

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 .Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat yang ditandai dengan berbagai keluhan masyarakat sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas layanan agar memenuhi harapan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 38 ayat 1 dimana penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Salah satu indikator yang dapat dijadikan sebagai ukuran bahwa paradigma pelayanan publik telah berubah adalah adanya keberanian Pemerintah Daerah untuk melakukan evaluasi terhadap dirinya sendiri maupun terhadap kepuasan masyarakat yang dilayaninya, diantaranya dengan melakukan riset atau penelitian tentang kinerja layanan publik di lingkungannya. Riset tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada umumnya masih jarang dilakukan oleh pemerintah daerah, sehingga takaran untuk mengetahui sejauh mana efektivitas berbagai pelayanan publik khususnya dilihat dari kepuasan masyarakat pengguna juga belum diketahui.

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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. Survey Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut di atas, Dinas Perhubungan Kota Malang menyelenggarakan survei terkait dengan kepuasan masyarakat. Pemilihan sampel yang tepat dianggap dapat mewakili pendapat umum yang berkembang di masyarakat, diharapkan dengan semakin meningkatnya Survey Kepuasan Masyarakat atas suatu pelayanan berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikan.

## **1.2 .Dasar Hukum**

1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Walikota Malang Nomor 19 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Pengaduan di lingkungan Pemerintah Kota Malang.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik

### **1.3 .Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

5. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
9. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima Pelayanan Publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 .Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Unit Pelayanan

Instansi Pemerintah yang kemudian dikembangkan menjadi 21 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

No	Unsur	Unsur pelayanan	Keterangan
1.	U1.a	Persyaratan pelayanan	yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2.	U1.b	Pelaksanaan pelayanan	yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3.	U2.a	Kejelasan prosedur pelayanan	yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4.	U2.b	Kesesuaian alur pelayanan	yaitu kesesuaian antara alur yang ditetapkan dengan alur yang telah dilaksanakan;
5.	U3.a	Kepastian waktu pelayanan	yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
6.	U3.b	Ketepatan waktu pelayanan	yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7.	U4.a	Kejelasan tarif pelayanan	Kejelasan antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
8.	U4.b	Kesesuaian tarif pelayanan	kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
9.	U4.c	Kewajaran tarif pelayanan	yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
10.	U5.a	Kesesuaian hasil pelayanan	Yaitu kesesuaian hasil pelayanan yang diterima oleh masyarakat
11.	U6.a	Kepastian petugas	kepastian petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
12.	U6.b	Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan	yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
13.	U6.c	Kemampuan petugas	yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan

			kepada masyarakat;
14.	U7.a	Tanggung jawab petugas	yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
15.	U7.b	Kecepatan petugas	yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
16.	U7.c	Keadilan mendapatkan pelayanan	yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
17.	U7.d	Kesopanan dan keramahan petugas	yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
18.	U8.a	Kesesuaian janji pelayanan	Yaitu kesesuaian waktu dalam pelaksanaan pelayanan
19.	U9.a	Ketepatan penyelesaian pengaduan	yaitu pelaksanaan waktu pelayanan penyelesaian pengaduan , sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
20.	U9.b	Kesesuaian prosedur pengaduan	kesesuaian antara prosedur dan hasil dalam pelayanan pengaduan
21.	U9.c	Kelengkapan informasi pengaduan	Yaitu kelengkapan informasi dari proses pengaduan

### 1.5 .Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Perhubungan Kota Malang secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang.
6. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Malang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### **1.6 .Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit Pelayanan Publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Diketuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara Pelayanan Publik.

5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang.

Diketuinya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Perhubungan Kota Malang

### **1.7 Hasil yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.



## BAB II

### METODOLOGI PENGUKURAN

#### 2.1. Ruang Lingkup

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Ruang lingkup kegiatan meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan adalah kesesuaian janji pelayanan dengan pelaksanaan pelayanan di suatu unit.

9. Penganan Pengaduan, saran dan masukan

Penganan Pengaduan, saran dan masukan adalah ketepatan penyelesaian pengaduan, kesesuaian prosedur pengaduan dan kelengkapan informasi mengenai pengaduan di unit ini.

**2.2. Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan kegiatan survey sebagai berikut :



**2.2.1 . Persiapan**

Aktifitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

a. Penyiapan Bahan

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

## 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan pemerintah

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

## 3. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, meliputi :

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, apabila :

1. Diberi nilai persepsi 1 (tidak mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai persepsi 2 (kurang mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga proses belum efektif.

3. Diberi nilai persepsi 3 (mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai persepsi 4 (sangat mudah) : Apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b. Kriteria Responden

Kriteria untuk pemohon Survey Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat pengguna layanan publik di Dinas Perhubungan Kota Malang. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang dan atau suatu instansi atau organisasi pemerintah atau swasta yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Malang.

c. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara acak (simple random sampling) dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pada lokasi penelitian .

