

ANALISIS TINGKAT HARAPAN DAN KINERJA PELAYANAN IJIN TRAYEK ANGKUTAN UMUM UNIT PELAKSANA TEKNIS PENGELOLAAN PRASARANA PERHUBUNGAN LLAJ JEMBER TAHUN 2021

Sutarmin¹

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo Jl. Semolowaru 84 Surabaya
email: sutarmin@unitomo.ac.id

Wiwik Budiarti²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Dr Soetomo Jl. Semolowaru 84 Surabaya
email: wiwikbudiarti@unitomo.ac.id

Korespondensi, email: sutarmin@unitomo.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan ijin trayek angkutan umum, mendapatkan saran dan masukan serta rekomendasi dari masyarakat sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan pada masa mendatang di UPT LLAJ Jember.

Penelitian ini menggunakan metode survei deskriptif kualitatif dan kuantitatif dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi. Analisis data serta pengolahan data dalam penelitian ini menggunakan teknik statistik, baik secara deskriptif maupun statistik analitik. Penelitian ini juga menggunakan dua variabel, yakni variabel yang mewakili tingkat kinerja Lembaga, dan variabel yang mewakili tingkat penilaian masyarakat pengguna jasa perijinan trayek (harapan). Serta langkah terakhir memberikan kesimpulan dan merumuskan Rekomendasi.

Pada Kuadran *Attention* : Pada kuadran ini membutuhkan perhatian karena masyarakat sebagai pengguna jasa layanan perijinan trayek angkutan umum belum memperoleh apa yang mereka harapkan sehingga masyarakat mempunyai harapan tinggi namun Kinerja lembaga masih dibawah rata-rata atau masyarakat belum merasa puas, yang terdapat pada Kuadran A adalah: Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Indikator yang perlu mendapatkan *Attention* adalah Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan; Sarana dan Prasarana : indikator yang perlu mendapatkan *attention* adalah Kondisi dan Kualitas Sarana dan Prasarana. Harapan masyarakat yang perlu ditingkatkan adalah CCTV, papan informasi, peningkatan layanan informasi secara digital terkait informasi persyaratan pengurusan ijin trayek melalui layanan web dinas perhubungan UPT Jember, Alur pelayanan yang diterapkan saat pengajuan ijin trayek.

Waktu penelitian adalah Oktober – Desember 2021, periode adanya kebijakan pemerintah Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) level 4, level 3 dan level 2.

Kata Kunci: Kebijakan, Pelayanan, Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to assess the level of satisfaction of the public using public transport route permit services, to obtain suggestions and input as well as recommendations from the community as material for the performance evaluation formulation as well as to improve overall service in the future at UPT LLAJ Jember.

This research uses descriptive qualitative and quantitative survey methods by systematically, factually and accurately explaining the facts and characteristics of the population. Data analysis and data processing in this study used statistical techniques, both descriptively and statistically analytic. This study also uses two variables, namely a variable that represents the level of performance of the

institution, and a variable that represents the level of community assessment of users of route licensing services (expectations). And the last step is to provide conclusions and formulate recommendations.

In the Attenuation Quadrant: In this quadrant requires attention because the community as users of public transport route licensing services have not received what they expect so that people have high expectations but the performance of the institution is still below average or the community is not satisfied, what is in Quadrant A is : Product Specification Type of Service, Indicators that need to get Attention are the suitability of the service product between those listed in the service standard and the results provided; Facilities and Infrastructure: indicators that need attention are the Condition and Quality of Facilities and Infrastructure. People's expectations that need to be improved are CCTV, information boards, increasing digital information services related to information on the requirements for managing route permits through the UPT Jember transportation service web service, the service flow that is applied when applying for route permits.

The research time is October – December 2021, the period of the Authorization of Restrictions on Community Activities (PPKM) government policy level 4, level 3 and level 2.

Keywords: Policy, Service, Satisfaction

I. PENDAHULUAN

Unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat. Dengan demikian, salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Lembaga Pemerintah dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Menurut (Hardiyansyah 2018) pelayanan adalah suatu kegiatan yang diberikan untuk membantu, mempersiapkan dan mengurus. Baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain. Istilah lain yang mirip dengan pengabdian itu adalah pengabdian dan perlindungan.

(Tjiptono 2012) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik untuk selalu berusaha meningkatkan arti penting layanan prima. Menurut (Rangkuti 2017) mengatakan bahwa Service Excellence (pelayanan

prima) adalah pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, *service excellence* adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditentukan. Sedangkan menurut para ahli yang lain mengatakan bahwa Pelayanan prima adalah, “Salah satu usaha yang dilakukan perusahaan atau organisasi dalam rangka melayani pelanggan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan dalam rangka memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan, baik berupa produk atau jasa” (Herlambang 2015).

