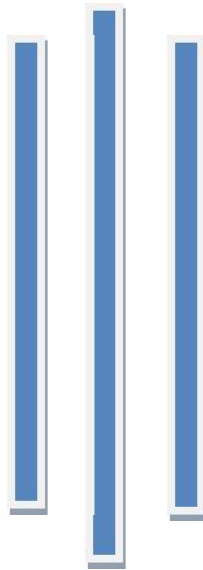


LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
UPTD TERMINAL DAN UPTD PKB
KOTA BANDA ACEH
SEMESTER I TAHUN 2022



DINAS PERHUBUNGAN
KOTA BANDA ACEH

KATA PENGANTAR

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat UPTD Terminal dan UPTD PKB Kota Banda Aceh Semester I Tahun 2022 ini disusun berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Tim Survei masing-masing UPTD terhadap UPTD Terminal dan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB) dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan terhadap masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat dipandang perlu dilakukan untuk memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik, serta melakukan evaluasi atas pelayanan publik yang telah dilakukan.

Akhirnya dengan selesainya laporan ini kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu memberikan masukan, data, informasi dan lainnya, semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak, khususnya bagi UPTD Terminal dan UPTD PKB Kota Banda Aceh dalam pelaksanaan fungsi dan tugas pokoknya, dan tak lupa kami mohon saran dan masukan yang konstruktif untuk penyempurnaan laporan ini dikemudian hari.

Banda Aceh, Juli 2022
KEPALA DINAS PERHUBUNGAN

WAHYUDI, S.STP
Pembina TK.I/
NIP. 197908131999121001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Maksud dan Tujuan.....	2
1.3 Metodologi Pengukuran.....	2
1.4 Tim SKM.....	5
1.5 Jadwal SKM.....	5
BAB II ANALISIS HASIL SURVEI.....	6
2.1 Data Kuisisioner.....	6
2.2 Perhitungan.....	10
2.3 Deskripsi Hasil Analisis.....	12
BAB III PENUTUP.....	14
3.1 Kesimpulan.....	14
3.2 Rekomendasi	14
LAMPIRAN	
LAMPIRAN SPT TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
LAMPIRAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
LAMPIRAN KUESIONER UPTD TERMINAL DAN UPTD PKB	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan sering menjadi sorotan masyarakat terkait dengan mutu pelayanannya. Sikap masyarakat yang semakin kritis mengharuskan pemerintah sebagai pihak penyelenggara layanan publik untuk dapat memperbaiki kinerjanya. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua pihak khususnya instansi berhubungan langsung dengan pelayanan publik (*public service*).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik UPTD Terminal dan UPTD PKB Kota Banda Aceh melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada masing-masing Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu instrumen untuk mengukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik.

Data survei yang diperoleh akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap Unit Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan.

Pelaksanaan SKM pada UPTD Terminal dan UPTD PKB Kota Banda Aceh merupakan wujud nyata dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

1.2 Maksud dan Tujuan

Maksud: Untuk memperoleh gambaran dan sekaligus untuk mengajak masyarakat berpartisipasi dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yaitu UPTD Terminal dan UPTD PKB.

Tujuan: Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan untuk menilai/ mengevaluasi kinerja Unit Pelaksana Teknis Dinas, serta sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.3 Metodologi Pengukuran

1.3.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan SKM dilaksanakan pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang berada di bawah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh, yaitu UPTD Terminal dan UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor (PKB).

1.3.2 Tahapan Kegiatan

Kegiatan SKM dilaksanakan dengan beberapa tahapan yaitu: Persiapan, Pengumpulan data, Pengolahan dan analisa data, dan Penyusunan laporan.

a. Persiapan

Tahap persiapan meliputi pembentukan Tim Survey SKM, penyiapan bahan kuesioner, penetapan responden, penentuan lokasi dan penyusunan jadwal kegiatan.

b. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada responden dengan jumlah 60 (enam puluh) Orang UPTD Terminal dan 60 (enam puluh) Orang UPTD PKB sehingga diperoleh jumlah total responden yaitu 120 (seratus enam puluh) orang.

Responden merupakan masyarakat pengguna jasa layanan dan dipilih secara Simple Random dari semua pengunjung di Unit Pelayanan UPTD Terminal dan UPTD PKB dan diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan.

