

LAPORAN HASIL KEGIATAN  
PROGRAM PENGABDIAN MASYARAKAT



PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI UPT LLAJ LAMONGAN

**OLEH:**

KETUA	:	DRS. SUTARMIN,MM	0703116602
ANGGOTA	:	SHANTY RATNA DAMAYANTI.SE.,M.Si	0726057001
		SUPRIADI,SE.,M.Si	0709065701
		NANANG WIDODO	2016320032
		BELLA RAMASARI PRAWIDYA	2016320087

**UNIVERSITAS Dr. SOETOMO SURABAYA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**  
**OKTOBER 2019**

## HALAMAN PENGESAHAN

- 1 Judul Pengabdian : Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Di UPT LLAJ Kabupaten Lamongan
- 2 Nama Mitra : Pemerintah Kabupaten Lamongan
- 3 Pengusul
  - Ketua** : Drs Sutarmin,MM
  - NIDN : 0703116602
  - Jabatan : Asisten Ahli
  - Program Studi : Manajemen
  - Bidang : Pemasaran
  - Alamat Email : su\_tarmin@yahoo.co.id
  - Anggota** : Shanty Ratna Damayanti.SE.,M.Si
  - NIDN : 0726057001
  - Jabatan : Lektor
  - Program Studi : Ekonomi Pembangunan
  - Bidang : Ekonomi
  - Alamat Email : [Shanty262@ymail.com](mailto:Shanty262@ymail.com)
  - Anggota** : Supriadi,SE.,M.Si
  - NIDN : 0709065701
  - Jabatan : Asisten Ahli
  - Program Studi : Akuntansi
  - Bidang : Ekonomi
  - Alamat Email : pri\_pmk@yahoo.com
  - Anggota** : Nanang Widodo
  - NIM : 2016320032
  - Jabatan : Mahasiswa
  - Program Studi : Manajemen
  - Bidang : Ekonomi
  - Alamat Email : nanangw.dodo95@gmail.com
  - Anggota** : Bella Ramasari Prawidya
  - NIM : 2016320087
  - Jabatan : Mahasiswa
  - Program Studi : Manajemen
  - Bidang : Ekonomi
  - Alamat Email : bellaprawidya42@gmail
  - Lokasi Kegiatan : UPT LLAJ Kabupaten Lamongan
  - Kabupaten : Lamongan
  - Provinsi : Jawa Timur
  - Luaran : Jurnal
  - Waktu : 6 Bulan
  - Jumlah Dana : Rp 5.000.000
  - Sumber Dana : Mandiri

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Dr. Soetomo

Surabaya, 31 Oktober 2019  
Pengusul,  
Ketua:

Dr. Ir. JFX Susanto Sukirman, MM.  
NPP. 02.01.1.385

Drs. Sutarmin,MM  
NPP. 92.01.1.112

Mengetahui,  
Ketua Lembaga Pengabdian  
Masyarakat

Dr. Fajar Kurnia Hartati, M.P.  
NPP. 95.01.1.198

## DAFTAR ISI

Keterangan	Hal
Lembar Pengesahan	ii
Abstraksi	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	Vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
<b>Bab I. Pendahuluan</b>	
1.1    Analisis Situasi	1
1.2    Tujuan Kegiatan	4
1.3    Sasaran Kegiatan	4
<b>BAB II. Target dan Luaran</b>	
2.1.    Target	5
2.2.    Keluaran	5
<b>BAB III. Metode Pelaksanaan Pekerjaan</b>	
3.1.    Pendekatan dan Metode Kegiatan	6
3.1.1. Pendekatan Kegiatan	6
3.1.2. Metode Kegiatan Pengabdian	6
3.2.    Metode Pengumpulan Data	7
3.3.    Tempat dan Waktu Kegiatan	8
3.4.    Populasi dan Sampel	8
3.5.    Teknik Pengambilan Sampel	10
3.6.    Instrumen Penelitian	10
3.7.    Teknik Analisa Data	12
<b>BAB IV. Hasil dan Luaran yang dicapai</b>	
4.1.    Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpanjangan Izin Trayek Di UPT LLAJ Lamongan	14
4.1.1. Deskripsi Profil Responden	14
4.1.1.1. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Kepemilikan.	14
4.1.1.2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Kelompok Umur.	15
4.1.1.3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	16
4.1.1.4. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.	17
4.1.2. Analisa SKM Pelayanan Perizinan Perpanjangan Trayek di UPT LLAJ Lamongan.	17
4.2.    Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Terminal.	21
4.2.1. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan di Terminal Lamongan.	21
4.2.1.1. Deskripsi Profil Responden	21
4.2.1.2. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat	24
<b>BAB V. Kesimpulan Dan Rekomendasi</b>	
<b>5.1.</b> Simpulan	28
<b>5.2.</b> Rekomendasi	31
Daftar Pustaka	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
4.1	Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ Berdasarkan Status Kepemilikan Kendaraan.....	15
4.2	Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ Berdasarkan Umur.....	15
4.3	Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	16
4.4	Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ Berdasarkan Pekerjaan.....	17
4.5	Perbandingan Nilai SKM Setiap Indikator Penilaian Pada Pelayanan Perpanjangan Izin Trayek di UPT LLAJ Lamongan.....	20
4.6	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan.....	21
4.7	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Kelompok Umur Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan.....	22
4.8	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan.....	23
4.9	Pengelompokkan Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan.....	24
4.10	Hasil SKM Pelayanan di Terminal Lamongan.....	27

## DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
3.1	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	11
3.2	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
4.1	Hasil SKM Pada Layanan Perpanjangan Kartu Pengawasan Izin Trayek Di UPT LLAJ Lamongan Tahun 2019.....	18
4.2	Hasil SKM Pelayanan di Terminal Lamongan.....	25
5.1	Rekomendasi Peningkatan Pelayanan di Terminal Lamongan.....	31

## **ABSTRAKSI**

*Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan pada Tahun ini adalah Melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna terminal di wilayah UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) selaku penyedia jasa secara berkala; Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna pelayanan perijinan (perpanjangan ijin) atas layanan yang diberikan penyedia jasa di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) secara berkala; Untuk mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan sebagai insatnsi pelaksana pelayanan publik dinilai perlu menyusun Kajian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Tahun Anggaran 2019.*

*SKM pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan: Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan sebesar 91.4 dengan kinerja pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik (A). artinya masyarakat sangat puas dengan pelayanan perpanjangan trayek di UPT LLAJ Lamongan. Nilai SKM pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan meningkat dari tahun sebelumnya yaitu dari 90,1 menjadi 91.4; Indikator penilaian SKM dengan nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Kejelasan Persyaratan Administrasi dan Kesesuaian Persyaartan Adminstrasi pelayanan dan kesesuaian persyaratan pelayananyang masing-masing memperoleh nilai IKM sebesar 96,3 yang termasuk dalam kategori sangat baik (masyarakat sangat puas); Indikator penilaian yang memeperoleh nial terendah meskipun masih dalam kategori baik adalah kewajiban biaya serta Kecepatan respon terhadap pengaduan, saran & masukan dengan masing-masing medapatkan nilai sebesar 85,6 dan 87,5; Persepsi responden terhadap harapan dan saran terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam UPT LLAJ Lamongan khususnya untuk pelayanan perpanjangan kartu pengawasan ijin trayek adalah secara keseluruhan pelayanan di UPT sudah sangat baik perlu dipertahankan saja.*

*SKM Pengguna Pelayanan di Terminal Lamongan : nilai indeks kepuasan masyarakat di Terminal Lamongan adalah sebesar 72.5 dengan kinerja pelayanan termasuk dalam kurang baik (C), yang artinya masyarakat kurang puas dengan pelayanan di Terminal Lamongan; Indikator dengan nilai indeks tertinggi adalah keberadaan kondisi pelayanan keamanan di dalam Terminal. Indikator keberadaan kondisi pelayanan keamanan di dalam Terminal mendapat nilai indeks sebesar 91,2 dengan kinerja pelayanan sangat baik (A). indikator dengan nilai tertinggi selanjutnya adalah Pengetahuan (Knowlegde) dan kondisi Kondisi Prasarana di dalam terminal dengan nilai IKM masing-masing sebesar 80,7 yang berarti kinerja pelayanannya baik (B); Nilai indeks kepuasan masyarakat di Terminal lamongan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu dari 68.1 menjadi 72.5 yang masih sama-sama dalam kinerja pelayanan baik; Harapan dan saran responden terkait kualitas pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan, kesetaraan dan kemudahan/keterjangkauan di lingkungan Terminal yang perlu ditingkatkan meliputi: Menyediakan infromasi yang legkap terkait alur pelayanan; jam operasional; fasilitas kesehatan dan informasi terkait data fasilitas kesehatan terdekat; informasi bus, MPU dan Trayek lanjutan; jalur evakuasi; alur pengaduan, saran dan masukan; serta peningkatan sarana dan prasarana lainnya; Sementara itu, harapan dan saran terkait kuantitas dan kualitas petugas di lingkungan Terminal yang perlu ditingkatkan adalah sikap kepedulian, lebih informatif dan komunikatif.*

## **PRAKATA**

Puji dan Syukur kami panjatkan di hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena hanya atas berkat dan karunia-NYA, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa timur dapat melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT LLAJ Lamongan. Kegiatan ini dilakukan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap Pelayanan Publik di UPT LLAJ Lamongan serta pelayanan di Terminal Lamongan, Terminal Padangan, Terminal Temayang dan Terminal Betek. Pengukuran SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Laporan Akhir ini merupakan laporan tindak lanjut dari laporan pendahuluan yang telah di susun sebelumnya. Pada laporan pendahuluan yang telah di susun terdahulu sudah dijelaskan bahwa pada tahap laporan akhir meliputi kegiatan penyempurnaan hasil analisa di laporan draft akhkir serta penyusunan rekomendasi. Laporan Akhir Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan ini memuat tentang: 1) Pendahuluan; 2) Tinjauan Teori dan Kebijakan; 3) Metode Pelaksanaan Kegiatan; 4) Profil UPT LLAJ Lamongan; 5) Analisis dan Pembahasan; 6) Kesimpulan dan Rekomendasi.

