



# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PERHUBUNGAN PROVINSI KALIMANTAN SELATAN

TRIWULAN IV  
**2024**



## **KATA PENGANTAR**

Untuk menindaklanjuti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor: 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka dilaksanakan kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan. Kegiatan ini sangat penting untuk melaksanakan fungsi pemerintah dalam melayani masyarakat. Survei ini dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa jauh kualitas unit pelayanan yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga untuk selanjutnya dapat dibuat kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan publik di masing-masing unit pelayanan.

Demikianlah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini disusun, semoga dapat dijadikan tolak ukur untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan-pelayanan publik yang ada di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan. Kritik dan saran tentunya sangat diharapkan demi kesempurnaan Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

**Banjarmasin, 30 Desember 2024**

**KEPALA DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

**M. FITRIHERNADI, AP, M.Si.**  
**Pembina Utama Muda**  
**NIP 19751102 199412 1 001**



## DAFTAR ISI

### HALAMAN SAMPUL

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I: PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Tujuan.....	2
C. Sasaran.....	2
D. Prinsip .....	3
E. Ruang Lingkup .....	4
F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	4
G. Manfaat .....	5
H. Dasar Hukum .....	6
<b>BAB II: GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>7</b>
A. Kedudukan / Letak Geografis / Demografis .....	7
B. Struktur Organisasi.....	8
C. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
D. Metodologi dan Tahap Pelaksanaan SKM .....	10
<b>BAB III: HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>12</b>
A. Profil Responden.....	12
B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
<b>BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan .....	20
B. Saran.....	20

### LAMPIRAN



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 2.1</b> Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat .....	<b>11</b>
<b>Tabel 3.1</b> Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin .....	<b>12</b>
<b>Tabel 3.2</b> Identitas Responden berdasarkan Usia .....	<b>13</b>
<b>Tabel 3.3</b> Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan .....	<b>13</b>
<b>Tabel 3.4</b> Hasil Rata – Rata Unsur Pelayanan (BRT) .....	<b>14</b>
<b>Tabel 3.5</b> Hasil Rata – Rata Unsur Pelayanan (Pelabuhan) .....	<b>16</b>
<b>Tabel 3.6</b> Hasil Rata – Rata Unsur Pelayanan (Terminal) .....	<b>18</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Struktur Organisasi.....	<b>8</b>
<b>Gambar 3.1</b> Persentase Jenis Kelamin Responden .....	<b>12</b>
<b>Gambar 3.2</b> Persentase Usia Responden .....	<b>13</b>
<b>Gambar 3.3</b> Persentase Pekerjaan Responden .....	<b>14</b>
<b>Gambar 3.4</b> Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan (BRT).....	<b>15</b>
<b>Gambar 3.5</b> Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan (Pelabuhan) .....	<b>17</b>
<b>Gambar 3.6</b> Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan (Terminal).....	<b>19</b>



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang mana merupakan penyesuaian dari Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini menggunakan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan dalam



memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggaraan pelayanan publik.

Fungsi utama Instansi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut perlu disusun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari penyusunan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap Instansi Pemerintah kepada masyarakat sebagai penerima layanan sata sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan secara berkesinambungan.

## **C. Sasaran**

Adapun sasaran yang ingin dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilaksanakan adalah:



1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
5. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
6. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur layanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
7. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan;** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif;** Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel;** Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.



4. Berkesinambungan; Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. Keadilan; Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. Netralitas; Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang Lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

#### **F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, 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 telah 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 dalam 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **G. Manfaat**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari hasil data-data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan secara periodik mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.



3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **H. Dasar Hukum**

1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor: 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
3. Keputusan Men.PAN nomor 63/KEP/M.PAN/72003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 dan Lampiran Keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
5. Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.



## **BAB II GAMBARAN**

### **UMUM**

#### **A. Kedudukan / Letak Geografis / Demografis**

Kalimantan Selatan (disingkat Kalsel) adalah salah satu provinsi yang ada di Indonesia yang terletak di pulau Kalimantan. Ibu kotanya provinsi Kalimantan Selatan adalah kota Banjarmasin. Provinsi ini merupakan rumah etnis Banjar dan memiliki luas 38.744,00 km<sup>2</sup> dengan populasi ditahun 2020 berjumlah 4.087.894 jiwa, dan wilayah administrasi terbagi menjadi 11 kabupaten dan 2 kota.

