



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

MARET 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	Maret	3.89	144	3.89	3.90	3.90	3.89	3.88	3.87	3.89	3.90
Nilai Agregat		3.89	144	3.89	3.90	3.90	3.89	3.88	3.87	3.89	3.90

Pada pelaksanaan survei periode Maret 2026, Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.89 dalam skala 4 atau 17.01 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 Maret 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	Maret	3.89	144	3.89	3.88	3.88	3.90	3.89
Nilai Agregat		3.89	144	3.89	3.88	3.88	3.90	3.89

Pada pelaksanaan survei periode Maret 2026, Terminal Tipe A Ir.Soekarno - Klaten secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.89 dalam skala 4 atau 17 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 Maret 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. Tarif/Biaya

- Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;
- Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;
- Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

3. Kecurangan

- Menerapkan nomor antrian secara transparan;
- Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;
- Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.

4. Gratifikasi

- Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;
- Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;
- Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.

5. Diskriminasi

- Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;
- Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;
- Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.

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 Maret 2026 Jam 08:39	Andriyanto	-	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
2	Senin, 02 Maret 2026 Jam 08:47	Wiwik	-	Pedagang	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
3	Senin, 02 Maret 2026 Jam 08:52	Agung prasetyo	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
4	Senin, 02 Maret 2026 Jam 09:19	siska	-	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:16	Akif	0816684922	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:22	Yanto	-	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:32	Sahrul	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:22	Suryaningsih	-	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
9	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:28	Ayu Rachyuni	085866363381	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
10	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:33	Syafa	-	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
11	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:37	Budiyanti	-	Agen tiket	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
12	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:39	Dhea	-	Agen tiket	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
13	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 13:43	Harsono	0851390552200	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 13:43	Apri	085126776977	Gamer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 13:44	rangga	085854153257	karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:00	Ababiel	-	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:13	Ahmad Gusyairi	08129646356	ASN	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:17	ANANDA WAHYU SETYAWAN	085692592640	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:18	ANANDA WAHYU SETYAWAN	085692592640	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:20	Danang	083103527352	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:23	prasetyo	08582050284	pegawai pemerintah	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:31	Nizham	081210265913	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:55	Sudrajat	087838282760	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:58	Abdul	089518179415	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:59	Albert	081215285183	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 08:25	Jines sekar artnie	0895331375992	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
27	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 08:31	Dimas	-	Sopir bus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
28	Rabu, 04 Maret 2026 Jam 08:49	Rudi pamungkas	089514962214	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
29	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 08:35	Nina	082310289182	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
30	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 09:35	Nina Saraswati	-	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Jumat, 06 Maret 2026 Jam 15:19	Budi susanto	-	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
32	Minggu, 08 Maret 2026 Jam 08:06	nisa	089633169708	pedagang	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
33	Senin, 09 Maret 2026 Jam 08:14	Santi martiana	082298588765	Ibu rumah 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
34	Senin, 09 Maret 2026 Jam 08:20	Desi Pitasari	082110775790	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 09 Maret 2026 Jam 08:46	riski maulana	0856990420590	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Senin, 09 Maret 2026 Jam 14:31	Harji	.	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Senin, 09 Maret 2026 Jam 14:38	Roy	087812264136	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
38	Selasa, 10 Maret 2026 Jam 13:22	Yudi	081335816674	Buruh	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Selasa, 10 Maret 2026 Jam 13:29	Bernadus	082242436643	Pegawai pemerintah	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Selasa, 10 Maret 2026 Jam 13:35	asep dwi haryanto	087782188770	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:28	Kurniawan	.	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:30	Muhamad Bayu s.e m.e	085357585353	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:33	Ari Santosa	089607084887	Buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
44	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:35	Angga Pratama	0882006297962	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
45	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:39	andri setiyawan	085784255403	swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
46	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 08:46	Tina	088225395698	Wirausaha	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
47	Rabu, 11 Maret 2026 Jam 13:15	aisha	-	asn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Kamis, 12 Maret 2026 Jam 09:20	Agus	087830462931	buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
49	Jumat, 13 Maret 2026 Jam 13:11	Mia Hera Puspita	085843308074	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
50	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 08:49	Putra	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 08:53	Wagiantoro	0	-	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 08:59	Jajang	085866379571	Buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:10	Supriyadi	-	nakes	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
54	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:11	Fadhila Zahrra Indah P	08812807096	Terapis Kesehatan	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
55	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:12	Atik suharti	-	Karyawan	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
56	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:16	Ramadhan	.	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:17	Andre	.	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:18	budiyanto	081839026843	pengusaha	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:21	Siti rokhayati	-	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
60	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:28	Anaa	085776026882	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:31	Tri Hariyanto	-	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:36	Niko sutopo	08597472559274	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
63	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:39	Arif Yudi iskandar	085727444562	.	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:49	Elisa Cahya Syafitri	-	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
65	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 09:50	idam priyatiningrum	081215341629	penjahit	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 10:10	tiwi	081585415636	asn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Rabu, 18 Maret 2026 Jam 10:17	Yuni	-	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 08:32	eko marwanto	085640326964	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 08:46	Hafshah nur faridah	-	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 08:54	Azizah	071336631708	Nakes	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
