

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UPTD TERMINAL TIRTONADI DLLAJ KOTA SURAKARTA

Mulyanto
STIE AUB Surakarta

ABSTRACT

The Determination of Surakarta's District Government in giving fine service in the field of public service is marked by the development of UPTD. Tirtonadi Bus Station of DLLAJ Surakarta's District is measurement as institution who gave best service if the process works fast, appropriate, and definite.

Based on the analysis towards score of service index UPTD Tirtonadi Bus Station of DLLAJ Surakarta's District is 2.84. Converted with the basic score of 25 the result is 70,9645. Based on Those calculations, quality service of UPTD Tirtonadi Bus Station of DLLAJ Surakarta's District is considered as B, meaning that service performance of UPTD Tirtonadi Bus Station of DLLAJ Surakarta's District is good. Even the overall services are fair, however researcher recommended the service appropriateness are considered time wasted and circumlocutory to the public.

Keywords: *society satisfaction index, service quality*

PENDAHULUAN

Salah satu tugas dan fungsi pemerintah yang dituntut masyarakat adalah fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah diharapkan agar dapat selalu meningkatkan pelayanannya. Bentuk pelayanan yang ada di bidang transportasi adalah pelayanan pengelolaan terminal.

Peningkatan berbagai aspek ekonomi menuntut peningkatan di bidang transportasi dan pelayanannya. Sarana perhubungan dan transportasi di Kota Surakarta cukup tersedia, dari mulai sarana perhubungan dan transportasi udara maupun darat. Sarana transportasi udara sudah tersedia Bandara Internasional Adi Sumarmo yang semakin berkembang dari waktu ke waktu baik *load* dan rute penerbangan maupun maskapai penerbangan yang memanfaatkan landasan udara Adi Sumarmo.

Sarana transportasi darat meliputi kereta api, bus maupun angkutan non bus. Ada sarana stasiun kereta api untuk kereta api besar dan eksekutif di Stasiun Balapan dengan stasiun untuk kereta api ekonomi di Stasiun Jebres, Stasiun Kota, dan Stasiun Purwosari.

Untuk angkutan jalan raya telah tersedia Terminal Bus Kelas A sebanyak 1 (satu) unit Tirtonadi dan Kelas C sebanyak 2 (dua) unit. Jumlah bus yang masuk di Terminal Tirtonadi pada 2006 mengalami penurunan dibanding jumlah penumpang

yang berangkat dari Terminal Tirtonadi juga mengalami penurunan sebesar 0,7 persen dibandingkan dengan tahun 2005 seperti terlihat dalam tabel.

Tabel 1
Banyaknya Bus dan Penumpang yang Masuk
di Terminal Tirtonadi di Kota Surakarta
Tahun 2005 dan Tahun 2006

Bulan Masuk	Jumlah Bus				Jumlah Penumpang	
	Antar Kota Dalam Propinsi		Antar Kota Antar Propinsi		Tahun 2005	Tahun 2006
	Tahun 2005	Tahun 2006	Tahun 2005	Tahun 2006		
Januari	52.170	47.785	49.039	42.952	11.754.083	3.085.058
Februari	46.680	42.540	44.160	36.957	1.479.803	2.702.898
Maret	51.755	47.150	48.634	40.626	1.670.886	2.984.384
April	50.310	44.670	47.106	39.269	1.630.136	2.206.588
Mei	52.040	46.540	49.004	39.593	1.775.475	2.307.704
Juni	49.225	44.840	46.714	38.031	1.535.024	2.245.199
Juli	51.545	47.660	49.354	44.083	1.614.384	2.471.663
Agustus	51.980	46.965	48.848	42.035	1.613.248	2.471.631
September	49.375	45.495	46.777	40.964	1.538.432	1.980.315
Oktober	42.865	47.760	44.235	49.123	1.393.600	2.943.596
November	48.400	46.205	50.698	43.404	1.981.960	1.970.232
Desember	49.535	45.560	43.193	41.593	1.483.648	1.898.998
Jumlah	595.880	553.170	507.762	498.630	29.470.679	29.268.266

Sumber: UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta

Sebagai pembanding minat masyarakat dalam menggunakan jasa transportasi dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 2
Banyaknya Penumpang dan Pendapatan
di Stasiun Balapan Solo Tahun 2006

