



PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS PERHUBUNGAN



SEMESTER II

Tahun 2024

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Segala puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas tersusunnya laporan "Indeks Kepuasan Masyarakat" ini. Laporan ini kami buat sebagai bentuk komitmen dalam mengukur dan menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah diselenggarakan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berfungsi sebagai instrumen penting untuk memahami persepsi masyarakat mengenai kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil dari survei ini akan menjadi dasar bagi kami dalam melakukan evaluasi dan perbaikan guna meningkatkan kualitas layanan publik di masa yang akan datang.

Kami mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang berperan dalam penyusunan laporan ini, termasuk tim penyusun, para responden survei, serta pihak-pihak terkait lainnya. Kami sangat menghargai setiap kritik dan saran yang konstruktif untuk menyempurnakan laporan ini di waktu mendatang.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Probolinggo, Oktober 2024
Kepala Dinas Perhubungan
Kota Probolinggo

AGUS EFENDI, S.Sos., M.Si.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730909 199201 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... ii

DAFTAR TABEL..... iii

DAFTARGAMBAR..... iv

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Maksud dan Tujuan..... 3

 1.3 Dasar Hukum..... 4

BAB II PROFIL UNIT LAYANAN..... 5

 2.

 2.1 Gambaran Unit Layanan 5

 2.2 Sumber Daya Manusia..... 7

 2.3 Sarana Prasarana..... 8

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN..... 10

 3.

 3.1 Jenis Data..... 10

 3.2 Kuesioner..... 10

 3.2.1 Bentuk Kuesioner..... 10

 3.2.2 Isi Kuesioner..... 11

 3.2.3 Bentuk Jawaban..... 12

 3.3 Pengumpulan Data..... 12

 3.3.1 Penetapan Responden dan Metode Pengumpulan Data.. 12

 3.3.2 Waktu Pelaksanaan Survei..... 13

 3.3.3 Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei..... 13

 3.4 Pengolahan Data..... 13

 3.4.1 Metode Pengolahan Data Penilaian Kinerja Keseluruhan. 13

 3.4.2 Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM..... 14

 3.4.3 Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur..... 15

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... 16

 4.

 4.1 Karakteristik Responden..... 16

 4.2 Hasil Penilaian Survei IKM 21

 4.3 Nilai IKM Menurut Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo 23

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 28

 5.

 5.1 Kesimpulan..... 28

 5.2 Saran..... 28

DAFTARPUSTAKA 29

Dokumentasi Pendampingan Survey IKM Semester II Tahun 2024..... 30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.... 8

Tabel 2.2 Sumber Daya Manusia pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 8

Tabel 2.3 Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dishub Kota Probolinggo... 9

Tabel 3.1 Contoh Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi Jawaban 12

Tabel 3.2 Interval Konversi IKM atau IKM per Unsur 15

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 16

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 17

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 18

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 19

Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan 20

Tabel 4.6 Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Dishub Kota Probolinggo... 22

Tabel 4.7 Hasil IKM Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor..... 23

Tabel 4.8 Hasil IKM Layanan Parkir..... 25

Tabel 4.9 Hasil IKM Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang 26

Tabel 4.10 Hasil IKM Layanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum 26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dishub Kota Probolinggo 6

Gambar 4.1 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin..... 16

Gambar 4.2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia 17

Gambar 4.3 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir
..... 18

Gambar 4.4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 19

Gambar 4.5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan 20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pemerintah diwajibkan meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkaitan dengan kebutuhan dasar masyarakat.

Pelayanan publik pada dasarnya melibatkan aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah berfungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari regulasi atau bentuk pelayanan lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan utilitas umum.

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat. Oleh karena itu Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat seluas-luasnya, cepat, tepat dan terbuka. Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Probolinggo sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Mengacu pada Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo, maka dalam rangka mengukur kualitas pelayanan, Dinas Perhubungan Kota Probolinggo melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan melibatkan 9 (sembilan) unsur penilaian.

IKM 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. Survei IKM bertujuan untuk secara berkala mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan sebagai bahan penetapan kebijakan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pengukuran kepuasan merupakan salah satu elemen penting dalam proses evaluasi kinerja. Tujuan akhir yang ingin dicapai adalah memberikan pelayanan yang lebih baik, lebih efektif dan lebih efektif sesuai kebutuhan masyarakat. Jika pelayanan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan, maka pelayanan tersebut dianggap memuaskan. Kepuasan

masyarakat juga dapat dijadikan sebagai acuan sukses tidaknya program yang dilaksanakan di badan layanan publik.