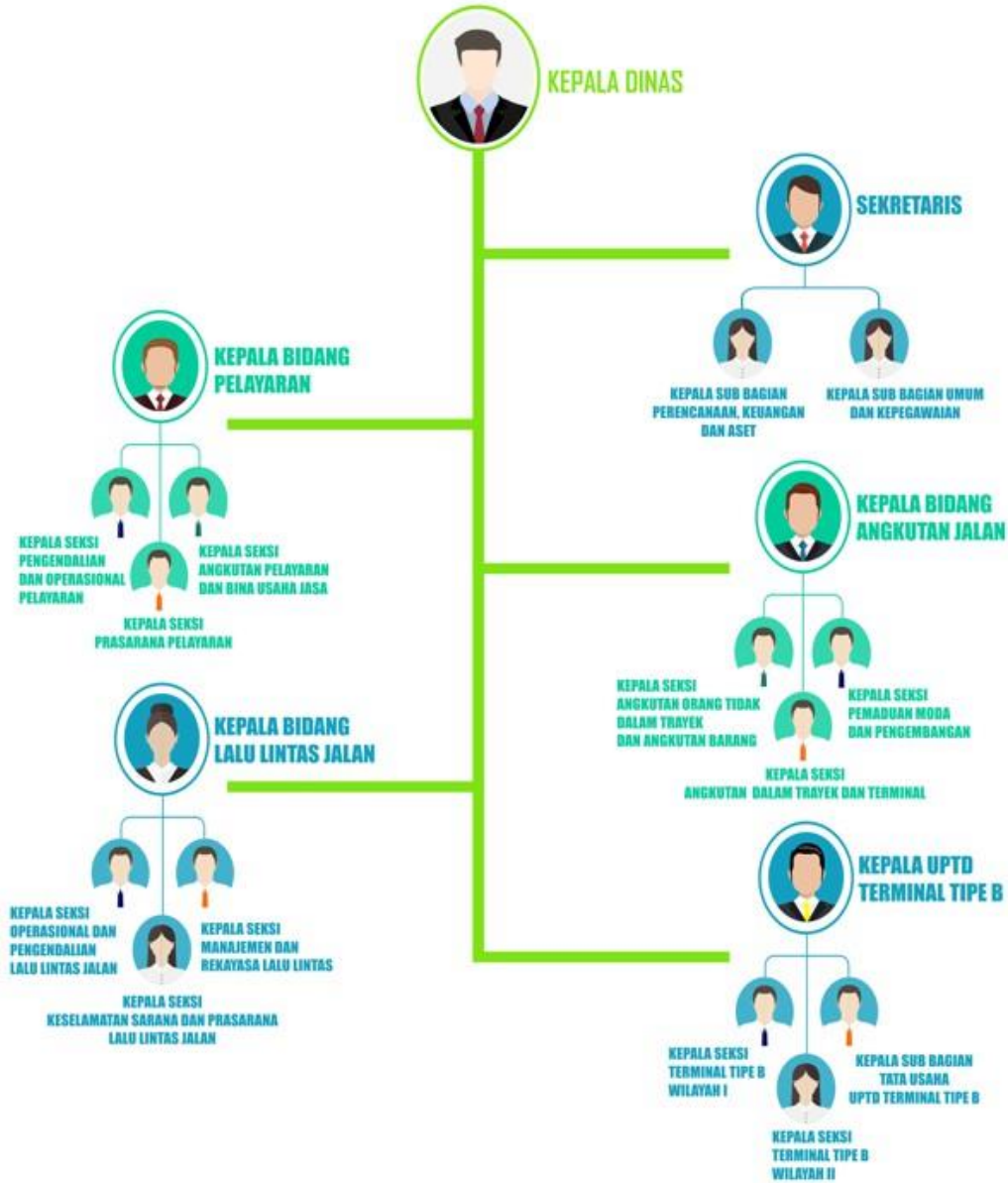
Secara geografis, Kalimantan Selatan berada di bagian tenggara pulau Kalimantan, memiliki kawasan dataran rendah di bagian barat dan pantai timur, serta dataran tinggi yang dibentuk oleh Pegunungan Meratus di tengah.

Provinsi Kalimantan Selatan terdiri dari 13 (tiga belas) kabupaten dan kota, yaitu:

1. Kota Banjarmasin
2. Kota Banjarbaru
3. Kabupaten Balangan
4. Kabupaten Banjar
5. Kabupaten Barito Kuala
6. Kabupaten Hulu Sungai Selatan
7. Kabupaten Hulu Sungai Tengah
8. Kabupaten Hulu Sungai Utara
9. Kabupaten Kotabaru
10. Kabupaten Tabalong
11. Kabupaten Tanah Bumbu
12. Kabupaten Tabah Laut
13. Kabupaten Tapin



## B. Struktur Organisasi



Gambar 2.1  
Struktur Organisasi



### C. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) didasarkan atas hasil pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik tahun 2018 Semester I. Metode survei yang dilakukan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Metode ini meliputi:

#### 1. Unsur Layanan

- a) Persyaratan
- b) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- c) Waktu Penyelesaian
- d) Biaya/Tarif
- e) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- f) Kompetensi Pelaksana
- g) Perilaku Pelaksana
- h) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- i) Sarana dan Prasarana

#### 2. Cakupan Survei

Meliputi pelayanan yang ada di Lingkungan Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan. Adapun pelayanan yang ada di antaranya adalah:



- a) Pelayanan di BRT
- b) Pelayanan di Pelabuhan
- c) Pelayanan di Terminal

### 3. Ukuran Sampel

Menurut Supardi (1993), teknik pengambilan dan penarikan sampel atau teknik sampling merupakan suatu cara atau teknik yang digunakan dalam menentukan sampel penelitian. Hal yang sama disampaikan oleh Margono (2004), penentuan dan pengambilan sampel harus sesuai dengan ukuran sampel yang akan dijadikan sumber data sebenarnya dengan memperhatikan sifat dan penyebaran populasi agar sampel yang diperoleh dapat mewakili populasi (bersifat representatif).

Dalam melakukan pengambilan sampel terdapat sistematika atau tahapan yang harus kita ikuti dengan cermat. Mengikuti dengan cermat sistematika yang ada akan membantu kita untuk menjawab tujuan dari penelitian kita. Berikut merupakan tahapan umum dalam teknik pengambilan sampel:

- a. Mendefinisikan populasi yang akan diamati
- b. Menentukan kerangka sampel dan kumpulan semua peristiwa yang dapat terjadi.
- c. Menentukan teknik atau metode sampling yang tepat
- d. Melakukan pengambilan sampel (pengumpulan data)
- e. Melakukan pemeriksaan ulang pada proses sampling



Menurut Sugiyono pada perhitungan yang menghasilkan pecahan (terdapat koma) sebaiknya dibulatkan ke atas. Sugiono mengemukakan cara menentukan ukuran sampel yang sangat praktis, yaitu dengan tabel Krejcie. Dengan cara tersebut tidak perlu dilakukan perhitungan yang rumit. Krejcie dalam melakukan perhitungan sampel didasarkan atas kesalahan 5%. Jadi sampel yang diperoleh itu mempunyai kepercayaan 95% terhadap populasi.