71	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:07	Samuel budi s	0895339672300	Buruh	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	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:08	Heni	087704207796	-	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:51	faisal	081325068094	bpbd	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
74	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:52	Taufiq	085601892081	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:54	Tjatoer	-	Buruh harian lepas	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 11:59	Stifen johan pamungkas	088225355108	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 12:04	Mita angraini	089501970209	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Kamis, 19 Maret 2026 Jam 12:04	yulita dewi sugiarto	085710759484	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Minggu, 22 Maret 2026 Jam 08:49	Alisa	-	Karyawan honoror	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Minggu, 22 Maret 2026 Jam 08:55	Adhitya Johan	089644436285	Buruh	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Minggu, 22 Maret 2026 Jam 09:06	Umi kulsum	085335313483	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Minggu, 22 Maret 2026 Jam 12:18	hafizhah	0897654368	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:04	zaskia	-	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:05	dinda vega yanti	085841322554	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:06	Mitha	-	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
86	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:07	Desmawanti melia	083176839968	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:12	Lintang	082144197746	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:14	Ulyvia Weni	082221749416	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:20	DEBORA SETYA ANGGRAINI	089634122777	Administratif	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Senin, 23 Maret 2026 Jam 11:22	Putu	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
91	Selasa, 24 Maret 2026 Jam 11:18	gerri	081399576444	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 24 Maret 2026 Jam 11:19	Catur	085601404748	Buruh	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Selasa, 24 Maret 2026 Jam 11:24	Fikar	.	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 08:10	Devi	085i93622706	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
95	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 08:16	Masya	081456067507	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
96	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 08:35	Anita	081393758192	karyawan swasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
97	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 08:43	Dian Anggrani	-	Adminstrasi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
98	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 12:24	Val	.	.	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 12:26	Gilang	08775744071456	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 12:27	Mia Rizky Ananda	-	Lawyer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 12:31	mutia	-	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 12:31	bima	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Rabu, 25 Maret 2026 Jam 15:40	Estepan adi	-	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
104	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:14	RATIH Qurniawati	08999211906	Irt	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:15	sasa	085643989083	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:18	Haikal	085640397334	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:20	Ridwan Adi P	085728820406	wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
108	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:31	RIMA AYU NANDA DEWI	081511350590	BURUH PABRIK	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
109	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:34	Novita Rahayu	0895341637315	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:34	Ayunda Anggit Aryani	083150700034	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 08:41	Mila Minna Tunnisa	082316972956	Pekerja Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 09:33	Farah	.	.	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 09:40	Pur	-	Pegawai pemerintah	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 09:53	jeni	085773920530	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 10:19	Eka Apriadi Farkhati Nafi'ah	082324003555	Dosen	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
116	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 10:20	Aprilia	081328001800	Bidan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
117	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 10:20	Vivi Kumalasari	085842454251	Bidan	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Kamis, 26 Maret 2026 Jam 10:22	Jono	0857-0767-0634	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
119	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 08:30	Nurul	089630260388	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
120	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 08:43	Favian Abimanyu	-	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
121	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 08:49	Tri Maryanto	088219989937	Karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
122	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 08:55	Tri Harjanti	08989907266	Buruh	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
123	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 09:04	Ana Wiyandaru	085714202345	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
124	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 09:05	Erik Wibisono	08381401998	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
125	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 09:08	Bimo Styawan	0812 1802 1789	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
126	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 09:13	Murni	-	Pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
127	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 09:27	Mila Silvy	081384925872	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
128	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 13:09	Anita Astriyanti	081572951426	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 13:12	Johnvans	.	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 13:20	siti aminah	082338609192	buruh	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 13:25	Erinsa Maharani	085716980382	Pelajaran	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 13:44	sandra	-	mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Jumat, 27 Maret 2026 Jam 14:19	Gilang	081219336181	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
134	Sabtu, 28 Maret 2026 Jam 08:21	nana	-	mahasiswa	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
135	Sabtu, 28 Maret 2026 Jam 08:37	Revalina	-	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
136	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:11	Daulay	082264525304	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Pengaturan Angkutan Umum
137	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:18	ilham maulana	087886989793	Logistics WH & Distribution	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:18	sakha	081112300296	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang
139	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:28	Joko	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:32	Alwan Subhan	089515731946	staff warehouse	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:35	Desi Dian Pratiwi	085802188825	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
142	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:36	Alifia	085893438500	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:45	Baharudin Yusuf	082135507721	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Senin, 30 Maret 2026 Jam 08:46	mb atik	082221417849	agen bus	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Pemanfaatan Fasilitas Penumpang

B. DATA DUKUNG LAINNYA**1. HASIL AGREGAT SURVEI MARET 2026**

Jumlah Responden : 144

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
Persyaratan	17.04	97.40	3.90	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.06	97.50	3.90	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.95	96.88	3.88	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.93	96.77	3.87	Sangat Baik
Respon	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.04	97.40	3.90	Sangat Baik
IKM	17.01	97.23	3.89	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.01	97.19	3.89	Sangat Baik
Kecurangan	16.95	96.88	3.88	Sangat Baik
Gratifikasi	16.99	97.08	3.88	Sangat Baik
Pungli	17.04	97.40	3.90	Sangat Baik
Calo	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
IPK	17	97.17	3.89	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)