Pengukuran IKM yang dilaksanakan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo merupakan wujud nyata dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan bagi masyarakat. Data yang diperoleh dari pengukuran tersebut akan digunakan untuk perbaikan di masa yang akan datang dan menjadi pendorong bagi setiap unsur pelayanan untuk terus meningkatkan kualitas dan kuantitas layanannya.

1.2 Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dan tujuan dari pengukuran IKM ini adalah sebagai berikut :

- **Maksud**

Pengukuran IKM terhadap layanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo ini bermaksud untuk memperoleh gambaran sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat memenuhi kebutuhan dan harapan para pengguna layanan sehingga dapat memberikan masukan sebagai upaya peningkatan kinerja di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dalam hal pelayanan publik.

- **Tujuan**

Tujuan dilaksanakannya pengukuran IKM pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo diantaranya adalah :

1. Untuk mengetahui persepsi masyarakat atas kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.
2. Untuk mengetahui unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan dan paling kurang memuaskan pada unit layanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

3. Untuk mengetahui unsur-unsur pelayanan pada unit layanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo yang memiliki nilai di bawah rata-rata sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan kualitas layanan

1.3 Dasar Hukum

Dasar hukum pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo;
6. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 52 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

BAB II

PROFIL UNIT LAYANAN

2.

2.1 Gambaran Unit Layanan

Berdasarkan Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 52 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Probolinggo, Dinas Perhubungan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah yang mempunyai tugas membantu Wali Kota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di Bidang Perhubungan. Dalam melaksanakan tugas dimaksud, Dinas Perhubungan Kota Probolinggo menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan Daerah di bidang perhubungan;
2. Pelaksanaan kebijakan Daerah di bidang perhubungan;
3. Pelaksanaan administrasi dinas Daerah di bidang perhubungan;
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan Daerah di bidang perhubungan; dan
5. Pelaksanaan fungsi dinas lain yang diberikan oleh Wali Kota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Susunan organisasi Dinas Perhubungan Kota Probolinggo terdiri dari :

- 1. Kepala dinas
- 2. Sekretariat
- 3. Bidang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan
- 4. Bidang Pengembangan Transportasi
- 5. Unit Pelaksana Teknis
- 6. Kelompok Jabatan Fungsional



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Adapun jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Dinas Perhubungan Kota Probolinggo antara lain :

1. Layanan Uji Kendaraan meliputi :
 - Layanan Pemeriksaan Teknis Kendaraan Bermotor (uji baru/uji berkala/uji terlambat)
 - Layanan Penerbitan Buku Uji Kendaraan Bermotor (buku baru/buku habis/buku hilang).
 - Layanan Daftar Uji Kendaraan Bermotor.
 - Layanan Tanda Uji Kendaraan Bermotor.
 - Layanan Numpang Uji (numpang uji masuk/numpang uji keluar) dan Mutasi Uji Kendaraan Bermotor(mutasi masuk/mutasi keluar).
2. Layanan Parkir Kendaraan Bermotor meliputi :
 - Pelayanan Parkir Kendaraan di Tepi Jalan Umum dan Insidentil
 - Pelayanan Parkir Berlangganan
 - Pelayanan Parkir Angkutan Barang
3. Layanan Perlengkapan Transportasi Elektrikal
 - Penanganan pengaduan masyarakat tentang Pelayanan Cctv
 - Penanganan pengaduan tentang pelayanan Penerangan Traffic Light
 - Penanganan Pengaduan tentang pelayanan Warning Light
 - Penanganan Pengaduan LPJU

2.2 Sumber Daya Manusia

Adapun sumber daya manusia di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo terdiri dari :

1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya, komposisi sumber daya manusia yang ada di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 1 Sumber Daya Manusia Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

2.