**Tabel Krejcie**

Population	Confidence level 90 per cent			Confidence level 95 per cent			Confidence level 99 per cent		
	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence	Confidence
30	27	28	29	28	29	29	29	29	30
50	42	45	47	44	46	48	46	48	49
75	59	64	68	63	67	70	67	70	72
100	73	81	88	79	86	91	87	91	95
120	83	94	104	91	100	108	102	108	113
150	97	111	125	108	120	132	122	131	139
200	115	136	158	132	150	168	154	168	180
250	130	157	188	151	176	203	182	201	220
300	143	176	215	168	200	234	207	233	258
350	153	192	239	183	221	264	229	262	294
400	162	206	262	196	240	291	250	289	329
450	170	219	282	207	257	317	268	314	362
500	176	230	301	217	273	340	285	337	393
600	187	249	335	234	300	384	315	380	453
650	192	257	350	241	312	404	328	400	481
700	196	265	364	248	323	423	341	418	507
800	203	278	389	260	343	457	363	452	558
900	209	289	411	269	360	468	382	482	605
1,000	214	298	431	278	375	516	399	509	648
1,100	218	307	448	285	388	542	414	534	689
1,200	222	314	464	291	400	565	427	556	727
1,300	225	321	478	297	411	586	439	577	762
1,400	228	326	491	301	420	606	450	596	796
1,500	230	331	503	306	429	624	460	613	827
2,000	240	351	549	322	462	696	498	683	959
2,500	246	364	581	333	484	749	524	733	1,061
5,000	258	392	657	357	536	879	586	859	1,347
7,500	263	403	687	365	556	934	610	911	1,480
10,000	265	408	703	370	566	964	622	939	1,556
20,000	269	417	729	377	583	1,013	642	986	1,688
30,000	270	419	738	379	588	1,030	649	1,002	1,737
40,000	270	421	742	381	591	1,039	653	1,011	1,762
50,000	271	422	745	381	593	1,045	655	1,016	1,778
100,000	272	424	751	383	597	1,056	659	1,026	1,810
150,000	272	424	752	383	598	1,060	661	1,030	1,821
200,000	272	424	753	383	598	1,061	661	1,031	1,826
250,000	272	425	754	384	599	1,063	662	1,033	1,830
500,000	272	425	755	384	600	1,065	663	1,035	1,837
1,000,000	272	425	756	384	600	1,066	663	1,036	1,840

N = Populasi S = Sampel (Sugiono, 2005:63)

Dari data jumlah pengguna angkutan umum pada tahun 2021 sebanyak 2.052.557 yang terdiri dari penumpang BRT, Penumpang pada Pelabuhan/dermaga yang ada dibawah kewenangan Provinsi dan penumpang pada terminal tipe B Provinsi Kalimantan



Selatan. Dengan jumlah tersebut maka dapat disimpulkan rata – rata sampel yang didapat berdasarkan table “Krecjie” adalah sebanyak 1.066 sampel.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai cakupan penerima layanan yang diselenggarakan oleh Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan. Guna terpenuhinya akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak:

- a) 630 (enam ratus tiga puluh) responden untuk pelayanan di *Bus Rapid Transit*
- b) 500 (lima ratus) responden untuk pelayanan di Pelabuhan
- c) 500 (lima ratus) responden untuk pelayanan di Terminal

#### **D. Metodologi dan Tahap Pelaksanaan SKM**

##### 1. Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini adalah data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner yang diberikan.

##### 2. Teknik Analisa Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dari nilai rata-rata tertimbang pada masing-masing unsur pertanyaan dengan jenis data berupa data ordinal.

Nilai SKM dihitung dengan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks SKM terhadap unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki pertimbang yang sama dengan rumus yaitu bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot dibagi jumlah unsur yaitu

$$\text{Bobot nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$



Untuk memperoleh nilai-nilai SKM berupa indeks kepuasan masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus yaitu nilai total persepsi per unsur dibagi nilai total unsur yang terisi dikali nilai penimbang atau IKM total nilai persepsi per unsur/total unsur yang terisi x nilai rata-rata tertimbang.

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 — 100 maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25 yaitu dengan cara SKM unit pelayanan x 25.

$$SKM \text{ unit pelayanan} \times 25$$

**Tabel 2.1**

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	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



### BAB III

## HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### A. Profil Responden

Analisis ini terhadap responden berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pekerjaan dengan hasil sebagaimana gambar berikut:

#### 1. Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

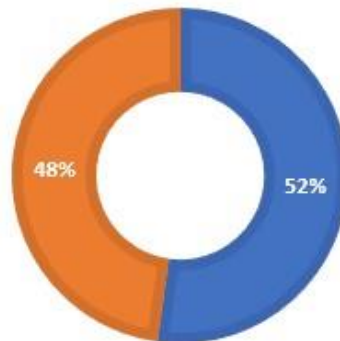
Tabel 3.1

Identitas Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (orang)
Laki-laki	272
Perempuan	228
<b>Total</b>	<b>500</b>

#### JENIS KELAMIN

■ LAKI - LAKI ■ PEREMPUAN



Gambar 3.1

Persentase Jenis Kelamin Responden



## 2. Identitas Responden berdasarkan Usia

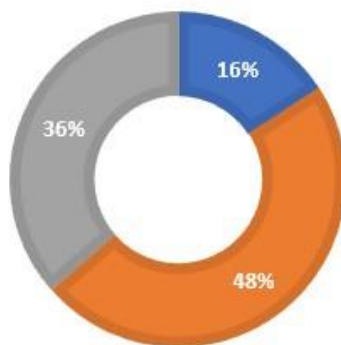
Tabel 3.2

Identitas Responden berdasarkan Usia

Usia	Jumlah (orang)
<20 th	120
20-40 th	220
>40 th	160
<b>Total</b>	<b>500</b>

### USIA RESPONDEN

■ <20 Tahun ■ 20-40 Tahun ■ >40 Tahun



Gambar 3.2

Persentase Usia Responden

## 3. Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

Tabel 3.3

Identitas Responden berdasarkan Pekerjaan

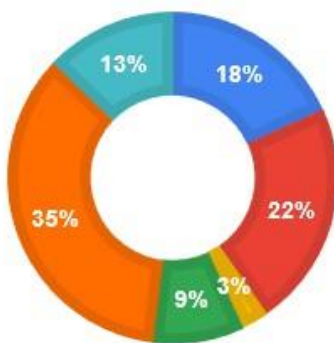
Pekerjaan	Jumlah
Pelajar-Mahasiswa	99
PNS	120
TNI - POLRI	15
Swasta	30