Menurut (UU No 25 2009, n.d.) tentang Pelayanan Publik dan perubahan urusan kewenangan seperti yang diatur dalam *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014* tentang Pemerintahan Daerah maka, Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, dianjurkan se kurang-kurangnya satu (1) kali setahun secara berkala untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungannya dengan pengukuran variabel penilaian yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan SKM unit penyelenggara pelayanan publik, serta memperhatikan prinsip-prinsip pelayanan publik agar sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Tujuan meningkatkan pelayanan masyarakat sebagai pengguna jasa perizinan trayek adalah untuk mempersiapkan pelayanan masyarakat yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh masyarakat tersebut, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada masyarakat tersebut mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Sedangkan pelayanan perpanjangan izin trayek yang dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) ini berfungsi untuk mengendalikan mutu dalam pelayanan jasa angkutan oleh pengguna jalan guna mewujudkan kedisiplinan, kompetisiusaha yang fair serta beretika.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka perlu menyusun kegiatan survey kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang sudah dilakukan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) sebagai ujung tombak dan unsur pelaksana teknis yang menyelenggarakan pelayanan publik pada Kantor UPT P3 LLAJ Jember. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah mengumpulkan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1.2. Rumusan Masalah:

Kualitas hasil pelayanan publik UPT P3 LLAJ Jember dapat diketahui dengan cara membandingkan antara harapan masyarakat dengan kinerja *Dinas*. Jika harapan masyarakat yang mereka terima lebih besar dengan kinerja Dinas berarti Layanan Perizinan trayek tersebut berkualitas. Sebaliknya layanan yang mereka harapkan lebih rendah dengan kenyataan yang mereka terima berarti layanan perijinan trayek dikatakan tidak berkualitas. Penelitian tentang pengembangan layanan ijin trayek menjadi penting untuk selalu dilakukan, salah satunya adalah bagaimana supaya pelayanan kepada masyarakat selaku pengguna jasa perijinan trayek tetap diminati dan menjadi sarana utama yang selalu dambakan oleh masyarakatnya. Berdasarkan kerangka pikiran tersebut diatas maka penelitian ini akan menggali secara dalam tentang: ***"Bagaimanakah Harapan Masyarakat dengan Kinerja Perijinan Trayek mampu memenuhi kualitas terbaik dalam layanan publik pada UPT P3 LLAJ Jember"***.

1.3. Tujuan Penelitian

Menggali lebih dalam mengenai kesesuaian antara kinerja Dinas dengan harapan masyarakat selaku pengguna ijin trayek angkutan umum, sehingga akan mendapatkan masukan dan saran dan serta rekomendasi dari masyarakat sebagai bahan rumusan evaluasi kinerja sekaligus peningkatan layanan secara keseluruhan pada masa mendatang di UPT P3 LLAJ Jember.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik telah lama menjadi sorotan kinerja pemerintah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya. hal yang paling penting adalah fungsi utama pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah harus secara terus menerus memberikan kinerja yang positif yaitu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Menurut (UU No 25 2009, n.d.) tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan publik ialah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Gronroos 2016) menjelaskan bahwa: *"Public services are activities that are invisible (cannot be touched) that occur due to interactions between consumers and employees or other things provided by service providers, which are*

intended to solve consumer or customer problems". Artinya pelayanan publik adalah aktivitas yang bersifat tidak kesat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan, yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.

Selanjutnya, penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik harus diselenggarakan oleh sebuah organisasi, dimana organisasi penyelenggara pelayanan publik yang dimaksud UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Menurut (UU No 25 2009, n.d.) mengamanatkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan: (a) kepentingan umum; (b) kepastian hukum; (c) kesamaan hak; (d) keseimbangan hak dan kewajiban; (e) keprofesionalan; (f) partisipatif; (g) persamaan perlakuan/tidak diskriminatif; (h) keterbukaan; (i) akuntabilitas; (j) fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan; (k) ketepatan waktu; dan (l) kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam (Hardiyansyah 2018) Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Pengertian mengenai kualitas pelayanan public dikemukakan pula oleh (Yamit 2013) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan kinerja kualitas jasa pelayanan.

Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh *Lewis dan booms* (1983), dalam (Tjiptono 2012) yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta

ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua factor yaitu *customer expectation* (harapan pelanggan) dan *customer perceived* (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu kualitas pelayanan sangat penting dan selalu focus kepada kepuasan pelanggan.

Menurut (Hardiyansyah 2018) organisasi pelayanan public mempunyai cirri public accountability, dimana setiap warga Negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Untuk menilai kualitas suatu pelayanan akan mengalami kesulitan jika tidak mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Sedangkan dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas ini tidak mustahil dianggap sebagai suatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

2.3. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Gaspersz dalam (Hardiyansyah 2018) Gaspersz menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam peningkatan kualitas pelayanan, yaitu: (a) Ketepatan waktu pelayanan; (b) Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan realibilitas; (c) Kesopanan dan keramahan; (d) Tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan; (e) Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung; (f) Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan; Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi; (g) Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus; (h) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, dan informasi; (i) Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

2.4. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan (Bateson 2008) p.270, yaitu : *"weithout costumers, the service firm has no reason to exist"*.

