	B

No	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden yang menilai				Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
				A	B	C	D				
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4.1	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	0	0	98	5	103	3.05	76.21	B
		4.2	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	0	0	98	5	103	3.05	76.21	B
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5.1	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal	0	16	87	0	103	2.84	71.12	B
		5.2	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bis dan angkutan	0	2	95	6	103	3.04	75.97	B
		5.3	Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute	0	18	82	3	103	2.85	71.36	B
6	Kompetensi Pelaksana	6.1	Ketelitian petugas	0	0	98	5	103	3.05	76.21	B
		6.2	Pengetahuan petugas	0	0	95	8	103	3.08	76.94	B
7	Perilaku Pelaksana	7.1	Kedisiplinan petugas	0	0	99	4	103	3.04	75.97	B
		7.2	Kepedulian petugas	0	0	98	5	103	3.05	76.21	B
		7.3	Tanggung jawab petugas	0	0	98	5	103	3.05	76.21	B
		7.4	Kesopanan dan keramahan petugas	0	0	92	11	103	3.11	77.67	B
8	Maklumat Pelayanan	8.1	Kondisi keamanan di dalam terminal	0	1	97	5	103	3.04	75.97	B
		8.2	Kenyamanan di dalam terminal	0	13	84	6	103	2.93	73.30	B
		8.3	Kondisi fasilitas keselamatan penumpang/pengg	0	28	75	0	103	2.73	68.20	B

No	Unsur Penilaian	Kode Indikator	Indikator Penilaian	Jumlah Responden yang menilai				Total Responden	Nilai Rata-Rata Per Indikator	Hasil Indeks	Kualitas Pelayanan
				A	B	C	D				
			una terminal								
9	Penanganan Pengaduan	9.1	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	0	18	85	0	103	2.83	70.63	B
		9.2	Kecepatan Respon terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0	0	95	8	103	3.08	76.94	B
		9.3	Kemudahan Prosedur Pengaduan	0	0	95	8	103	3.08	76.94	B
NILAI, INDEKS SKM & KUALITAS PELAYANAN TERMINAL UNTUNG SOROPATI									2.79	69.80	B

Sumber : Hasil Survey Primer, 2018

Sesuai dengan nilai rata-rata per indikator, dapat diketahui bahwa sebagian besar nilai berada pada rentang nilai dengan indeks kualitas pelayanan B ($62,51 - 81,25$) = Baik. Nilai akhir SKM pada Terminal Untung Suropati ialah 70,03 dengan kategori pelayanan B (Baik).

BAB V

SIMPULAN

6.1. Kesimpulan

Dalam kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT LLAJ Probolinggo didapatkan kesimpulan sebagai berikut.

- Terminal Untung Suropati
 - Nilai indeks tertinggi terdapat pada indikator Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam Terminal, dengan nilai 80,10 (B).
 - Nilai indeks terendah terdapat pada indikator Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan dengan nilai 33,50 (D).
 - Hasil akhir SKM pada Tahun 2018 di Terminal Untung Suropati ialah 69,80 sehingga termasuk dalam kualitas pelayanan baik (B). nilai tersebut mengalami kenaikan jika dibandingkan dengan tahun 2017 (65,18 - B).

Harapan Responden Terkait Fasilitas dan kualitas pelayanan Terminal Kota Probolinggo Yang Perlu Ditingkatkan Pada Masa Mendatang

Fasilitas pada Terminal Kota probolinggo	Kualitas Pelayanan pada Terminal Kota Probolinggo
• Keberadaan pos loket pemeriksaan di Kondisi kelengkapan fasilitas utama untuk penumpang sebenarnya sudah tersedia, namun perlu ditingkatkan. • Dengan kondisi terminal yang masih tergolong sepi, keberadaan fasilitas sudah cukup memadai, tetapi dari segi kenyamanan masih perlu ditingkatkan. Namun pada masa mendatang perlu untuk ditingkatkan • Beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan dan disediakan, seperti; • Lokasi toilet sudah tersebar di beberapa lokasi, namun kondisinya kurang terawat. Oleh karena itu diperlukan perbaikan dan perawatan toilet. • Kebersihan terminal harus tetap dijaga • Penambahan lampu penerangan • Penyediaan ATM, dapat digabung dengan penyediaan minimarket, dll	• Pelayanan petugas sudah baik dalam memberikan pelayanan, misalnya; pemberitahuan kedatangan dan keberangkatan bus, kompetensi dan perilaku petugas sudah memadai • Kondisi terminal menjadi lebih aman setelah dilakukan pemasangan CCTV • Jika memungkinkan diharapkan petugas lebih sering berkeliling atau memantau kondisi terminal, sehingga ketika penumpang ingin mengetahui informasi atau membutuhkan bantuan dapat langsung bertanya kepada petugas. Hal tersebut juga dapat lebih mendukung keamanan lingkungan

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Penyediaan jadwal kedatangan dan keberangkatan bus, baik AKDP maupun AKAP• Jalur evakuasi, smoking area• Terminal angkot difungsikan kembali | |
|--|--|

DAFTAR PUSTAKA

- Arief.2007.Pemasara Jasa & Kualitas Pelayanan. Malang: Bayumedia Publishing
- Basri A. F. M., dan Rivai V.2005. Performance appraisal. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- _____. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- _____.1986. Teori-teori Komunikasi Aubrey Fisher Bandung : PT.Remaja Karya CV.
- _____.2002. Metode Penelitian Komunikasi. Bandung : PT.Remaja Rosdakarya
- Sedarmayanti, 2001, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Sedarmayanti, 2004, *Good Government (Pemerintahan yang baik)*; Bandung: CV. Mandar Maju.
- Supranto. (1997). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.