Bila ditinjau

tingkat

komposisi sumber

yang ada di Dinas

JENIS KELAMIN	ASN	NON ASN
LAKI - LAKI	39	212
PEREMPUAN	10	10
JUMLAH	49	222

Pendidikan

berdasarkan

pendidikannya

daya manusia

Perhubungan Kota

Probolinggo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2. 2 Sumber Daya Manusia pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo Berdasarkan Tingkat Pendidikan

TINGKAT PENDIDIKAN	ASN	NON ASN
TIDAK DIKENAL	-	23
SD	-	48
SMP	1	24
SMA	17	97
DII	3	-
DIII	10	1
DIV	4	-
S1	6	29
S2	7	-
S3	1	-
JUMLAH	49	222

2.3. Sarana Prasarana

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, sarana merupakan segala sesuatu yang bisa dipakai sebagai alat dalam mencapai suatu maksud atau tujuan tertentu. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Oleh karenanya, kelengkapan sarana dan prasarana dapat menjadi pendukung mendukung

kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sarana dan prasarana yang tersedia dalam unit layanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo antara lain:

Tabel 2. 3 Sarana dan Prasarana Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

NO	SARANA PRASARANA	KEJELASAN TEMPAT PELAYANAN
1	Informasi Tarif	Tempat pelayanan
2	Alur Proses	Di SOP
3	Persyaratan	Di SOP
4	Ruang Informasi	Lobi
5	Brosur	Tempat pelayanan
6	Kotak Pengaduan/Saran	di dekat pintu masuk

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

3.

3.1 Jenis Data

1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dan masih memerlukan pengolahan melalui analisis data berupa hasil jawaban responden melalui kuesioner yang ada di google Form dengan alamat link <http://bit.ly/3Y6OMwU> disebarkan kepada penerima layanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung yaitu berupa data pendukung dengan masalah penelitian.

3.2 Kuesioner

1.

2.

3.

3.1.

3.2.

3.2.1. Bentuk Kuesioner

Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu :

1. Bagian 1 (satu), berisi data responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan yang diterima guna menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.
2. Bagian 2 (dua), berisi penilaian terhadap unsur pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atau responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

3. Bagian 3 (tiga), berisi saran atau masukan dari responden untuk peningkatan pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

3.2.2. Isi Kuesioner

Untuk pelaksanaan survei tahun 2024 Semester II, kuesioner survei IKM disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang terdiri dari 9 (sembilan) unsur pelayanan.

Adapun kesembilan unsur yang dipakai dalam penilaian IKM dapat diuraikan sebagai berikut:

- 1. Persyaratan**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;

- 2. Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- 3. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan

- 4. Biaya/Tarif**

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**

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**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. **Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Penanganan pengaduan, saran, dan masukan**

Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. **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 dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

3.2.3. **Bentuk Jawaban**

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan bentuk jawaban dengan menggunakan skala likert. Bentuk jawaban pertanyaan berupa nilai persepsi dari setiap unsur pelayanan secara umum

me

KATEGORI PENILAIAN	
Pilihan	Nilai Persepsi
Tidak Sesuai	1
Kurang Sesuai	2
Sesuai	3
Sangat Sesuai	4

Tabel 3.1 Contoh Pilihan Jawaban Responden dan Nilai Persepsi

1.

2.

3.

3.1.

3.2.

3.3. **Pengumpulan Data**

3.3.

3.3.1. Penetapan Responden dan Metode Pengumpulan Data

- a. Sumber Data Primer, yaitu sumber data yang diperoleh secara langsung dari responden dengan perincian sebagai berikut :

Responden dari masyarakat yang sudah selesai dalam menggunakan pelayanan. Data diambil melalui pengisian kuesioner google Form dengan link <http://bit.ly/3Y6OMwU> kepada responden dimaksud yang kemudian hasil jawabannya dirumuskan melalui suatu model penghitungan yang sudah disepakati. Hasil dapat di download di link <https://bit.ly/4h6vU9U> Kuesioner yang digunakan tidak melalui uji validitas sehingga hasil data yang dikumpulkan diasumsikan valid dan reliabel untuk diolah.

- b. Sumber Data Sekunder, yaitu data yang diperoleh dari peraturan Walikota tentang tugas pokok dan fungsi perangkat daerah dan profil Dinas Perhubungan Kota Probolinggo.

3.3.2. Waktu Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei dimulai dari 17 Oktober 2024 sampai 21 Oktober 2024. Pengisian kuesioner dilakukan oleh responden baik secara mandiri maupun didampingi oleh petugas setelah selesai menggunakan pelayanan.

3.3.3. Pengolahan dan Pembahasan Hasil Survei

Pengolahan hasil survei dan finalisasi laporan survei IKM tahun 2024 dilaksanakan pada minggu ke-tiga dan minggu ke-empat bulan Oktober 2024.

3.4. Pengolahan Data

3.4.

