



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D DESEMBER 2024

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 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.



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 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	4	12	4	4	4	4	4
2	Februari	3.71	21	3.74	3.74	3.71	3.69	3.66
3	Maret	3.91	9	3.93	3.80	3.87	4	3.93
4	April	3.79	12	3.80	3.75	3.80	3.85	3.75
5	Mei	3.95	18	3.97	3.93	3.93	3.97	3.93
6	Juni	3.95	11	3.89	3.95	3.95	3.95	4
7	Juli	3.81	21	3.83	3.83	3.86	3.80	3.74
8	Agustus	3.81	9	3.73	3.87	3.93	3.73	3.80
9	September	3.58	10	3.64	3.52	3.64	3.58	3.52
10	Oktober	3.91	11	3.95	3.89	3.89	3.95	3.89
11	November	3.86	5	3.76	3.88	3.88	3.88	3.88
12	Desember	3.91	8	3.85	3.93	3.93	3.93	3.93
Nilai Agregat		3.85	147	3.84	3.84	3.87	3.86	3.84

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2024, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.85 dalam skala 4 atau 16.84 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 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 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	3.95	12	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95
2	Februari	3.62	21	3.57	3.66	3.66	3.69	3.63	3.51	3.57	3.69
3	Maret	3.82	9	3.93	3.80	3.87	3.87	3.80	3.60	3.87	3.80
4	April	3.81	12	3.70	3.85	3.80	3.80	3.90	3.90	3.75	3.75
5	Mei	3.93	18	3.93	3.93	3.90	3.90	3.93	3.93	3.97	3.90
6	Juni	3.90	11	3.84	3.95	3.89	3.95	3.95	3.89	3.89	3.89
7	Juli	3.84	21	3.91	3.86	3.83	3.77	3.83	3.83	3.83	3.86
8	Agustus	3.91	9	3.93	3.93	3.80	3.93	3.93	3.93	3.93	3.87
9	September	3.62	10	3.64	3.82	3.70	3.52	3.58	3.52	3.58	3.58
10	Oktober	3.95	11	3.95	3.95	3.89	3.95	3.95	3.95	4	3.95
11	November	3.82	5	3.76	3.76	3.76	3.88	3.88	3.88	3.76	3.88
12	Desember	3.90	8	3.93	3.85	3.93	3.85	3.85	3.93	3.93	3.93
Nilai Agregat		3.84	147	3.84	3.86	3.83	3.84	3.85	3.82	3.84	3.84

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2024, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.84 dalam skala 4 atau 16.79 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 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 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. Sarana Prasarana

- Terpenuhi 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.

2. Prosedur/Alur

- Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;
- Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan;
- Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.

3. 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".

4. 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.