Wirausaha	150
Lainnya	86
<b>Total</b>	<b>500</b>

### PEKERJA RESPONDEN

■ Pelajar-Mahasiswa ■ PNS ■ TNI - POLRI ■ Swasta ■ Wirausaha ■ Lainnya



**Gambar 3.3**

**Persentase Pekerjaan Responden**

## B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pengolahan dan perhitungan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilihat sebagai berikut:

### 1. Pelayanan BRT (Bus Rapid Transit)

**Tabel 3.4**

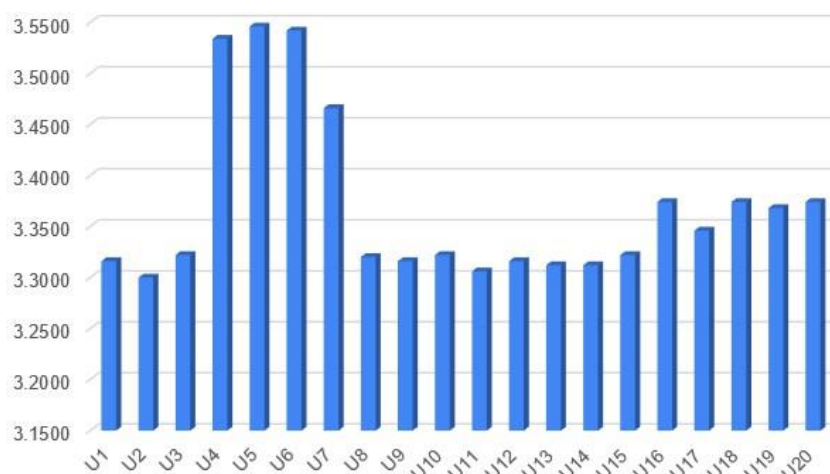
**Hasil Rata – Rata per Unsur Layanan Bus Rapid Transit**

Pertanyaan	Unsur Pelayanan (Kuesioner)	Nilai Rata-Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,3690
U2	Pemahaman tentang kemudahan prosedur	3,3171
U3	Ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,3235
U4	Kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa	3,5343
U5	Kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan	3,5460



U6	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,5420
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,4660
U8	Penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan	3,3200
U9	Kualitas prasarana / terminal / ruang tunggu / halte	3,7049
U10	Kebersihan prasarana / terminal / ruang tunggu / halte	3,3220
U11	Fasilitas di dalam moda angkutan BRT / BTS untuk pengguna lanjut usia	3,3060
U12	Fasilitas di dalam moda angkutan BRT / BTS untuk penyandang disabilitas	3,3160
U13	Fasilitas didalam moda angkutan BRT/BTS untuk pengguna Wanita dan anak kecil	3,3120
U14	Kebersihan yang ada di dalam moda angkutan BRT	3,3120
U15	Kemudahan menuju ke Halte	3,3220
U16	Keamanan di dalam moda angkutan BRT / BTS	3,3740
U17	Cara pembayaran secara Non-Tunai di dalam moda angkutan BRT / BTS	3,3460
U18	Kemudahan dalam proses pelaksanaan pembayar non tunai	3,3740
U19	Publikasi/informasi terkait BRT kepada masyarakat	3,3680
U20	Terkait dengan rute yang sudah ada	3,1275
<b>Rata-rata</b>		<b>3,5811</b>

NILAI RATA - RATA UNSUR PELAYANAN



Gambar 3.4



**Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan *Bus Rapid Transit***

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,5811 \times 25 = 89,52$
- b) Mutu Pelayanan dengan kategori “**B**”
- c) Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”

**2. Pelayanan Pelabuhan**

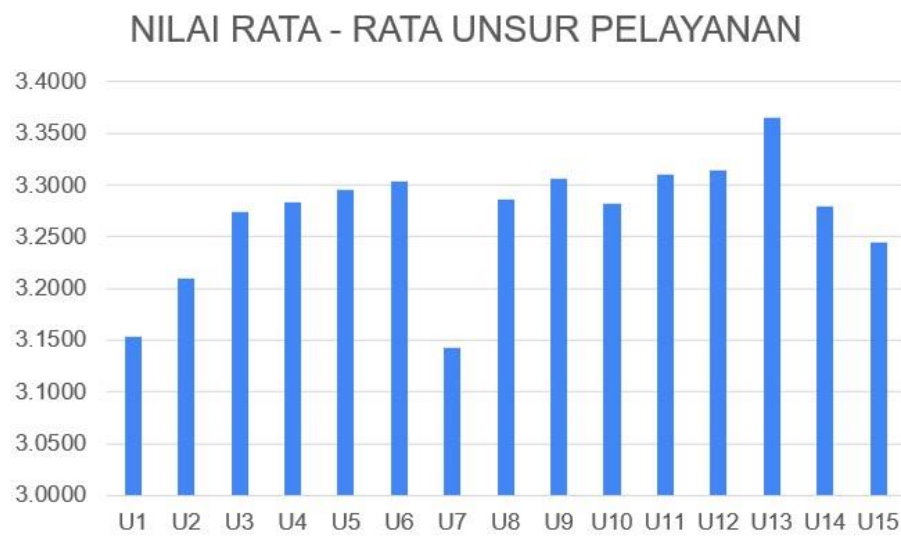
**Tabel 3.5**

**Hasil Rata – Rata per Unsur Layanan Pelabuhan**

<b>Pertanyaan</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata-Rata</b>
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,5550
U2	Pemahaman tentang kemudahan prosedur	3,2155
U3	Tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,2742
U4	Tentang kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa yang diberikan	3,2840
U5	Kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan	3,2960
U6	Kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,3040
U7	Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,1429
U8	Penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan	3,2860
U9	Kualitas prasarana / pelabuhan / ruang tunggu	3,3060
U10	Kebersihan prasarana / pelabuhan / ruang tunggu	3,2820
U11	Kondisi kenyamanan ketika berada di dalam lokasi pelabuhan	3,3100
U12	Tentang fasilitas untuk penyandang disabilitas di pelabuhan	3,3140
U13	Tentang fasilitas untuk pengguna wanita dan anak kecil	3,8003



U14	Kemudahan menuju ke pelabuhan yang ada	3,2800
U15	Kondisi keamanan ketika berada di dalam lokasi pelabuhan	3,0226
<b>Rata-rata</b>		<b>3,5609</b>