3.4.1. Metode Pengolahan Data Penilaian Kinerja Keseluruhan

Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu). Nilai Survei IKM dihitung dengan menggunakan Nilai Rata-Rata (NRR) tertimbang masing masing unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Penimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} &\text{Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang :} \\ &= \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur Terisi (Jumlah Responden)}} \times \text{Nilai Penimbang} \end{aligned}$$

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (Nilai IKM) diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan cara

$$\text{Nilai IKM} = (\text{NRRt U1} + \text{NRRt U2} + + \text{NRRt U9})$$

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \text{Nilai IKM} \times 25$$

3.4.2. **Metode Pengolahan Data Per Unsur IKM**

Adapun metode pengolahan data per unsur IKM adalah sebagai berikut :

- 1. Setiap unsur IKM diberi bobot nilai sama, dengan asumsi setiap unsur IKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu).
- 2. Nilai IKM per unsur dihitung dari Nilai persepsi setiap dalam unsur IKM secara mandiri/ terpisah untuk melihat kualitas pelayanan pada setiap unsur yang dikaji. Nilai IKM per unsur :

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}}$$

3.4.3. **Interval Konversi IKM atau Konversi IKM Per Unsur**

Penilaian kinerja unit pelayanan dan mutu pelayanannya dapat diperoleh dengan mengelompokkan Nilai Konversi IKM atau Konversi IKM per unsur sebagaimana Tabel 3.2.

Tabel 3. 2 Interval Konversi IKM atau IKM per Unsur

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.

4.1 Karakteristik Responden

Responden pengguna layanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo adalah sebanyak 103 responden dimana Populasi (N) sebesar 140. Untuk lebih jelas, penjabaran identitas responden pada pengguna layanan adalah sebagai berikut :

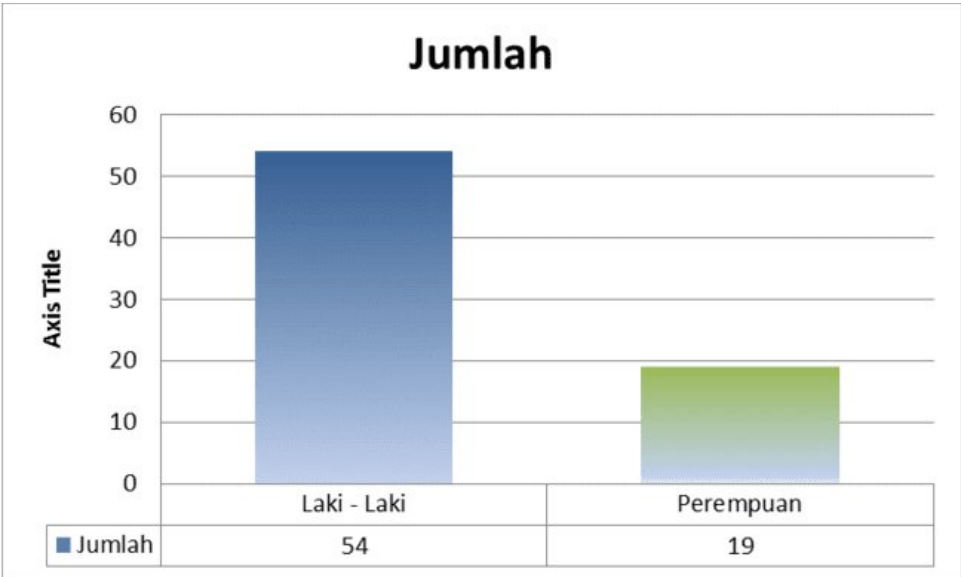
1. Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelaminnya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen
1	Laki - Laki	54	73,97%
2	Perempuan	19	26,03%
TOTAL		73	

Jenis kelamin responden didominasi oleh laki - laki yakni sebanyak 73,97 % atau 51 orang, dan sisanya sebanyak 26,03 % atau 19 orang adalah perempuan.



