



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D DESEMBER 2023

UPBU KELAS I WAMENA

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 (*Transparent, 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 aparaturnya 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

RAJAYA SIWU
197012171997031001

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 penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat 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 (*Transparent, 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 (*Transparent, 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 (*Transparent, 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

UPBU Kelas I Wamena

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

[Pernyataan 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 membedakan 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, parcel, 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 dikamufleskan 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 penilaian 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 (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan Aplikasi 3AS (*Transparent, 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 aparaturnya 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:

$$n = N / \{1 + (N \times e^2)\}$$

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,05^2)\}$$

$$n = 109,09$$

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
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 (*Transparent, 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 (*Transparent, 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:

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

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Wamena

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Wamena

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.93	14	3.87	3.96	3.91	3.91	3.96	3.96	3.96	3.91
2	Februari	3.80	8	3.78	3.85	4	3.78	3.70	3.78	3.78	3.78
3	Maret	3.76	22	3.75	3.78	3.78	3.78	3.78	3.73	3.73	3.75
4	April	3.99	17	3.96	4	4	4	4	4	4	3.96
5	Mei	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
6	Juni	4	11	4	4	4	4	4	4	4	4
7	Juli	3.99	7	4	3.91	4	4	4	4	4	4
8	Agustus	4	11	4	4	4	4	4	4	4	4
9	September	3.84	16	3.70	3.78	3.96	3.81	3.93	3.74	3.85	3.93
10	Oktober	3.97	15	3.96	3.96	3.96	3.96	4	4	3.96	3.96
11	November	3.99	17	3.96	4	3.96	4	4	3.96	4	4
12	Desember	3.99	13	4	3.95	4	4	4	4	4	4
Nilai Agregat		3.94	154	3.92	3.93	3.97	3.94	3.95	3.93	3.94	3.94

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2023, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.94 dalam skala 4 atau 17.23 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Wamena telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Wamena pada periode Januari s.d Desember 2023. 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.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Wamena

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Wamena

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.96	14	3.96	3.96	3.96	3.96	3.96
2	Februari	3.79	8	3.85	3.85	3.70	3.78	3.78
3	Maret	3.77	22	3.75	3.75	3.78	3.78	3.78
4	April	4	17	4	4	4	4	4
5	Mei	4	3	4	4	4	4	4
6	Juni	4	11	4	4	4	4	4
7	Juli	4	7	4	4	4	4	4
8	Agustus	4	11	4	4	4	4	4
9	September	3.87	16	3.89	3.89	3.93	3.85	3.81
10	Oktober	3.93	15	3.88	3.96	3.92	3.96	3.92
11	November	4	17	4	4	4	4	4
12	Desember	4	13	4	4	4	4	4
Nilai Agregat		3.94	154	3.94	3.95	3.94	3.94	3.94

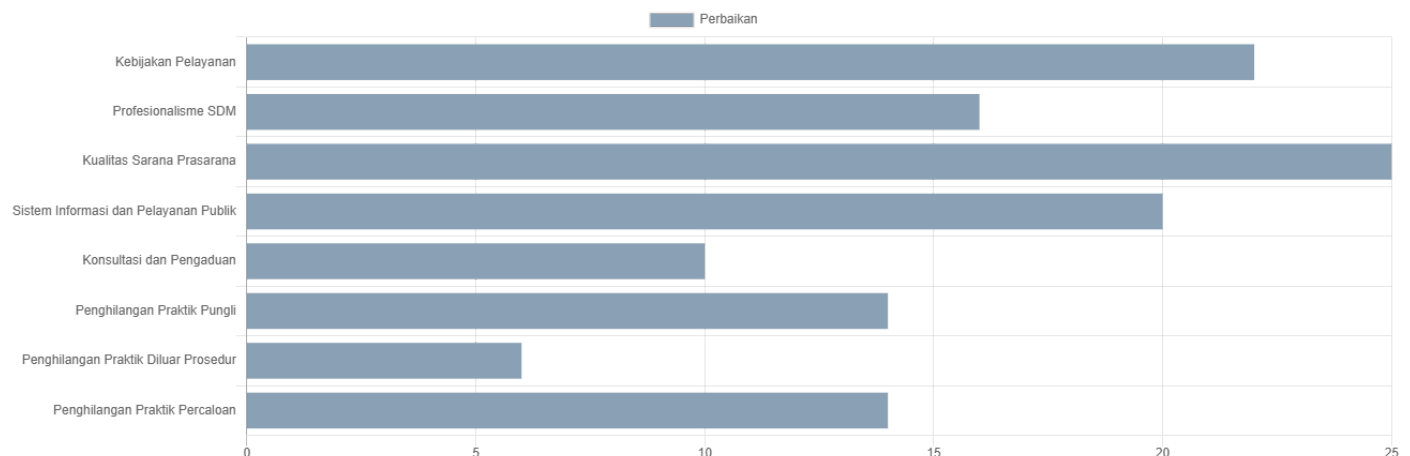
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2023, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.94 dalam skala 4 atau 17.25 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Wamena telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Wamena pada periode Januari s.d Desember 2023. 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.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas I Wamena tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas I Wamena 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. 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.