**Gambar 3.5**

**Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Pelabuhan**

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,5609 \times 25 = 89,02$
- b) Mutu Pelayanan dengan kategori “**B**”
- c) Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”



### 3. Pelayanan Terminal

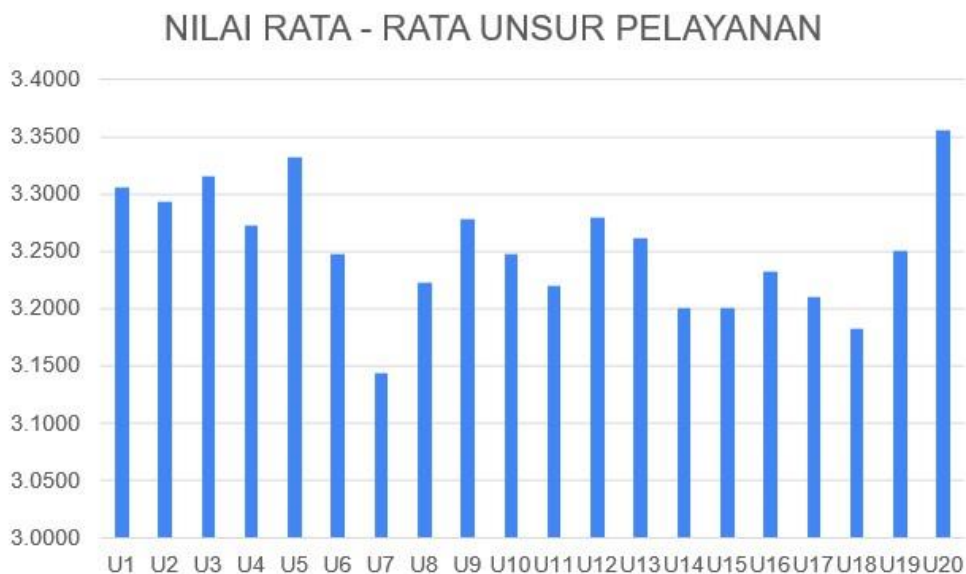
Tabel 3.6

Hasil Rata – Rata per Unsur Layanan Terminal

Pertanyaan	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	3,3184
U2	Pemahaman tentang kemudahan prosedur	3,2946
U3	Tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan	3,6933
U4	Tentang kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa yang diberikan	3,2621
U5	Tentang kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan	3,3321
U6	Tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan	3,2481
U7	Tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,1429
U8	Tentang penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan	3,2220
U9	Tentang kualitas Prasarana/Terminal/ ruang tunggu/ halte	3,2780
U10	Tentang Kebersihan Prasarana/Terminal/ ruang tunggu/ halte	3,2480
U11	Tentang kualitas Prasarana Terminal terkait fasilitas umum yang tersedia	3,2200
U12	Kondisi keamanan dan kenyamanan ketika berada di dalam lokasi terminal penumpang	3,2800
U13	Tentang ketersediaan moda angkutan yang diinginkan	3,2621
U14	Terkait fasilitas didalam terminal untuk pengguna lanjut usia	3,2000
U15	Tentang fasilitas di dalam terminal untuk penyandang disabilitas	3,2000
U16	Tentang fasilitas didalam terminal untuk tempat lactase dan ruang bermain anak	3,2320
U17	Ketersediaan lahan parkir untuk penumpang	3,2100



U18	Kemudahan menuju ke terminal penumpang yang ada	3,1820
U19	Tentang keamanan di dalam terminal	3,0208
U20	Tentang kemudahan dalam memperoleh tiket	3,3560
<b>Rata-rata</b>		<b>3,4556</b>



**Gambar 3.6**

**Persentase Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Terminal**

Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai IKM setelah dikonversi adalah =  $3,4566 \times 25 = 86,41$
- b) Mutu Pelayanan dengan kategori “**B**”
- c) Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan pada pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*) adalah sebesar **89,52** dengan rata-rata **3,5811**, sedangkan untuk kategori Mutu Pelayanan “**B**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”.
2. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan pada pelayanan Pelabuhan adalah sebesar **89,02** dengan rata-rata **3,5609** sedangkan untuk kategori Mutu Pelayanan “**B**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan pada pelayanan Terminal adalah sebesar **86,41** dengan rata-rata **3,4566**, sedangkan untuk kategori Mutu Pelayanan “**B**” dan Kinerja Unit Pelayanan “**Baik**”.
4. Nilai rata-rata dari hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapat dari 3 (tiga) pelayanan, yaitu: pelayanan BRT (*Bus Rapid Transit*), pelayanan Pelabuhan dan pelayanan terminal adalah sebesar **88,32** dengan rata-rata **3,5328**, Sehingga bisa disimpulkan pelayanan dari Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan dapat dikatakan “**Baik**”.

#### B. Saran

Melihat nilai capaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tersebut Dinas Perhubungan Provinsi Kalimantan Selatan terus meningkatkan dan memperbaiki sarana dan prasarana dan pelayanan kepada masyarakat, agar tercapai tingkat pelayanan yang tinggi kepada masyarakat Kalimantan Selatan.



## LAMPIRAN-LAMPIRAN

### Lampiran I: Kuesioner Penelitian

#### a. Kuesioner Penelitian

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
DINAS PERHUBUNGAN  
PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

Yang Terhormat,  
Bapak/Ibu/Saudara

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat secara rutin yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat, Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat yang dikumpulkan melalui Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei  
Atas perhatian dan partisipasinya disampaikan terima kasih



**b. Identitas Responden**

Isilah data di bawah ini dan berikan tanda centang (✓) pada pilihan Bapak/Ibu/Saudara/i.

Nama : .....

Jenis Kelamin :  Laki-laki  Perempuan

Tingkat Pendidikan :  PNS  PELAJAR  
 SWASTA  MAHASISWA  
 TNI  POLRI  
 WIRAUSAHA  LAINNYA

Usia : .....