Bulan / 2005	Jumlah Penumpang			Pendapatan (000 rupiah)
	Eksekutif	Bisnis	Prameks	
Januari	15.230	13.682	22.633	3.670.075,25
Februari	9.897	7.435	16.841	2.244.628,50
Maret	12.621	9.890	20.409	2.850.481,75
April	11.878	9.954	22.709	2.791.825,00
Mei	12.859	10.041	21.479	2.837.589,50
Juni	14.304	10.698	19.849	2.983.492,00
Juli	18.801	14.522	21.924	4.136.056,50
Agustus	15.728	11.501	22.943	3.320.347,50
September	17.220	11.238	22.749	3.768.224,00
Oktober	13.039	11.734	25.749	4.221.731,00
November	14.435	10.421	21.896	3.356.552,00
Desember	19.912	11.461	24.160	3.587.570,00
Jumlah	175.924	132.577	263.341	39.768.573,00

Sumber: PT. Kereta Api (Persero) Stasiun Besar Solo Balapan, Kota Surakarta

Data penumpang yang menggunakan jasa transportasi kereta api yang masuk Kota Solo selama tahun 2006 sebanyak = 571.842 orang, sedangkan yang menggunakan jasa bus sebanyak = 29.268.266 orang. Gambaran sekilas dari banyaknya penumpang yang masuk Kota Solo menunjukkan banyak penumpang yang senang menggunakan jasa transportasi bus.

Tuntutan masyarakat dan dunia usaha terhadap peningkatan kualitas pelayanan semakin kuat di era reformasi dan globalisasi dewasa ini. Peran aktif masyarakat sangat diharapkan dalam pelaksanaan pembangunan. Dukungan dari pemerintah yang berupa iklim usaha yang kondusif, kondisi pelayanan yang prima dan bertanggung jawab.

Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang yang berlaku terhadap pelayanan masyarakat terwujud di segala aktivitas kegiatan pelayanan yang di laksanakan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat (publik).

Saat ini masyarakat masih merasakan banyak kelemahan mengenai kondisi pelayanan yang dilakukan kepada masyarakat. Masih banyak keluhan dan rasa tidak puas seperti yang diinginkan masyarakat, sebagai contoh tentang prosedur yang masih berbelit-belit, tidak adanya jangka waktu yang pasti, kurang transparan di dalam penetapan tarif pelayanan, ketanggapan petugas dalam melayani dan lain-lain.

Banyaknya potensi transportasi darat utamanya bus dan permasalahan yang harus dilayani di bidang transportasi dengan fasilitas yang dimiliki di Kota

Surakarta, maka Pemerintah Kota Surakarta telah mengupayakan peningkatan fasilitas transportasi dengan sebaik-baiknya yang dilaksanakan oleh Dinas Lalu Lintas Angkutan Jalan (DLLAJ) yang secara lebih teknis dilaksanakan oleh UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta.

PERMASALAHAN

Bagaimana gambaran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta ?

LANDASAN TEORI

Birokrasi pemerintahan tercermin dari aktualisasi dan eksistensi pelayanan publik yang dilakukan. Perubahan paradigman manajemen pemerintahan dari dilayani sekarang mendaji melayani yang lebih berorientasi kepada masyarakat, perlu menjadi landasan di dalam pengelolaan birokrasi yang lebih efisien meskipun pelayanan publik dapat dilihat dari beberapa sisi, yaitu sisi poleksosbud dan hukum. Pengertian yang membedakan dari masing-masing sisi tersebut terletak pada karakteristik bidang yang menjadi penekanannya.

Pelayanan publik dilihat dari sisi ekonomi adalah keperluan warga negara sebagai konsumen yang dilayani oleh pemerintah pemerintah dalam hal pengadaan semua bentuk baik barang maupun jasa (*goods ad services*).

Dari sisi politik, dapat dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan salah satu alasan sekaligus tujuan dibentuknya negara. Pelayanan merupakan refleksi dari pelaksanaan peran negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara.

