



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

FEBRUARI 2026

TERMINAL TIPE A IR.SOEKARNO - KLATEN

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.

Pengawas Satpel Terminal Tipe A Ir. Soekarno Klaten

MARJONO, S.H., M.M

197011171995031002

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

Terminal Tipe A Ir. Soekarno - Klaten

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau 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, transport, 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 aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian 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

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

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- Responden SPAK-SPKP Unit Wilayah
- 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:

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Februari	3.91	144	3.91	3.91	3.91	3.90	3.92	3.89	3.90	3.94
Nilai Agregat		3.91	144	3.91	3.91	3.91	3.90	3.92	3.89	3.90	3.94

Pada pelaksanaan survei periode Februari 2026, Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.91 dalam skala 4 atau 17.11 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten pada periode Februari 2026. 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 Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Februari	3.93	144	3.92	3.92	3.94	3.94	3.94
Nilai Agregat		3.93	144	3.92	3.92	3.94	3.94	3.94

Pada pelaksanaan survei periode Februari 2026, Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.93 dalam skala 4 atau 17.19 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten pada periode Februari 2026. 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 Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

1. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket 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. Waktu Penyelesaian

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

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. Prosedur/Alur

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

5. 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.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 02 Februari 2026 Jam 08:00	Huda	0895621167449	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
2	Senin, 02 Februari 2026 Jam 08:05	Wahyu Cahyaningrum	-	Pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
3	Senin, 02 Februari 2026 Jam 08:09	Lita	085642339543	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:18	Rohmat wahyudi	085755946074	.	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:20	asepdwi	081378946015	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:22	Budiyanto	.	pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:23	Sariah	081326948624	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
8	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:24	Renita	081567770029	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Senin, 02 Februari 2026 Jam 14:26	Tarry	084719897004	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 08:01	nazril	085138237928	karyawan	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
11	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 08:05	Shifa Pangestu	087882005690	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
12	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 08:12	GADANG	081283729626	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 08:26	Bryan	087700198189	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
14	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 08:52	Cici	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 07:43	Sasya	-	-	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 07:47	Faiz Raditya	085156325115	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 07:55	Aditya	081281778366	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 07:58	Yusuf	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 07:58	Anju Paulus	082213415249	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:02	DANIEL JOHAN KRISTANTO	08562561863	Business consultants	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
21	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:07	Epeng	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:37	Yati	-	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:42	Aris	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:43	Umar	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
25	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:44	Saraswati	-	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
26	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:47	Susanti	-	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
27	Rabu, 04 Februari 2026 Jam 08:54	Chesta	08567618424	customer service	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 07:51	Nova kurniyati	085728631906	Penjahit	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
29	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 08:00	Tri hariyanto	-	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
30	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 13:28	Nur hidayatulloh	.	.	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
31	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 13:29	Guntur andira putra	085848107031	Buruh	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 13:33	Nur	.	Wirausaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Kamis, 05 Februari 2026 Jam 13:45	Dicky	-	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 12:40	siti solikah	-	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
35	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 12:43	Awik siswanto	-	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
36	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 12:50	tiwi	08213770309	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 12:51	Riko Dwi Santoso	-	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 12:57	Taru	085640226700	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 13:04	Ilham mr	08121557597	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
40	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 13:09	Ròy	.	Pegawai	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 13:12	Win	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Jumat, 06 Februari 2026 Jam 13:25	Widya	08984253739	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Senin, 09 Februari 2026 Jam 07:49	Pedri	08575947210572	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Senin, 09 Februari 2026 Jam 07:52	Dilla Dwi Meisya	081574986965	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
45	Senin, 09 Februari 2026 Jam 07:57	Nanda Ahmad Saputra	085161626392	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
46	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:02	natasya	085781216953	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
47	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:03	Sekar Arum	-	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
48	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:06	Waldiyono	-	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
49	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:10	Fahjar Nur Irvansyah	088706652739	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
50	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:23	Wahyu	083824455862	Sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
51	Senin, 09 Februari 2026 Jam 08:26	Kavi	-	Sopir	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
52	Senin, 09 Februari 2026 Jam 13:54	Pandu	085426489268	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Senin, 09 Februari 2026 Jam 13:57	lambang	.	petani	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Senin, 09 Februari 2026 Jam 13:59	giselaa	-	Pengusaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Senin, 09 Februari 2026 Jam 14:02	Nurwahyu irfanto	081268074945	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Senin, 09 Februari 2026 Jam 14:05	Indra	081548286895	Freelance	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Senin, 09 Februari 2026 Jam 14:15	Guntur	085643393257	Kontraktor	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 07:55	Chychylia okta varia	085701217162	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
59	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 07:59	Alfa Dirgantara	081284911197	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
60	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 08:00	Suci	-	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 08:02	Winarni	85930016851	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
62	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 08:07	Ino	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
63	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 08:13	Voluntary	081328753773	Kary swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
64	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 11:48	Marlina	085293344541	Karyawan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Selasa, 10 Februari 2026 Jam 11:49	Harjiyono	0815683690267	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