Gambar 4. 1 Grafik Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

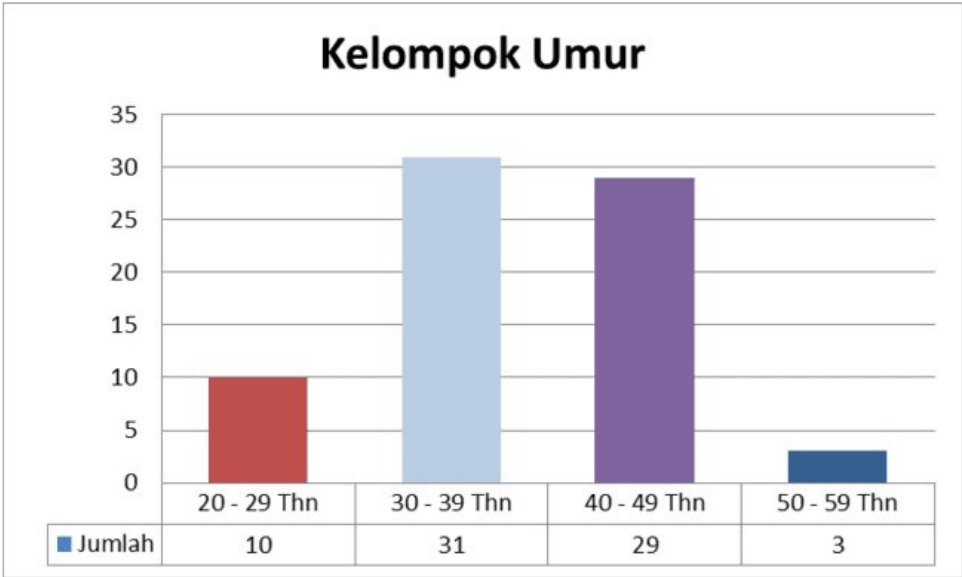
2. Usia

Berdasarkan usianya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut:

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Kelompok Umur	Jumlah	Persen
1	20 - 29 Thn	10	13,70%
2	30 - 39 Thn	31	42,47%
3	40 - 49 Thn	29	39,73%
4	50 - 59 Thn	3	4,11%
TOTAL		73	

Sebagian besar responden berusia 30-39 tahun yaitu sebanyak 31 orang atau 42,47%. Selanjutnya 29 orang responden berusia antara 40 - 49 tahun atau 39,73%, 10 orang responden berusia 20 - 29 Tahun atau 13,70% dan 3 Orang berumur diatas 50 – 59 tahun atau 4,11%.



Gambar 4. 2 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

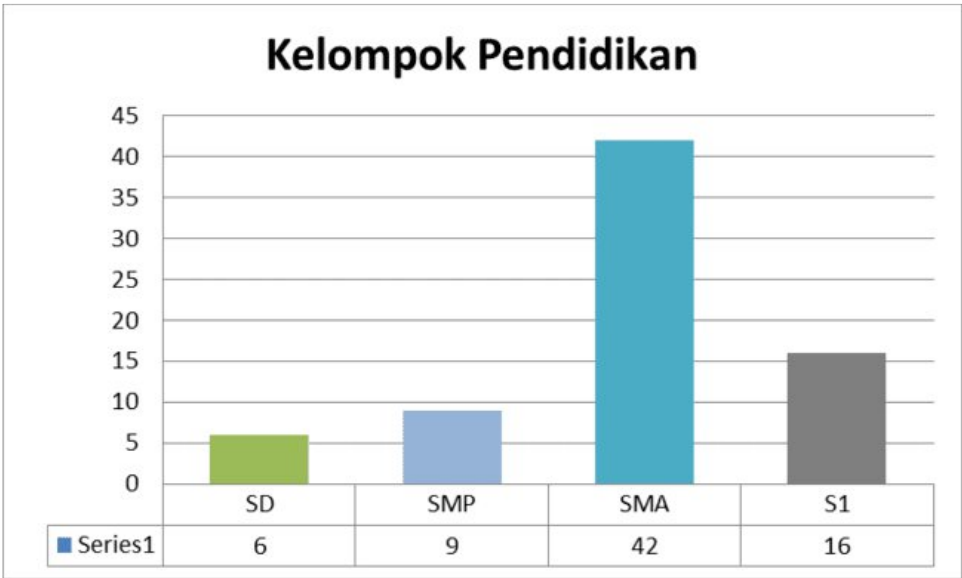
3. Pendidikan

Berdasarkan pendidikannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

No	Kelompok Pendidikan	Jumlah	Persen
1	SD	6	8,22%
2	SMP	9	12,33%
3	SMA	42	57,53%
4	S1	16	21,92%
TOTAL		73	

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Responden didominasi berpendidikan SMA yakni sebanyak 42 orang atau 57,53% dari keseluruhan responden. Tingkat pendidikan S1 sebanyak 16 orang atau 21,92%, SMP sebanyak 9 orang atau 12,33%, dan SD sebanyak 6 orang atau 8,22%..