Instrumen SKM yang digunakan sebagai unsur penilaian berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu terdiri dari 9 unsur penilaian, yaitu:

1. **Persyaratan**, Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**, Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian**, Waktu Penyelesaian 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. **Sarana dan Prasarana**, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

c. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisa data sesuai petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional.

Metode pengolahan yaitu:

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \text{Jumlah Bobot} / \text{Jumlah Unsur} = 1/9 = 0.111$$

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

$$\text{SKM} = \text{Total nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai Penimbang} / \text{Total unsur yang terisi}$$

Interpretasi nilai SKM yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus:

$$\text{SKM unit pelayanan} \times 25 \text{ atau } \text{SKM unit pelayanan} = \text{Nilai SKM} / 4 \times 100$$

Tabel nilai persepsi, interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan:

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	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

d. Penyusunan Laporan

Semua hasil survey didokumentasikan dalam bentuk laporan.

1.4 Tim SKM

Tim Survey SKM yang ditunjuk melalui Surat Perintah Tugas (SPT) Kepala Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh Nomor 800/200.1 tanggal 20 Januari 2022 Terlampir

1.5 Jadwal SKM

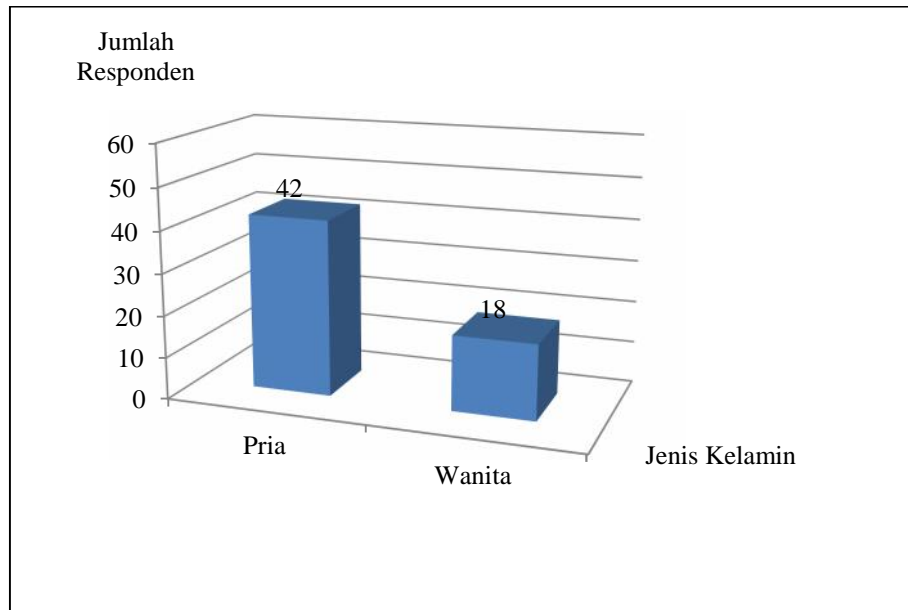
Kegiatan SKM dilaksanakan dari Bulan Januari 2022 s/d Juni 2022