2. 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 pelayanan, 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.

3. Persyaratan

- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

4. Waktu Penyelesaian

- Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan;
- Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan;
- Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.

5. Calo

- Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);
- Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;
- Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 05 Januari 2023 Jam 06:18			Supervisor bandara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
2	Kamis, 05 Januari 2023 Jam 08:31			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
3	Selasa, 24 Januari 2023 Jam 06:38			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
4	Jumat, 27 Januari 2023 Jam 06:41			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
5	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 10:30			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
6	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 11:18			Wira usaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 11:18			Wira usaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 12:54			Suwasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 13:37			Suwasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 13:38			Suwasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 13:47			Suwasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
12	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 13:56			Suwasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
13	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 13:59			Suwasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 31 Januari 2023 Jam 20:57			Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
15	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 06:21			Cleaning service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 06:57			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 07:04			Cleaning Servis	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
18	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 07:06			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
19	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 18:46			Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
20	Jumat, 03 Februari 2023 Jam 21:00			Cleaning servise	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 06 Februari 2023 Jam 08:38			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Kamis, 09 Februari 2023 Jam 05:44			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
23	Selasa, 14 Maret 2023 Jam 07:14			SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
24	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 07:22			PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
25	Rabu, 15 Maret 2023 Jam 07:24			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
26	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:12			Sopir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
27	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:13			Pegawai negeri sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:18			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
29	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:36			Buru lepas	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:39			Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
31	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 11:40			swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
32	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:18			Wira usaha				Tidak Memilih Jenis layanan
33	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:18			Cleaning service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:29			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:36			Cleaning service	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:46			Suwasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 12:53			Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
38	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 13:29			Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
39	Selasa, 28 Maret 2023 Jam 16:22			Cleaning service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 02:41			Cleaning service	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 06:37			Cleaning service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
42	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 07:48			Cleaning service	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 09:24			Cleaning Service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
44	Rabu, 29 Maret 2023 Jam 10:09			Cleaning service	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Selasa, 18 April 2023 Jam 13:13			SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
46	Selasa, 18 April 2023 Jam 13:42			pns	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
47	Rabu, 19 April 2023 Jam 10:36			mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
48	Rabu, 19 April 2023 Jam 10:41			Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
49	Rabu, 19 April 2023 Jam 14:56			PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain-Lain
50	Kamis, 20 April 2023 Jam 08:13			Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
51	Kamis, 27 April 2023 Jam 11:48			Suwasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Kamis, 27 April 2023 Jam 11:56			Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Kamis, 27 April 2023 Jam 11:57			Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
54	Kamis, 27 April 2023 Jam 12:10			sopir	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Kamis, 27 April 2023 Jam 12:13			Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
