LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D DESEMBER 2024

KANTOR UPBU KELAS III OKABA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*. Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA KANTOR

KASMAWATI, SE., MM

197804242000032001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.1 Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*. Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui https://skm.dephub.go.id/.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)* mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

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).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)* diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 13 pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian Perhubungan melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

Kantor UPBU Kelas III Okaba

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk

mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamuflasekan melalui berbagai istilah seperti “uang administrasi”, “uang rokok”, “uang terima kasih”, dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ○ Ya
- ○ Tidak

2. Bagaimana penlilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
- ☐ Profesionalisme SDM
- ☐ Kualitas Sarana Prasarana
- ☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- ☐ Konsultasi dan Pengaduan
- ☐ Penghilangan Praktik Pungli
- ☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
- ☐ Penghilangan Praktik Percaloan
- ☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*. Penggunaan Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)* sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui https://skm.dephub.go.id/.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

n = N / {1 + (N x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 0,052)}

n = 109,09

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari **Krejcie and Morgan** (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
b. Responden SPAK-SPKP Unit Wilayah
c. Responden SPAK-SPKP Unit Pelaksana Teknis

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Unit Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*, dengan cara melakukan *scan barcode* pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*, dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus “Hasil SKM Unit Pelayanan x 25”. Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumah Bobot}}{\text{Jumah Unsur}} = \frac{1}{x} = \text{N}$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumah Bobot}}{\text{Jumah Unsur}} = \frac{1}{\frac{1}{3}} = 0{,}07$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Tota Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Kantor UPBU Kelas III Okaba

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Kantor UPBU Kelas III Okaba

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.86	18	3.90	3.87	3.87	3.83	3.83
2	Februari	3.68	18	3.63	3.73	3.73	3.67	3.63
3	Maret	3.61	46	3.57	3.62	3.61	3.62	3.63
4	April	3.85	17	3.86	3.82	3.82	3.89	3.86
5	Mei	3.62	10	3.64	3.58	3.70	3.58	3.58
6	Juni	3.64	5	3.64	3.64	3.64	3.64	3.64
7	Juli	3.64	5	3.64	3.64	3.64	3.64	3.64
8	Agustus	3.90	5	4	3.88	3.88	3.88	3.88
9	September	4	1	4	4	4	4	4
10	Oktober	3.84	16	3.89	3.85	3.85	3.81	3.81
11	November	3.78	23	3.82	3.63	3.79	3.87	3.79
12	Desember	3.83	23	3.82	3.82	3.84	3.84	3.84
Nilai Agregat		**3.77**	**187**	**3.78**	**3.76**	**3.78**	**3.77**	**3.76**

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2024, Kantor UPBU Kelas III Okaba secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.77 dalam skala 4 atau 16.50 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor UPBU Kelas III Okaba telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Kantor UPBU Kelas III Okaba pada periode Januari s.d Desember 2024. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Kantor UPBU Kelas III Okaba

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Kantor UPBU Kelas III Okaba

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.67	18	3.60	3.87	3.80	3.60	3.63	3.60	3.60	3.67
2	Februari	3.61	18	3.60	3.57	3.70	3.67	3.40	3.53	3.73	3.70
3	Maret	3.61	46	3.56	3.61	3.61	3.66	3.65	3.62	3.60	3.58
4	April	3.66	17	3.65	3.54	3.61	3.68	3.68	3.72	3.72	3.65
5	Mei	3.63	10	3.70	3.70	3.64	3.64	3.76	3.58	3.52	3.52
6	Juni	3.58	5	3.52	3.64	3.64	3.52	3.52	3.52	3.64	3.64
7	Juli	3.64	5	3.76	3.64	3.64	3.64	3.64	3.52	3.64	3.64
8	Agustus	3.82	5	3.88	3.76	3.88	3.88	3.76	3.76	3.76	3.88
9	September	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4
10	Oktober	3.85	16	3.85	3.81	3.89	3.89	3.93	3.78	3.85	3.81
11	November	3.71	23	3.71	3.69	3.74	3.79	3.74	3.71	3.56	3.74
12	Desember	3.84	23	3.84	3.87	3.87	3.82	3.84	3.82	3.84	3.84
Nilai Agregat		**3.72**	**187**	**3.72**	**3.72**	**3.75**	**3.73**	**3.71**	**3.68**	**3.70**	**3.72**