Pelaksanaan Kegiatan Survey kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan ini masih perlu perbaikan ke depan agar lebih baik lagi. Oleh karena itu kami, selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik yang membangun sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini mampu memberikan manfaat bagi Pemerintah dan masyarakat luas.

Surabaya, Oktober 2019

Tim Penyusun



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Analisis Situasi**

Salah satu kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan di dalam organisasi maupun kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Contoh dari pelayanan dalam bentuk barang publik meliputi jalan raya, air bersih, listrik dan sebagainya, sedangkan contoh pelayanan dalam bentuk jasa publik meliputi pelayanan administrasi, kesehatan, pendidikan dan penyelenggaraan transportasi.

Sebagaimana disebutkan di atas, bahwa pelayanan administrasi salah satunya adalah administrasi dalam penyelenggaraan transportasi. Penyelenggaraan transportasi publik dalam hal ini adalah pelayanan perijinan perpanjangan trayek dan pelayanan di Terminal tipe B yang dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur. Pemerintah dalam hal ini Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan bahwa "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik".

Sebagai bentuk implementasi terhadap Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang peningkatan kinerja pelayanan publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka bahwa penyelenggara pelayanan publik, dianjurkan melakukan evaluasi kinerja secara berkala sekurang-kurangnya setiap enam bulan sekali.

Evaluasi ini dapat dilakukan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungannya dengan mengacu peraturan yang ada.

Berdasarkan uraian tersebut, maka Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik 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.

Urusan LLAJ menyatakan bahwa kewenangan pengelolaan terminal angkutan untuk pelayanan angkutan Antar Kota Dalam Provinsi (AKDP) terminal tipe B yang selama ini ditangani oleh Pemerintah Kabupaten / Kota menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi. Selain itu dinyatakan juga 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 di dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan, menyebutkan bahwa penyelenggaraan terminal tipe A dan B tetap dilaksanakan Kabupaten/ Kota sampai dengan diserahkannya personel, pendanaan, sarana dan prasarana, serta dokumen (P3D) penyelenggaraan terminal tipe A dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Menteri dan terminal tipe B dari Pemerintah Kabupaten/Kota kepada Gubernur paling lama 31 Desember 2016. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Perhubungan dan Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) Provinsi Jawa Timur melakukan memiliki kewenangan 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.

Selain pengelolaan terminal tipe B, Dinas Perhubungan melalui UPT juga memiliki kewenangan dalam memberikan pelayanan perpanjangan izin trayek dan izin insidental untuk angkutan umum antar Kabupaten dalam provinsi. Penilaian terhadap kualitas kinerja dari pelayanan Terminal dan pelayanan perpanjangan izin trayek yang dilakukan masing – masing UPT LLAJ tersebut penting dilakukan karena keduanya merupakan cerminan keberhasilan penyelenggaraan angkutan umum di Jawa Timur, Pelayanan di dalam Terminal berperan

penting untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaik dan menurunkan orang dan / atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Sedangkan pelayanan perpanjangan izin trayek yang dilakukan di Kantor UPT LLAJ di Kabupaten/Kota berfungsi untuk mengendalikan mutu dalam pelayanan jasa angkutan oleh pengguna jalan guna mewujudkan kedisiplinan, kompetisi usaha yang fair serta beretika.

Salah satu UPT yang berada di bawah naungan Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur adalah UPT LLAJ Lamongan. UPT LLAJ Lamongan berkedudukan di Kabupaten Lamongan yang meliputi wilayah kerja Kabupaten Lamongan, Kabupaten Bojonegoro dan Kabupaten Tuban. Adapun terminal tipe B yang menjadi wilayah kerja UPT LLAJ Lamongan adalah Terminal Lamongan (Kabupaten Lamongan), Terminal Padangan (Kabupaten Bojonegoro), Terminal Temayang (Kabupaten Bojonegoro), dan Terminal Betek (Kabupaten Bojonegoro). Berdasarkan hal inilah, maka perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat di lingkungan UPT LLAJ Lamongan secara berkala guna mengetahui kualitas pelayanan pada UPT LLAJ Lamongan apakah mengalami peningkatan atau penurunan kualitas pelayanan, demi mewujudkan pelayanan publik yang mudah, efektif dan efisien sesuai dengan dengan harapan dan kebutuhan masyarakat baik pada pelayanan izin trayek maupun pada pelayanan terminal.

## 1.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Lamongan 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna pelayanan perijinan (perpanjangan ijin) atas layanan yang diberikan penyedia jasa di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) secara berkala;
3. Untuk mendapatkan saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan

## 1.3. Sasaran Kegiatan

**Sasaran** kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Lamongan ini meliputi:

1. Tercapainya peningkatan kinerja aparatur pemerintah di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) 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 Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

## **BAB II**

### **TARGET DAN LUARAN**

#### **2.1. Target**

Target pelaksanaan kegiatan Penyusunan Survey Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Di UPT LLAJ Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

1. Penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna terminal di wilayah UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) selaku penyedia jasa secara berkala;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna pelayanan perijinan (perpanjangan ijin) atas layanan yang diberikan penyedia jasa di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) secara berkala;
3. Saran dan masukan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan.

#### **2.2. Keluaran (Output)**

Keluaran pelaksanaan kegiatan Penyusunan Survey Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Di UPT LLAJ Kabupaten Lamongan adalah sebagai berikut:

- a. Tercapainya peningkatan kinerja aparatur pemerintah di UPT Lalu Lintas Angkutan Jalan (LLAJ) yang tercermin pada peningkatan pemberian pelayanan kepada masyarakat;
- b. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kesadaran, kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ).

## **BAB III**

### **METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN**

#### **3.1. Pendekatan Dan Metode Kegiatan.**

##### **3.1.1. Pendekatan Kegiatan**

Pendekatan Kegiatan dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan adalah pendekatan kuantitatif dan kualitatif, karena dalam pelaksanaannya meliputi data (angka), analisis dan interpretasi tentang arti dan data yang diperoleh. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan penelitian yang banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan hasilnya.

Selain itu pendekatan kualitatif dapat diartikan sebagai pendekatan yang dilakukan secara utuh kepada subjek penelitian dimana terdapat sebuah peristiwa dimana peneliti sebagai instrumen kunci dalam penelitian, kemudian hasil pendekatan tersebut diuraikan dalam bentuk kata-kata yang tertulis data empiris yang diperoleh dan dalam pendekatan ini pun lebih menekankan makna daripada generalisasi.

##### **3.1.2. Metode Kegiatan Pengabdian**

Metode penelitian adalah sekumpulan peraturan, kegiatan, dan prosedur yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin. Metodologi juga merupakan tata cara bagaimana suatu kegiatan akan dilaksanakan. Metode dalam kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dan kualitatif.

Metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mengumpulkan informasi aktual secara rinci yang melukiskan gejala yang ada, mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek-praktek yang berlaku, membuat perbandingan atau evaluasi dan menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. Dengan demikian metode penelitian deskriptif ini digunakan untuk melukiskan secara sistematis fakta atau karakteristik

populasi tertentu atau bidang tertentu, dalam hal ini bidang secara aktual dan cermat. Metode deskriptif bukan saja menjabarkan (analitis), akan tetapi juga memadukan. Bukan saja melakukan klasifikasi, tetapi juga organisasi. Metode ini menitik beratkan pada observasi dan suasana alamiah.

Pendekatan kuantitatif bersumber dari filsafat Positivisme. Positivisme menekankan bahwa objek yang harus dikaji berupa fakta, dan bahwa kajian harus mengarah kepada kepastian dan kecermatan. Positivisme tidak mempertentangkan antara logika induktif atau deduktif, melainkan lebih menekankan fakta empiris yang menjadi sumber teori dan penemuan ilmiah.