### **2.2.2. Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survey yang meliputi pada 3 Bidang dan 1 UPT Prasarana Perhubungan dengan jumlah responden adalah 120 (seratus dua puluh) responden.

### **2.2.3. Pengolahan dan Analisis Data**

1. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sehingga terstandarisasi secara nasional.

**2.2.3.1. Metode Pengolahan Data**

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 21 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai rata-rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{21} = 0,0476$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \frac{\text{Nilai}}{\text{Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

### 2.2.3.2. Perangkat Pengolahan

#### a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan perhitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer / sistem data base.

#### b. Pengolahan secara manual

1. Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1a) sampai dengan unsur 21 (U9c)

2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :

##### a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,0476 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

##### b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks untuk pelayanan, dengan cara menjumlahkan 21 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

#### **2.2.4. Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting Dinas Perhubungan Kota Malang yang menyajikan informasi dari olahan dan analisis data yang dapat digunakan sebagai dasar penentuan kebijakan strategis berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

## HASIL PENGUKURAN

Pada Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 Dinas Perhubungan Kota Malang telah melaksanakan pengukuran kepuasan masyarakat melalui survey Survey Kepuasan Masyarakat dengan keseluruhan responden sejumlah 120 responden.

Pengukuran kepuasan masyarakat tersebut dilakukan sesuai dengan keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik unit pelayanan Instansi Pemerintah.

Dari keseluruhan kuesioner dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1.  
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 -1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berdasarkan hasil pengolahan terhadap kuesioner tersebut, nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan adalah sebagai berikut :



Tabel 3.2.

Nilai Indeks per unsur dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)

No	Unsur Pelayanan	Indeks per unsur
	Persyaratan pelayanan	
1a.	Persyaratan pelayanan	3,093
1b.	Pelaksanaan pelayanan	3,099
	Prosedur	
2a.	Kejelasan prosedur pelayanan	3,087
2b.	Kesesuaian alur pelayanan	3,099
	Waktu pelayanan	
3a.	Kepastian waktu pelayanan	3,045
3b.	Ketepatan waktu pelayanan	3,01
	Biaya/tarif	
4a.	Kejelasan tarif pelayanan	3,039
4b.	Kesesuaian tarif pelayanan	3,061
4c.	Kewajaran tarif pelayanan	3,088
	Produk spesifikasi Jenis pelayanan	
5.	Kesesuaian hasil pelayanan	3,092
	Kompetisi pelaksana	
6a.	Kepastian petugas	2,98
6b.	Kedisiplinan dalam memberikan pelayanan	3,108
6c.	Kemampuan petugas	3,111
	Perilaku pelaksana	
7a.	Tanggung jawab petugas	3,055
7b.	Kecepatan petugas	3,039
7c.	Keadilan petugas	3,097
7d.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,044
	Maklumat Pelayanan	
8.	Kesesuaian janji pelayanan	3,087
	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	
9a.	Ketepatan penyelesaian pengaduan	3,05
9b.	Kesesuaian prosedur pengaduan	3,098
9c.	Kelengkapan informasi pengaduan	3

Hasil akhir kegiatan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Malang, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan Survey Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,0476

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
$$= 3,0663 \times 25 = 76,658$$
- b. Mutu pelayanan : B
- c. Kinerja unit pelayanan Baik

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari hasil nilai indeks pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang mendapatkan nilai SKM = 76,658 dengan Mutu Pelayanan B dan Kinerja Unit Pelayanan Baik. Dari hasil tersebut dapat diketahui setiap unsur pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan mempunyai nilai hampir sama antara 2,98 – 3,111 , sehingga kualitas pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Malang perlu dipertahankan dan lebih ditingkatkan sehingga masyarakat bisa menerima pelayanan yang lebih baik lagi.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT PERBAIKAN**

#### **4.1 .KESIMPULAN**

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Malang merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Perhubungan Kota Malang.

Dari hasil pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat per responden dan per unsur pelayanan Dinas Perhubungan Kota Malang adalah 76,658 dengan mutu pelayanan B ( baik ) : 62,51 - 81,25, sehingga diharapkan pelayanan yang ada di Dinas Perhubungan Kota Malang dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi demi tercapainya pelayanan prima yang diharapkan.

Demikian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Perhubungan Kota Malang ini disusun sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Perhubungan Kota Malang kepada masyarakat.

#### **4.2 .TINDAK LANJUT PERBAIKAN**

Adapun tindak lanjut perbaikan dari hasil pengukuran SKM yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Dari segi SDM (Sumber Daya Manusia), dalam pelayanan kepada masyarakat, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan antara lain : kedisiplinan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan .

2. Perlu adanya sarana dan prasarana yang mendukung dan juga menambah sarana dan prasarana yang kurang memadai demi tercapainya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).
3. Adanya kebijakan internal dari Dinas Perhubungan Kota Malang agar pelayanan pada masyarakat dapat dilaksanakan semaksimal mungkin.