LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D MARET 2024

TERMINAL JATIJAJAR - DEPOK

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 *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*. Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

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 penyelenggaran pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarat 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 *(Transparant, 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 *(Transparant, 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 *(Transparant, 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 Jatijajar - Depok

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 membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]

2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]

3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, 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 dikamuflasekan 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 penlilaian 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

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS *(Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS)*. Penggunaan Aplikasi 3AS *(Transparant, 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 ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

n = N / {1 + (N x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 0,052)}

n = 109,09

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari **Krejcie and Morgan** (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
b. Responden SPAK-SPKP Unit Wilayah
c. Responden SPAK-SPKP Unit Pelaksana Teknis

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Unit Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS *(Transparant, 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 *(Transparant, 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:

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

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Terminal Jatijajar - Depok

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Terminal Jatijajar - Depok

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.75	91	3.76	3.75	3.75	3.75	3.78	3.74	3.76	3.75
2	Februari	3.73	48	3.68	3.68	3.75	3.75	3.74	3.75	3.78	3.76
3	Maret	3.97	27	4	3.98	4	3.96	3.96	3.96	3.93	3.96
Nilai Agregat		**3.82**	**166**	**3.81**	**3.80**	**3.83**	**3.82**	**3.82**	**3.81**	**3.82**	**3.82**

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, Terminal Jatijajar - Depok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.82 dalam skala 4 atau 16.71 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Terminal Jatijajar - Depok telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Terminal Jatijajar - Depok pada periode Januari s.d Maret 2024. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Terminal Jatijajar - Depok

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Terminal Jatijajar - Depok

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.80	91	3.82	3.80	3.79	3.80	3.82
2	Februari	3.83	48	3.84	3.83	3.81	3.81	3.84
3	Maret	3.95	27	3.93	3.96	3.91	3.98	3.96
Nilai Agregat		**3.86**	**166**	**3.86**	**3.86**	**3.84**	**3.86**	**3.87**