BAB II
ANALISIS HASIL SURVEI

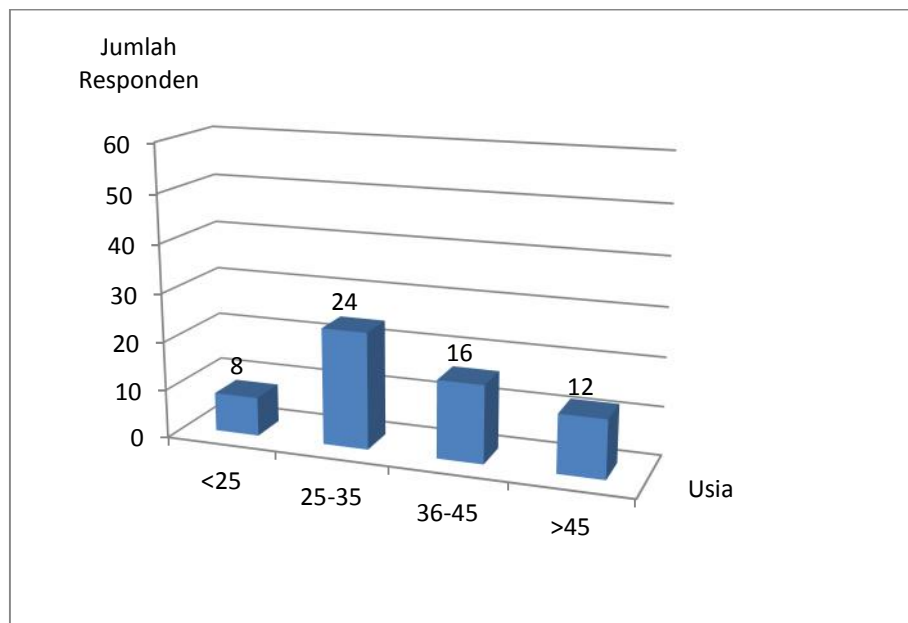
2.1 Data Kuisisioner

A. UPTD Terminal

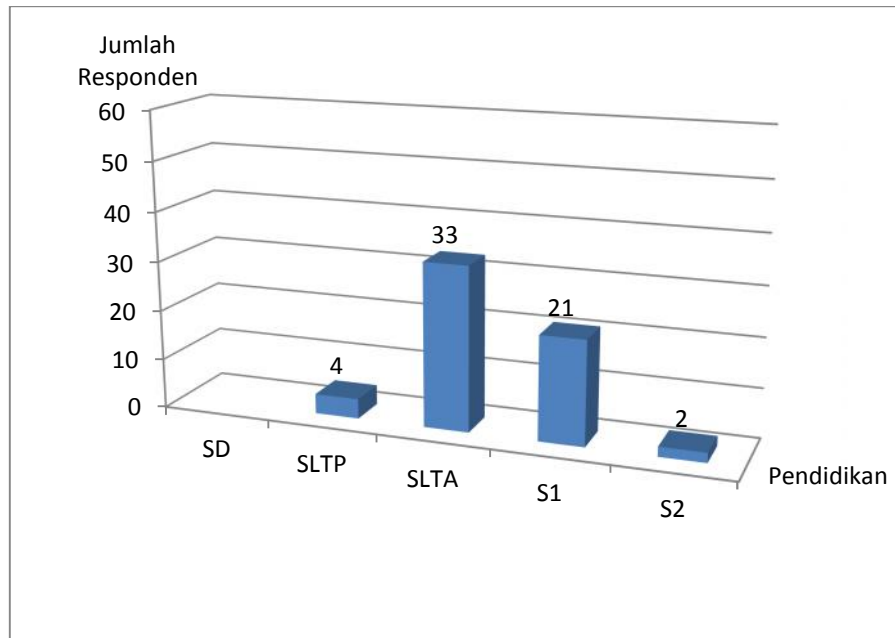
a. Jenis Kelamin