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	Senin, 08 Januari 2024 Jam 08:56	Rachel E	082221348566	honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
2	Kamis, 11 Januari 2024 Jam 08:12	Nikolas rante	081344026278	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
3	Senin, 15 Januari 2024 Jam 08:04	A. Darmawati	081242952836	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
4	Senin, 15 Januari 2024 Jam 10:13	DWI	082239363998	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
5	Senin, 15 Januari 2024 Jam 10:17	Firdha Annisa	081344161062	wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
6	Senin, 15 Januari 2024 Jam 10:18	Alda	085398006396	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
7	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 12:45	Christine mayasari raba' sibilang	082110089857	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
8	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 09:19	Juniyarti	081340296439	Honorer	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
9	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 15:29	Lala	0811222998772	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
10	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 09:14	Sardianus Herson	081237673852	Sopir	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
11	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 09:38	Edo	085244555555	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pembiayaan Transportasi Antarmoda
12	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 14:49	Bayu	085344575722	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 13:55	Saiful Rijal	085215155446	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Sabtu, 10 Februari 2024 Jam 11:40	Edgar	081222200585	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Sabtu, 10 Februari 2024 Jam 12:19	Lestari Ambar Wati	082313976973	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Minggu, 11 Februari 2024 Jam 14:59	RAYMOND FERIL HATTU	082239316543	ASN PROVINSI PAPUA PEGUNUNGAN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Minggu, 11 Februari 2024 Jam 15:08	Adi chandra gurning	081240158260	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Minggu, 11 Februari 2024 Jam 15:11	Endri Iman Matani	081248858381	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
19	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:58	Arfan Agamas	082310398320	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
20	Senin, 12 Februari 2024 Jam 11:00	Ferdi Galuh setiawan	081371201815	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
21	Senin, 12 Februari 2024 Jam 11:07	bambang	082198269409	Tni	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
22	Senin, 12 Februari 2024 Jam 11:12	Agus tri	082183348593	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
23	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:27	Iswanto	081360048080	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
24	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:34	Abdul Rofik	082197530710	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pembiayaan Transportasi Antarmoda
25	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:35	Rendy D Septian	082198691771	Karyawan BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
26	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:35	Christian Talla	081248464234	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:42	Wahid ade	085172487352	Pedagang	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
28	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:43	Adam Zulhan	+6282177574378	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
29	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:45	Rivaldi koen	082398031616	Upbu dabra	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
30	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 19:51	Jefri Samonsabra	082143709066	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:57	JIMMIB PAMASSANGAN	085344880088	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
32	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 13:25	Simon D Tuasela	085244464440	Honorer	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
33	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 09:25	ERIKA NUR KUMALA	082388185757	PT. NAYAG CITRA BALIEM	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
34	Senin, 18 Maret 2024 Jam 09:13	MARTHEN SIMON	082399265958	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
35	Senin, 18 Maret 2024 Jam 09:18	RIKI INDRA	082210185544	SOPIR	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
36	Senin, 18 Maret 2024 Jam 09:32	FERNANDO PARAPAT	0	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
37	Senin, 18 Maret 2024 Jam 10:13	ULBA SIRENDEN	082399145422	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
38	Senin, 18 Maret 2024 Jam 10:26	Salfator Aban	082152845924	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
39	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 15:20	Nur Hasana	081248357054	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
40	Jumat, 29 Maret 2024 Jam 17:00	Fatimah az zahra	082238140305	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
41	Jumat, 29 Maret 2024 Jam 19:14	Jumriani	082397086914	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Sabtu, 30 Maret 2024 Jam 15:22	Astri Hening Wara Pramudita	081284226155	Ibu Rumah Tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
43	Senin, 01 April 2024 Jam 12:45	Seno bayuadji	085395232669	pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
44	Senin, 01 April 2024 Jam 14:23	Asyrooqi Nuuril Basthie	081250228611	TNI AU	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
45	Senin, 01 April 2024 Jam 14:25	Gabriyella Enjelin Pice	082378283512	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Senin, 01 April 2024 Jam 14:51	Hendrik yoneska	082266332012	Mahasiswa	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Senin, 01 April 2024 Jam 18:28	Diah Ayu Purnamasari	085244234539	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Kamis, 04 April 2024 Jam 08:25	APRIZAL PERANGIN ANGIN	082238748863	OPERASIONAL	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Selasa, 30 April 2024 Jam 06:19	RUDI PAYUNG	082199202111	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
50	Selasa, 30 April 2024 Jam 06:42	Khoirul Huda Prasetyo	081213385604	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