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, Terminal Jatijajar - Depok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.86 dalam skala 4 atau 16.88 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Terminal Jatijajar - Depok telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Terminal Jatijajar - Depok pada periode Januari s.d Maret 2024. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada Terminal Jatijajar - Depok tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Terminal Jatijajar - Depok 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. Persyaratan
    - Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
    - Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
    - Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
2. 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.
3. 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 pelayananan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
    - Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
    - Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
4. Waktu Penyelesaian
    - Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan;
    - Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan;
    - Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.
5. Konsultasi dan Pengaduan
    - Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
    - Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
    - Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 02 Januari 2024 Jam 05:56	Tuti dwijayanti	088224946476	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Kamis, 04 Januari 2024 Jam 09:59	astrid	08578776213	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Kamis, 04 Januari 2024 Jam 11:35	Ridwan andio	086232221542	Proyek bangunan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Kamis, 04 Januari 2024 Jam 13:08	Kesya	08574442323	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Kamis, 04 Januari 2024 Jam 13:43	Diki pratama	082295289645	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 12:59	Tiara Anisa	081483191185	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 13:00	Reza Hadhi Nugroho	084700732591	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 13:06	Auwalyn Noerzuwanda Anwar	085204282017	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 13:25	Lathifah Ismi Azizah	089507547342	-	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 14:00	Maudia putri sulastri	0877563822541	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 14:08	A Putri	082226249443	Konstruksi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 14:12	Putriana Devi	082142989722	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 15:50	Sani nur ariyani	089630769735	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Jumat, 05 Januari 2024 Jam 17:47	MUHAMMAD SULTAN RIANSYAH	089637414660	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Senin, 08 Januari 2024 Jam 14:01	Handika Pratama	082186298020	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Senin, 08 Januari 2024 Jam 14:07	RAINVIN MUWARDY	0812587652811	Koki	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Selasa, 09 Januari 2024 Jam 16:27	Rokhim	087238169225	Analisis	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Rabu, 10 Januari 2024 Jam 09:27	Tedy	08564002763	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Rabu, 10 Januari 2024 Jam 09:29	Wawan	0895922218593	Kebersihan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Rabu, 10 Januari 2024 Jam 14:20	wati	081289849288	dagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Rabu, 10 Januari 2024 Jam 14:21	Munarsih	087746524731	Karyawab swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Kamis, 11 Januari 2024 Jam 13:29	Muhammad Thoriq Hasan	085602497051	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Kamis, 11 Januari 2024 Jam 13:35	Yan puja	081218929696	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Kamis, 11 Januari 2024 Jam 13:42	Muhammad Nurzakiy	085180601199	Pengangguran	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:27	ANDI BASO FADIL P	085219532003	TARUNA STTD	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
26	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:28	Muhammad Azwar Nafarin	082158305039	Mahasiswa				Tidak Memilih Jenis layanan
27	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:29	Muhammad Azzam	081902138190	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:29	Chairul Ichwan	081944532856	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:29	Farah Diba	081320003075	Taruni	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:30	RIKY ADITYA RAHIM	081271945365	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:31	risky raja	081398033164	pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:31	Annisa Meiliana Safitri	082181105228	Taruni	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:31	nur widad albaar	08114347689	Taruna STTD	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:32	SHANIA AULIYA	083181914545	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:32	Noor aulia rahman	082255890634	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:32	FAUZAN IRGI REZA	089627858200	TARUNA PTDI STTD	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:33	SANDRINO HAIDAR PUTRA	082186972810	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:34	Rikza Abdillah	082353138919	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:34	FARID ILHAM SAPUTRA	+62 812-2686-2127	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:35	Berri Kharisma	081250341583	Pelajar/Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:35	LATHIFA ASRIYAH	082288783958	PELAJAR	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:35	Yonanda Dwi Putra Hanif	082388266159	Kuliah				Tidak Memilih Jenis layanan
43	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:35	Taruni Nindya Ni Kadek Mita Dyah Permatayanti	087756528525	Taruna	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:37	Taruni nindya Revi Purnama Sari	082380958287	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 11:39	Bintang Eka Murensa	082183849965	Pelajar Taruni PTDI-STTD	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 12:42	Hana Gina Suhaima	085362878247	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 13:04	SALOMO YAN PRANATA SITUMORANG	082273495828	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Jumat, 12 Januari 2024 Jam 14:37	Syahrul Maris Al Fajri	089694348022	Mahasiswa/Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Senin, 15 Januari 2024 Jam 13:13	jepri harianto	089601561807	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Selasa, 16 Januari 2024 Jam 15:35	Citra	-	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Rabu, 17 Januari 2024 Jam 15:12	Erik	08123356788	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 08:33	Dicki Rahmat	081289692045	Pengurus	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