Gambar 4. 3 Grafik Karakteristik Responden berdasarkan Kelompok Pendidikan

4. Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Kelompok Pekerjaan	Jumlah	Persen
1	PNS	6	8,22%
2	TNI	1	1,37%
3	POLRI	2	2,74%
4	SWASTA	41	56,16%
5	WIRSAUSAHA	16	21,92%
6	LAINNYA	7	9,59%
TOTAL		73	

Pekerjaan responden antara lain Pegawai Swasta sebanyak 41 orang atau 56,16%, pekerjaan Wirausaha sebanyak 16 orang atau 21,92%, PNS sebanyak 6 orang atau 8,22%, TNI sebanyak 1 orang atau 1,37%, POLRI sebanyak 2 orang atau 2,74%, dan sisanya Lainnya sebanyak 7 orang atau 9,59%.



Gambar 4. 4 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan

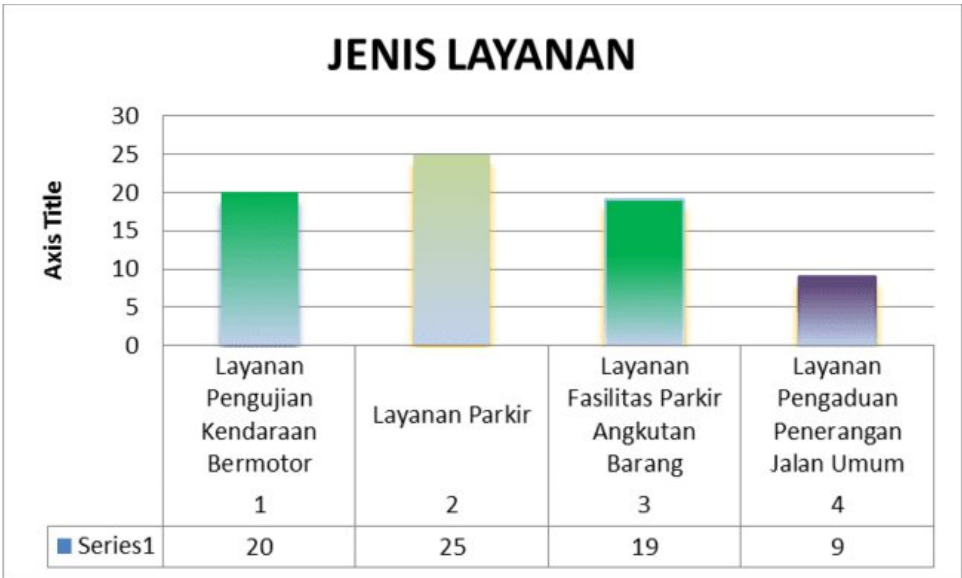
5. Jenis Layanan

Berdasarkan jenis layanannya, komposisi karakteristik responden pada pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dapat dijabarkan pada tabel berikut :

Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

No.	Keterangan Jenis Layanan	Jumlah	Persen (%)
1	Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor	20	27,40
2	Layanan Parkir	25	34,25
3	Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang	19	26,03
4	Layanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum	9	12,33
TOTAL		73	

Jenis layanan yang digunakan responden terbanyak adalah Layanan Parkir yaitu Sebanyak 25 atau 34,25%, Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor 20 layanan atau 27,40%, Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang 19 atau 26,03% dan Layanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum yaitu sebesar 9 atau 12,33%.



Gambar 4. 5 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

4.2 Hasil Penilaian Survei IKM

Hasil perhitungan survei IKM terhadap penyelenggaraan Pelayanan di Dinas Perhubungan Kota Probolinggo tahun 2024 Semester II dengan populasi 90 orang dan total responden sebanyak 73 menunjukkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) IKM tertimbang sebesar 3,32 dan nilai survei IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan sebesar 83,14 sebagaimana disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4. 6 Hasil Penilaian IKM pada Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

NO. RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4

29	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	2	4
35	3	3	3	3	3	3	3	2	4
36	3	3	3	3	3	3	3	2	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	2	2	2	4	3	3	3	2	3
45	2	2	2	4	3	2	3	3	3
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4
53	3	3	2	3	2	2	3	2	3
54	3	3	2	3	3	2	3	2	4
55	3	3	3	3	3	3	3	2	4
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	4	3	4	4
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	2	3	4	4	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
67	3	3	2	3	3	3	3	2	4
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4
69	3	3	3	3	3	3	3	2	4