Pendekatan kualitatif adalah suatu penelitian yang ditunjukkan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, Sikap, kepercayaan, persepsi, pemikiran orang secara individual maupun kelompok. Metode kualitatif didasari oleh filsafat Rasionalisme, naturalisme, konstruktivisme. Rasionalisme menekankan ilmu berasal dari pemahaman intelektual yang dibangun atas kemampuan argumentasi secara logik. Bagi rasionalisme, fakta empirik bukan hanya yang sensual melainkan ada empiri logik, ada empiri teoretik, dan empiri etik.

### **3.2. Metode Pengumpulan Data.**

Secara sederhana, pengumpulan data diartikan sebagai proses atau kegiatan yang dilakukan peneliti untuk mengungkap atau menjangkau berbagai fenomena, informasi atau kondisi lokasi penelitian sesuai dengan lingkup penelitian. Dalam penelitian ini metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Angket atau Kuesioner**

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpulan orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan informasi yang diperlukan oleh peneliti (Mardalis: 2008: 66).

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioer, daftar pertanyaannya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan berganda (*multiple choice questions*) dan pertanyaan terbuka (*open question*). Metode ini digunakan untuk memperoleh data tentang persepsi responden terkait dengan unsur penilaian SKM.

## **2. Metode Dokumentasi**

Metode dokumentasi yaitu pengumpulan data dimana peneliti menyelidikibenda-benda tertulis seperti buku-buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan,dan sebagainya (Arikunto, 2002: 158). Metode ini digunakan untukmemperoleh data tentang kajian teori dan perundangan yang terkait dengan SKM, profil UPT LLAJ Lamongan, data pelayanan di UPT dan terminal.

### **3.3. Tempat Dan Waktu Kegiatan Pengabdian**

Sasaran kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (LLAJ) Lamongan ini meliputi:

#### **1. Tempat Kegiatan Pengabdian**

Survei kepuasan masyarakat di UPT LLAJ Lamongan dilaksanakan di wilayah kerja UPT LLAJ Lamongan yang meliputi Kabupaten Lamongan, Kota Bojonegoro dan Kabupaten Tuban. UPT LLAJ Lamongan juga membawahi satu terminal yaitu Terminal Lamongan, Terminal Padagang, Terminal Temayang, dan Terminal Betek.

#### **2. Waktu Kegiatan Pengabdian**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan dilaksanakan selama enam bulan dalam bulan April-September 2019.

### **3.4. Populasi Dan Sampel**

Menurut Warsito (1992: 49), populasi adalah keseluruhan objek penelitianyang dapat terdiri dari mausia, hewan, tumbuhan, gejala, nilai tes, atauperistiwa, sebagai sumber data yang memiliki karakteristik tertentu dalamsuatu penelitian.Populasi dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di UPT LLAJ Lamongan adalah pengguna pelayanan perpanjangan izin trayek di UPT LLAJ



Lamongan dan pengguna pelayanan di Terminal. Sampel dalam penyusunan SKM di UPT LLAJ Lamongan terdiri dari dua sampel yaitu:

1. Sampel pelayanan di Terminal.

Jumlah sampel responden pada pelayanan di terminal mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Negara. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan pendekatan jumlah variabel atau unsur penilaian yang digunakan pada penyusunan SKM. Jumlah variabel pada penyusunan SKM di UPT LLAJ Lamongan menggunakan acuan pada Permenpan No. 14 Tahun 2017 yang menentukan 9 unsur penilaian dalam penentuan SKM ini. Berdasarkan hal itu, maka perhitungan responden adalah sebagai berikut:

$$(\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 = \text{Jumlah Responden, Maka : } (9+1) \times 10 = 100.$$

Jumlah sampel responden pelayanan di terminal adalah minimal 100 orang responden yang sedang berada di terminal.

2. Sampel pada pelayanan perpanjangan izin trayek.

Penentuan jumlah sampel pelayanan perpanjangan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan dipengaruhi oleh jumlah pengajuan izin selama 2018 dan lamanya waktu penyusunan kegiatan SKM.

Pada tahun 2018 UPT LLAJ Lamongan mengeluarkan surat perpanjangan izin trayek sebanyak 165 izin. Berdasarkan data tersebut, rata-rata UPT LLAJ Lamongan mengeluarkan sebanyak 13,75 atau dibulatkan menjadi 14 perizinan perpanjangan trayek setiap bulannya. Dengan demikian maka, rata-rata per hari yang mengajukan izin perpanjangan trayek hanya sekitar 0.5 orang saja.

Berdasarkan kondisi ini, maka jumlah populasi pada pelayanan perpanjangan izin trayek dibatasi pada data pelayanan dua (2) bulan terakhir yaitu sebanyak 28 orang yang melakukan pelayanan perizinan perpanjangan trayek di UPT LLAJ Lamongan. Dengan menggunakan tabel proporsi atau tabel Morgan dan Krejcie maka jumlah sampel/responden pelayanan perpanjangan izin trayek ditentukan sebanyak 27 responden.

### 3.5. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel pelayanan perizinan di UPT LLAJ Lamongan ataupun di terminal dilakukan secara acak (*random sampling*). Teknik pengambilan sampel secara acak ini termasuk dalam bagian *probability sampling* yaitu tehnik yang memberi kesempatan kepada semua elemen populasi untuk menjadi sampel.

### 3.6. Instrumen Kegiatan Pengabdian

Instrumen bisa juga didefinisikan sebagai suatu alat yang memenuhi persyaratan akademis, sehingga dapat dipergunakan sebagai alat untuk mengukur suatu obyek ukur atau mengumpulkan data mengenai suatu variable.

Instrumen penelitian dalam penyusunan SKM UPT LLAJ Lamongan ini merupakan pengembangan dari unsur penilaian yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. berdasarkan peraturan ini terdapat 9 (Sembilan) unsur penilaian yang menjadi ketentuan dalam penilaian kepuasan masyarakat. Kesembilan unsur tersebut dijabarkan pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.1**  
**Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

<b>Unsur/Variabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Persyaratan pelayanan (V1)</b>	<b>Persyaratan pelayanan</b> yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif.
<b>Sistem, Mekanisme, dan Prosedur(V2)</b>	<b>Prosedur pelayanan</b> yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
<b>Waktu penyelesaian (V3)</b>	<b>Waktu pelayanan</b> yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
<b>Biaya/Tarif (V4)</b>	<b>Biaya/Tarif</b> yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
<b>Produk Spesifikasi Jenis pelayanan (V5)</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis pelayanan</b> yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
<b>Kompetensi Pelaksana (V6)</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b> yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksanaan meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
<b>Perilaku Pelaksana (V7)</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b> yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan (sikap ini dapat dimaknai sebagai kedisiplinan, tanggung jawab dan kesopanan/keramahan).
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V8)</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
<b>Sarana dan Prasarana (V9)</b>	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya

Unsur/Variabel	Keterangan
	suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan unsur penilaian di atas, selanjutnya unsur penilaian ini dikembangkan menjadi beberapa sub variabel/indikator penilaian. Indikator inilah yang dituangkan dalam sebuah kuesioner dengan skala pengukuran mengacu pada *skala likert*.dimana masing-masing dibuat dengan menggunakan skala 1-4 kategori jawaban, yang masing-masing jawaban diberi score atau bobot yaitu banyaknya score antara 1 sampai 4, dengan rincian:

- Jawaban “1” diberi skor “1”
- Jawaban “2” diberi skor “2”
- Jawaban “3” diberi skor “3”
- Jawaban “4” diberi skor “4”

Pengembangan indikator penilaian kepuasan masyarakat di UPT LLAJ Lamongan terdiri dari dua yaitu indikator penilaian pelayanan di terminal dan pelayanan perpanjangan izin trayek di UPT.

### 3.7. Teknik Analisis Data

Teknik analisis SKM di UPT LLAJ Lamongan ini dilakukan dengan menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Adapun bobot nilai rata-rata tertimbang setiap indikator dirumuskan sebagai berikut:

#### 1. Nilai rata-rata tertimbang pelayanan Terminal.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah indikator}} = \frac{1}{28} = 0.0357$$

#### 2. Nilai rata – rata tertimbang pelayanan perpanjangan izin trayek.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah indikator}} = \frac{1}{21} = 0.0476$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Selanjutnya dari hasil perhitungan di atas, hasil nilai yang sudah dikonversi dapat dikategorikan berdasarkan mutu pelayanan dan kinerja pelayanannya. Adapun nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

**Tabel 3.2**  
**Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

Tahapan pelaksanaan pengolahan data SKM meliputi:

1. Tabulasi data hasil survey primer dan sekunder ke dalam *software* atau program *Microsoft Excel* yang digunakan untuk kegiatan analisa. Kegiatan tabulasi di atur sedemikian rupa hingga memudahkan proses analisa.
2. Selanjutnya setelah kegiatan tabulasi, maka dilakukan pembobotan hasil jawaban responden untuk mendapatkan nilai tertimbang.
3. Setelah nilai tertimbang dihitung selanjutnya dilakukan perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

4. Kemudian nilai SKM yang diperoleh diinterpretasikan dalam tabel/ diagram/ chart yang memudahkan orang lain untuk membaca hasil SKM.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN LUARAN YANG DICAPAI**

#### **4.1. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perpanjangan Izin Trayek Di UPT LLAJ Lamongan.**

##### **4.1.1. Deskripsi Profil Responden**

Survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik khususnya pelayanan perpanjangan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan inibertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh masyarakat yang menggunakan pelayanan publik di UPT LLAJ Lamongan. Survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan menjaring aspirasi dari 40 orang responden yang telah melakukan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan.