56	Kamis, 27 April 2023 Jam 12:18			Buruh harian	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Lain-Lain
57	Kamis, 27 April 2023 Jam 12:20			Gondola	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Lain-Lain
58	Kamis, 27 April 2023 Jam 13:46			buruh harian lepas	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Kamis, 27 April 2023 Jam 13:58			buruh harian lepas	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Jumat, 28 April 2023 Jam 08:34			Suwasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Jumat, 28 April 2023 Jam 08:57			Suwasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Selasa, 02 Mei 2023 Jam 07:45			SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Senin, 08 Mei 2023 Jam 11:41			Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 09 Mei 2023 Jam 12:43			Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
65	Selasa, 06 Juni 2023 Jam 08:51			Suwasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 07 Juni 2023 Jam 08:12			Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
67	Kamis, 08 Juni 2023 Jam 08:37			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
68	Senin, 19 Juni 2023 Jam 08:40			Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Lain-Lain
69	Senin, 19 Juni 2023 Jam 08:42			PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
70	Kamis, 29 Juni 2023 Jam 15:02	Muhammad Rizky darmawan	082228912193	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Kamis, 29 Juni 2023 Jam 15:09	Moch zhidan syafana	082335615121	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Kamis, 29 Juni 2023 Jam 15:30	Alisha zahra alwani	085228514296	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
73	Kamis, 29 Juni 2023 Jam 15:31	matrudi	081230221837	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
74	Jumat, 30 Juni 2023 Jam 09:43	Risa	081245678053	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Jumat, 30 Juni 2023 Jam 09:47	Ramsi	081234111222	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Sabtu, 01 Juli 2023 Jam 11:57	Prayit	+6282322842801	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
77	Sabtu, 01 Juli 2023 Jam 12:24	Farel albino	+62 831-2556-4330	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Minggu, 02 Juli 2023 Jam 09:57	Samsul arifin	081245673254	Magasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Sabtu, 08 Juli 2023 Jam 19:21	Ahmad roni	+62 821-1517-2433	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 09:43	Andri	081514514657	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
81	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 09:55	Fernandus Kusumo	081285556141	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
82	Kamis, 27 Juli 2023 Jam 10:01	WISNU HIDAYAT	0843172697159	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
83	Rabu, 02 Agustus 2023 Jam 09:01	M. IQBAL	085326852199	SWASTA (ANGKUTAN CARGO)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
84	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 06:51	ALIE AROZZAX	082199363363	SOPIR	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
85	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 07:19	SUJAMALI	082198841473	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
86	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 07:24	Ali Makki	082248381909	Pegawai BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
87	Rabu, 09 Agustus 2023 Jam 07:30	Yudi	081294647213	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
88	Senin, 14 Agustus 2023 Jam 09:56	Jery	081250231464	Staf GH Tarakan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pembiayaan Transportasi Antarmoda
89	Senin, 14 Agustus 2023 Jam 10:02	Alfriyanti	0813442617701	Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
90	Senin, 14 Agustus 2023 Jam 10:06	Marlina Kogoya	085243739106	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
91	Senin, 14 Agustus 2023 Jam 10:11	Winda Tappi	082248345880	Karyawati swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
92	Sabtu, 19 Agustus 2023 Jam 11:40	Iskandar	081344995402	Karyawan Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
93	Sabtu, 26 Agustus 2023 Jam 13:14	Ayu P	082248082911	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
94	Senin, 04 September 2023 Jam 13:59	AHMAD JOE	085246187530	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
95	Senin, 04 September 2023 Jam 14:04	FERNANDO P	081344233305	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
96	Kamis, 07 September 2023 Jam 07:16	William L.M	082147149116	TNI AD	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
97	Senin, 11 September 2023 Jam 11:15	Suryani	085244532334	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
98	Senin, 18 September 2023 Jam 13:52	Asep	082116177986	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
99	Senin, 18 September 2023 Jam 13:56	Oos kosasih	085244293622	Pengurus bus	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
100	Selasa, 19 September 2023 Jam 09:56	Masluk	082111132556	Konveksi jahit	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
101	Selasa, 19 September 2023 Jam 10:01	Toto	085172463916	Pengurus bus	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
102	Rabu, 20 September 2023 Jam 16:54	ABDUL T	082397702108	STAF MENARA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
103	Jumat, 29 September 2023 Jam 10:48	Rendy	082198699738	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Transportasi Antarmoda
104	Jumat, 29 September 2023 Jam 12:20	Randi	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
105	Jumat, 29 September 2023 Jam 13:23	Bayu Firdaus	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
106	Jumat, 29 September 2023 Jam 13:34	BUASIN EFENDI	081248084858	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
107	Jumat, 29 September 2023 Jam 13:40	IMAM NURDIN	08114494060	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