### c. Pertanyaan

#### **BRT (*Bus Rapid Transit*)**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
  - a. Tidak tepat
  - b. Kurang tepat
  - c. Tepat
  - d. Sangat tepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa yang diberikan?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Sangat murah
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan?
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Tidak sopan dan tidak ramah
  - b. Kurang sopan dan kurang ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas prasarana / terminal / ruang tunggu / halte?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik



10. Bagaimana pendapat saudara tentang kebersihan prasarana / terminal / ruang tunggu / halte?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
11. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas di dalam moda angkutan BRT/BTS untuk pengguna lanjut usia?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
12. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas didalam moda angkutan BRT/BTS untuk penyandang disabilitas?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
13. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas didalam moda angkutan BRT/BTS untuk pengguna Wanita dan anak kecil?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
14. Bagaimana pendapat saudara dengan kebersihan yang ada didalam moda angkutan BRT?
  - a. Tidak Bersih
  - b. Cukup
  - c. Bersih
  - d. Sangat bersih
15. Bagaimana kemudahan saudara menuju ke Halte yang ada?
  - a. Sangat susah
  - b. Cukup
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
16. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan didalam moda angkutan BRT/BTS?
  - a. Tidak Aman
  - b. Cukup
  - c. Aman
  - d. Sangat Aman
17. Bagaimana pendapat saudara tentang cara pembayaran secara Non-Tunai didalam moda angkutan BRT/BTS?
  - a. Tidak efisien
  - b. Cukup
  - c. efisien
  - d. Sangat efisien
18. Bagaimanakah kemudahan dalam proses pelaksanaan pembayar non tunai tersebut ?
  - a. Tidak Mudah
  - b. Cukup
  - c. Mudah
  - d. Sangat Mudah
19. Bagaimana publikasi/informasi terkait BRT kepada masyarakat menurut pendapat saudara?
  - a. Tidak ada
  - b. Cukup
  - c. Ada



- d. Sangat baik
20. Bagaimana pendapat saudara terkait dengan rute yang sudah ada?
- a. Kurang banyak  
b. Cukup  
c. Sudah tepat  
d. Perlu ditambah

### **Pelabuhan**

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- a. Tidak sesuai  
b. Kurang sesuai  
c. Sesuai  
d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur?
- a. Tidak mudah  
b. Kurang mudah  
c. Mudah  
d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
- a. Tidak tepat  
b. Kurang tepat  
c. Tepat  
d. Sangat tepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa yang diberikan?
- a. Sangat mahal  
b. Cukup mahal  
c. Murah  
d. Sangat murah
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan?
- a. Tidak jelas  
b. Kurang jelas  
c. Jelas  
d. Sangat jelas
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
- a. Tidak kompeten  
b. Kurang kompeten  
c. Kompeten  
d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
- a. Tidak sopan dan tidak ramah  
b. Kurang sopan dan kurang ramah  
c. Sopan dan ramah  
d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan?
- a. Tidak ada



- b. Ada tapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Prasarana/Pelabuhan/ ruang tunggu?
- a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
10. Bagaimana pendapat saudara tentang Kebersihan Prasarana/pelabuhan/ ruang tunggu?
- a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
11. Bagaimana kondisi kenyamanan saudara Ketika berada di dalam lokasi Pelabuhan?
- a. Tidak nyaman
  - b. Cukup nyaman
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
12. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas untuk penyandang disabilitas dipelabuhan?
- a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
13. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas untuk pengguna Wanita dan anak kecil?
- a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
14. Bagaimana kemudahan saudara menuju ke pelabuhan yang ada?
- a. Sangat susah
  - b. Cukup
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
15. Bagaimana kondisi keamanan saudara Ketika berada di dalam lokasi Pelabuhan?
- a. Tidak Aman
  - b. Cukup
  - c. Aman
  - d. Sangat Aman



### Terminal

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur?
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?
  - a. Tidak tepat
  - b. Kurang tepat
  - c. Tepat
  - d. Sangat tepat
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran harga tiket biaya/tarif dengan pelayanan jasa yang diberikan?
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Sangat murah
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kejelasan informasi jadwal dan rute perjalanan?
  - a. Tidak jelas
  - b. Kurang jelas
  - c. Jelas
  - d. Sangat jelas
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam pelayanan?
  - a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?
  - a. Tidak sopan dan tidak ramah
  - b. Kurang sopan dan kurang ramah
  - c. Sopan dan ramah
  - d. Sangat sopan dan sangat ramah
8. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pelayanan pengaduan penggunaan pelayanan?
  - a. Tidak ada
  - b. Ada tapi tidak berfungsi
  - c. Berfungsi kurang maksimal
  - d. Dikelola dengan baik
9. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Prasarana/Terminal/ ruang tunggu/ halte?
  - a. Tidak Baik
  - b. Cukup
  - c. Baik
  - d. Sangat baik
10. Bagaimana pendapat saudara tentang Kebersihan



- Prasarana/Terminal/ ruang tunggu/ halte?
- Tidak Baik
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
11. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas Prasarana Terminal terkait fasilitas umum yang tersedia?
- Tidak Baik
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
12. Bagaimana kondisi keamanan dan kenyamanan saudara Ketika berada di dalam lokasi terminal penumpang?
- Tidak aman dan tidak nyaman
  - Cukup aman dan cukup nyaman
  - baik
  - Sangat baik
13. Bagaimana pendapat saudara tentang ketersediaan moda angkutan yang diinginkan?
- Tidak mudah
  - Cukup mudah
  - Mudah
  - Sangat mudah
14. Bagaimana pendapat saudara terkait fasilitas didalam terminal untuk pengguna lanjut usia?
- Tidak Baik
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
15. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas didalam terminal untuk penyandang disabilitas?
- Tidak tbaik
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
16. Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas didalam terminal untuk tempat lactase dan ruang bermain anak?
- Tidak Baik
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
17. Bagaimana pendapat saudara dengan ketersediaan lahan parkir untuk penumpang?
- Tidak ada
  - Cukup
  - Baik
  - Sangat baik
18. Bagaimana kemudahan saudara menuju ke terminal penumpang yang ada?
- Sangat susah
  - Cukup
  - Mudah
  - Sangat mudah
19. Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan didalam terminal?
- Tidak Aman
  - Cukup
  - Aman
  - Sangat Aman



20. Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan dalam memperoleh tiket?
- Tidak Mudah
  - Cukup
  - Mudah
  - Sangat Mudah

### Kuesioner Online

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?