51	Selasa, 30 April 2024 Jam 13:08	Iqbal	-	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
52	Selasa, 30 April 2024 Jam 14:26	Ayu Hudaya	081329593123	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
53	Selasa, 30 April 2024 Jam 15:07	Widyastutu	085244232727	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
54	Selasa, 30 April 2024 Jam 15:12	Medio	085254026984	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
55	Jumat, 03 Mei 2024 Jam 05:46	Sanda	082190382537	Karyawati	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
56	Jumat, 03 Mei 2024 Jam 09:25	HALMIA	081245360579	SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
57	Jumat, 03 Mei 2024 Jam 09:25	HALMIA	081245360579	SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
58	Rabu, 29 Mei 2024 Jam 08:03	CHRISTIAN	085299911656	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
59	Rabu, 29 Mei 2024 Jam 08:10	ALFONSUS ALBINUS MEHAN	082233546972	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
60	Rabu, 29 Mei 2024 Jam 08:18	Shania E	081385617049	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
61	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 10:47	Uni	081340296439	Honor	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
62	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 15:32	Christina Margaretha Mandowally	081247226144	Bank Papua	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
63	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 15:36	Martinus F.Y Haay	081247226144	Bank Papua	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
64	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 15:54	Wiyoga Sutarto	081247761040	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 15:56	M. Ilham	081247226144	Bank Papua	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
66	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:14	Tegar Tri Cahyono	081226464750	TNI	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
67	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:16	Theresia Ronsumbre	082197512101	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:19	Jacky Manuharto Aritonang	081248991400	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:22	Fidelia Patricia Engelita Pice	081241940625	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
70	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:28	Mayasari	082110089857	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
71	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 18:35	Kukuh setiadi	082239205005	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
72	Jumat, 31 Mei 2024 Jam 20:20	RITA RAHMAYANTI	085387299992	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
73	Jumat, 21 Juni 2024 Jam 15:04	Dodi Wijaya	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
74	Senin, 24 Juni 2024 Jam 07:40	Juniyarti abjan	081340296439	Honor	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Senin, 24 Juni 2024 Jam 08:07	Vicko sabru	082299556596	Asn	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
76	Senin, 24 Juni 2024 Jam 08:11	Mei Jardell	082296174033	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
77	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:07	Arthur Gabriel	082110000543	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
78	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:11	Astri Pramudita	081284226155	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
79	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:14	Gede Budi adnyana	081344435423	TNI - AD	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:18	Iriani Manggaray	081344243750	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:21	Muchlis	081294326250	Pengusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Senin, 24 Juni 2024 Jam 10:59	Abd Rofik	082197530710	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
83	Senin, 24 Juni 2024 Jam 14:22	jasepia patrianti	085327608990	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
84	Kamis, 18 Juli 2024 Jam 06:25	ANDIKA RIZKY	082135338633	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
85	Jumat, 26 Juli 2024 Jam 15:17	Ika ratna	082199109005	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
86	Jumat, 26 Juli 2024 Jam 15:29	Irvan Kurnia	085866167657	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
87	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 13:28	Iriani Manggaray	081344243750	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 13:57	Ida yani	081247438334	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 13:59	Astri kurnia asri	081247387830	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 14:03	Mathius Werinussa	085244650291	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
91	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 15:23	gabriyella enjelin pice	082378283512	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 15:28	Wiyoga Sutarto	081247761040	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 15:32	RAMASETYA	085311659085	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
94	Selasa, 30 Juli 2024 Jam 16:47	Felix Evandio	082299207052	POLRI	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 12:32	Suci	082292466624	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
96	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 12:34	Ika ratna	081288644765	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
97	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 12:40	Margaretha	082215889889	Swata	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
98	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 13:15	Uni	081340296439	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
99	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 13:27	Rosa	082248251303	Honoror	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
100	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 13:39	Omgen	08114811033	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
101	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 13:40	Venny	082399326816	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 13:42	Alifia	081248544048	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 14:56	Isti	+62 812-7365-8250	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Rabu, 31 Juli 2024 Jam 15:20	Theresia Nicken	08114890066	BUMN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