108	Jumat, 29 September 2023 Jam 13:47	Suardin Mere	-	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
109	Jumat, 29 September 2023 Jam 14:19	Toman F Lubis	082214607099	TNI-AD	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
110	Jumat, 06 Oktober 2023 Jam 12:55	Waode Wenti	081240305062	PPNPI	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 09:26	Hendrik S	082397407645	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
112	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 12:13	Ozi P	082137568330	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
113	Jumat, 20 Oktober 2023 Jam 07:41	SINDING	081247628535	TNI/AD	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
114	Selasa, 24 Oktober 2023 Jam 17:53	Erick Kiply	082330859234	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
115	Jumat, 27 Oktober 2023 Jam 08:50	Mangara siagian	082199363363	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
116	Jumat, 27 Oktober 2023 Jam 08:58	Santi Saragih	081282517030	Perawat	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
117	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 04:55	A. Syabes	082198729199	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
118	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 05:02	Adi Paliwan	082238307372	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
119	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 06:32	Afik	085342567874	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
120	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 08:19	Roni H	082112170487	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
121	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 08:35	Maria florensia	081344409554	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
122	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 22:42	Franata	082137568330	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
123	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 22:43	Misnan ali	082373320227	Suasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 23:15	Siti aisyah	085841429841	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
125	Jumat, 03 November 2023 Jam 16:27	Ahmadial	081240211095	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
126	Senin, 13 November 2023 Jam 13:59	MARLYN	081385617049	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
127	Rabu, 15 November 2023 Jam 07:40	Jovan	085210446012	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Rabu, 15 November 2023 Jam 14:02	Anisa	08114850412	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
129	Rabu, 15 November 2023 Jam 14:14	Budi S	085340917723	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
130	Kamis, 16 November 2023 Jam 08:07	Abdullah	087815553507	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Kamis, 16 November 2023 Jam 08:36	Solihin	081216825613	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
132	Jumat, 17 November 2023 Jam 06:09	Sasa	08114814939	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
133	Jumat, 17 November 2023 Jam 06:16	Joko	082296174033	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
134	Jumat, 17 November 2023 Jam 08:07	Azis	082143439755	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
135	Sabtu, 25 November 2023 Jam 08:33	Jerry Sanjaya	081250231463	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
136	Senin, 27 November 2023 Jam 09:07	Aisah	082248251303	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
137	Senin, 27 November 2023 Jam 09:17	Deni Y	082160277565	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
138	Senin, 27 November 2023 Jam 09:25	Gatot	081215717020	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Senin, 27 November 2023 Jam 09:56	Jusna jaya	082216813712	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Kamis, 30 November 2023 Jam 09:46	Marni Ilyas	081384308890	Pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Kamis, 30 November 2023 Jam 13:44	Sri T	082399326816	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
142	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 13:37	AMPRES TAKMIR	085345326373	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
143	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 13:44	Marlianto R Sirait	081248331959	Groundhandling	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
144	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 13:48	Asriadi	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
145	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:18	Siti W	081385617049	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
146	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:25	Anton P	082299556596	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:46	Linda T	082239625479	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
148	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:58	Andani S	081344409554	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
149	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 09:05	Hasrul	081340296439	Swasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pembiayaan Transportasi Antarmoda
150	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:03	Shafa R	081240305062	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
151	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:18	Like Y	087772015890	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
152	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 10:16	Andinus	082296174033	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 11:28	Sutejo Arifin	082143439755	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
154	Kamis, 28 Desember 2023 Jam 08:50	chatrin pakan	081295856065	wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)