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2024, Kantor UPBU Kelas III Okaba secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.72 dalam skala 4 atau 16.27 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor UPBU Kelas III Okaba telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Kantor UPBU Kelas III Okaba pada periode Januari s.d Desember 2024. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN, II. KUALITAS PELAYANAN pada Kantor UPBU Kelas III Okaba tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Kantor UPBU Kelas III Okaba telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS *Case Survey Management System (CSMS)*, terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisa hasil survei, terdapat beberapa indikator yang dilakukan tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Sarana Prasarana
    - Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayananan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
    - Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
    - Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
2. Respon
    - Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
    - Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
    - Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
3. Tarif/Biaya
    - Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;
    - Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;
    - Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. Informasi
    - Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
    - Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
    - Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
5. Konsultasi dan Pengaduan
    - Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
    - Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
    - Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:25	Mario agus	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
2	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:27	Husein	-	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
3	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:29	Irawati	-	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:31	Maya Kahol	-	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
5	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:33	Natalia mahuse	-	Irt	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
6	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:36	Desi mahuse	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
7	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:48	Urbanus	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
8	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 07:49	Irma unjung	-	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
9	Senin, 29 Januari 2024 Jam 07:53	Benedikra	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
10	Senin, 29 Januari 2024 Jam 07:54	Ervina	-	Perawat	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
11	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:01	Agustinus	-	Pekerja	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
12	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:04	Elianar	-	Pekerja	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
13	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:06	Ansiarulah	-	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
14	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:08	Ernawati	-	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
15	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:49	Anselina ndiken	-	Pekerja	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
16	Senin, 29 Januari 2024 Jam 08:50	Irlia maming	-	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
17	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 08:36	Irawati	-	Pegawai Honor	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
18	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 08:43	Wehelmina Dakdakur	-	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
19	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:17	Srianaki	--	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
20	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:18	Indra	-	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
21	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:19	Sata	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
22	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:20	Haruddin	-	Polri	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
23	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:22	adriani	-	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
24	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:23	Fransiska	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
25	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:24	Hendrik Nelson	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
26	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:25	Ona Leni	-	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
							(SMA)	
27	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:26	Maning	-	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
28	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:28	Al amin	-	pedagang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
29	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:31	Agustinus Riyanto	-	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
30	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:32	Fitri	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
31	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:40	Murni	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
32	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:43	Indriani Rahman	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
33	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:47	Yohana	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
34	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:49	Frederika	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
35	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:50	Satiwen	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
36	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 07:52	Ansar Maming	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