Menurut (Pasolong 2016), “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (high trust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Menurut PERMENPAN Nomor 13 tahun 2009 tentang Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat mengatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Peranan masyarakat selaku pengguna/penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik memerlukan penyediaan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, sesuai standar pelayanan, berdasarkan persamaan perlakuan, dan keterjangkauan masyarakat.

2.5. Arti Penting Peningkatan Kepuasan Masyarakat

Pemerintah terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sebagaimana amanat yang tertuang dalam (UU No 25 2009, n.d.) tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Untuk itu berbagai terobosan dan perbaikan telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik baik itu instansi pemerintah pusat maupun daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Tujuan dari analisis kinerja dan harapan masyarakat ini adalah untuk mengetahui Persepsi pengguna layanan dan Keluhan, saran perbaikan serta aspirasi pengguna layanan.



Gambar 1 Informasi Pengguna Layanan

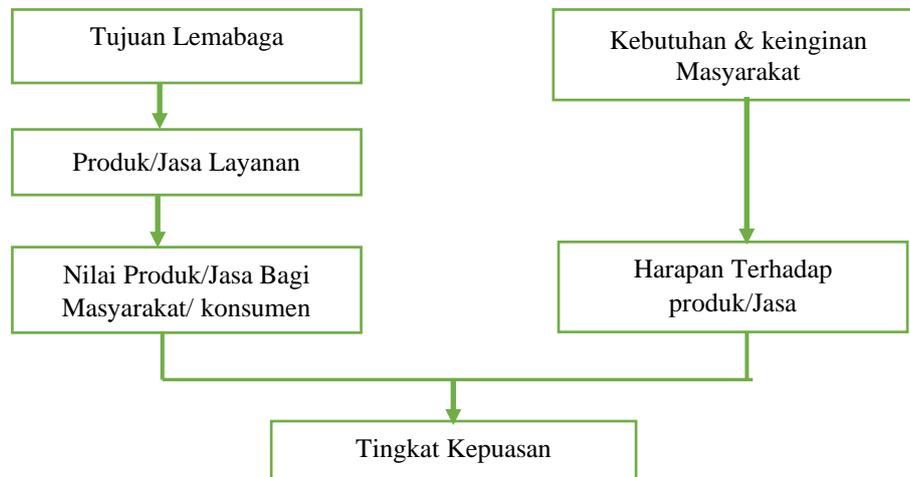
Sumber: Kottler

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa riset Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran: (a) Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan; (b) Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik; (c) Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; (d) Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan penilaian Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari: (1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; (2) Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan; (3) Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; (4) 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 adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan; (6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman; (7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan; (8) Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; (9) 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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pendapat lain berkaitan dengan kepuasan pemakai/masyarakat (*customer satisfaction*) antara lain disebutkan oleh (Tjiptono and Chandra 2012) yang mengutip pendapat Day, bahwa Kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian/diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan oleh pemakai. Dengan bahasa yang lebih sederhana Kotler, menyebutkan bahwa kepuasan

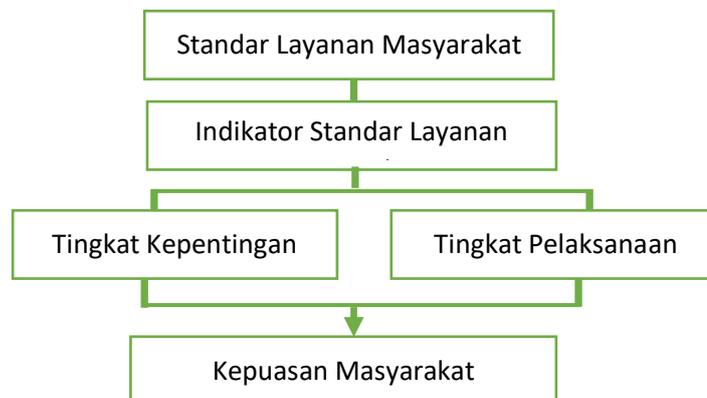
pelanggan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Konsep kepuasan pemakai /konsumen dapat dijelaskan pada gambar berikut ini.



Gambar 2 Konsep Kepuasan Pemakai

Sumber: Fandi Tjiptono

2.6. Kerangka Pikir



Gambar 3 Kerangka Pikir

III. METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian

Jenis Penelitian ini adalah Survei Deskriptif secara kuantitatif dan Kualitatif, dengan menjelaskan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan karakteristik populasi.