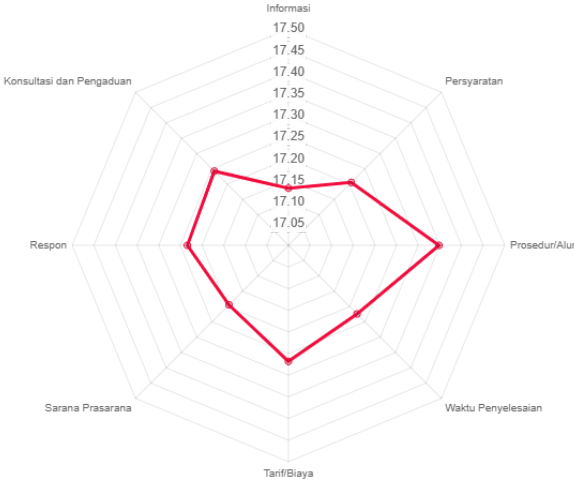
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D DESEMBER 2023

Jumlah Responden : 154

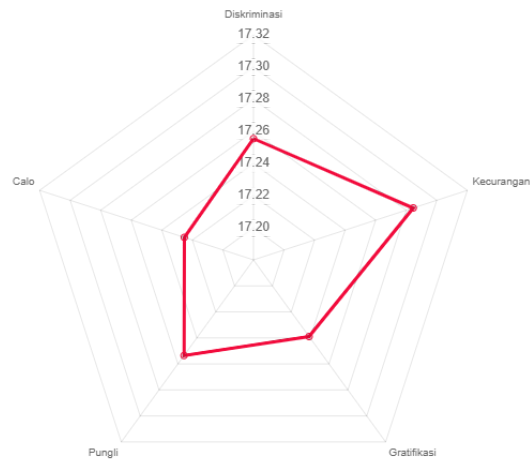
II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.13	97.90	3.92	Sangat Baik
Persyaratan	17.21	98.32	3.93	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.35	99.13	3.97	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.22	98.42	3.94	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.27	98.67	3.95	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.19	98.25	3.93	Sangat Baik
Respon	17.23	98.48	3.94	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.24	98.53	3.94	Sangat Baik
IKM	17.23	98.46	3.94	Sangat Baik

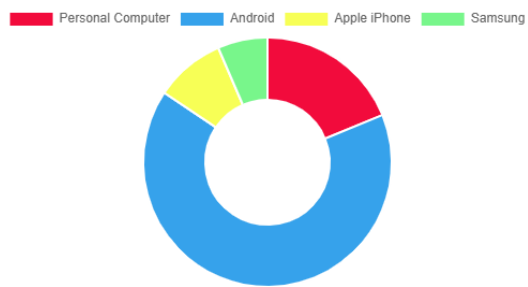


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.26	98.60	3.94	Sangat Baik
Kecurangan	17.28	98.77	3.95	Sangat Baik
Gratifikasi	17.24	98.51	3.94	Sangat Baik
Pungli	17.25	98.59	3.94	Sangat Baik
Calo	17.23	98.43	3.94	Sangat Baik
IPK	17.25	98.58	3.94	Sangat Baik

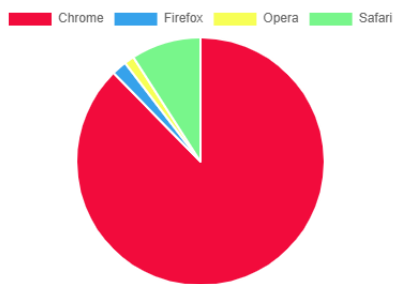


2. Penggunaan Perangkat



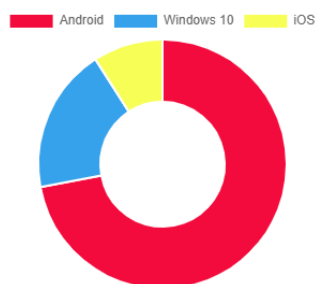
Personal Computer : 29
Android : 101
Apple iPhone : 14
Samsung : 10

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Chrome : 135
Firefox : 3
Opera : 2
Safari : 14

4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android : 111
Windows 10 : 29
iOS : 14