66	Rabu, 11 Februari 2026 Jam 07:50	Nia	-	-	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Rabu, 11 Februari 2026 Jam 07:57	Tutik	+62 812-9292-3418	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Rabu, 11 Februari 2026 Jam 08:04	Sodik	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Rabu, 11 Februari 2026 Jam 08:10	eko marwanto	085640326964	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Rabu, 11 Februari 2026 Jam 08:14	Faiz Ilham	085742519417	Jual es	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
71	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:25	Azmi	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:35	Teguh	081381049354	Sopir bus	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
73	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:36	hendro astoro	-	driver	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:39	Wayan Sudiarta	-	Driver	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:41	Haritanyi	-	Wirausaha	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
76	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:44	bella	-	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 08:59	ELA	081327017959	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Sabtu, 14 Februari 2026 Jam 08:35	Kusni afdullah	082125678821	Peroyek	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Sabtu, 14 Februari 2026 Jam 08:37	Rudi	08159580667	Wira Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Sabtu, 14 Februari 2026 Jam 08:43	Aprilina wijayanti	085602010448	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 08:08	Anggina Shalsabila	-	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
82	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 08:14	adella yuanita kireyna	085711135616	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
83	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 08:19	Yuliansyah	081399345227	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
84	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 11:18	andika	085637892740	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 11:29	Hari	0(085690215305	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 11:34	Bagus febrianta	085728856162	swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 13:59	surya amandha	088802656908	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 14:05	Anggari Supriadi	082189674001	Pengemudi taksi	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 14:10	Ivan Ade Setiawan	081389040623	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
90	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 14:11	Abdul Rahman	082335139827	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Rabu, 18 Februari 2026 Jam 14:13	Tri Nanda P	085694325667	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 08:13	Siti wasingah	082124649083	Ibu rmh tangga	31-40 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
93	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 08:17	Widi	085279163853	-	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 08:31	Hanifah	-	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
95	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 08:53	Dedi	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
96	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 08:53	sunarno	081392710174	agen tiket	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
97	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 08:18	SURANTI	087711821210	BURUH	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 08:20	Sumiyati	-	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 08:23	Nia	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 08:30	Lisa	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Sabtu, 21 Februari 2026 Jam 12:54	aloy	-	Pengusaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Sabtu, 21 Februari 2026 Jam 14:13	Danang agung	085392357867	Buruh	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
103	Sabtu, 21 Februari 2026 Jam 14:22	Yantinem	089681798432	Art	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 11:26	gerry	085643393258	karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 11:43	Akif	-	Pegawai pemerintah	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:30	Ardi	081567723332	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:32	Tri yuni	-	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:33	Riyanti	.	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
109	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:33	Khoiron	.	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:36	Andi	082242436643	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:38	Prasetya Aji	085872050284	buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Minggu, 22 Februari 2026 Jam 14:45	Asep	+62 877-8218-8770	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Senin, 23 Februari 2026 Jam 08:27	Ani Setiyo rini	082141057877	Ibu Rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
114	Senin, 23 Februari 2026 Jam 08:33	Rafiudin	-	Sopir	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
115	Senin, 23 Februari 2026 Jam 08:34	Ahmad Riski	08988033444	Kondektur	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Parkir Kendaraan
116	Senin, 23 Februari 2026 Jam 08:39	Teguh	087782734464	Sopir bus	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
117	Senin, 23 Februari 2026 Jam 13:59	Yanto	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:01	slamet	.	karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:05	Riski ario bismoko	085385775044	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:17	triyadi	087830463193	pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:18	Wisnu	08814144190	Pegawai pemerintah	31-40 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
122	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:22	Muhamad bayu s.e	085643217954	Pengusaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
123	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:23	Rifai	089530770362	Driver	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:23	sigit wibowo	-	Buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:26	Sulaeman Sule	085691882227	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:26	risma	-	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Senin, 23 Februari 2026 Jam 14:37	Kristian	085868674111	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 08:16	Valerie naura	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
129	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 08:47	Fatikhin	085602776631	Sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
130	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 08:50	Maryonk	085319788904	Sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
131	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 09:10	Kusnadi Sapira	-	sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
132	Selasa, 24 Februari 2026 Jam 14:59	gunawan	-	buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Rabu, 25 Februari 2026 Jam 08:17	Luki bagus prasetya	08976642481	sopir bus	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
134	Rabu, 25 Februari 2026 Jam 08:21	Bronto	085280420411	Sopir bus	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
135	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:01	devi	-	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:03	Jenny	081229202518	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
137	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:03	sela	-	siswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:05	Danang	085328133659	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:10	Wisnu	085629649015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Kamis, 26 Februari 2026 Jam 15:11	Sutisna	-	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Jumat, 27 Februari 2026 Jam 08:16	Kotek	081252137486	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
142	Jumat, 27 Februari 2026 Jam 08:22	Royhan	083840471852	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Jumat, 27 Februari 2026 Jam 08:28	Rocky	-	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Jumat, 27 Februari 2026 Jam 09:42	rahman	-	sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI FEBRUARI 2026

Jumlah Responden : 144

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.12	97.81	3.91	Sangat Baik
Persyaratan	17.12	97.81	3.91	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.10	97.71	3.91	Sangat Baik
IKM	17.11	97.77	3.91	Sangat Baik

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Waktu Penyelesaian	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.15	98.02	3.92	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
Respon	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.24	98.54	3.94	Sangat Baik
IKM	17.11	97.77	3.91	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.14	97.92	3.92	Sangat Baik
Kecurangan	17.14	97.92	3.92	Sangat Baik
Gratifikasi	17.23	98.44	3.94	Sangat Baik
Pungli	17.23	98.44	3.94	Sangat Baik
Calo	17.23	98.44	3.94	Sangat Baik
IPK	17.19	98.23	3.93	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)