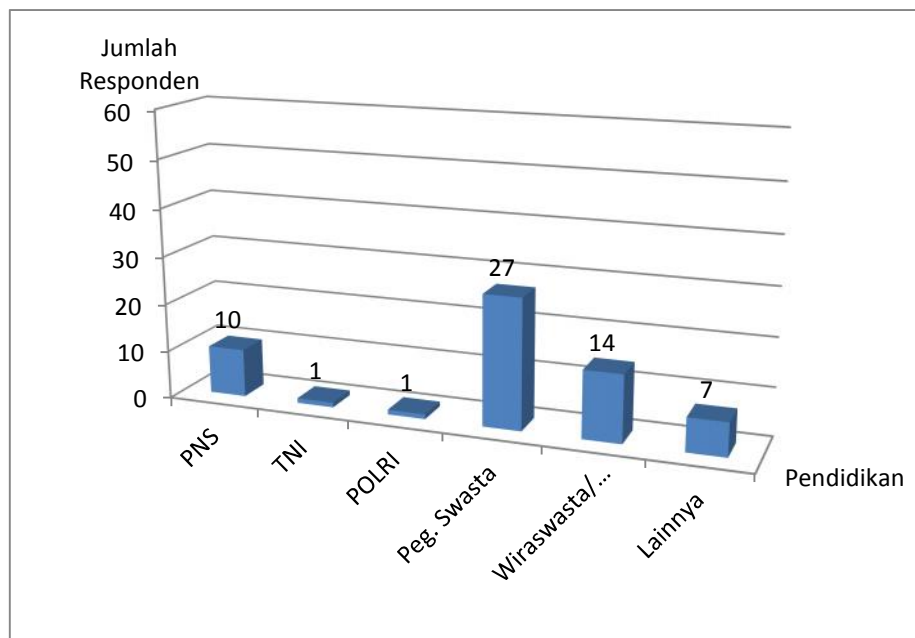
b. Usia



c. Pendidikan

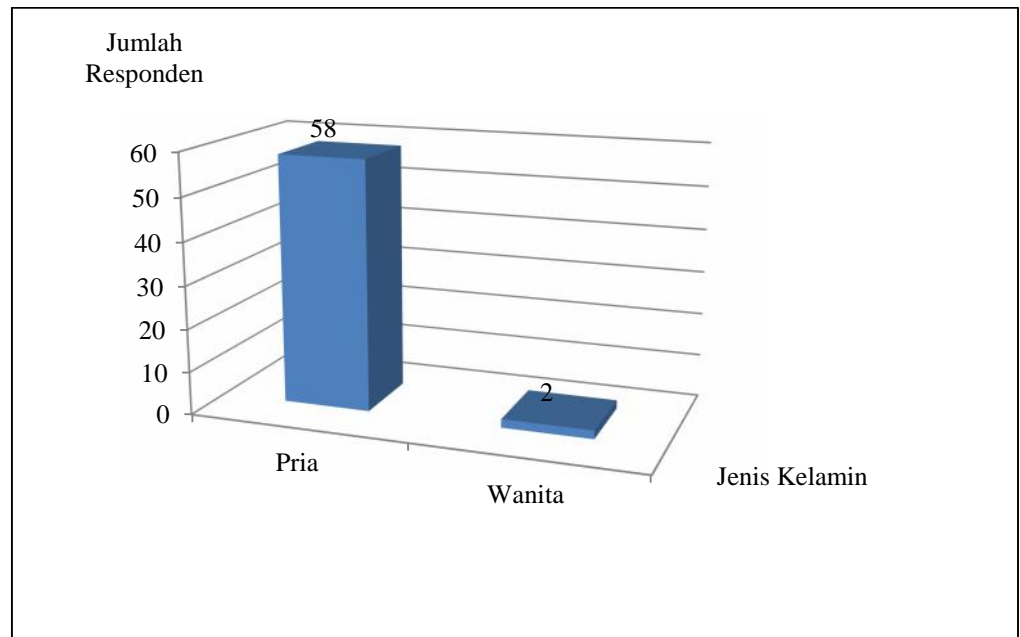


d. Pekerjaan

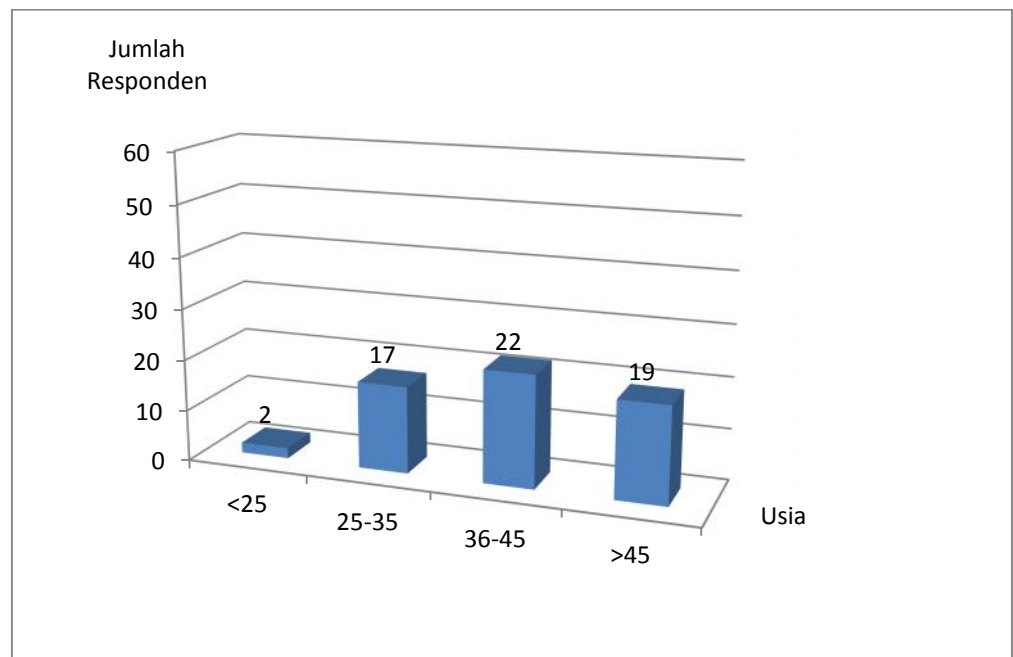


B. UPTD PKB