Dari sisi sosial budaya, kesejahteraan social sebagai dasar kebutuhan masyarakat yang dipenuhi oleh pemerintah melalui sarana pelayanan publi yang di dalam pelaksanaannya kental akan nilai-nilai, sistem kepercayaan, dan bahkan unsur relegi yang merupakan refleksi dari kebudayaan dan kearifan lokal yang berlaku.

Sedangkan dari sisi hukum, pelayanan publik dapat ditinjau sebagai suatu kewajiban yang diberikan oleh konstitusi atau peraturan perundang-undangan kepada pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu pelayanan.

Secara lebih eksplisit dinyatakan oleh Sianipar (1998:5) pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai tugas aparat pemerintah dalam melayani public baik dalam bentuk barang maupun jasa yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan Undang-Undang yang berlaku. Sejalan dengan pendapat diatas maka Gupta Sen (1999:25) mengatakan "*public service generally means services rendered by the public sector-the state or government*".

Dalam kaitannya dengan hal tersebut, maka pemerintah hendaknya selalu berorientasi pada masyarakat, dengan menerapkan konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat (*community-based service*). Menurut Sianipar (2000:14) konsep pelayanan yang berwawasan masyarakat adalah "suatu pemikiran, perencanaan dan pelaksanaan tugas pemerintah yang berorientasi terhadap

pemenuhan kebutuhan, keperluan dan kepentingan masyarakat”. Jadi fokus pelayanan adalah masyarakat.

Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian terhadap kinerja pelayanan publik sangat penting, sebab dapat digunakan oleh organisasi untuk dapat menilai sampai seberapa jauh pelayanan yang telah dilakukannya dalam memenuhi harapan dan dapat memuaskan konsumen atau pengguna jasa. Menurut Agus Dwiyanto (2002:47) penilaian kinerja pelayanan publik tidak cukup hanya dilakukan secara efisiensi dan efektivitas yang merupakan unsur-unsur melekat pada birokrasi, akan tetapi harus dilakukan dengan melihat dari unsur-unsur yang ada pada pengguna jasa, diantaranya akuntabilitas, kepuasan pengguna, dan responsivitas. Penilaian kinerja dari sisi pengguna jasa menjadi sangat penting karena birokrasi publik seringkali memiliki kewenangan monopolis sehingga para pengguna jasa tidak memiliki alternatif sumber pelayanan.

Morgan dan Murgatroyd (dalam Warella, 1997:19) menyebutkan sepuluh kriteria yang bisa dipergunakan oleh pengguna jasa dalam menilai kualitas layanan publik, yaitu:

1. *Reliability*, yaitu ketanggapan dalam hal pelayanan sesuai waktu yang telah dijanjikan.
2. *Responsiveness*, yaitu kesediaan yang dilakukan dalam rangka membantu pelanggan dengan menyiapkan pelayanan yang tepat sesuai harapan.
3. *Competence*, yaitu berkenaan tentang pengetahuan serta ketrampilan yang diperlukan untuk dapat melaksanakan pelayanan.
4. *Access*, yaitu kemudahan untuk melakukan kontak dengan lembaga penyedia jasa.
5. *Courtesy*, yaitu sikap santun, menghargai, hati-hati dan familier.
6. *Communication*, yaitu informatif terhadap pelanggan, mau mendengarkan dan memberikan penjelasan mengenai pelayanan yang berkaitan penanganan masalah dalam hal yang mereka hadapi berkaitan dengan kemungkinan biaya jaminan.
7. *Credibility*, artinya jujur dan dapat dipercaya serta lebih mementingkan pelanggan.
8. *Security*, artinya bebas dari resiko, bahaya dan keragu-raguan
9. *Understanding the customer*, artinya berusaha mengerti, memahami dan mengenal apa yang dibutuhkan pelanggan dan menaruh perhatian pada mereka secara individual.
10. *Appearance presentation*, yaitu penampilan dari fasilitas fisik, penampilan personal dan peralatan yang dipergunakan.

Kumorotomo menggunakan beberapa kriteria yang menjadi pedoman penilaian kinerja pelayanan, yaitu: (Agus Dwiyanto, 2002:50)

1. Efisiensi yaitu pertimbangan keberhasilan dalam perolehan laba oleh organisasi publi dan pemanfaatan faktor-faktor produksi serta pertimbangan berkenaan dengan rasionalitas ekonomis. Apabila diterapkan secara obyektif, kriteria

seperti likuiditas, solvabilitas, dan rentabilitas merupakan kriteria efisiensi yang relevan.