37	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:05	Qailah	-	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
38	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:06	Simara	-	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
39	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:07	murni	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
40	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:08	Yerni tuba	-	ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
41	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:09	Siti Aniyanti	-	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
42	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:10	Mika ila	-	Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
43	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:11	Thesa Muliani	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
44	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:12	Ansar	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
45	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:14	Antonia	-	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
46	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:15	Fera	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
47	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:16	Agus Riyanto	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
48	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:17	Fransiskus	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
49	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:20	novalita	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
50	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:20	Rabbiah	-	Pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
51	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:22	Mouren Olivia	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
52	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:22	Yflolin	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
53	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:25	Bilqis	-	Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
54	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:25	Afsanen	-	Nelayan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
							(SMA)	
55	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:26	Skolastika	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
56	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:27	Sitiara	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
57	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:28	Mathias	-	Nelayan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
58	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:29	Steven	-	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
59	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:39	Husnik	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
60	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:39	Kristina okran	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
61	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:41	Agnesia Paula	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
62	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:42	Daniel Rumithe	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
63	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:43	Hosea Briand	-	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
64	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:44	Grace Sakinah	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
65	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:45	Petrus	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
66	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:46	Suleha	-	Ibu Rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
67	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:48	Zainal	-	Nelayan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
68	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:48	Diajeng Maria	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
69	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:50	Rabiah	-	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
70	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 06:50	Yohana Bunman	-	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
71	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 06:59	Kamaludin	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
72	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:02	Muhamad Barry	-	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
73	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:02	Masita	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
74	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:05	Nur	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
75	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:05	Syarifin	-	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
76	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:07	Debi	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
77	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:07	Agustina	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
78	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:09	Steven	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
79	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:09	Marta	-	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
80	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:11	Yulsia	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
81	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 07:11	Helen	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
82	Rabu, 27 Maret 2024 Jam 10:06	Natalia Atuk	-	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
83	Senin, 29 April 2024 Jam 10:57	Ucok	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
84	Senin, 29 April 2024 Jam 11:35	leeek	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
85	Senin, 29 April 2024 Jam 11:40	elisabeth	-	perawat	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
86	Senin, 29 April 2024 Jam 11:42	DENISS	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan terhadap Pesawat Udara
87	Senin, 29 April 2024 Jam 11:46	Jeremi	.	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
88	Senin, 29 April 2024 Jam 11:48	PETRA MAHUSE	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