3.2. Obyek Penelitian

Pengertian objek penelitian menurut (Supriati 2012) adalah adalah variabel yang diteliti oleh peneliti ditempat penelitian dilakukan. Adapun yang menjadi obyek penelitian ini adalah Harapan masyarakat menggunakan jasa perijinan angkutan umum dan Kinerja UPT P3 LLAJ Jember.

3.3. Variabel Operasional

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur-unsur tersebut terdiri dari: (1) *Persyaratan*: (dengan indikator Kejelasan Persyaratan pelayanan untuk trayek/perpanjangan trayek, Kesesuaian Persyaratan Pelayanan untuk ijin trayek/perpanjangan trayek); (2) *Sistem, Mekanisme dan Prosedur* (dengan indikator: Prosedur/alur Pelayanan yang diterapkan saat pengajuan ijin trayek/ijin perpanjangan trayek); (3) *Waktu Penyelesaian* (dengan indikator: Kecepatan Waktu Pelayanan, Kejelasan/Ketepatan Informasi Waktu); (4) *Biaya/Tarif Pelayanan* (dengan Indikator: Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan berlaku saat pengajuan ijin trayek/perpanjangan ijin trayek, Pungutan Liar saat saat Pengajuan Izin Trayek/Perpanjangan Izin Trayek, Percaloan/Perantara tidak resmi pada unit layanan pengajuan ijin trayek/perpanjangan trayek); (5) *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan* (dengan indikator: Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan); (6) *Kompetensi Pelaksana* (dengan indikator: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan); (7) *Perilaku Pelaksana* (dengan indikator: Sikap Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas dalam pelayanan); (8) *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan* (dengan indikator: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan); (9) *Sarana dan Prasarana* (dengan indikator: Kondisi dan Kualitas Sarana dan Prasarana).

3.4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Prasarana Perhubungan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan (UPT P3 LLAJ) Jember.

3.5. Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Penyusunan Riset Kepuasan Masyarakat di UPT P3 LLAJ Jember Tahun 2021, antara lain: (a) Persiapan kegiatan (penyiapan administrasi dan koordinasi tim internal); (b) Penyiapan alat survey (kuisisioner/daftar pertanyaan survey); (c) Identifikasi lokasi kegiatan di lingkungan UPT P3 LLAJ Jember terkait kebutuhan data-data primer dan sekunder (Kelembagaan, Kebijakan kinerja saat ini, Kebutuhan dan keinginan produk-produk pelayanan masyarakat pengguna, Regulasi dan peraturan perundangan terkait); (d) Survey dan investigasi untuk memperoleh data/informasi yang berkaitan dengan kegiatan penyusunan survey kepuasan masyarakat (SKM) di Lingkungan UPT P3 LLAJ Jember; (e) Komputasi dan analisis untuk pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); (f) Merumuskan rekomendasi peningkatan layanan publik di Lingkungan UPT P3 LLAJ Jember.

3.6. Metode Pengumpulan Data

Metodw pengumpulan data yang digunakan dalam riset ini adalah menggunakan sampling jenuh. Menurut (Sugiyono 2017), sampling jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi dijadikan sampel, hal ini dilakukan bila jumlah populasi relative kecil, kurang dari 30, atau penelitian ingin membuat generalisasi dengan kesalahan yang sangat kecil. Sedang dalam penelitian ini populasi yang di teliti sebanyak 48 responden selaku pengguna jasa perizinan trayek angkutan umum wilayah UPT P3 LLAJ Jember.

3.7. Jenis dan Sumber Data

Metode dalam pengumpulan data primer, yang digunakan dalam kegiatan ini adalah dengan metode survei melalui penyebaran angket atau kuisioner, dengan disertai wawancara mendalam (*deep interview*). Di mana menurut(Sugiyono 2017) metode survei adalah: metode yang digunakan untuk mencari pengaruh treatment (perlakuan) tertentu. Metode survei digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah, tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara, terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti dalam eksperimen). Sedangkan pengertian metode survei menurut Moch. (Nazir 2014), adalah: Metode survei adalah penyelidikan yang diadakan untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada dan mencari keterangan-keterangan secara factual, baik tentang institusi sosial, ekonomi, atau politik dari suatu kelompok ataupun suatu daerah. Metode survei membedah dan menguliti serta mengenal masalah-masalah serta mendapatkan pembenaran terhadap keadaan dan praktek-praktek yang sedang berlangsung.

Sementara, metode pengumpulan data sekunder, dalam kajian ini direncanakan melalui beberapa sumber di antaranya adalah: (a) Studi Dokumentasi: Studi dokumentasi merupakan upaya pengumpulan data penelitian berupa sumber tertulis, seperti sumber-sumber dari dinas terkait, seperti nama responden, nomor telepon responden, arsip, foto, maupun dari website internet dari UPT P3 LLAJ Jember; (b) Studi Kepustakaan: Studi kepustakaan dimaksudkan untuk menelusuri hasil dari peneltian sebelumnya yang sudah didokumentasikan, sebagai sumber informasi dan digunakan sebagai dasar evaluasi dalam memberikan rekomendasi kebijakan public.