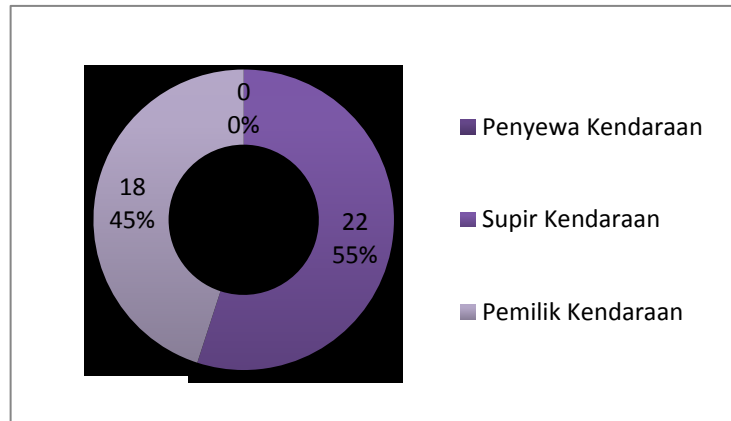
Pada survey Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik di UPT LLAJ Lamongan tahun 2019 yang menjadi responden adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan. Secara Publik responden terbagi ke dalam status kepemilikan kendaraan, kelompok umur, Pendidikan terakhir, serta Pekerjaan.

##### **4.1.1.1. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Kepemilikan.**

Responden pelayanan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan, berdasarkan status pengguna kendaraannya dapat dibedakan menjadi 3 kelompok yaitu: penyewa kendaraan, sopir kendaraan dan pemilik kendaraan.

Berdasarkan data yang diperoleh dari survei primer, mayoritas yang melakukan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan merupakan supir kendaraan. Dari 40 orang responden yang menjadi sampel dalam penyusunan SKM ini, sebanyak 22 responden merupakan supir kendaraan (55%). Sementara sebanyak 45% responden (18 orang) merupakan pemilik kendaraan. Untuk lebih jelasnya responden berdasarkan status pengguna dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 4.1**  
**Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ**  
**Berdasarkan Status Kepemilikan Kendaraan**

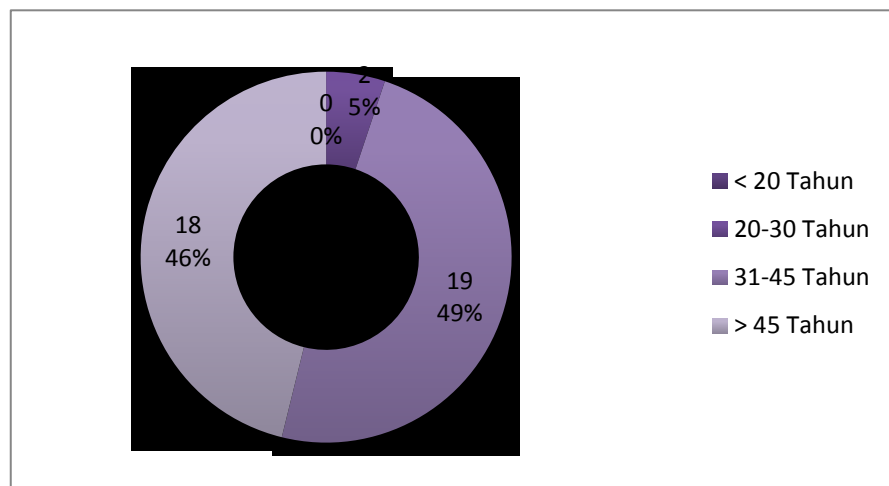


*Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah*

**4.1.1.2. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Status Kelompok Umur.**

Berdasarkan kelompok umur, Responden pengguna pelayanan perpanjangan kartu pengawasannya trayek di UPT LLAJ Lamongan dapat dikelompokkan menjadi 4 (empat) kelompok umur yaitu responden dengan umur <20 tahun, responden dengan rentan umur 20 - 30 tahun, responden dengan rentan umur 31 - 45 tahun dan responden yang berumur >45 tahun. Untuk lebih jelasnya responden berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada gambar berikut ini.

**Gambar 4.2**  
**Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ Berdasarkan Umur**



*Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah*

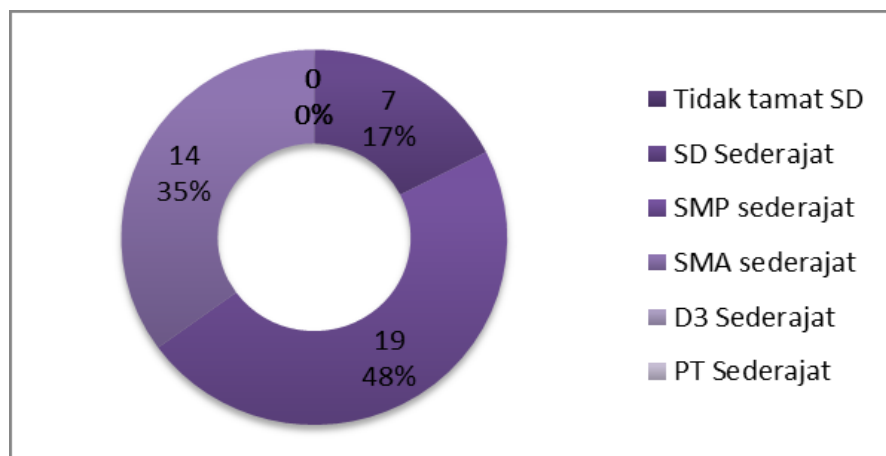
Berdasarkan gambar di atas, dari 40 responden sebanyak 39 orang mengisi informasi usia. Berdasarkan data di atas dapat dilihat bahwa

responden yang melakukan pelayanan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan mayoritas berusia 31-45 tahun yaitu sebanyak 49% (19 orang). Responden yang berusia >45 tahun memiliki persentase 46% (18 orang). Responden berusia anatar 20-30 tahun sebanyak 2 orang atau (5%). Sementara itu responden yang terjaring dalam survei kepuasan masyarakat di UPT LLAJ Lamongan tidak ada yang berusia kurang dari 20 tahun.

**4.1.1.3. Pengelompokkan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

Pengelompokkan responden berdasarkan tingkat pendidikan dibedakan menjadi 6 kelompok yaitu tidak tamat SD, SD Sederajat, SMP sederajat, SMA sederajat, D-3 sederajat, serta Perguruan Tinggi sederajat. Secara lebih lengkap pengelompokkan responden perpanjangan kartu pengawasan izin trayek berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada gambar grafik berikut ini.

**Gambar 4.3**  
**Pengelompokkan Responden di UPT LLAJ**  
**Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah

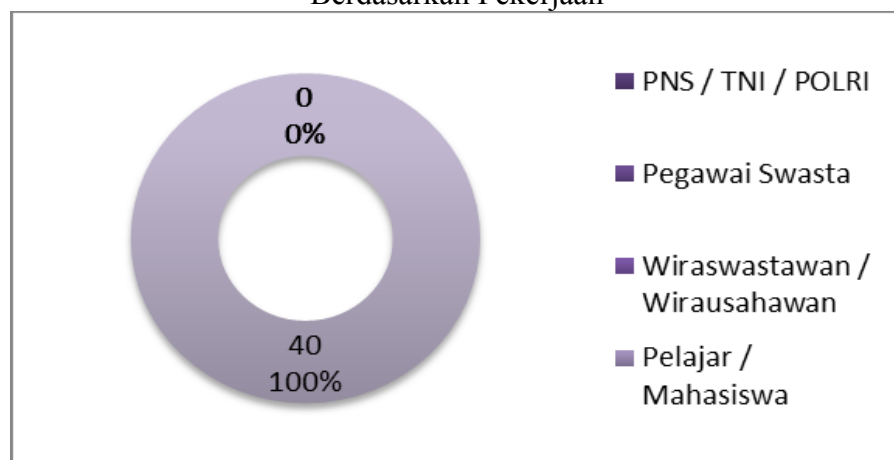
Berdasarkan gambar di atas, tingkat pendidikan terakhir responden yang paling dominan adalah SMP Sederajat yaitu sebanyak 19 orang (48%), selanjutnya sebanyak 14 orang (35%) responden merupakan lulusan SMA sederajat. Sementara itu sebesar 17% atau 7 orang responden merupakan lulusan SD sederajat. Tidak ada responden yang tidak tamat SD, D3 sederajat dan PT sederajat.



