



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D DESEMBER 2025

UPBU KELAS I WAMENA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

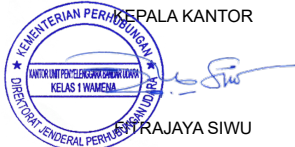
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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	3.66	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.40	3.70
2	Februari	3.78	8	3.78	3.70	3.85	3.78	3.78	3.85	3.70	3.78
3	April	3.78	9	3.73	3.80	3.80	3.80	3.80	3.73	3.80	3.73
4	Mei	3.79	9	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.80	3.73
5	Juni	3.63	4	3.70	3.70	3.55	3.70	3.70	3.55	3.55	3.55
6	Agustus	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
7	September	3.53	4	3.55	3.55	3.70	3.70	3.55	3.40	3.40	3.40
8	Oktober	3.76	5	3.76	3.76	3.76	3.76	3.76	3.76	3.76	3.76
9	November	3.71	70	3.73	3.74	3.73	3.71	3.73	3.65	3.72	3.68
10	Desember	3.81	46	3.82	3.83	3.80	3.75	3.82	3.80	3.86	3.80
Nilai Agregat		3.74	160	3.76	3.76	3.77	3.77	3.76	3.72	3.70	3.71

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2025, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.74 dalam skala 4 atau 16.38 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 2025. 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	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
2	Februari	3.81	8	3.78	3.85	3.85	3.78	3.78
3	April	3.84	9	3.80	3.87	3.87	3.87	3.80
4	Mei	3.81	9	3.80	3.87	3.80	3.80	3.80
5	Juni	3.70	4	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
6	Agustus	4	3	4	4	4	4	4
7	September	3.64	4	3.70	3.70	3.55	3.70	3.55
8	Oktober	3.76	5	3.76	3.76	3.76	3.76	3.76
9	November	3.73	70	3.72	3.74	3.73	3.73	3.72
10	Desember	3.81	46	3.82	3.84	3.77	3.82	3.80
Nilai Agregat		3.78	160	3.78	3.80	3.77	3.78	3.76

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2025, UPBU Kelas I Wamena secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.78 dalam skala 4 atau 16.53 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 2025. 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. 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".

2. 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.

3. Sarana Prasarana

- Terpenuhiya 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.

4. Informasi

- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
- Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
- Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.

5. 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;