70	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	2	4
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	3	3	3	3	3	3	2	4
TOTAL	233	233	230	272	241	232	241	217	286
NRR	3,19	3,19	3,15	3,73	3,30	3,18	3,30	2,97	3,92
NRR TERTIMBANG	0,35	0,35	0,35	0,41	0,37	0,35	0,37	0,33	0,44
TOTAL NRR TERTIMBANG	3,33								
IKM	83,14								

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata - Rata
U1	Persyaratan	3,19
U2	Prosedur	3,19
U3	Waktu Pelayanan	3,15
U4	Biaya Tarif	3,73
U5	Produk Layanan	3,30
U6	Kompetensi Pelaksana	3,18
U7	Perilaku Pelaksana	3,30
U8	Sarana dan Prasarana	2,97
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,92

IKM UNIT PELAYANAN MUTU PELAYANAN			
A (SANGAT BAIK)	:	88,31 - 100,00	
B (Baik)	:	76,61 - 88,30	
C (KURANG BAIK)	:	65,00 - 76,60	
D (TIDAK BAIK)	:	25,00 - 64,99	

Pada tabel 4.6 Berdasarkan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan mendapat kategori B yaitu kinerja unit pelayanan BAIK. Jenis pelayanan pada Dinas Perhubungan Kota Probolinggo Rata-rata kinerja bernilai Baik.

4.3 Nilai IKM Menurut Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo

Pada Sub bab ini akan dibahas hasil IKM tiap unit layanan beserta unsur pelayanan.

1. Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor

Pada tabel 4.7 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor.

Tabel 4. 7 Hasil IKM Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
14	3	3	4	4	4	3	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	3	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	3	3	4	3	3	4	4	4
22	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	3	3	3	4	3	3	3	3	4
24	3	3	3	4	3	3	3	3	3
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	4	3	3	3	3	4
47	3	3	3	4	3	3	3	3	4
48	3	3	3	4	3	3	3	3	4
49	3	3	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	2	3	4	4	3	3	3	4
65	3	3	3	4	3	3	3	3	4
66	3	3	3	4	3	3	3	3	4
TOTAL	69	67	69	80	70	66	70	70	79
NRR / UNSUR	3,45	3,35	3,45	4,00	3,50	3,30	3,50	3,50	3,95
NRR TERTIMBANG	0,387	0,37	0,38	0,44	0,39	0,37	0,39	0,39	0,44
TOTAL NRR TERTIMBANG	3,56								
IKM UNIT PELAYANAN	88,89								

MUTU PELAYANAN	A	Sangat Baik
----------------	---	-------------

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Layanan Pemeriksaan Teknis Kendaraan Kendaraan Bermotor adalah 88,89 dengan skala nilai A (Sangat Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Biaya/tarif.

2. Layanan Parkir

Pada tabel 4.8 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Parkir.

Tabel 4. 8 Hasil IKM Layanan Parkir

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	4	3	4	4	4	4	3	4
2	3	3	3	4	3	3	4	3	4
3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
5	3	3	3	4	4	3	3	3	4
6	4	3	4	4	4	4	4	3	4
7	3	3	4	4	3	3	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	3	4
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	4	4	4	3	3	4	4	4
12	3	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	3	3	3	4	3	3	3	3	4
39	3	3	3	4	3	3	3	3	4
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	3	3	3	3	3	3	3	3	4
42	4	3	3	4	3	3	3	3	4
43	3	3	3	4	3	3	3	3	3
44	2	2	2	4	3	3	3	2	3
45	2	2	2	4	3	2	3	3	3
57	3	3	3	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	3	4	3	3	3	3	4
60	3	3	3	4	4	4	3	4	4
TOTAL	78	79	79	99	83	80	83	77	97
NRR / UNSUR	3,12	3,16	3,16	3,96	3,32	3,20	3,32	3,08	3,88
NRR TERTIMBANG	0,35	0,35	0,35	0,44	0,37	0,36	0,37	0,34	0,43
TOTAL NRR TERTIMBANG	3,36								
IKM UNIT PELAYANAN	83,89								

MUTU PELAYANAN	B	Cukup Baik
----------------	---	------------

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Layanan Parkir adalah 83,89 dengan skala nilai B (Cukup Baik). Unsur pelayanan tertinggi yaitu Biaya / Tarif dengan Nilai Rata – rata Tertimbang sebesar 0,44.

3. Pelayanan Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang.

Pada tabel 4.9 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM Pelayanan Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang).