53	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 08:37	Septia whulan dari	083161953428	Nasi padang	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 14:40	Yefta Primasari	082245563323	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 15:31	antoni	083436772433	pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Kamis, 18 Januari 2024 Jam 15:40	Rafik Hidayat	085567889402	PEGAWAI NEGERI	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:02	MONICA APRILIA	087789670784	Konsultan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:07	susi suanti	081936188489	karyawan bumn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:08	Ema yuliana	085700732590	Irt	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:16	Eni	089888617677	Staf	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:21	Nur	08997788666	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:31	Tessa amelia putri	085780053795	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:38	Nadia	085710270276	TDK ada	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 12:53	FAFHAN DAME	089654482273	PELAUT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 13:12	Candani Wulan Suci	0895344145808	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 14:16	Himma Illiyana	082257731090	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 15:13	Restu	089531015255	Pegawai swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Jumat, 19 Januari 2024 Jam 16:00	Angga setiawan	085781208382	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Senin, 22 Januari 2024 Jam 13:42	nanang	087834521897	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Selasa, 23 Januari 2024 Jam 14:37	Ngafiah	085713040593	Pedagang	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Selasa, 23 Januari 2024 Jam 14:51	Fitria Puspitasari	081357483594	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Selasa, 23 Januari 2024 Jam 15:05	Pariyati	085745896158	Rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Selasa, 23 Januari 2024 Jam 15:16	sri muryati	082136122040	Bidan	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 15:10	Rifa dwi rakasiwi	0895610742696	Wirasuwasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 15:14	LUKMAN INDERA SAPUTRA	085346313858	PABRIK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 15:17	Dani	081617646636	Karyawanswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Rabu, 24 Januari 2024 Jam 15:27	Henri	0818811180	Karyawan swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 09:18	Wiwit	087789657896	Wirasuasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 09:18	Yulia	089753476896	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Jumat, 26 Januari 2024	Istiqomah Ma'rifatun	0895377532871	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	Jam 09:23							
81	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 09:25	Titin Pudjiastuti	08978817056	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 09:44	Tri Winarsih	081380624961	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Senin, 29 Januari 2024 Jam 11:05	Anas syariful anam	085785262666	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Senin, 29 Januari 2024 Jam 12:26	Nahel	082225466767	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Senin, 29 Januari 2024 Jam 12:38	Yusmi	081359127577	Ibu rumh tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Senin, 29 Januari 2024 Jam 12:42	Tasyania Rindiani	089650563726	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Senin, 29 Januari 2024 Jam 12:55	Anto	085678901145	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:28	Musmi	08179178393	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 14:29	Nina	081244763521	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 14:29	Nina	081244763521	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 14:30	Nina	081244763521	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 15:36	sri sulastri	081283576500	pedagang	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 12:11	Auwalyn Noerzuwanda Anwar	085204282017	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 12:15	Angga Gandhatya	08231340262	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 12:21	susi susanti	081936188489	karyawan bumn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 13:12	MONICA APRILIA	087789670784	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 15:13	Hernita Effendi	085357623267	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Senin, 05 Februari 2024 Jam 14:57	Nurul Fatimah azahra	085727352528	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 14:51	Dwi	081235689086	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 14:52	Joko	081233567718	Dadang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 14:55	Indra	085225178819	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 10:12	Dani	08995677623	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:22	Zaina Fauzia	082137835719	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:24	Jihan Fairuz	08111100016	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:34	Rokhma	085747565890	Perawat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
106	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:38	Sarah	085225684721	Peraawat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:39	FAR	08564002763	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:44	ayu	085747958160	wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
109	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:46	Mifthkhul Jannah	087562845762	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
110	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 14:47	DUDI	087565260162	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Senin, 12 Februari 2024 Jam 13:37	Erliyanti	089528508504	Ibu rumh tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
112	Senin, 12 Februari 2024 Jam 14:00	Tiara Anisa	081383191185	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Senin, 12 Februari 2024 Jam 14:23	Ferdianto	082265400844	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
114	Rabu, 14 Februari 2024 Jam 14:53	Wulan Puspitasari	081322515599	Administrasi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
115	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 15:14	rizky	085947236616	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
116	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 15:16	Naufal Fadil	081290747113	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
117	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:38	RENI ADINDA PUTRI	085214223626	PENGAJAR GURU SD	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:40	DANTO DIRGANTARA	082478239914	PELAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:50	Fikrussyifa Kemal	081289845692	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:50	Linggar dwi kiswanto	087829621284	Pelaksana lapangan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