#### 4.1.1.4. Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.

Pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan utama pada pelayanan perpanjangan kartu pengawasannya trayek dikelompokkan menjadi 5 (lima) jenis yaitu PNS / TNI / Polri, pegawai swasta, wiraswastawan / wirausahawan, pelajar / mahasiswa, dan lainnya. Berdasarkan hasil survey, 100% pekerjaan utama para responden yang melakukan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek adalah supir kendaraan. Supir kendaraan ini termasuk dalam kelompok lainnya.

Gambar 4.4  
Pengelompokan Responden di UPT LLAJ  
Berdasarkan Pekerjaan



Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah

#### 4.1.2. Analisa SKM Pelayanan Perizinan Perpanjangan Trayek di UPT LLAJ Lamongan.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran angket Survey Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan perizinan perpanjangan trayek di UPT LLAJ Lamongan, kemudian dilakukan kompilasi data, pengolahan dan analisis data untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perpanjangan trayek (KPS). Analisa data dilakukan dengan menggunakan pendekatan statistik terhadap data kuantitatif dan analisa kualitatif terhadap saran serta kritik yang disampaikan oleh responden. Analisa data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan dua sudut pandang, yakni sudut pandang jenis pelayanan dan sudut pandang ruang lingkup pelayanan.

Berdasarkan rekapitulasi hasil penyebaran kuisioner dengan disertai interview/wawancara terhadap 40 responden yang melakukan

Perpanjangan Kartu Pengawasan Izin Trayek di UPT LLAJ Lamongan maka nilai indeks Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan mutu pelayanan masing-masing indikator dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut ini.

Tabel 4.1  
Hasil SKM Pada Layanan Perpanjangan Kartu Pengawasan Izin Trayek Di UPT LLAJ Lamongan Tahun 2019

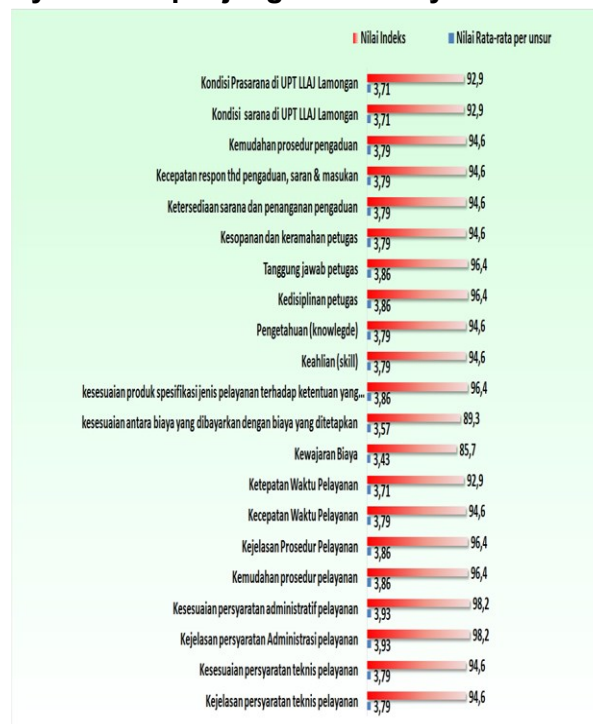
No.	Unsur Penilaian	Kode Indik	Indikator Penilaian	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	1,1	Kejelasan persyaratan teknis pelayanan	3,65	94,6	A	Sangat baik
		1,2	Kesesuaian persyaratan teknis pelayanan	3,68			
		1,3	Kejelasan persyaratan Administrasi pelayanan	3,85	98,2	A	Sangat baik
		1,4	Kesesuaian persyaratan administratif pelayanan	3,79			
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan	2,1	Kemudahan prosedur pelayanan	3,79	96,4	A	Sangat baik
		2,2	Kejelasan Prosedur Pelayanan	3,93			
3	Waktu Penyelesaian	3,1	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,93	94,6	A	Sangat baik
		3,2	Ketepatan Waktu Pelayanan	3,86			
4	Biaya/Tarif Pelayanan	4,1	Kewajaran Biaya	3,86	85,7	B	Baik
		4,2	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3,79			
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	5,1	kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan terhadap ketentuan yang telah ditetapkan	3,71	96,4	A	Sangat baik
6	Kompetensi Pelaksana	6,1	Keahlian (skill)	3,43	94,6	A	Sangat baik
		6,2	Pengetahuan (knowlegde)	3,57			
7	Perilaku Pelaksana	7,1	Kedisiplinan petugas	3,86	96,4	A	Sangat baik
		7,2	Tanggung jawab petugas	3,79			
		7,3	Kesopanan dan keramahan petugas	3,79			
8	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	8,1	Ketersediaan sarana dan penanganan pengaduan	3,86	94,6	A	Sangat baik
		8,2	Kecepatan respon thd pengaduan, saran & masukan	3,86			
		8,3	Kemudahan prosedur pengaduan	3,79			
9	Sarana dan Prasarana	9,1	Kondisi sarana di UPT LLAJ Lamongan	3,79	92,9	A	Sangat baik

No.	Unsur Penilaian	Kode Indik	Indikator Penilaian	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai Indeks	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		9,2	Kondisi Prasarana di UPT LLAJ Lamongan	3,79	92,9	A	Sangat baik
Nilai Indeks SKM UPT LLAJ Lamongan				3,78	94,5	A	Sangat Baik

Sumber : Hasil Analisa 2019

Berdasarkan tabel di atas, Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan perpanjangan kartu pengawasan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan memiliki nilai 94,5 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik (A). Seluruh variabel penilaian pelayanan (dari U1 sampai dengan U9) rata memiliki kinerja pelayanan sangat baik (A).Melihat kondisi ini, artinya masyarakat menilai bahwa pelayanan di UPT LLAJ Lamongan sudah sangat baik dan masyarakat sudah sangat puas dengan pelayanan di UPT LLAJ Lamongan.Kondisi ini perlu dipertahankan oleh UPT LLAJ Lamongan dalam memberikan pelayanan yang baik dan bermutu kepada masyarakat.

**Gambar 4.5**  
Perbandingan Nilai SKM Setiap Indikator Penilaian Pada Pelayanan Perpanjangan Izin Trayek di UPT LLAJ Lamongan



Sumber: Hasil analisa 2019

Berdasarkan Tabel 4.1 data di atas, indikator dengan nilai indeks tertinggi adalah Kejelasan Persyaratan Administrasi dan Kesesuaian Persyaratan Administrasi pelayanan nilai rata-rata indeks sebesar 3,93 yang apabila dikonversikan menjadi 98,2. Selanjutnya indikator dengan nilai indeks tertinggi kedua adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,93 dengan nilai konversi sebesar 98,2 yang termasuk dalam kinerja pelayanan sangat baik (A). Sementara itu terdapat satu indikator penilaian yang memperoleh penilaian B yakni indikator/variabel kewajaran biaya. Meskipun indikator tersebut dalam kategori baik, namun nilai kedua indikator tersebut meningkat dari tahun sebelumnya.

Nilai SKM pada pelayanan izin trayek di UPT LLAJ Lamongan tahun 2019 tidak terlalu berbeda dengan tahun 2018 yang memperoleh nilai SKM 91,4. Hal ini berarti pelayanan izin trayek di UPT LLAJ lamongan sudah baik.

#### 4.2. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Terminal.

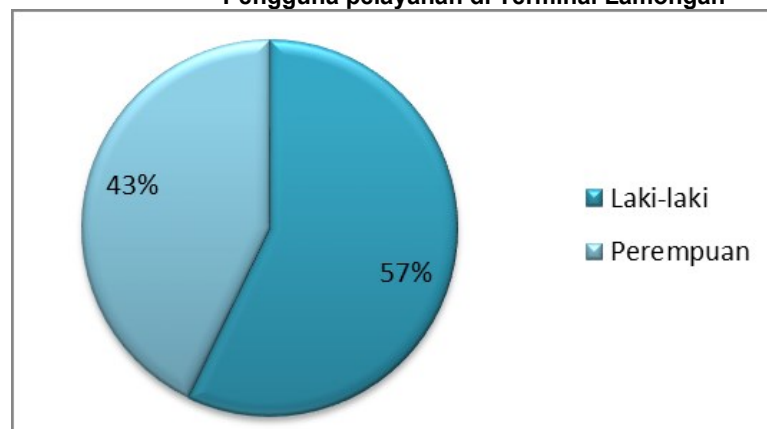
4.2.1. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan di Terminal Lamongan.