89	Senin, 29 April 2024 Jam 11:50	MARSYA GEBSE	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
90	Senin, 29 April 2024 Jam 11:52	PHILIP MAHUSE	-	-	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
91	Senin, 29 April 2024 Jam 11:54	APRIANA	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
92	Senin, 29 April 2024 Jam 11:57	JULIO YOLMEN	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
93	Senin, 29 April 2024 Jam 11:59	FELISITAS NOWAN	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
94	Senin, 29 April 2024 Jam 12:01	DAMAR FAUZAN	-	-	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
95	Senin, 29 April 2024 Jam 12:03	PAULUS SARKOL	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
96	Senin, 29 April 2024 Jam 12:04	JULIO YOLMEN	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
97	Senin, 29 April 2024 Jam 12:06	MARIA GORETI	-	-	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
98	Senin, 29 April 2024 Jam 13:45	John Reiman	-	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Senin, 29 April 2024 Jam 13:54	Mario	085647266676	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
100	Rabu, 08 Mei 2024 Jam 08:58	David Pellu	-	Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
101	Rabu, 08 Mei 2024 Jam 09:10	Riana manang	-	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
102	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:18	Timo timio	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
103	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:22	Fahrul Ija	-	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
104	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:23	Dika	08138182625	Pedagang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:27	Martinus Gio	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:32	Yuel Yanse	-	-	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
107	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:49	Karlos	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
108	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:50	silmi	-	pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
109	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 07:53	Yati Rumalan	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
110	Kamis, 13 Juni 2024 Jam 10:44	Hairudin	-	Petani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Rabu, 19 Juni 2024 Jam 10:30	Rohani	-	IRT	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
112	Senin, 24 Juni 2024 Jam 09:27	Sarma	-	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
113	Rabu, 26 Juni 2024 Jam 07:58	fitria ramadhani	-	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
114	Jumat, 28 Juni 2024 Jam 09:24	Getrudis Gita Tupen	082199966939	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
115	Rabu, 17 Juli 2024 Jam 06:54	Test	Test	Test	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
116	Kamis, 25 Juli 2024 Jam 12:26	Henrikus	-	Petani	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
117	Jumat, 26 Juli 2024 Jam 10:55	Husen Al-amin	-	Pegawai BUMD	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
118	Senin, 29 Juli 2024 Jam 05:17	Fatahudin	-	Wiraswasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
119	Senin, 29 Juli 2024 Jam 05:17	prina celia	-	guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
120	Kamis, 01 Agustus 2024 Jam 12:18	Merry Dawapa	-	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang
121	Jumat, 02 Agustus 2024 Jam 09:47	Hasri Yadi	-	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
122	Senin, 19 Agustus 2024 Jam 09:31	Rusmawanti	081247743604	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
123	Rabu, 21 Agustus 2024 Jam 11:07	Akhbar Purwo Nugroho	081295273334	PPNPN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
124	Rabu, 28 Agustus 2024 Jam 09:56	Helmina Gepse	-	Ibu Rumah Tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
125	Rabu, 25 September 2024 Jam 12:09	Kamaluddin	-	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
126	Senin, 14 Oktober 2024 Jam 07:48	Siti Aisyah	-	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
127	Selasa, 15 Oktober 2024 Jam 12:22	Samira syarip	-	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
128	Rabu, 16 Oktober 2024 Jam 04:54	Korsensia Jamlean	_	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
129	Rabu, 16 Oktober 2024 Jam 05:02	HAJI MATAHARI	-	PEDAGANG	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Kamis, 17 Oktober 2024 Jam 10:08	Satria Ayuningsih	-	Perawat	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
131	Senin, 21 Oktober 2024 Jam 07:58	Asyifa Agustin	-	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
132	Senin, 21 Oktober 2024 Jam 08:12	Syarifin Gatu Raja	081242557586	Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
133	Rabu, 23 Oktober 2024 Jam 07:43	Ratnasari	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
134	Rabu, 23 Oktober 2024 Jam 08:05	Geoffany	085344558288	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
135	Rabu, 23 Oktober 2024 Jam 08:11	Tiarasari irianti	-	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
136	Kamis, 24 Oktober 2024 Jam 10:38	Siti Khalimah	-	PPPK	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
137	Senin, 28 Oktober 2024 Jam 05:13	NURMIN	081230061781	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang
138	Senin, 28 Oktober 2024 Jam 05:20	Mudrikah	082238913336	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
139	Senin, 28 Oktober 2024 Jam 05:34	Bowo Nugroho Ariadi	081248114348	Pendeta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
140	Senin, 28 Oktober 2024 Jam 05:35	Yohanis. Samadara	081345475910	Vikaris	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
141	Rabu, 30 Oktober 2024 Jam 12:34	Vikie Nugraha	082399199312	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
142	Selasa, 05 November 2024 Jam 12:03	Rety tangdiampang sampe	082313362660	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
143	Selasa, 05 November 2024 Jam 12:08	Pricilya Margaretha	082233443348	DOSEN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
144	Rabu, 06 November 2024 Jam 07:58	Elfina Reinel Maitimu	081345763243	Guru honorer	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
145	Kamis, 07 November 2024 Jam 12:36	Irawati	082399725180	Staf Puskesmas	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