2. Efektivitas yaitu pencapaian tujuan organisasi pelayanan publik. Hal ini berkaitan erat dengan rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi, serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan yaitu penyelenggaraan distribusi dan alokasi layanan oleh organisasi pelayanan publik yang perlu ditanyakan. Hal ini berkaitan erat dengan konsep kecukupan atau kepastian yang menyangkut pemerataan pembangunan, layanan kepada kelompok pinggiran dan sebagainya sudah mampu terpenuhi.
4. Daya Tanggap yaitu bagaimana ketanggapan negara atau pemerintah selaku organisasi pelayanan publik mampu memenuhi kebutuhan vital masyarakat dan secara transparan mampu mempertanggungjawabkan.

Sedangkan konsep kualitas pelayanan menurut M. Juran (dalam Tjiptono, 2002:11) diartikan sebagai kecocokan dalam pemakaian yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Selanjutnya Tjiptono menyatakan terdapat empat unsur pokok dalam pelayanan yang berkualitas, yaitu :

1. Kecepatan dalam memberikan layanan
2. Ketepatan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan
3. Keramahan petugas dalam menghadapi pelanggan
4. Kenyamanan tempat pelayanan

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta. Responden dipilih secara simple random sampling dengan penetapan sampel sebanyak 150 responden dari jumlah populasi penerima pelayanan UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta.

PENGUMPULAN DATA

Dalam penelitian ini data primer diperoleh dari hasil wawancara dengan responden. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen-dokumen, peraturan-peraturan dan bentuk-bentuk lain yang dapat memberikan informasi yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui:

1. Kuesioner.
2. Observasi.
3. Studi Pustaka.

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Penghitungan IKM terdapat 14 unsur

pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan rumus:

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

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 25.

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

Hasil perhitungan tersebut diatas dikategorikan sebagai berikut :

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 – 1,75	25 – 43,75	A	Tidak Baik
2.	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	B	Kurang Baik
3.	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	C	Baik
4.	3,16 – 4,00	81,26 – 100	D	Sangat Baik

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelayanan pada UPTD Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta, maka digunakan rumus Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja / Kepuasan Pelanggan (*Importance Performance Analysis*), sebagai berikut :

$$\text{TKi} = \frac{\text{Xi}}{\text{Yi}} \times 100\%$$

Keterangan :

- X = Variabel tingkat kinerja
- Y = Tingkat kepentingan pengguna jasa / masyarakat
- TKi = Tingkat kesesuaian responden
- Xi = Skor penilaian kinerja
- Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan

Rumus :

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

- \bar{X} = Skor rata-rata tingkat kinerja
- \bar{Y} = Skor rata-rata tingkat kepentingan
- n = Jumlah responden

HASIL ANALISIS

Tabel 3
Analisa Kepuasan Pelanggan Dari Hasil Pengolahan
Indeks Kepuasan Pelanggan Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan
Survei Tingkat Kinerja Pelanggan Pada Uptd. Terminal Tirtonadi DLLAJ
Kota Surakarta

Unsur	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai X Jawaban	Nilai per Unsur	Nilai Rata Rata per Unsur	IKM (Nilai Rata X 0,071)
Kemudahan Prosedur Pelayanan	A	1	4	4	431	2,87	0,204
	B	132	3	396			
	C	14	2	28			
	D	3	1	3			
Kelengkapan Informasi	A	4	4	16	427	2,85	0,202
	B	120	3	360			
	C	25	2	50			
	D	1	1	1			
Pelayanan dan Penjelasan	A	6	4	24	433	2,89	0,205
	B	122	3	366			
	C	21	2	42			
	D	1	1	1			
Kedisiplinan Petugas	A	6	4	24	421	2,81	0,200
	B	109	3	327			
	C	35	2	70			
	D	0	1	0			
Pertanggung jawaban Petugas	A	2	4	8	422	2,81	0,200
	B	119	3	357			
	C	28	2	56			
	D	1	1	1			