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 02 Januari 2025 Jam 08:29	Sumanto	088974256486	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
2	Senin, 20 Januari 2025 Jam 15:42	Raitsa	08114814939	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
3	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:22	Fatmawati Killian	082198434390	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
4	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:27	yohanes klemens	082332425433	wirusaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
5	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:33	Niza	08114814939	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
6	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:37	Marcus	-	Dokter Hewan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
7	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:39	Siti	087778903466	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
8	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:45	Muhammad Mahesa	089619416070	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
9	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 14:49	Komang aryadi	082339223412	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
10	Jumat, 28 Februari 2025 Jam 15:04	Atala Dhiya Ulhaq	081344161062	Akuntan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:08	Ali Ridho	082259974981	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
12	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:09	Ari Prima	089619416079	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:09	dian	081344522354	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:10	Sabrina	082148765396	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
15	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:11	Dwi satya	088212546125	Guru TK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
16	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:11	Muhammad Fayas Rifki	082151239697	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Rekomendasi Teknis Integrasi Tarif Transportasi Antarmoda
17	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:22	M. Lutfi Husein	081253615471	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Rabu, 30 April 2025 Jam 09:29	Capt. Jala Sena	08	Co-Pilot	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
19	Rabu, 30 April 2025 Jam 10:58	LYSANDER PARDAMEAN HUTAGAOL	081366126731	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:46	Dinda intan	081344161062	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
21	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:52	Alifia Kartika	081248544048	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
22	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:53	Echa	081288918880	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
23	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:55	seno bayuadji	085395232669	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:55	Alamsyah	+62 821 94737132	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
25	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 10:57	Lidya lumintaintang	081373678863	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
26	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 11:02	Peljas	08128823570	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 11:12	chaling	+6282210953217	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Rekomendasi Teknis Rute Transportasi Antarmoda
28	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 12:55	dwi	081344522354	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
29	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 13:01	ali ridho	082259974981	PEGAWAI	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 20 Juni 2025 Jam 11:56	Lidya lumintaintang	081373678863	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan penyimpanan pesawat udara (PJP4U)
31	Senin, 30 Juni 2025 Jam 14:01	Biancha	Xxxxxxxxxxxx	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Senin, 30 Juni 2025 Jam 14:12	Rosa	082248251303	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
33	Selasa, 26 Agustus 2025 Jam 09:52	EchaLing	081288918880	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
34	Minggu, 31 Agustus 2025 Jam 19:48	Safira	08114850021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Minggu, 31 Agustus 2025 Jam 19:50	Ikram amar	081344161042	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Papan Informasi Digital di Simpul Integrasi Transportasi Antarmoda
36	Jumat, 26 September 2025 Jam 08:14	Kinara	081234567	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Jumat, 26 September 2025 Jam 08:18	Alifia Kartika	081248544048	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
38	Jumat, 26 September 2025 Jam 08:25	Sri	085254073306	Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Jumat, 26 September 2025 Jam 14:31	Aura Sitompul	082345443512	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 18:38	Nurlela	08114851622	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 18:41	Harno prayetno	085243431122	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 18:42	Sabrina	082344670876	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 18:44	mochtar tonen	081366141524	wirusaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 19:21	Dwi Fitra Wijaya	081344522354	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Senin, 03 November 2025 Jam 14:58	dian ekasari	081344487665	pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Senin, 03 November 2025 Jam 16:53	Muh Pikri Syam	08114556323	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Senin, 03 November 2025 Jam 16:56	Nadifa Aqila	082243531242	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:11	Ari Prima	089619416070	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:12	Muhammad Lutfi husein	081253615471	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:33	fitrajaya siwu	081297991970	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:40	Tunio	081238496724	Petani	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:41	Rofi Nurdaya	082211456607	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:43	Muhammad Sean Jorddy R	082290000243	Apron movement control	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:44	Raihan Abrar	082283474390	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:49	Ongen ferdinandus	08114811033	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:50	hari	085246213149	mantri	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:53	M. J. Sodik	081344442922	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:54	Dwynya J. Arlidy	084340063494	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:54	Ade ichlas	085244520107	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:56	Fransiskus H Fernandez	081236356113	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:57	Rita Rahmayanti	085387299992	PPPK	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Selasa, 04 November 2025 Jam 10:58	Rofiudin	082397842007	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:04	Albert	082144996669	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:06	Christine sibilang	082321810112	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:06	Alvin Client Semet	081248414420	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:08	Nus Martin p wetipo	081247007424	Outcorsing	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:08	JERMIAS.KAITJILY	082397075995.	ASN.	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:09	ARIZAL DWI CAHYAKURNIA PUTRA	085156648643	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:17	Adilman	085341045389	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:17	Galib irawan	081216825613	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:17	Vikky sunaryo	081247645062	ASN PPPK	31-40 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
72	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:22	Arya sanjaya	082339213418	PEMADAM KEBAKARAN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:22	Agus Setyawan	081344062200	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:24	Hamzah Hasanuddin	081341213553	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:28	ENDI NUGROHO	082311288148	Pk - pemadam kebakaran	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:31	RISMAN	08114802642	ASN KEMENTERIAN PERHUBUNGAN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:33	Muhammad Fayas Rifki	082151239697	Aparatur Sipil Negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:34	ALI RIDHO	082259974981	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:35	VICKO CHAYADI SABRI	082299556596	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:38	Juniyarti abjan	081340296439	Honor	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:38	Narius Kosay	082199116462	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:42	Anggi ribka vinka masdir	081344339515	Avsec	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:47	Mei Jardell	082296174033	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:48	Febry purnama walalayo	082399135849	Karyawan honorer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:49	Ariadi	082339213418	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:52	Angga prayogi	082260810128	Karyawan honorer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:53	Chatrin pakan	082253496286	P3K	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:54	Tommi Wijayanto Sesa	082133050940	Pegawai pemerintahan dengan perjanjian kerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 04 November 2025 Jam 11:59	RENDY ANDIKA	082160277565	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:05	Susian Matandung	082397729932	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:11	Jaene Jelvi	081344541011	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:11	ROSALINDA TAIME	081344140661	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:22	Fidel Raditya Roca	081248981203	outsourcing upbu kelas 1 wamena	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:23	Istilah	081273658250	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:23	Timotius Mamoribo	082123358078	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:24	Wa Ode Wenti	081240305062	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:26	Juhari Jamrisal Ali Wandan	081247005586	Teknisi A2B	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:30	Darmi Arruan Galunggu	085242299533	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:33	Muhammad Yusuf prayogi	082199291230	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:36	GOTLIEF SIHOMBING	081344170534	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:44	Rosa Chintia	082248251303	PPPK	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:52	Elianor.E.H.PAPARE,S.Psi	085244268645	Pegawai Negeri Sipil	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:52	Tarisa	081344522354	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:53	Veronica Irene Afasedanya	+62 821-4683-3868	PPPK PARUH WAKTU	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