##### 4.2.1.1. Deskripsi Profil Responden

###### 1. Pengelompokan Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden pengguna pelayanan di Terminal Lamongan dibedakan menjadi dua yaitu berjenis kelamin laki-laki dan perempuan. Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada diagram berikut ini.

**Gambar 4.6**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**  
**Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan**



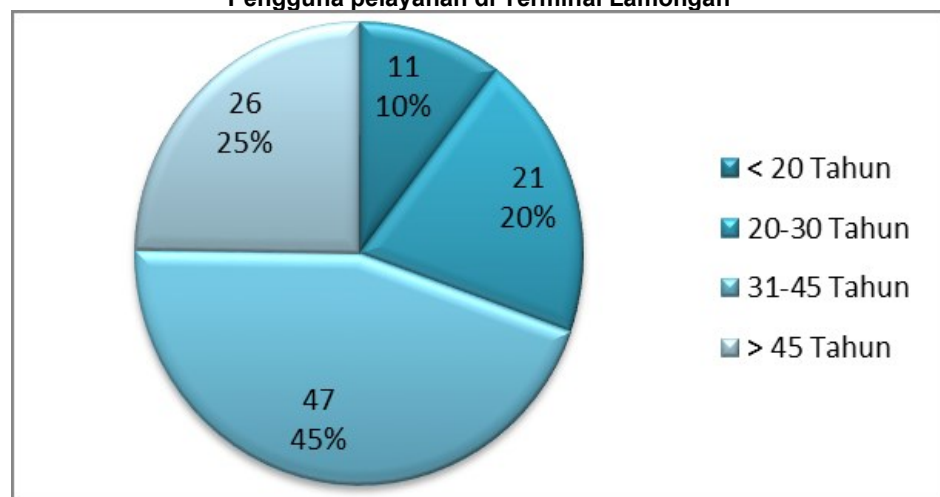
Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah

Dari 105 orang responden survei kepuasan masyarakat pengguna pelayanan di Terminal Lamongan, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 57% atau 60 orang dan berjenis kelamin perempuan sebanyak 43% atau 45 orang.

## 2. Pengelompokan Responden Menurut Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, responden pelayanan di Terminal Lamongan didominasi antara 31-45 tahun sebanyak 47 orang responden, <20 tahun sebanyak 11 orang responden, >45 tahun sebanyak 26 orang responden dan 20-30 tahun sebanyak 21 orang responden. Rentang usia antara 20-45 tahun merupakan usia produktif seseorang untuk bekerja. Untuk lebih jelas mengenai pengelompokan responden dalam kegiatan ini akan dijabarkan dalam grafik berikut.

**Gambar 4.7**  
**Pengelompokan Responden Berdasarkan Kelompok Umur**  
**Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan**



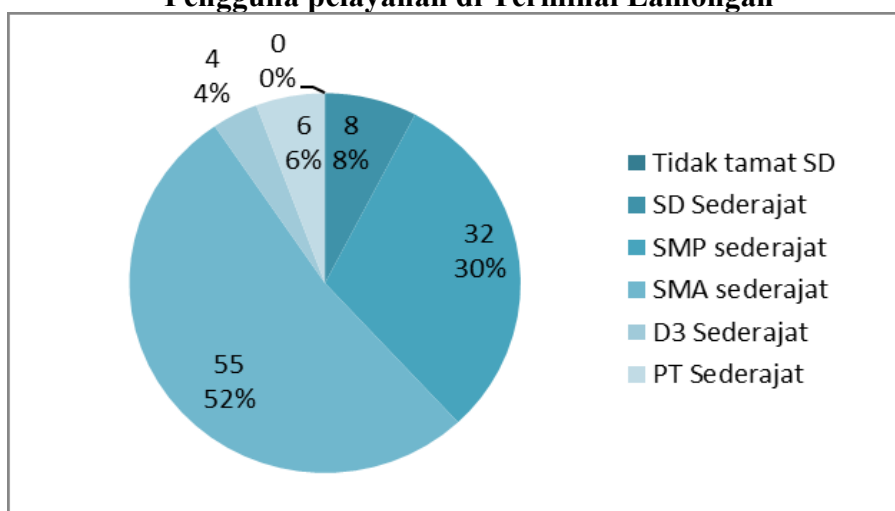
Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah

## 3. Pengelompokan Responden Menurut Pendidikan Terakhir

Pengelompokan responden berdasarkan pendidikannya dapat dilihat pada diagram berikut ini.

**Gambar 4.8**

### Pengelompokan Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan



**Sumber :** Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah

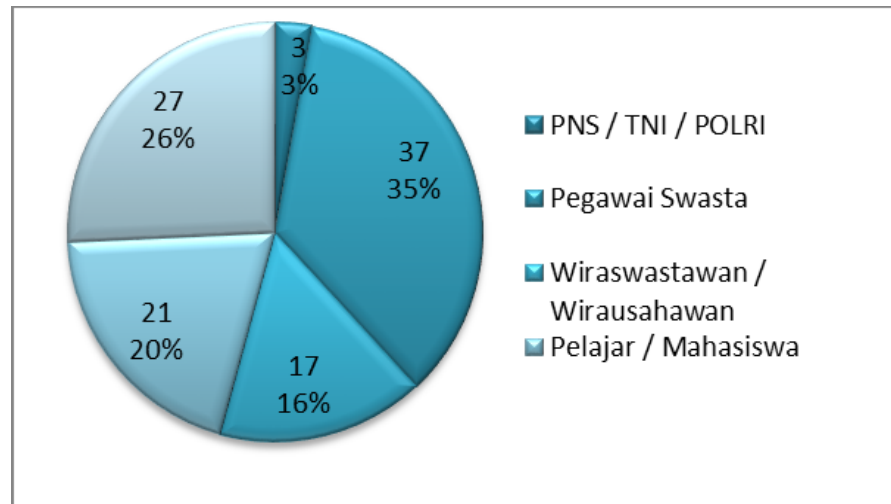
Berdasarkan data di atas, sebagian besar responden di Terminal Lamongan merupakan tamatan SMA sederajat yaitu sebanyak 55 orang responden, SMP sederajat sebanyak 32 orang responden, 4 orang responden merupakan tamatan D3 dan sisanya merupakan tamatan SD (8 orang) dan perguruan tinggi (6 orang). Pengelompokan responden berdasarkan pendidikan terakhir yang ditempuh / ditamatkan akan dijelaskan dalam diagram berikut ini.

#### 4. Pengelompokan Responden Menurut Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaannya, responden pengguna pelayanan di Terminal Lamongan sebagian besar merupakan pegawai swasta yaitu sebanyak 37 orang responden, 17 orang responden merupakan wiraswastawan, 21 orang responden merupakan pelajar dan 27 orang responden memiliki pekerjaan yang beraneka ragam misalnya guru, petani, supir dsb. lebih jelas mengenai perbandingan proporsi pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan utamanya, dijelaskan dalam diagram berikut ini.

**Gambar 4.9**

**Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama  
Pengguna pelayanan di Terminal Lamongan**



*Sumber : Hasil Survei Primer Tahun 2019, Data Diolah*

Berdasarkan diagram di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan di Terminal Lamongan adalah orang yang memiliki tujuan bekerja dan belajar.

**4.2.1.2. Analisa Survei Kepuasan Masyarakat**

Analisis SKM (Survei Kepuasan Masyarakat) dilakukan di Terminal Lamongan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pengguna Terminal Lamongan Tahun 2019. Survey kepuasan masyarakat sendiri bertujuan untuk evaluasi dan peningkatan kinerja pelayanan publik untuk masyarakat. SKM ini dilakukan dengan menilai 9 (sembilan) unsur / variabel yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unsur – unsur tersebut terdiri dari (1) persyaratan pelayanan, (2) mekanisme, sistem dan prosedur pelayanan, (3) waktu penyelesaian, (4) biaya / tarif pelayanan, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) penanganan pengaduan, saran, dan masukan, dan (9) sarana dan prasarana. Dari masing – masing variabel tersebut dijabarkan dalam beberapa (satu atau lebih) indikator. Sehingga indikator penilaian dalam SKM pengguna pelayanan di Terminal menjadi 28 indikator. 28 indikator tersebut dituangkan dalam kuisioner yang disebar ke pengguna Terminal.