Kemampuan Petugas	A	6	4	24	427	2,85	0,202
	B	116	3	348			
	C	27	2	54			
	D	1	1	1			
Kecepatan Waktu Pelayanan	A	4	4	16	429	2,86	0,203
	B	121	3	363			
	C	25	2	50			
	D	0	1	0			
Kedisiplinan dalam Antrian	A	6	4	24	435	2,90	0,206
	B	123	3	369			
	C	21	2	42			
	D	0	1	0			

Unsur	Kategori	Jawaban	Nilai	Nilai X Jawaban	Nilai per Unsur	Jumlah Nilai per Unsur	IKM (Nilai Rata X 0,071)
Kesopanan dan Keramahan	A	3	4	12	432	2,88	0,204
	B	126	3	378			
	C	21	2	42			
	D	0	1	0			
Kewajaran Biaya	A	3	4	12	440	2,93	0,208
	B	134	3	402			
	C	13	2	26			
	D	0	1	0			
Kesesuaian Biaya	A	2	4	8	436	2,91	0,207
	B	133	3	399			
	C	14	2	28			
	D	1	1	1			
Ketepatan Waktu Pelayanan	A	17	4	68	427	2,85	0,202
	B	94	3	282			
	C	38	2	76			
	D	1	1	1			
Kenyamanan Lingkungan Kantor	A	4	4	16	407	2,71	0,192
	B	103	3	309			
	C	39	2	78			
	D	4	1	4			
Keamanan Kantor	A	12	4	48	429	2,86	0,203
	B	106	3	318			
	C	31	2	62			
	D	1	1	1			
Jumlah IKM IKM Tertimbang							2,838
Jumlah IKM IKM Tertimbang x 25							70,953

PENJELASAN DATA HASIL PENELITIAN

IKM dihitung dengan pendekatan Nilai Rata Rata Tertimbang per unsur pelayanan

1. IKM perkatagori Unsur : Kemudahan Prosedur Pelayanan diperoleh dengan tahap sebagai berikut :

- a) Dari 150 responden memberikan jawaban dalam 4 kategori A, B, C, dan D
- 1) Jawaban kategori A sebanyak 1 responden memberikan nilai = 4. Hasil nilai dikalikan jawaban = $4 \times 1 = 4$.
 - 2) Jawaban kategori B sebanyak 132 responden memberikan nilai = 3. Hasil nilai dikalikan jawaban = $3 \times 132 = 396$
 - 3) Jawaban kategori C sebanyak 14 responden memberikan nilai = 2. Hasil nilai dikalikan jawaban = $14 \times 2 = 28$
 - 4) Jawaban kategori D sebanyak 3 responden memberikan nilai = 1. Hasil nilai dikalikan jawaban = $3 \times 1 = 3$.

b) Jumlah nilai unsur perkatagori $= A + B + C + D$
 $= 4 + 396 + 28 + 3 = 431$

c) Jumlah nilai perkatagori $= 431 : 150 = 2,87$

d) Bobot Nilai Rata – rata Tertimbang $= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$

e) IKM perkatagori Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan
 $= 2,87 \times 0,071 = 0,204$

2. IKM perkatagori Unsur : Kelengkapan Informasi

- a) Dari 150 responden memberikan jawaban dalam 4 kategori A, B, C, dan D
- 1) Jawaban kategori A sebanyak 4 orang. Hasil Nilai Dikalikan Jawaban = $4 \times 4 = 16$.
 - 2) Jawaban kategori B sebanyak 120 orang. Hasil Nilai Dikalikan Jawaban = $120 \times 3 = 360$
 - 3) Jawaban kategori C sebanyak 25 orang. Hasil nilai jawab = $25 \times 2 = 50$
 - 4) Jawaban kategori D sebanyak 1 orang. Hasil nilai jawab = $1 \times 1 = 1$

b) Jumlah nilai unsur Perkatagori $= A + B + C + D$
 $= (16+360+50+1) = 427$

c) Jumlah nilai Rata rata perkatagori $= 427 : 150 = 2,85$

d) Bobot nilai rata – rata Tertimbang $= \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$

e) IKM Perkatagori Unsur Kelengkapan Informasi
 $= 0,071 \times 2,85 = 0,202$

3. IKM perkatagori Unsur : Pelayanan dan Penjelasan

- a) Dari 150 responden memberikan jawaban dalam 4 kategori A, B, C, dan D
- 1) Jawaban kategori A sebanyak 6 orang responden. Hasil nilai dikalikan jawaban = $6 \times 4 = 24$