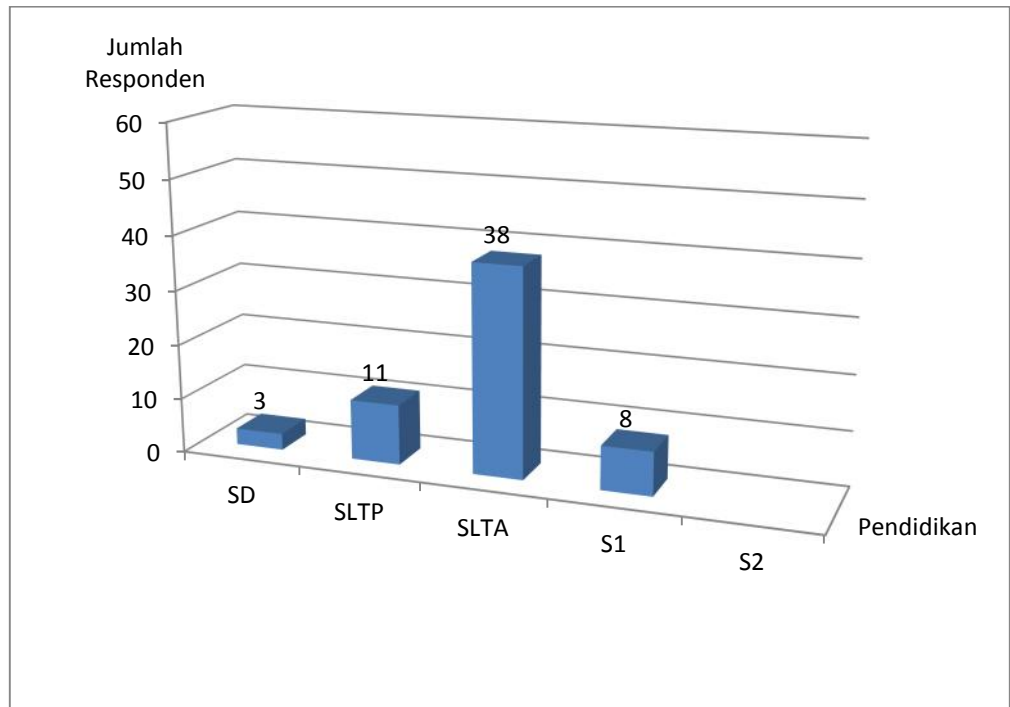
a. Jenis Kelamin



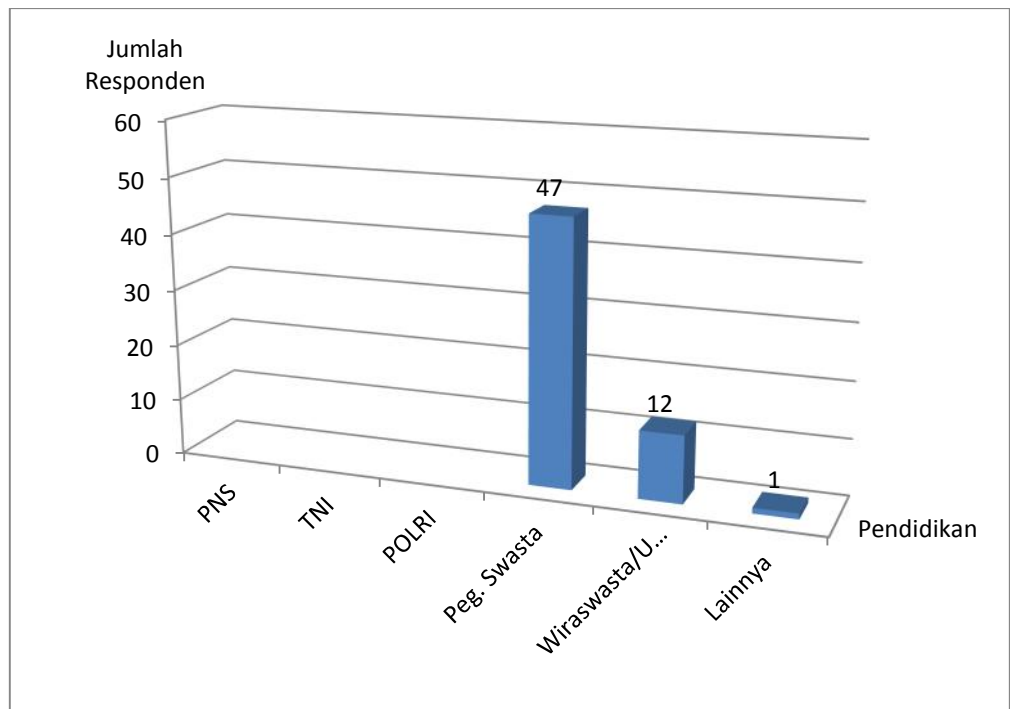
b. Usia



c. Pendidikan



d. Pekerjaan

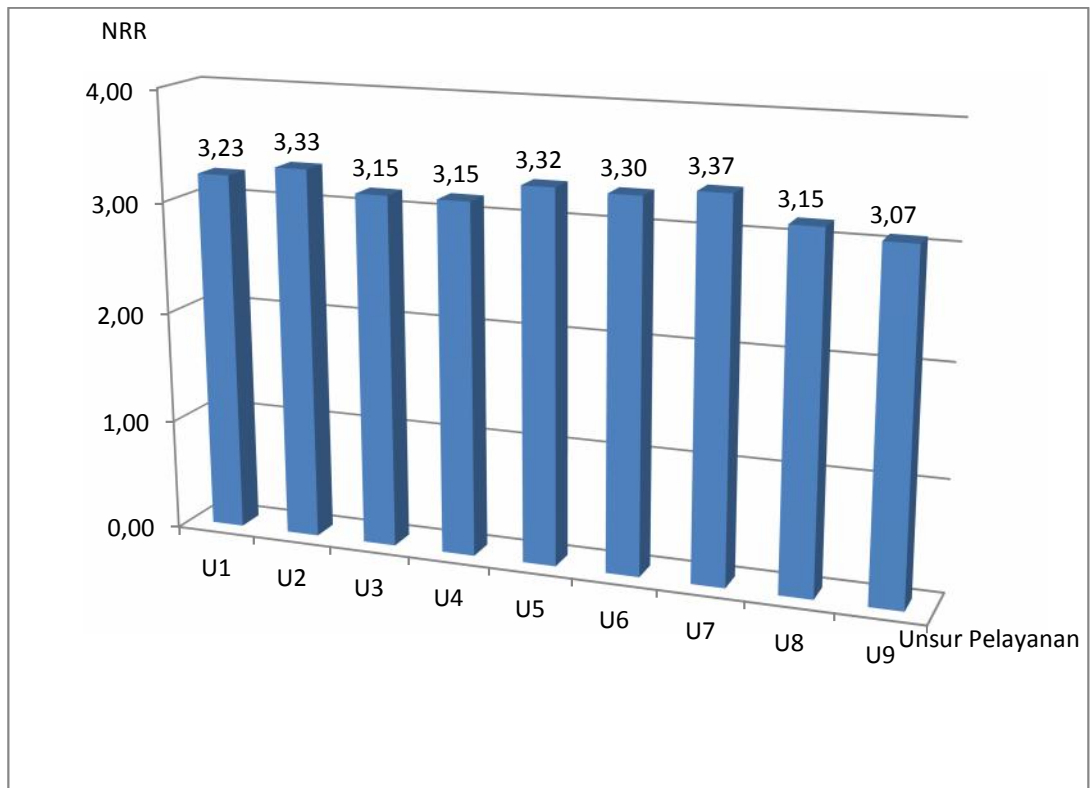


2.2 Perhitungan

A. UPTD Terminal

Dari hasil pengolahan data maka untuk masing-masing unsur pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan.



Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan:

No	Unsur pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.23	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.33	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.15	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	3.15	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.32	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.30	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.37	B	Baik

8	Sarana dan Prasarana	3.15	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3.07	B	Baik

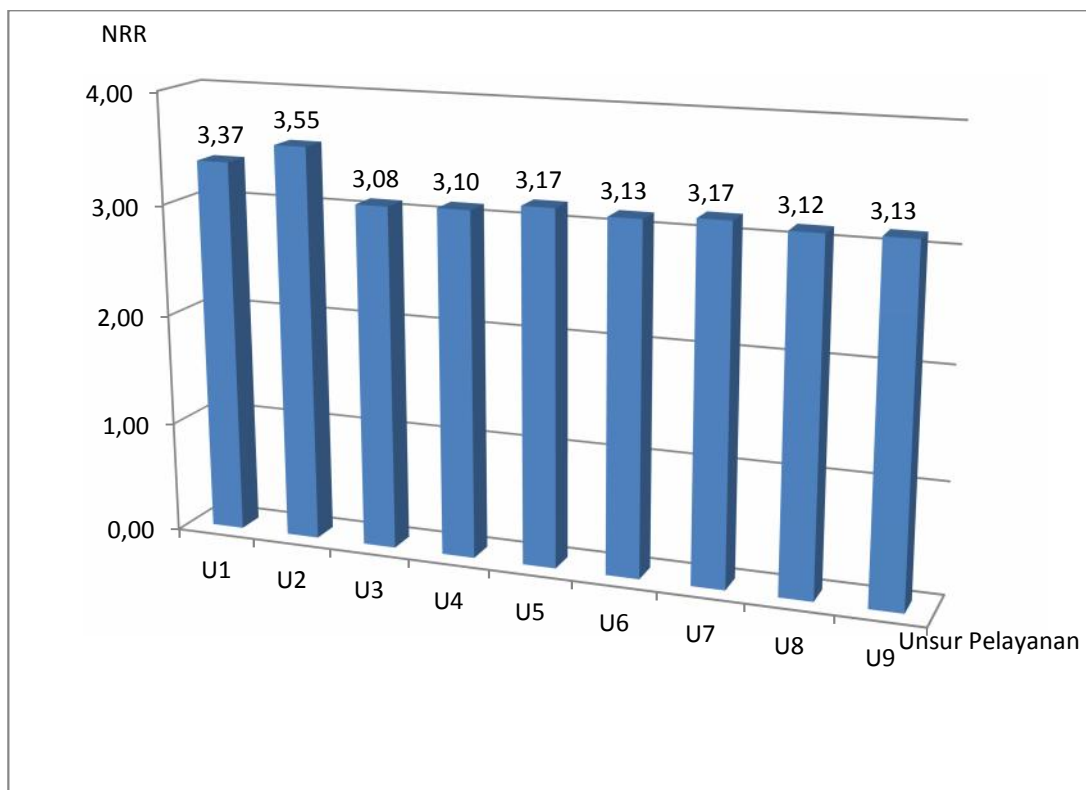
Ket:

- Nilai Interval IKM:
 - A (Sangat Baik) : 3,5324 - 4,0
 - B (Baik) : 3,0644 - 3,5
 - C (Kurang Baik) : 2,60 - 3,064
 - D (Tidak Baik) : 1,00 - 2,599
- Nilai interval konversi IKM:
 - A (Sangat tBaik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

B. UPTD PKB

Dari hasil pengolah data maka untuk masing-masing unsur pelayanan diperoleh hasil sebagai berikut:

Grafik Nilai Rata-Rata (NRR) per Unsur Pelayanan.