Dari hasil penyebaran kuisioner di Terminal Lamongan, selanjutnya dilakukan kompilasi data dan analisis data survei kepuasan masyarakat. Berdasarkan rekapitulasi hasil penyebaran kuisioner terhadap 105 pengguna Terminal Lamongan dan kegiatan analisis IKM sesuai dengan metode yang dijelaskan dalam bab sebelumnya. Hasil IKM pengguna pelayanan di Terminal Lamongan dapat dilihat pada tabel 4.2 dan gambar 4.10 berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Hasil SKM Pelayanan di Terminal Lamongan**

No.	Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai SKM 2019	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan di terminal	100	2,90	72,5	C	Kurang Baik
		Keberadaan dan kondisi pelayanan keamanan	100	3,63	90,8	A	Sangat Baik
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kehandalan/keteraturan	100	2,95	73,8	C	Kurang Baik
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kenyamanan	100	3,09	77,3	B	Baik
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kemudahan/keterjangkauan	100	3,07	76,8	B	Baik
		Keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan	100	2,00	50,0	D	Tidak Baik
2	Prosedur Pelayanan	Kejelasan Prosedur Pelayanan dalam terminal	100	3,10	77,5	B	Baik
		Kemudahan Prosedur Pelayanan dalam terminal	100	3,07	76,8	B	Baik
		Kesesuaian rute layanan bus dan angkutan umum sesuai ketentuan informasi rute dalam terminal	100	3,09	77,3	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	Kecepatan waktu pelayanan	100	2,93	73,3	C	Kurang Baik
		Ketepatan waktu pelayanan	100	2,95	73,8	C	Kurang Baik
		Kejelasan informasi waktu operasional bus	100	2,85	71,3	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	100	3,12	78,0	B	Baik
		Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan fasilitas yang diberikan	100	3,26	81,5	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan penumpang dengan klasifikasi terminal	100	2,96	74,0	C	Kurang Baik
		Kesesuaian fasilitas pendukung sesuai kebutuhan operasional bis dan angkutan	100	3,08	77,0	B	Baik



No.	Unsur Penilaian	Indikator Penilaian	Total Responden	Nilai Rata-rata per unsur	Nilai SKM 2019	Kualitas Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
		Kesesuaian/ketersediaan jumlah bis dan angkutan sesuai rute	100	2,98	74,5	C	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	Ketelitian petugas	100	3,07	76,8	B	Baik
		Pengetahuan ( <i>Knowlegde</i> )	100	3,26	81,5	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	Kedisiplinan petugas	100	3,16	79,0	B	Baik
		Kepedulian petugas	100	3,24	81,0	B	Baik
		Tanggung jawab petugas	100	3,21	80,3	B	Baik
		Kesopanan dan keramahan petugas	100	3,18	79,5	B	Baik
8	Penanganan Pengaduan	Ketersediaan sarana penanganan pengaduan, saran dan masukan	100	3,14	78,5	B	Baik
		Kecepatan Respon terhadap Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	100	3,11	77,8	B	Baik
		Kemudahan Prosedur Pengaduan	100	3,11	77,8	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana	Kondisi Sarana di dalam Terminal	100	3,06	76,5	B	Baik
		Kondisi Prasarana di dalam Terminal	100	3,25	81,3	B	Baik
<b>Total Nilai SKM</b>				<b>3,1</b>	<b>76,6</b>	<b>B</b>	Baik

Sumber : Hasil Analisa 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai indeks kepuasan masyarakat di Terminal Lamongan adalah sebesar 76,6 dengan nilai rata-rata adalah 28 dan mutu/kualitas pelayanan baik (B). dari tabel di atas, juga dapat dilihat nilai indeks per unsur penilaian. Sebagian besar kualitas pelayanan mendapat penilaian baik dari responden, namun beberapa indikator juga mendapatkan penilaian yang jelek dari responden sehingga beberapa indikator penilaian termasuk dalam kategori tidak baik (D) atau kurang baik (C).

Indikator dengan nilai indeks tertinggi adalah *keberadaan kondisi pelayanan keamanan di dalam Terminal*. Indikator *keberadaan kondisi pelayanan keamanan di dalam Terminal* mendapat nilai indeks sebesar 90,8 dengan kinerja pelayanan sangat baik (A).

Selain beberapa indikator yang telah disebutkan dengan nilai yang cukup baik, ada juga beberapa indikator yang mendapatkan penilaian yang rendah dari responden. Indikator yang berada dalam kategori tidak baik (D) meliputi:

Indikator *keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan* dengan nilai sebesar 50,0 (D). Hal ini dikarenakan fasilitas kesetaraan seperti fasilitas bagi penyandang

cacat/difable dan fasilitas untuk ibu menyusui belum ada di Terminal Lamongan, oleh karena itu responden memberikan penilaian yang tidak baik.

Gambar 4.10  
Hasil SKM Pelayanan di Terminal Lamongan



## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPT LLAJ Lamongan yang telah di jelaskan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa:

##### **A. SKM pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan**

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan sebesar 91.4 dengan kinerja pelayanan termasuk dalam kategori sangat baik (A). artinya masyarakat sangat puas dengan pelayanan perpanjangan trayek di UPT LLAJ Lamongan
2. Nilai SKM pada pelayanan perpanjangan ijin trayek di UPT LLAJ Lamongan meningkat dari tahun sebelumnya yaitu dari 90,1 menjadi 91.4.
3. indikator penilaian SKM dengan nilai indeks kepuasan tertinggi adalah Kejelasan Persyaratan Administrasi dan Kesesuaian Persyaratan Adminstrasi pelayanan dan kesesuaian persyaratan pelayananyang masing-masing memperoleh nilai IKM sebesar 96,3 yang termasuk dalam kategori sangat baik (masyarakat sangat puas).
4. Indikator penilaian yang memperoleh nilai terendah meskipun masih dalam kategori baik adalah kewajaran biaya serta Kecepatan respon terhadap pengaduan, saran & masukan dengan masing-masing mendapatkan nilai sebesar 85,6 dan 87,5.
5. Persepsi responden terhadap harapan dan saran terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan dalam UPT LLAJ Lamongan khususnya untuk pelayanan perpanjangan kartu pengawasan ijin trayek adalah secara keseluruhan pelayanan di UPT sudah sangat baik perlu dipertahankan saja

##### **B. SKM Pengguna Pelayanan di Terminal Lamongan**

1. nilai indeks kepuasan masyarakat di Terminal Lamongan adalah sebesar 72.5 dengan kinerja pelayanan termasuk dalam kurang baik (C), yang artinya masyarakat kurang puas dengan pelayanan di Terminal Lamongan.
2. Indikator dengan nilai indeks tertinggi adalah *keberadaan kondisi pelayanan keamanan di dalam Terminal*. Indikator keberadaan *kondisi*

*pelayanan keamanan di dalam Terminal* mendapat nilai indeks sebesar 91,2 dengan kinerja pelayanan sangat baik (A). indikator dengan nilai tertinggi selanjutnya adalah Pengetahuan (*Knowlegde*) dan kondisi Kondisi Prasarana di dalam terminal dengan nilai IKM masing-masing sebesar 80,7 yang berarti kinerja pelayanannya baik (B).

3. Indikator yang berada dalam kategori tidak baik (D) dan dengan nilai terendah meliputi:
  - Indikator *keberadaan dan kondisi pelayanan kesetaraan* dengan nilai sebesar 39,3 (D). Hal ini dikarenakan fasilitas kesetaraan seperti fasilitas bagi penyandang cacat/difable dan fasilitas untuk ibu menyusui belum ada di Terminal Lamongan, oleh karena itu responden memberikan penilaian yang tidak baik,
  - Indikator *Keberadaan dan kondisi pelayanan keselamatan* mendapatkan nilai indeks sebesar 50,0 (D). Hal ini disebabkan karena pelayanan keselamatan di Terminal Lamongan masih minim misalnya tidak ada jalur evakuasi, belum ada fasilitas pos kesehatan, tidak ada fasilitas perbaikan ringan kendaraan umum. Selain itu, lokasi penurunan penumpang dari arah barat tidak di dalam Terminal melainkan di utara jalan yang berseberangan dengan lokasi Terminal, sehingga penumpang yang turun harus menyeberang jalan arteri yang cukup ramai dilalui kendaraan besar seperti truk, trailer ataupun bis AKAP dan AKDP. Hal ini dapat membahayakan keselamatan penumpang.
  - Indikator *Kejelasan waktu operasional bis* mendapatkan nilai IKM sebesar 61,7. Tidak ada kejelasan data/informasi terkait jadwal kedatangan dan keberangkatan bus yang ada di Terminal Lamongan
4. Nilai indeks kepuasan masyarakat di Terminal lamongan mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya yaitu dari 68.1 menjadi 72.5 yang masih sama-sama dalam kinerja pelayanan baik.
5. Harapan masyarakat yang perlu ditingkatkan dalam penyediaan fasilitas di lingkungan Terminal Lamongan meliputi:
  - Menyediakan semua fasilitas yang menjadi standar Terminal Tipe B;
  - Mengkaji ulang lokasi Terminal Lamongan dimana lokasi terminal ini merupakan area rawan kemacetan dan berdekatan dengan persimpangan kereta api.