Pilihan Ganda

Pilihan 1

**a. Tidak sesuai**

Pilihan 2

**b. Kurang sesuai**

Pilihan 3

**c. Sesuai**

Pilihan 4

**d. Sangat sesuai**

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur?

Pilihan Ganda

Pilihan 1

**a. Tidak mudah**

Pilihan 2

**b. Kurang mudah**

Pilihan 3

**c. Mudah**

Pilihan 4

**d. Sangat mudah**

3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketetapan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?

Pilihan Ganda

Pilihan 1

**a. Tidak tepat**

Pilihan 2

**b. Kurang tepat**

Pilihan 3

**c. Tepat**

Pilihan 4

**a. Sangat mahal**



**Lampiran II: Data Identitas Responden**

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
1	Laki-laki	28	LAINNYA
2	Perempuan	13	MAHASISWA
3	Laki-laki	24	SWASTA
4	Laki-laki	25	MAHASISWA
5	Laki-laki	24	MAHASISWA
6	Laki-laki	34	TNI
7	Perempuan	32	POLRI
8	Laki-laki	30	SWASTA
9	Laki-laki	31	SWASTA
10	Perempuan	29	SWASTA
11	Perempuan	13	WIRAUSAHA
12	Perempuan	24	SWASTA
13	Perempuan	24	WIRAUSAHA
14	Laki-laki	30	WIRAUSAHA
15	Laki-laki	36	SWASTA
16	Laki-laki	20	WIRAUSAHA
17	Perempuan	22	MAHASISWA
18	Laki-laki	21	MAHASISWA
19	Perempuan	20	MAHASISWA
20	Laki-laki	24	WIRAUSAHA
21	Laki-laki	19	MAHASISWA
22	Perempuan	34	WIRAUSAHA
23	Perempuan	31	WIRAUSAHA
24	Laki-laki	17	PELAJAR
25	Perempuan	22	LAINNYA
26	Perempuan	30	WIRAUSAHA
27	Laki-laki	33	WIRAUSAHA
28	Perempuan	24	PELAJAR
29	Laki-laki	23	SWASTA
30	Laki-laki	27	PNS
31	Laki-laki	28	WIRAUSAHA
32	Laki-laki	34	PNS
33	Laki-laki	42	WIRAUSAHA
34	Laki-laki	23	WIRAUSAHA
35	Laki-laki	24	SWASTA
36	Perempuan	26	LAINNYA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
37	Laki-laki	27	POLRI
38	Perempuan	32	WIRAUSAHA
39	Perempuan	32	WIRAUSAHA
40	Laki-laki	46	PNS
41	Laki-laki	46	LAINNYA
42	Perempuan	29	SWASTA
43	Laki-laki	37	WIRAUSAHA
44	Perempuan	34	POLRI
45	Laki-laki	35	LAINNYA
46	Laki-laki	32	POLRI
47	Laki-laki	31	WIRAUSAHA
48	Perempuan	30	LAINNYA
49	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
50	Laki-laki	50	LAINNYA
51	Laki-laki	22	SWASTA
52	Laki-laki	21	LAINNYA
53	Laki-laki	53	LAINNYA
54	Laki-laki	41	WIRAUSAHA
55	Laki-laki	24	SWASTA
56	Laki-laki	20	MAHASISWA
57	Laki-laki	44	WIRAUSAHA
58	Laki-laki	56	WIRAUSAHA
59	Perempuan	49	WIRAUSAHA
60	Perempuan	50	LAINNYA
61	Perempuan	24	SWASTA
62	Perempuan	25	SWASTA
63	Perempuan	37	WIRAUSAHA
64	Perempuan	38	PNS
65	Perempuan	25	SWASTA
66	Laki-laki	29	SWASTA
67	Perempuan	29	SWASTA
68	Laki-laki	35	SWASTA
69	Perempuan	30	LAINNYA
70	Perempuan	40	PNS
71	Laki-laki	18	PELAJAR
72	Perempuan	19	MAHASISWA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
73	Laki-laki	22	SWASTA
74	Laki-laki	26	MAHASISWA
75	Laki-laki	22	MAHASISWA
76	Laki-laki	34	TNI
77	Perempuan	34	POLRI
78	Laki-laki	31	SWASTA
79	Laki-laki	30	SWASTA
80	Perempuan	23	SWASTA
81	Perempuan	19	WIRAUUSAHA
82	Perempuan	24	SWASTA
83	Perempuan	24	WIRAUUSAHA
84	Laki-laki	30	WIRAUUSAHA
85	Laki-laki	32	SWASTA
86	Laki-laki	26	WIRAUUSAHA
87	Perempuan	23	MAHASISWA
88	Laki-laki	21	MAHASISWA
89	Perempuan	20	MAHASISWA
90	Laki-laki	24	WIRAUUSAHA
91	Laki-laki	19	MAHASISWA
92	Perempuan	34	WIRAUUSAHA
93	Perempuan	31	WIRAUUSAHA
94	Laki-laki	17	PELAJAR
95	Perempuan	22	LAINNYA
96	Perempuan	30	WIRAUUSAHA
97	Laki-laki	33	WIRAUUSAHA
98	Perempuan	24	PELAJAR
99	Laki-laki	23	SWASTA
100	Laki-laki	28	PNS
101	Laki-laki	28	WIRAUUSAHA
102	Laki-laki	34	PNS
103	Laki-laki	35	WIRAUUSAHA
104	Laki-laki	24	WIRAUUSAHA
105	Laki-laki	23	SWASTA
106	Perempuan	26	LAINNYA
107	Laki-laki	28	POLRI
108	Perempuan	31	WIRAUUSAHA
109	Perempuan	42	WIRAUUSAHA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
110	Laki-laki	48	PNS
111	Laki-laki	47	LAINNYA
112	Perempuan	26	SWASTA