Tabel 4. 9 Hasil IKM Pelayanan Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
30	3	3	3	3	3	3	3	2	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	4
32	3	3	3	3	3	3	3	2	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	4
34	3	3	3	3	3	3	3	2	4
35	3	3	3	3	3	3	3	2	4
36	3	3	3	3	3	3	3	2	4
37	3	3	3	3	3	3	3	2	4
53	3	3	2	3	2	2	3	2	3
54	3	3	2	3	3	2	3	2	4
55	3	3	3	3	3	3	3	2	4
56	3	3	3	3	3	3	3	2	3
67	3	3	2	3	3	3	3	2	4
68	3	3	3	3	3	3	3	2	4
69	3	3	3	3	3	3	3	2	4
70	3	3	3	3	3	3	3	2	4
71	3	3	3	3	3	3	3	2	4
72	3	3	3	3	3	3	3	2	4
73	3	3	3	3	3	3	3	2	4
TOTAL	57	57	54	57	56	55	57	40	74
NRR / UNSUR	3,00	3,00	2,84	3,00	2,95	2,89	3,00	2,11	3,89
NRR TERTIMBANG	0,33	0,33	0,32	0,33	0,33	0,32	0,33	0,23	0,43
TOTAL NRR TERTIMBANG	2,96								
IKM UNIT PELAYANAN	74,12								

MUTU PELAYANAN	C	Baik
----------------	---	------

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pelayanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang adalah 74,12 dengan skala nilai C (Baik). Unsur pelayanan tertinggi adalah Penanganan Pengaduan dan Saran sebesar 0,43.

4. Layanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum

Pada tabel 4.10 di bawah disajikan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pengaduan Penerangan Jalan Umum.

Tabel 4. 10 Hasil IKM Pelayanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum

NOMOR RESPONDEN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
26	4	4	3	4	4	4	4	3	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	4
28	3	4	3	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	3	3	4
50	3	3	3	4	3	3	3	3	4
51	3	3	3	4	3	3	3	3	4
52	3	3	3	4	4	4	4	4	4
61	3	3	3	4	4	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4
TOTAL	29	30	28	36	32	31	31	30	36
NRR / UNSUR	3,22	3,33	3,11	4,00	3,56	3,44	3,44	3,33	4,00
NRR TERTIMBANG	0,36	0,37	0,35	0,44	0,40	0,38	0,38	0,37	0,44
TOTAL NRR TERTIMBANG	3,49								
IKM UNIT PELAYANAN	87,35								

MUTU PELAYANAN	B	Cukup Baik
----------------	---	------------

Dari data tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai Pengaduan Penerangan Jalan Umum adalah 87,35 dengan skala nilai B (Cukup Baik). Unsur pelayanan tertinggi terdiri dari 2 produk layanan diantaranya adalah Biaya/Tarif, dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan Nilai Rata – Rata Tertimbang sebesar 0,44.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.

5.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan pengukuran IKM Pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo Tahun 2024 adalah sebagai berikut :

1. Secara umum kualitas pelayanan Dinas Perhubungan Kota Probolinggo dipersepsikan S A N G A T BAIK oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu : 83,14;
2. Jenis pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Layanan Pengaduan Penerangan Jalan Umum dengan Nilai 88,89 dengan skala nilai A (Sangat Baik).
3. Unsur pelayanan yang memiliki nilai terendah pada Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang adalah Tarif dengan Nilai Rata – Rata Tertimbang sebesar 2,96.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Standar layanan yang sudah baik dijaga dan terus ditingkatkan. Melakukan audit rutin dan evaluasi proses pelayanan untuk memastikan kualitas tetap konsisten.
2. Selalu terbuka terhadap umpan balik dari masyarakat. Buat sistem yang mudah diakses untuk menerima saran dan kritik dari pengguna layanan. Analisis data umpan balik untuk terus memperbaiki dan menyesuaikan layanan.
3. Investasikan dalam pelatihan dan pengembangan staf untuk memastikan mereka memiliki keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi.

4. dilakukan perbaikan sarana prasarana di Fasilitas Parkir Angkutan Barang (FPAB) untuk mendukung kenyamanan dan keamanan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

Kota Probolinggo. 2022. Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 52 Tahun 2022 tentang Perubahan Peraturan Wali Kota Probolinggo Nomor 15 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Perhubungan Kota Probolinggo;

Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

**Dokumentasi Pendampingan Survey IKM Semester II Tahun
2024**



Pengguna Layanan Pengujian Kendaraan Bermotor



Pengguna Layanan Parkir Tepi Jalan Umum



Pengguna Layanan Fasilitas Parkir Angkutan Barang