3.8. Analisis Data

Berdasarkan hasil pengumpulan data baik yang berasal dari data primer maupun sekunder dilakukan pengolahan dan analisis data. Dari analisis data diharapkan akan dapat diketahui: (a) Kondisi sarana dan prasarana fasilitas pelayanan; (b) Pola manajemen dan operasional fasilitas pelayanan; (c) Tingkat kepuasan masyarakat pengguna Jasa perizinan trayek angkutan umum tahun 2021; (d) Tingkat kinerja UPTP3 LLAJ Jember di lingkungan Dinas Perhubungan dan

Lalu Lintas Jalan (LLAJ); (e) Bahan kaji tindak perbaikan dan pengembangan fasilitas pelayanan untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan masyarakat/pengguna Jasa Izin Trayek Angkutan Umum.

Metode pengolahan data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik statistik. Penelitian menggunakan dua atribut yakni, atribut yang mewakili tingkat kinerja UPT P3 LLAJ Jember dan yang mewakili tingkat Harapan Masyarakat Pengguna Jasa ijin trayek angkutan Umum di wilayah UPT Jember.

(Gasperesz 2013) dalam urutan kepentingan, Sangat Penting bobot= 5 ; Penting bobot = 4; Cukup penting bobot = 3; Tidak Penting bobot = 2; Sangat Tidak Penting bobot = 1. Dalam urutan Kepuasan; Sangat Puas bobot = 5; Puas bobot = 4; Cukup Puas bobot = 3; Tidak Puas bobot = 2; Sangat Tidak Puas bobot = 1. Untuk selanjutnya dicari skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan rata-rata tingkat kepentingan.

$$\hat{X} = \frac{\sum Xi}{n} \text{ dan } \hat{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

\hat{X} = skor rata-rata tingkat pelaksanaan;

\hat{Y} = skor rata – rata tingkat kepentingan;

N = banyaknya responden sebagai sampel.

Hasil perhitungan nilai rata-rata tingkat pelaksanaan X, atau tingkat kepuasan pelanggan terhadap setiap dimensi faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, dikatakan baik bila nilai rata-rata jawaban yang diperoleh berkisar antara 3,5 sampai dengan 4,5 dan dikatakan tidak baik bila nilai rata-rata yang diperoleh antara 1,5 sampai dengan 2,5 (Supranto 2012:403) dalam buku Metode Riset Aplikasi dalam Pemasaran. Tingkat kesesuaian perbandingan antara skor penilaian kinerja UPT P3 LLAJ Jember dengan skor penilaian kepentingan masyarakat, dengan rumus:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%.$$

Tki = Tingkat Kesesuaian

Xi = Skor Penilaian Kinerja UPT P3 LLAJ Jember

Yi = Skor Penilaian Kepentingan Masyarakat.

Dengan menggunakan Jendela Pelanggan (*Customer Window*) yang diperkenalkan oleh ARBOR, Inc. Yaitu suatu perusahaan riset pasar dan TQM yang berpusat di Philadelphia dapat digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat, dimana dimulai dari mendesain pertanyaan-pertanyaan riset untuk mempelajari kepuasan relatif dan kepentingan relatif dari karakteristik yang diinginkan oleh masyarakat. Hasil-hasil ini kemudian di tebarkan untuk memprioritaskan kesempatan perbaikan pada “*simple grid*” yang mewakili inti dari jendela pelanggan.

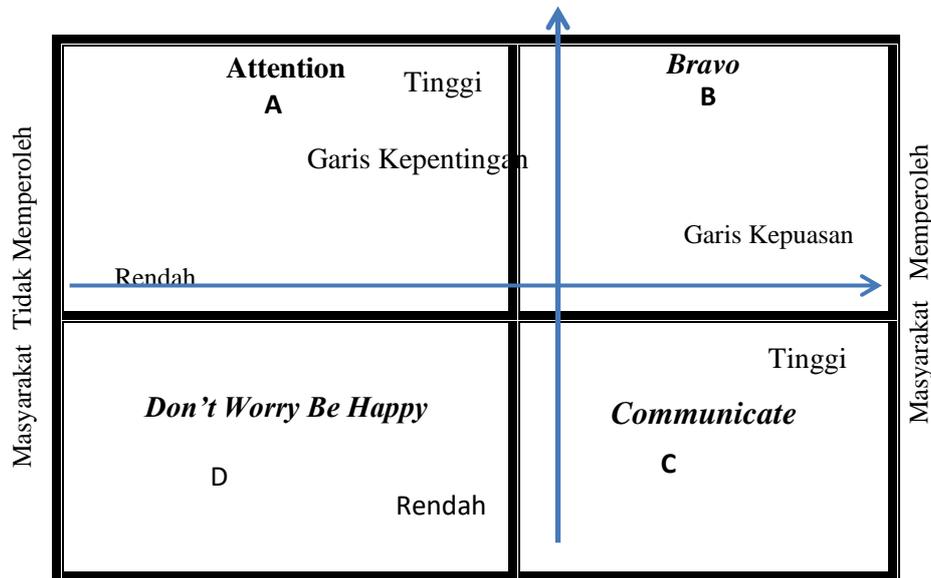
Diagram ini terdiri dari suatu bangun yang di bagi atas 4 bagian atau kuadran yang dibatasi dua garis yang memotong tegak lurus pada titik-titik:

X = Skor rata-rata seluruh faktor kinerja.

Y = Skor rata-rata dari seluruh faktor kepentingan masyarakat.

Dengan rumus:

$X = \frac{\sum X}{K}$ dan $Y = \frac{\sum Y}{K}$; K = Jumlah Faktor atau atribut yang mempengaruhi Kepuasan masyarakat.



Gambar 4 Jendela Pengguna Jasa untuk Mengukur Kepuasan Masyarakat

Sumber: Gaspersz, Vincent

Keterangan:

Kuadran A = Masyarakat menginginkan atribut itu, tetapi ia tidak mendapatkannya

Kuadran B = Masyarakat menginginkan atribut itu, dan ia mendapatkannya

Kuadran C = Masyarakat tidak menginginkan atribut itu, tetapi ia mendapatkannya

Kuadran D = Masyarakat tidak menginginkan atribut itu, dan ia tidak mendapatkannya

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dilihat dari sembilan dimensi yaitu (a) Persyaratan, (b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur, (c) Waktu Penyelesaian, (d) Biaya/Tarif Pelayanan, (e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, (f) Kompetensi Pelaksana, (g) Perilaku Pelaksana, (h) Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan, (i) Sarana Dan Prasarana terhadap tingkat harapan / kepentingan masyarakat dan tingkat kenyataan diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

Tabel 1 Nilai rata-rata dari determinan Dimensi Layanan UPT P3 LLAJ Jember Tahun 2021

No.	Determinan JenisLayanan	Kinerja (\bar{X})	Harapan (\hat{Y})	Kesesuaian (%)
1	Persyaratan	3,39	4,52	75,00

2	Sistim, Mekanisme & Prosedur	3,47	4,67	74,30
3	Waktu Penyelesaian	3,26	4,89	66,67
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,77	4,64	81,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan.	3,58	4,40	81,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,74	4,62	80,95
7	Perilaku Pelaksana	3,79	4,66	81,33
8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,16	4,44	71,17
9	Sarana & Prasarana	3,53	4,45	79,32
Nilai Rata-rata		3,52	4,59	

Sumber: Data Primer data diolah

Dari hasil perhitungan dapat di jelaskan sebagai berikut:

A. Tingkat Harapan Masyarakat terhadap jenis layanan.

Jika dilihat dari tingkat harapan masyarakat terhadap UPT P3 LLAJ Jember terjadi ranking sebagai berikut:

Pertama: Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 4,89; *Kedua:* Sistim, mekanisme & prosedur nilai-rata-rata 4,67; *Ketiga:* Perilaku Pelaksana dengan nilai rata-rata 4,66; *Keempat:* Biaya/tarif pelayanandengan nilai rata-rata 4,64; *Kelima:* Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 4,62; *Keenam:* Persyaratandengan nilai rata-rata 4,52; *Ketujuh:* Sarana & Prasarana dengan nilai rata-rata 4,45; *Kedelapan:* Penanganan pengaduan, saran & masukandengan nilai rata-rata 4,44; *Kesembilan:* Produk spesifikasi Jenis layanandengan nilai rata-rata 4,40.

B. Tingkat Kinerja UPT P3 LLAJ Jember.

Pertama: Perilaku pelaksana dengan nilai rata-rata 3,79; *Kedua:* Baiay/tarif pelayanan nilai-rata-rata 3,77; *Ketiga:* Kompetensi Pelaksana dengan nilai rata-rata 3,74; *Keempat:* Produk spesifikasi Jenis layanan dengan nilai rata-rata 3,58; *Kelima:* Sarana & Prasarana dengan nilai rata-rata 3,53; *Keenam:* Sistim, mekanisme & Prosedur dengan nilai rata-rata 3,47; *Ketujuh:*Persyaratan dengan nilai rata-rata 3,39; *Kedelapan:* Waktu Penyelesaian dengan nilai rata-rata 3,26; *Kesembilan:* Penanganan Pengaduan, saran & Masukan dengan nilai rata-rata 3,16.