105	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:58	jasepia patrianti gren	085327608990	asn	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Selasa, 04 November 2025 Jam 13:01	IMAM ALWI	081364385786	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Selasa, 04 November 2025 Jam 13:11	Fakhrul Fauzan M	082384435207	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Selasa, 04 November 2025 Jam 13:14	Ika ratna yunita	081288644765	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Selasa, 04 November 2025 Jam 13:15	Richard Randa	081354037338	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Selasa, 04 November 2025 Jam 13:17	SEMUEL NAHUMURY	082199014107	AVSEC	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Selasa, 04 November 2025 Jam 14:16	St Fatima	087772015890	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Selasa, 04 November 2025 Jam 15:47	Meidika Alfrida	082153016697	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Selasa, 04 November 2025 Jam 15:52	Rahmat alamsah	085298713514	Avsec bandara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Rabu, 05 November 2025 Jam 12:58	LYSANDER PARDAMEAN HUTAGAOL	081366126731	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 11:31	Bayu Saputra	08534270110	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
116	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 12:18	Putranta W	091247009990	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
117	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:08	Wenti	081240305062	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:29	Camelita Febria Ningrum	085713824964	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
119	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:31	ARIEF MAULANA IBRAHIM	081703030090	CPNS POLBIT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
120	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:33	MUHAMMAD RAGA	085694113983	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan terhadap Pesawat Udara
121	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:52	Marinda	082282286582	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
122	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:59	F.X. STENLY ARMANDO RENYAAN	081354160973	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan terhadap Pesawat Udara
123	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 13:59	rosyid	082137831406	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
124	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 14:17	Wawan Indrawan	085224000070	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Terhadap Penumpang
125	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 14:20	Nandito Arya Kusuma Dewa	083141895815	swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan terhadap Pesawat Udara
126	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 14:37	Putri	085257034386	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
127	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 14:55	Kiki resmi hadi santoso	081231655735	Guru	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
128	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 15:01	Afif Surya Maulana	081338303293	Sopir	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
129	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 15:03	Iman Faozi	083813970229	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 15:10	windi	082171988784	mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
131	Sabtu, 27 Desember 2025 Jam 17:30	Oli	.	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 07:07	Resty Alvianita	082236863213	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 08:08	Iskandar	082166763759	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 08:26	Jihandini Kelana	081514587819	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
135	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 08:32	Irvan Andi	081343026808	Polri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
136	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 08:57	M. CRISMON FATHONI	081615961619	karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
137	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:13	Serly Widiya Wati	085821194068	Admin	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
138	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:13	bagas mardha ilham	081339710066	pekerja swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
139	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:20	Agung	085233369945	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
140	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:29	DHIMAS MUHAMMAD ARINAL	081248434548	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
141	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:36	Mikail Hafiz	082298141687	Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
142	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:52	Acil	082249197399	Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
143	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:54	Halimatus Sya'diyah	082139662607	Desainer Grafis	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
144	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 09:56	Renata Salma	081515565104	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
145	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 10:15	Heru eko prasetyo prabowo	082338006533	Pekerja	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
146	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 10:17	Rois	082137761895	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
147	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 10:38	M. Lutfi nurul fajari	085730045604	Advokat	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
148	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 10:52	Almas Ghina Marzuqoh	085706527541	CPNS Kemenhub	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
149	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 10:59	Devon Fahreza Nurozholam	081334527591	Taruna/Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 11:10	Bese	082111147442	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 11:12	Nobrian Nizar	082140926281	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 11:36	Ariwidya	085210701757	wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
153	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 11:51	Sigit Hardiyanto	085609267570	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan terhadap Pesawat Udara
154	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 13:20	fajar baskor ag	085255589607	pegawai pemerintah dengab perjanjian kerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
155	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 14:04	zulfa	082232987762	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
156	Minggu, 28 Desember 2025 Jam 14:32	Mutiara azzahara	081344162042	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Senin, 29 Desember 2025 Jam 07:18	Erfan	085606828825	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
158	Senin, 29 Desember 2025 Jam 07:42	Supartono	082399581447	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Senin, 29 Desember 2025 Jam 13:48	Eny sulistiana	082330535522	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
160	Senin, 29 Desember 2025 Jam 13:57	Markaban	082330102519	TNI - AD	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D DESEMBER 2025

Jumlah Responden : 160

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.44	93.93	3.76	Sangat Baik
Persyaratan	16.44	93.96	3.76	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.49	94.25	3.77	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.49	94.24	3.77	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.47	94.09	3.76	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.30	93.12	3.72	Sangat Baik
Respon	16.18	92.46	3.70	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.25	92.85	3.71	Sangat Baik
IKM	16.38	93.61	3.74	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.52	94.42	3.78	Sangat Baik
Kecurangan	16.64	95.07	3.80	Sangat Baik
Gratifikasi	16.50	94.29	3.77	Sangat Baik
Pungli	16.56	94.61	3.78	Sangat Baik
Calo	16.45	94.02	3.76	Sangat Baik
IPK	16.53	94.48	3.78	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer : 12
Android : 75
Apple iPhone : 55
Samsung : 18

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Safari : 56
Chrome : 104

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android	: 93
iOS	: 55
Windows 10	: 11
Mac OS X	: 1