- Menyediakan halte di Utara Terminal karena Bus yang dari arah barat tidak masuk Terminal.
  - Membangun JPU, atau menyediakan lampu lalu lintas penyeberangan orang. Hal ini dibutuhkan karena bus yang berasal dari Tuban/Bojonegoro tidak masuk ke dalam Terminal sehingga jika ada penumpang yang akan turun di Terminal Lamongan diturunkan di Seberang Terminal (sisi Utara Jalan Nasional). Meningat arus kendaraan yang cukup ramai hal ini dapat membahayakan nyawa penumpang. Oleh sebab itu perlu adanya pembangunan JPU atau lampu lalu lintas untuk orang.
  - Merenovasi terminal dengan ruang tunggu yang bersih dan tertutup, ber AC, dan dilengkapi dengan sarana dan prasarana yang memadai.
6. Harapan dan saran responden terkait kualitas pelayanan keamanan, keselamatan, keteraturan, kesetaraan dan kemudahan/keterjangkauan di lingkungan Terminal yang perlu ditingkatkan meliputi:
- Menyediakan informasi yang lengkap terkait alur pelayanan; jam operasional; fasilitas kesehatan dan informasi terkait data fasilitas kesehatan terdekat; informasi bus, MPU dan Trayek lanjutan; jalur evakuasi; alur pengaduan, saran dan masukan; serta peningkatan sarana dan prasarana lainnya.
7. Sementara itu, harapan dan saran terkait kuantitas dan kualitas petugas di lingkungan Terminal yang perlu ditingkatkan adalah sikap kepedulian, lebih informatif dan komunikatif.

## **5.2. Rekomendasi**

Berdasarkan hasil simpulan sebagaimana sudah disampaikan pada bagian sebelumnya, maka rekomendasi yang disampaikan meliputi rekomendasi peningkatan pelayanan di UPT LLAJ Lamongan Terminal Lamongan, Terminal Padangan, Terminal Temayang dan Terminal Betek. Rekomendasi yang diberikan meliputi penyediaan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan penyelenggaraan terminal penumpang angkutan jalan untuk Tipe Terminal tipe B dan tipe C.

### **A. Rekomendasi Pelayanan di UPT LLAJ Lamongan, meliputi:**

- **Pembuatan sistem pelayanan di UPT LLAJ secara online**

B. Rekomendasi peningkatan pelayan di terminal Lamongan, meliputi:

**Tabel 5. 1**  
**Rekomendasi Peningkatan Pelayanan di Terminal Lamongan**

Rekomendasi		
Dipertahankan	Ditingkatkan	Ditambahkan
<b>Persyaratan Pelayanan (V-1)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>pelayanan kemanan sangat baik</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>peningkatan ruang tunggu dengankursi yang representatif dan meningkatkan fungsi kanopi melalui perluasan kanopi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menyediakan fasilitas keselamatan seperti jalur evakuasi dan ruang kesehatan beserta petugasnya, Penyediaan bengkel dan ruang istirahat kru angkutan dan bus, petugas yang selalu standaby untuk menyeberangkan penumpang dari arah barat, karen abus dari arah barat tidak masuk ke dalam terminal</li> </ul>
<b>Prosedur Pelayanan (V-2)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematika/ prosedur pelayanan yang sudah dikelola dengan baik dan mudah</li> </ul>	-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informasi alur pelayanan berupa ilustrasi yang ditempelkan</li> </ul>
<b>Prosedur Pelayanan (V-2)</b>		
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penertiban jadwal keberangkatan armada, Menambah kedisiplinan angkutan dalam hal jadwal kedatangan dan keberangkatan di terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan informasi jadwal kedatangan dan keberangkatan angkutan yang up to date, Menambah intensitas dan jadwal keberangkatan angkutan pada terminal</li> </ul>
<b>Biaya / Tarif Pelayanan (V-4)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>tidak ada biaya yang dikenakan dalam pelayanan di terminal lamongan</li> </ul>	-	-
<b>Produk Spesifikasi Pelayanan (V-5)</b>		
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>Menjaga kebersihan lingkungan terminal, Memberikan fasilitas hiburan berupa televisi di ruang tunggu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Penyediaan Informasi terkait tarif/ biaya bus, Menambah informasi terkait dengan rute bus (jadwal), Menambah jumlah shelter untuk kendaraan baik untuk keberangkatan dan kedatangan yang disertai oleh kanopi agar tidak kehujanan saat hujan</li> </ul>
<b>Kompetensi Pelaksana Pelayanan (V-6)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ketelitian dan pengetahuan petugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>peningkatan ketelitian petugas dalam bertugas khususnya bus- bus AKDp yang dari arah barat karena tidak masuk dalam terminal</li> </ul>	-
<b>Perilaku Pelaksana Pelayanan (V-7)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>tanggung jawab, kesopanan dan keramahan petugas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kedisiplinan, kepedulian petugas terhadap pengguna layanan misalkan mendatangi pengguna layanan yang kebingungan, pengaturan terhada pedagang asongan</li> </ul>	-
<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V-8)</b>		

Rekomendasi		
Dipertahankan	Ditingkatkan	Ditambahkan
-	<ul style="list-style-type: none"> <li>adanya feedback dari hasil masukan atau pengaduan yang masuk dan update</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>penyediaan sarana dan prasarana penanganan pengaduan saran dan masukan</li> </ul>
<b>Sarana dan Prasarana (V-9)</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>secara umum sarana dan prasarana sudah cukup memadai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>perlu peningkatan dan pemeliharaan semua sarana dan prasarana di terminal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>penambahan sarana dan prasarana kesehatan, kenyamanan keselamatan dan fasilitas kesetaraan</li> </ul>

**Sumber: rekomendasi 2019**

## DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing".  
Jurnal of Marketing Vol. 49. (Spring). Supranto (1997)
- Arikunto, Suharsimi. 1998. Prosedur Penelitian. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka. Cipta.
- Apriansyah Wahyu, 2016. Analisis Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas  
Kependudukan Dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten pandegelang. Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang
- Boediono. 1999, Teori Pertumbuhan Ekonomi, Yogyakarta: BPFE
- Fandy Tjiptono, 1997, Strategi Pemasaran, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2004. Manajemen Pemasaran Jasa, Yogyakarta: Andi Offset.
- Freddy, Rangkuti, 2003. Measuring Customer Satisfaction, cetakan kedua, Jakarta; penerbit PT.  
Gramedia Pusaka Utama
- H.A.S. Moenir, 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Bumi Aksara Jakarta.
- Hamid Abdul, 2011. Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Academica Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Padjajaran Vol. 03 no. 01 Februari
- Irawan, H. 2003. Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan. Gramedia. Jakarta.
- Junidis, 2015. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Kayan Selatan Kabupaten Malinau. Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman.
- LAPAN, 2016. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016
- Laporan Akhir Survey Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik pemerintah kota surabaya tahun  
2016
- Laporan akhir survey kepuasan masyarakat di UPT LLAJ kediri Tahun 2017
- Lukman, Sampara. 2007. Manajemen Kualitas Pelayanan. Jakarta: STIA LAN Press.



- Masri, Henry, 2002, Analisis Pengaruh Faktor-Faktor Kulaitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Transportasi Kereta Api (Studi Kasus Pada PT Kereta Api Indonesia DAOP IV Semarang). Tesis. Program Pasca Sarjana Universitas Diponegoro.
- Osborne, David, and Ted Gaebler. 1992. *Reinventing Government: How The Entrepreneur Spirit is Transforming The Public Service*, terjemahan: Mewirusahaakan Birokrasi Mentransformasikan Semangat Wirausaha ke. Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa Abdul Rosyid dan Ramelan. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Philip, Kotler (2000). *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jilid 1&2. PT. Prenhalindo; Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. ALFABETA.
- Rasyid, Muhammad Ryaas, 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta; PT. Yarsif Watampone.
- Rambat, Lupiyoadi, dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi. Kedua. Jakarta; Salemba Empat.
- Saefullah, 1999. Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- , Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan;
- , Undang-Udang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- , Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- , Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- , Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- , Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 40 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- , Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 132 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Terminal Penumpang Angkutan Jalan
- , Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah

-----, Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 77 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

-----, Peraturan Gubernur Jawa Timur nomor 109 tahun 2016 Tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur

[http://repository.upi.edu/406/6/S\\_PKN\\_0907327\\_CHAPTER3.pdf](http://repository.upi.edu/406/6/S_PKN_0907327_CHAPTER3.pdf)

[http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/jurnal%20fix%20\(11-09-15-09-31-58\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/11/jurnal%20fix%20(11-09-15-09-31-58).pdf)

[http://eprints.undip.ac.id/34238/5/1770\\_chapter\\_II.pdf](http://eprints.undip.ac.id/34238/5/1770_chapter_II.pdf)

<http://erepo.unud.ac.id/10932/3/54d1cb7654ccc46dec87749e927115ed.pdf>

<http://e-journal.uajy.ac.id/3032/3/2TS10246.pdf>

<https://www.google.co.id/maps/>

<https://www.google.com/>