- 2) Jawaban kategori B sebanyak 122 orang Responden. Hasil Nilai dikalikan jaban = $122 \times 3 = 366$.
- 3) Jawaban Kategori B sebanyak 21 orang. Hasil Nilai dikalikan 2 = $21 \times 2 = 42$.
- 4) Jawaban kategori D sebanyak 1 orang. Hasil nilai dikalikan 1 = 1.
- b) Jumlah nilai unsur = $A + B + C + D$
 $= 24 + 366 + 42 + 1 = 433$
- c) Jumlah nilai perkategori = $433 : 150 = 2,89$
- d) Bobot Nilai Rata - Rata Tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$
- e) IKM Perkategori Pelayanan dan Penjelasan Pelayanan dan Penjelasan
 $= 0,071 \times 2,89 = 0,205$

Demikian seterusnya menghitung IKM masing – masing unsur yang diperoleh seperti pada table diatas atau hasil selanjutnya adalah :

4. IKM perkatagori unsur Kedisiplinan Petugas = 0,200
5. IKM perkatagori unsur Pertanggung jawaban Petugas = 0,200
6. IKM perkatagori unsur kemampuan petugas sebesar = 0,202
7. IKM perkatagori unsur kecepatan waktu pelayanan = 0,202
8. IKM perkatagori unsur kedisiplinan dalam antarian = 0,206
9. IKM perkatagori unsur kesopanan dan keramahan = 0,204
10. IKM perkatagori unsur kewajaran biaya = 0,208
11. IKM perkatagori unsur kesesuaian biaya = 0,207
12. IKM perkatagori unsur ketepatan waktu pelayanan = 0,202
13. IKM perkatagori unsur kenyamanan lingkungan kantor = 0,192
14. IKM perkatagori unsur keamanan kantor = 0,203

Indeks unit pelayanan dapat dihitung dengan menjumlah semua IKM dari keseluruhan unsur, diperoleh 2,838. Hasil perhitungan indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Indeks x Nilai Dasar = $2,838 \times 25 = 70,95$
- b. Mutu pelayanan B
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**,

Hasil penelitian ini merumuskan bahwa mutu pelayanan di UPTD.Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta adalah baik.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian diatas dapat disimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Unsur yang dianggap paling kurang memberikan kepuasan pelanggan yaitu pengguna jasa transportasi adalah unsur kenyamanan lingkungan kantor, termasuk unsur yang perlu adanya perbaikan yang lebih baik.
2. Unsur yang paling besar adalah kewajaran biaya pelayanan, hal ini menunjukkan

bahwa pengguna jasa pelayanan merasa puas dengan biaya pelayanan di UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta dan menganggap biaya yang ada masih dalam batas kewajaran.

3. Nilai Indeks untuk pelayanan di UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta adalah 2,838. Apabila nilai tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, maka hasilnya adalah 70, 9645. Berdasarkan perhitungan tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan di UPTD. Terminal Tirtonadi DLLAJ Kota Surakarta adalah baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, UGM, Yogyakarta.
- Gaspersz, V., 2002, *Total Quality Management*, Gramedia, Jakarta.
- Gupta Sen, Bhabani (1999), *Bhutan: Towards a Grass-Root Participatory Polity* (Delhi: Konark Publishers).
- J.P.G Sianipar, 1999, *Manajemen Pelayanan Publik*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Moenir, 1999, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Erlangga, Jakarta.
- Rana, A., 1999, *The Sky Limit Public Services: New Approach, Liberal Times*, FNS.
- KEPMENPAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, Jakarta.
- Thoha, M., 1998, *Pokok-pokok Penyempurnaan Tata Kerja*, Lembaga Administrasi Negara, Jakarta.
- Tjiptono, F., 2002, *Manajemen Jasa*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Y. Warella, 1997, *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang, Universitas Diponegoro.