C. Tingkat Perbandingan

Tingkat urutan antara harapan dan kenyataan/kinerja adalah sebagai berikut:

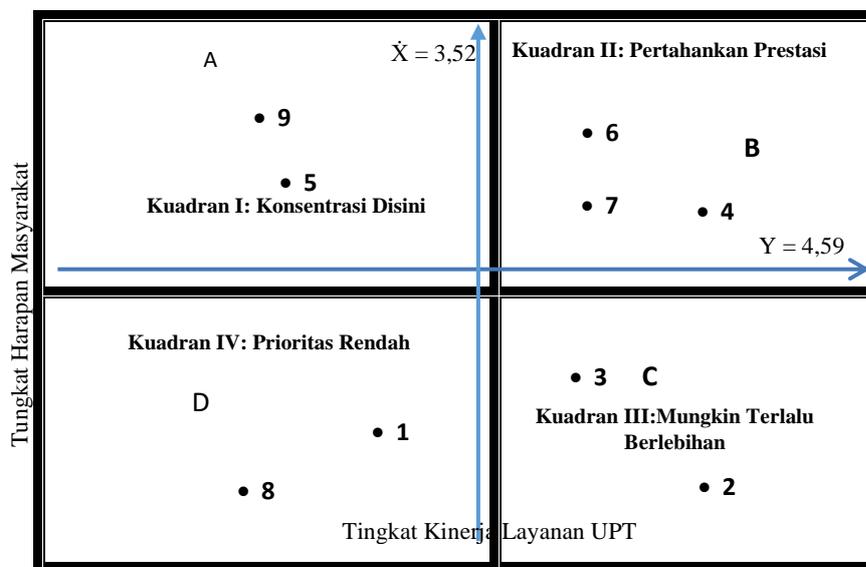
Pertama: Produk spesifikasi Jenis layanan dengan tingkat kesuaian 81,36%; *Kedua:* Perilaku pelaksanadengan tingkat kesesuaian 81,33%; *Ketiga:* Biaya/tarif pelayanandengan tingkat kesesuaian81,25%; *Keempat:* Kompetensi Pelaksana dengan

tingkat kesesuaian 80,95%; Kelima: Sarana & Prasarana dengan tingkat kesesuaian 79,32%; Keenam: Persyaratan dengan tingkat kesesuaian 75,00%; Ketujuh: Sistem, mekanisme & Prosedur dengan tingkat kesesuaian 74,30%; Kedelapan: Penanganan Pengaduan, saran & Masukan dengan tingkat kesesuaian 71,17%; Kesembilan: Waktu Penyelesaian dengan tingkat kesesuaian 66,67%.

Hal yang perlu mendapat perhatian dari perbandingan kesembilan Variabel adalah Waktu Penyelesaian Pelayanan yang mendapatkan prioritas utama, karena mempunyai prosentase perbandingan yang paling rendah yaitu sebesar 66,67%.

D. Pemetaan Kepuasan Masyarakat ke dalam Jendela Pelanggan.

Menurut (Supranto 2012) Pemetaan dapat dilakukan dengan melakukan pemetaan kepuasan masyarakat ke dalam Jendela pelanggan/pengguna jasa sebagai berikut:



Gambar 5 Pemetaan Kepuasan Masyarakat ke dalam Jendela Pelanggan Dalam Pelayanan Pengguna Jasa Ijin Trayek Angkutan Umum UPT P3 LLAJ Jember tahun 2021

Sumber: data primer diolah

V. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

a. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Analisis maka dapat di simpulkan bahwa

- A. Pada Kuadran *Attention*: Pada kuadran ini membutuhkan perhatian karena masyarakat sebagai pengguna jasa layanan perijinan trayek angkutan umum belum memperoleh apa yang mereka harapkan sehingga masyarakat mempunyai harapan tinggi namun Kinerja lembaga masih dibawah rata-rata atau masyarakat belum merasa puas, yang terdapat pada Kuadran A atau kuadran I adalah:

1. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (No 5): Indikator yang perlu mendapatkan *Attention* (perhatian adalah Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan
 2. Sarana Dan Prasarana (No 9): indikator yang perlu mendapatkan *attention* (A) adalah Kondisi dan Kualitas Sarana dan Prasarana.
- B. Pada Kuadran *Bravo*: Pada kuadran ini adalah posisi yang terbaik di mana masyarakat memperoleh apa yang mereka harapkan dari pelayanan ijin trayek yang selama ini mereka terima sehingga masyarakat merasa puas, sedangkan yang terdapat pada Kuadran B:
1. Biaya/Tarif Pelayanan dengan indikator:
 - a. Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan berlaku saat pengajuan ijin trayek/perpanjangan ijin trayek.
 - b. Pungutan Liar saat saat Pengajuan Izin Trayek/Perpanjangan Izin Trayek.
 - c. Percaloan/Perantara tidak resmi pada unit layanan pengajuan ijin trayek /perpanjangan trayek.
 2. Kompetensi Pelaksana dengan indikator: Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
 3. Perilaku Pelaksana dengan indikator:
 - a. Sikap Petugas Pelayanan.
 - b. Kedisiplinan Petugas dalam pelayanan
 - c. Pada Kuadran *Communicate*: Pada kuadran ini Masyarakat memperoleh apa yang tidak begitu diharapkan (masyarakat menganggap kurang penting), padahal dalam proses pemberian layanan menjadi hal yang penting bagi kemajuan institusi layanan kedepan, pada kuadran ini UPT P3 LLAJ Jember harus meningkatkan komunikasi dengan masyarakat tentang manfaat karakteristik yang ditawarkan oleh Institusi. Sedangkan yang terdapat pada Kuadran C atau kuadran III adalah:
 1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan indikator: Prosedur/alur Pelayanan yang diterapkan saat pengajuan ijin trayek/ijin perpanjangan trayek.
 2. Waktu Penyelesaian dengan indikator:
 - a. Kecepatan Waktu Pelayanan,
 - b. Kejelasan/Ketepatan Informasi Waktu
 - c. Pada Kuadran *Don't Worry Be Happy*: Pada kuadran ini elemen/atribut jasa yang dianggapnya kurang penting oleh masyarakat (masyarakat bersikap abai) dan Kinerja lembaga juga rendah. Yang terdapat pada

Kuadran D atau kuadran IV:

1. Persyaratan: dengan indikator:
 - a. Kejelasan Persyaratan pelayanan untuk trayek/perpanjangan trayek.
 - b. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan untuk ijin trayek/perpanjangan trayek.
2. Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan dengan indikator: Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan.

b. Rekomendasi Kebijakan

Berdasarkan pada latar belakang dan hasil analisis sebelumnya, dan hasil wawancara mendalam dengan responden dan pihak-pihak yang terkait seperti petugas pelaksana lapangan UPT P3 LLAJ Jember Maka dapat di berikan rekomendasi sebagai berikut:

1. UPT P3 LLAJ Jember perlu memperhatikan Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan: terutama yang perlu mendapatkan Attention/perhatian adalah unsur Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Mengingat indikator ini masih menunjukkan kinerja Unit Pelaksana Teknis masih rendah.
2. UPT P3 LLAJ Jember perlu memperhatikan Perbaikan Kondisi dan Kualitas Sarana dan Prasarana yang ada (ruang tunggu, kursi tunggu, papan informasi, alur perizinan, kotak saran).
3. Saatnya UPT P3 LLAJ Jember mempunyai aplikasi, merencanakan perbaiki sistim dan mekanisme perijinan seperti alur layanan yang diterapkan saat pengajuan ijin trayek/ijin perpanjangan trayek. Perlu dilakukan konsep digitalisasi on line sehingga masyarakat yang sudah familier dengan teknologi bisa melacak dan mencari informasi melalui web UPT P3 LLAJ Dinas Perhubungan.
4. Perbaiki sistim dan mekanisme perijinan seperti alur Pelayanan yang diterapkan saat pengajuan ijin trayek/ijin perpanjangan trayek. Perlu dilakukan konsep digitalisasi on line sehingga masyarakat yang sudah familier dengan teknologi bisa melacak dan mencari informasi melalui web UPT P3 LLAJ Dinas Perhubungan.
5. Perbaiki dalam hal layanan waktu, perbaiki komunikasi yang lebih baik seperti informasi Kecepatan Waktu Pelayanan dan Kejelasan/Ketepatan Informasi Waktu.
6. Pada masa PPKM yang selalu diperpanjang yang tentunya berdampak pada sepiunya penumpang mohon diberikan kebijakan terkait kemudahan dalam hal tarif, seperti adanya pemutihan denda keterlambatan. Terutama trayek-trayek lama yang tidak diperpanjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Bateson, E.G. John; dan K. Douglas Hoffman. 2008. *Services Marketing*. Canada: South-Western: Cengage Learning.
- Gasperesz, Vincent. 2013. *All In One Integrated Total Quality Talent Management*. Jakarta: PT Percetakan DKU.
- Gronroos, C. 2016. *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chischester: Jhon Wiley and Sond, Ltd.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator Dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Herlambang. 2015. *Manajemen Mutu Pelayanan Kesehatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.
- Nazir. 2014. *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 2017. *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, Dan R&D)*. Edited by Sofia Suryandari, Yustiyani. Ke-3. Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2012. *Metode Riset Aolikasi Dalam Pemasaran*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Supriati. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: Labkat Press UNIKOM.
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy, and Gregorius Chandra. 2012. *Service, Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- UU No 25 2009. n.d. *Pelayanan Publik*.
- Yamit, Zulian. 2013. *Manajemen Kualitas Produk Dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Suvei Kepuasan Masyarakat