146	Senin, 11 November 2024 Jam 10:59	PASKALINA MELANIA ANGELINA MAYABUBUN	081247056854	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
147	Senin, 11 November 2024 Jam 11:21	Maria sarlota manuputy	081224171106	Distrik	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
148	Rabu, 13 November 2024 Jam 05:35	Tomas Petrus Yolmen	-	Petani	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
149	Kamis, 14 November 2024 Jam 10:06	Marlin madelu	081247491767	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
150	Kamis, 14 November 2024 Jam 10:14	Husen Al Amin	092198807167	Pegawai BUMD	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
151	Kamis, 14 November 2024 Jam 10:19	Widiyanto	082248226799	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Kamis, 14 November 2024 Jam 10:19	Yeherkano Tiropadang	082136027473	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang
153	Senin, 18 November 2024 Jam 11:52	Sardiyanto	-	Guru	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
154	Senin, 18 November 2024 Jam 12:29	Prinacelia Sumule	082248500802	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
155	Senin, 18 November 2024 Jam 12:37	JULIANA NANLOHY	085244610007	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
156	Rabu, 20 November 2024 Jam 08:10	Fahri Sultan	085343554732	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
157	Rabu, 20 November 2024 Jam 08:14	Glen Marvin Orlando Rumere	081243608197	Surveyor	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
158	Rabu, 20 November 2024 Jam 08:15	Santiago Dengga	082198316016	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
159	Rabu, 20 November 2024 Jam 08:17	Gabriel Sawias	082199248380	Freelance	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
160	Rabu, 20 November 2024 Jam 08:25	Yunus m	082210698253	Suwasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
161	Kamis, 21 November 2024 Jam 10:42	Elisabeth Dinaulik	08124298970/	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang
162	Kamis, 21 November 2024 Jam 10:42	Haedy Dinaulik	085344049325	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
163	Kamis, 21 November 2024 Jam 10:44	Dian novaliana	081240978802	Ibu rmh tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
164	Kamis, 21 November 2024 Jam 10:45	Dina Rachel Dinaulik	081248419981	Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
165	Rabu, 04 Desember 2024 Jam 07:13	Melan rumteh	082198325300	Guru honor	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
166	Rabu, 04 Desember 2024 Jam 07:21	Marieta Wokanobol	-	Ibu rumah tangga	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
167	Rabu, 04 Desember 2024 Jam 07:38	Samira Syarif	-	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
168	Rabu, 04 Desember 2024 Jam 07:48	Riana mannang	-	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Terhadap Penumpang
169	Rabu, 04 Desember 2024 Jam 07:50	Jemuson Pakpahan	082399808886	Polri	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
170	Kamis, 05 Desember 2024 Jam 10:26	Susilawati	085819140547	Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
171	Sabtu, 07 Desember 2024 Jam 09:38	Paulina	-	Petani	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
172	Sabtu, 07 Desember 2024 Jam 09:45	Maryam	081344929254	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
173	Sabtu, 07 Desember 2024 Jam 10:03	Damanina Maturbongs	081228647542	Guru	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
174	Sabtu, 07 Desember 2024 Jam 10:09	Petronela Yufrini	082399888259	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
175	Rabu, 11 Desember 2024 Jam 10:38	Kholiqul Haq	081215227712	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
176	Rabu, 11 Desember 2024 Jam 10:46	Delila saloke	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
177	Rabu, 11 Desember 2024 Jam 10:57	Laurensius Waimu	-	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
178	Kamis, 12 Desember 2024 Jam 11:55	Kartika Purbasari Prasetyo	085254921413	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
179	Kamis, 12 Desember 2024 Jam 12:07	ANJELIKA KAYADOE	082199346932	Perawat	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
180	Kamis, 12 Desember 2024 Jam 12:13	Prinacelia Sumule	082248500802	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan PAS dan TIM (Tanda Ijin Mengemudi) Bandar Udara
181	Sabtu, 14 Desember 2024 Jam 11:56	Mersiana Moi	085343063600	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
182	Sabtu, 14 Desember 2024 Jam 12:01	Boki Karepesina	-	Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
183	Sabtu, 14 Desember 2024 Jam 12:03	Yasinta goo	-	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
184	Sabtu, 14 Desember 2024 Jam 12:08	Charisma Nugraha	082131483908	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
185	Sabtu, 14 Desember 2024 Jam 12:14	Krisnawati	-	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
186	Rabu, 18 Desember 2024 Jam 11:58	Ernawati	082198412859	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
187	Kamis, 19 Desember 2024 Jam 12:17	Anggi Yunita	081240559410	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D DESEMBER 2024

Jumlah Responden : 187

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.55	94.59	3.78	Sangat Baik
Kecurangan	16.44	93.93	3.76	Sangat Baik
Gratifikasi	16.54	94.54	3.78	Sangat Baik
Pungli	16.51	94.34	3.77	Sangat Baik
Calo	16.46	94.06	3.76	Sangat Baik
IPK	**16.50**	**94.29**	**3.77**	**Sangat Baik**

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.29	93.06	3.72	Sangat Baik
Persyaratan	16.29	93.11	3.72	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.41	93.78	3.75	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.33	93.30	3.73	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.24	92.81	3.71	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.10	92	3.68	Sangat Baik
Respon	16.21	92.62	3.70	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.29	93.07	3.72	Sangat Baik
IKM	**16.27**	**92.97**	**3.72**	**Sangat Baik**

2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer : 75
Android : 93
Apple iPhone : 9
Samsung : 10

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat

Chrome : 178
Mozilla : 4
Safari : 5

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android : 103
Windows 10 : 75
iOS : 9