105	Kamis, 15 Agustus 2024 Jam 09:19	Ika yunita	081288644765	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
106	Kamis, 15 Agustus 2024 Jam 09:37	gebi	082378283512	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
107	Kamis, 22 Agustus 2024 Jam 06:58	lidy lumintintang	081373678863	wirawasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
108	Jumat, 23 Agustus 2024 Jam 05:45	Ika	082199109005	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
109	Jumat, 23 Agustus 2024 Jam 05:49	andi melly	082198389825	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pesananan Transportasi Antarmoda
110	Jumat, 23 Agustus 2024 Jam 05:51	Novian	081248064824	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
111	Jumat, 23 Agustus 2024 Jam 05:55	Damaris Sulasmi	081248781256	Ibu rumah tangga	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
112	Senin, 26 Agustus 2024 Jam 12:25	Alifia	081248544048	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
113	Senin, 26 Agustus 2024 Jam 12:34	Uni abjan	081340296439	Staf tata usaha	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
114	Senin, 23 September 2024 Jam 14:09	lidy ruth lumintintang	081373678863	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
115	Senin, 23 September 2024 Jam 14:14	ARUNA MAGNI	082339213418	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
116	Senin, 23 September 2024 Jam 14:42	Firdha Annisa	081344161062	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
117	Senin, 23 September 2024 Jam 14:52	Syaida Amalia Nurfitriani Putri	085263574055	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
118	Selasa, 24 September 2024 Jam 09:24	Malik Ibrahim Putra Antasena	00000000000000	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
119	Rabu, 25 September 2024 Jam 05:47	Sari	082248251303	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
120	Kamis, 26 September 2024 Jam 11:28	Rina	081244893776	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Senin, 30 September 2024 Jam 07:49	Arta Manora	082239444478	Chef	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
122	Senin, 30 September 2024 Jam 11:15	obed	081247266292	pengusaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
123	Senin, 30 September 2024 Jam 14:29	YOHANES KOGOYA	082234543002	PETANI	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
124	Rabu, 02 Oktober 2024 Jam 09:11	Nia	082215889889	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
125	Rabu, 09 Oktober 2024 Jam 12:40	Alex	082339213418	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Pesananan Transportasi Antarmoda
126	Rabu, 09 Oktober 2024 Jam 13:10	EchaLing	+6281288918880	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
127	Kamis, 10 Oktober 2024 Jam 12:33	Dzikri siregar	081344161062	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
128	Jumat, 11 Oktober 2024 Jam 08:01	Kartika sitorus	08976534387	Nelayan	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
129	Jumat, 11 Oktober 2024 Jam 08:07	Yetniel Risno	085299743108	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
130	Jumat, 11 Oktober 2024 Jam 08:08	lidy lumintintang	081373678863	ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
131	Jumat, 11 Oktober 2024 Jam 08:12	Tia	082248251303	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
132	Jumat, 11 Oktober 2024 Jam 08:15	Ade Muhammad	+62 812-4714-6204	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Senin, 14 Oktober 2024 Jam 05:56	Yudistira putra firmanto	081358790985	Aviation security	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Rabu, 16 Oktober 2024 Jam 06:46	Wandhy	085342462463	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
135	Kamis, 14 November 2024 Jam 16:08	lidy ruth lumintintang	081373678863	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
136	Kamis, 14 November 2024 Jam 16:08	Dzikri siregar	081344161062	Wirawasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
137	Kamis, 14 November 2024 Jam 16:09	Bri angan teng	082231343643	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
138	Sabtu, 23 November 2024 Jam 16:14	Galib jardel	08976489436	Tembagapura	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
139	Sabtu, 23 November 2024 Jam 16:14	Jodi amat	082184949583	Tambang emas	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:10	Ali Ridho	082259974981	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
141	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:10	Agik Wahyu Firmansyah	088212546125	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
142	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:21	Ari Prima	089619416070	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
143	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:27	Clawdya Roreng	081344161062	Mahasiwa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:29	ARIZAL PUTRA	082398831138	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
145	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:29	Raihan Abrar	082283474390	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
146	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:50	M. Lutfi Husein	081253615471	Aparatur sipil negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Selasa, 31 Desember 2024 Jam 10:56	Salsabilla	08114814939	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D DESEMBER 2024

Jumlah Responden : 147

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.80	96.02	3.84	Sangat Baik
Kecurangan	16.80	96.01	3.84	Sangat Baik
Gratifikasi	16.91	96.64	3.87	Sangat Baik
Pungli	16.88	96.48	3.86	Sangat Baik
Calo	16.78	95.90	3.84	Sangat Baik
IPK	16.84	96.21	3.85	Sangat Baik

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.79	95.92	3.84	Sangat Baik
Persyaratan	16.88	96.46	3.86	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.76	95.77	3.83	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.79	95.93	3.84	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.83	96.20	3.85	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.71	95.46	3.82	Sangat Baik
Respon	16.78	95.88	3.84	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.78	95.90	3.84	Sangat Baik
IKM	16.79	95.94	3.84	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer	: 25
Android	: 54
Apple iPhone	: 55
Samsung	: 13

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Chrome	: 87
Firefox	: 4
Safari	: 56

4. Penggunaan (Platform Operating System)

Android	: 66
Linux	: 1
Mac OS X	: 1
Windows 10	: 24
iOS	: 55