121	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:57	Ehsanullah Oria	+62882003581841	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
122	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:58	daryono	087877512574	Pegawai swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
123	Senin, 19 Februari 2024 Jam 13:59	Riko minaldo	0821362678090	Petani	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
124	Senin, 19 Februari 2024 Jam 14:07	Intan	089575699065	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
125	Senin, 19 Februari 2024 Jam 14:08	Eko Supriyanto	081315565588	Swasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Senin, 19 Februari 2024 Jam 14:09	Kawit Giri Irfanto	082298322932	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Senin, 19 Februari 2024 Jam 14:13	Nur	0812666789	Irt	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
128	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 14:38	muhamad kusnul	089624033568	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 15:01	Nur Indah Widyaningrum	085697369431	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 15:40	Ifanarrash	089510702743	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 15:47	Adit	089567898089	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Selasa, 20 Februari 2024 Jam 18:23	Angga setiawan	085781208382	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 14:30	Ardi kurniawan	085777127327	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
134	Senin, 26 Februari 2024 Jam 14:40	yovi	087729268679	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
135	Senin, 26 Februari 2024 Jam 15:21	Supriatna	081290805043	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Senin, 26 Februari 2024 Jam 15:27	Zulia Ayu Amanda	089629641501	Security	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
137	Senin, 26 Februari 2024 Jam 15:27	Lesmana Aditya	-	Karyawan Bumn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Senin, 26 Februari 2024 Jam 15:31	Andi	087893453694	Buruh	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 20:27	Krisno	082378662071	Karyawan	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Senin, 04 Maret 2024 Jam 15:17	Santoso	08816795569	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
141	Minggu, 10 Maret 2024 Jam 03:27	Muhammad Habib	082268416547	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
142	Senin, 18 Maret 2024 Jam 13:58	Fiqih	087687666322	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
143	Senin, 18 Maret 2024 Jam 14:30	Bryan	0813666734	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Senin, 18 Maret 2024 Jam 15:17	Sopian	081213691083	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
145	Senin, 18 Maret 2024 Jam 15:17	Asma' Kholilah Fairuzy	081218817573	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
146	Senin, 18 Maret 2024 Jam 15:18	Aisyah Rahmawati	081212052755	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
147	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 15:37	suryono	081806169873	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
148	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 15:38	Joko	081225678192	Pedagang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
149	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 15:39	Riko	085677453234	Pekerja konstruksi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 15:40	Intan	08992877021	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
151	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 15:44	dedi	082324456781	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 16:05	Dewi Putri S	082133291022	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
153	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 16:07	Dudi Sedioko	085377638095	swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
154	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 16:09	Siti Lestari	082112346732	karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
155	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	I Gede Putu Pande Indra Laksmana	087876647635	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
156	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	MUTIARA ANDINI WANTOSO PUTRI	089608995140	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
157	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	SEBASTIAN DELON MARBUN	082167176758	PELAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
158	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	ABIM MA'RUF	08971457053	PELAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
159	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	TIFFANY ALTARISA	087869671609	Taruna PTDI- STTD	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	SHEILA DAVA FEBNANDA	089696764280	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
161	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	Muhammad Ramadhan Zaki Setyanto	0895360898152	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
162	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	BRIAN HERMAWAN SIDAURUK	082147032814	PRLAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
163	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:20	Oscar Safzen Yudhistira	081358090374	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
164	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:21	Arifin	085725765559	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
165	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:21	Farhan	085270075026	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
166	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 10:21	UBAIDILLAH SHAMAD WICAKSANA	081935439521	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2024

Jumlah Responden : 166

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.68	95.31	3.81	Sangat Baik
Persyaratan	16.63	95.02	3.80	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.77	95.83	3.83	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.71	95.46	3.82	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.73	95.57	3.82	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.69	95.35	3.81	Sangat Baik
Respon	16.73	95.59	3.82	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.72	95.56	3.82	Sangat Baik
IKM	**16.71**	**95.46**	**3.82**	**Sangat Baik**

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.90	96.55	3.86	Sangat Baik
Kecurangan	16.88	96.47	3.86	Sangat Baik
Gratifikasi	16.79	95.94	3.84	Sangat Baik
Pungli	16.90	96.55	3.86	Sangat Baik
Calo	16.93	96.74	3.87	Sangat Baik
IPK	**16.88**	**96.45**	**3.86**	**Sangat Baik**

2. Penggunaan Perangkat

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)