Nilai Rata-rata (NRR) per Unsur Pelayanan:

No	Unsur pelayanan	NRR	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan	3.37	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.55	A	Sangat Baik

3	Waktu Penyelesaian	3.08	B	Baik
4	Biaya/ Tarif	3.10	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.17	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.13	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.17	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.12	B	Baik
9	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan	3.13	B	Baik

Ket:

- Nilai Interval IKM:
 - A (Sangat Baik) : 3,5324 - 4,0
 - B (Baik) : 3,0644 - 3,5
 - C (Kurang Baik) : 2,60 - 3,064
 - D (Tidak Baik) : 1,00 - 2,599
- Nilai interval konversi IKM:
 - A (Sangat tBaik) : 88,31 - 100,00
 - B (Baik) : 76,61 - 88,30
 - C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
 - D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

2.3 Deskripsi Hasil Analisis

A. UPTD Terminal

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) = 80.74

Dengan indeks sebesar tersebut di atas, maka kinerja UPTD Terminal berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**.

Dari 9 unsur pelayanan yang dikaji, nilai terendah sebesar 3.07 didapat pada unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, nilai ini tidak dapat dikatakan rendah karena semua responden mengategorikan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan UPTD Terminal dalam kategori baik. Adapun yang dimaksud dengan Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. UPTD PKB

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil sebagai berikut :

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) = 80.05

Dengan indeks sebesar tersebut di atas, maka kinerja UPTD PKB berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**.

Nilai terendah sebesar 3.08 didapat pada unsur Waktu penyelesaian, nilai ini tidak dapat dikatakan rendah karena responden mengkategorikan unsur waktu penyelesaian pelayanan UPTD PKB dalam kategori baik. Adapun yang dimaksud dengan waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan..

BAB III

PENUTUP

3.1 KESIMPULAN

1. Pelaksanaan pelayanan publik (*public service*) pada UPTD Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang baik. Dimana dari hasil analisis kuesioner yang diberikan oleh masyarakat, kualitas pelayanannya berada pada kategori B (Baik), dengan angka Indeks 80,74 untuk UPTD Terminal dan 80,05 untuk UPTD PKB.
2. Unsur pelayanan yang memiliki nilai yang rendah perlu mendapatkan prioritas peningkatan pelayanan di masa mendatang. Untuk unsur pelayanan yang memiliki nilai unsur yang tinggi harus tetap dipertahankan dan ditingkatkan lagi.
3. Hasil SKM selanjutnya diharapkan dapat memberikan referensi kepada setiap UPTD yang berada di bawah Dinas Perhubungan Kota Banda Aceh untuk memperbaiki pelayanan kepada masyarakat secara riil dengan terus melakukan perbaikan-perbaikan disegala sektor.

3.2 REKOMENDASI

1. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima maka diperlukan komitmen yang kuat oleh pengambil keputusan, pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas
2. Petugas pelayanan hendaknya selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dengan mengikuti peraturan yang ada diantaranya melengkapi syarat/ketentuan layanan serta mentaati prosedur yang berlaku.
3. Peningkatan penanganan pengaduan, saran dan masukan pada UPTD Terminal dan peningkatan waktu penyelesaian pada UPTD PKB.
4. Perbaikan sarana dan prasarana juga diperlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, langkah-langkah yang dapat dilakukan antara lain yaitu:
 - a. Menempatkan petugas front office, petugas loket dan petugas pintu masuk/keluar yang cakap dan berpengalaman dibidangnya.
 - b. Menambah sarana dan prasarana untuk meningkatkan keamanan dan kenyamanan dilingkungan unit pelayanan.

- c. Memberikan penghargaan kepada petugas yang memiliki tingkat kedisiplinan tinggi dan memberikan sanksi/teguran sesuai peraturan kepegawaian kepada petugas yang tingkat kedisiplinannya rendah.
 - d. Mensosialisasikan pentingnya pelayanan publik kepada aparatur/petugas pelayanan melalui seminar-seminar, pelatihan, dan diklat teknis dalam upaya mendukung pelayanan publik yang transparan dan akuntabel.
5. Fasilitas/sarana yang selama ini digunakan untuk menerima segala keluhan dan saran dari masyarakat, seperti melalui kotak saran, website, email, facebook, telepon dan sms, agar dapat lebih diefektifkan lagi.
 6. Memperbaiki dan meningkatkan mutu pelayanan secara berkelanjutan/berkesinambungan.
 7. Di masa mendatang, hendaknya pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh pihak ke tiga agar diperoleh hasil survey yang lebih objektif.