113	Laki-laki	34	WIRAUUSAHA
114	Perempuan	37	LAINNYA
115	Laki-laki	35	LAINNYA
116	Laki-laki	32	POLRI
117	Laki-laki	31	WIRAUUSAHA
118	Perempuan	30	LAINNYA
119	Laki-laki	34	WIRAUUSAHA
120	Laki-laki	52	LAINNYA
121	Laki-laki	22	SWASTA
122	Laki-laki	21	LAINNYA
123	Laki-laki	53	LAINNYA
124	Laki-laki	41	WIRAUUSAHA
125	Laki-laki	24	SWASTA
126	Laki-laki	20	MAHASISWA
127	Laki-laki	44	WIRAUUSAHA
128	Laki-laki	56	WIRAUUSAHA
129	Perempuan	49	WIRAUUSAHA
130	Perempuan	50	LAINNYA
131	Perempuan	24	SWASTA
132	Perempuan	25	SWASTA
133	Perempuan	37	WIRAUUSAHA
134	Perempuan	38	PNS
135	Perempuan	25	SWASTA
136	Laki-laki	29	SWASTA
137	Perempuan	29	SWASTA
138	Laki-laki	36	SWASTA
139	Perempuan	30	LAINNYA
140	Perempuan	40	PNS
141	Laki-laki	18	PELAJAR
142	Perempuan	19	MAHASISWA
143	Laki-laki	23	SWASTA
144	Laki-laki	23	MAHASISWA
145	Laki-laki	24	MAHASISWA
146	Laki-laki	34	SWASTA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
147	Perempuan	32	SWASTA
148	Laki-laki	31	SWASTA
149	Laki-laki	30	SWASTA
150	Perempuan	24	SWASTA
151	Perempuan	19	WIRAUUSAHA
152	Perempuan	24	SWASTA
153	Perempuan	24	WIRAUUSAHA
154	Laki-laki	30	WIRAUUSAHA
155	Laki-laki	30	SWASTA
156	Laki-laki	26	WIRAUUSAHA
157	Perempuan	22	MAHASISWA
158	Laki-laki	21	MAHASISWA
159	Perempuan	20	MAHASISWA
160	Laki-laki	24	WIRAUUSAHA
161	Laki-laki	19	MAHASISWA
162	Perempuan	34	WIRAUUSAHA
163	Perempuan	31	WIRAUUSAHA
164	Laki-laki	18	PELAJAR
165	Perempuan	23	LAINNYA
166	Perempuan	30	WIRAUUSAHA
167	Laki-laki	33	WIRAUUSAHA
168	Perempuan	24	PELAJAR
169	Laki-laki	23	SWASTA
170	Laki-laki	27	PNS
171	Laki-laki	28	WIRAUUSAHA
172	Laki-laki	34	PNS
173	Laki-laki	35	WIRAUUSAHA
174	Laki-laki	23	WIRAUUSAHA
175	Laki-laki	26	SWASTA
176	Perempuan	23	LAINNYA
177	Laki-laki	21	LAINNYA
178	Perempuan	38	WIRAUUSAHA
179	Perempuan	32	WIRAUUSAHA
180	Laki-laki	46	PNS
181	Laki-laki	50	LAINNYA
182	Perempuan	24	SWASTA
183	Laki-laki	35	WIRAUUSAHA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
184	Perempuan	37	POLRI
185	Laki-laki	35	LAINNYA
186	Laki-laki	32	POLRI
187	Laki-laki	31	WIRAUUSAHA
188	Perempuan	30	LAINNYA
189	Laki-laki	34	WIRAUUSAHA
190	Laki-laki	22	LAINNYA
191	Laki-laki	50	SWASTA
192	Laki-laki	53	LAINNYA
193	Laki-laki	21	LAINNYA
194	Laki-laki	41	WIRAUUSAHA
195	Laki-laki	24	SWASTA
196	Laki-laki	20	MAHASISWA
197	Laki-laki	44	WIRAUUSAHA
198	Laki-laki	56	WIRAUUSAHA
199	Perempuan	49	WIRAUUSAHA
200	Perempuan	50	LAINNYA
201	Perempuan	24	SWASTA
202	Perempuan	25	SWASTA
203	Perempuan	37	WIRAUUSAHA
204	Perempuan	38	PNS
205	Perempuan	25	SWASTA
206	Laki-laki	29	SWASTA
207	Perempuan	29	SWASTA
208	Laki-laki	35	SWASTA
209	Perempuan	30	LAINNYA
210	Perempuan	40	PNS
211	Laki-laki	18	PELAJAR
212	Perempuan	19	MAHASISWA
213	Laki-laki	23	SWASTA
214	Laki-laki	23	MAHASISWA
215	Laki-laki	24	MAHASISWA
216	Laki-laki	34	TNI
217	Perempuan	32	POLRI
218	Laki-laki	31	SWASTA
219	Laki-laki	30	SWASTA
220	Perempuan	23	SWASTA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
221	Perempuan	19	WIRAUSAHA
222	Perempuan	24	SWASTA
223	Perempuan	24	WIRAUSAHA
224	Laki-laki	30	WIRAUSAHA
225	Laki-laki	30	SWASTA
226	Laki-laki	26	WIRAUSAHA
227	Perempuan	22	MAHASISWA
228	Laki-laki	21	MAHASISWA
229	Perempuan	20	MAHASISWA
230	Laki-laki	24	WIRAUSAHA
231	Laki-laki	19	MAHASISWA
232	Perempuan	34	WIRAUSAHA
233	Perempuan	31	WIRAUSAHA
234	Laki-laki	17	PELAJAR
235	Perempuan	22	LAINNYA
236	Perempuan	33	WIRAUSAHA
237	Laki-laki	33	WIRAUSAHA
238	Perempuan	24	PELAJAR
239	Laki-laki	23	SWASTA
240	Laki-laki	27	PNS
241	Laki-laki	28	WIRAUSAHA
242	Laki-laki	34	PNS
243	Laki-laki	35	WIRAUSAHA
244	Laki-laki	23	WIRAUSAHA
245	Laki-laki	23	SWASTA
246	Perempuan	26	LAINNYA
247	Laki-laki	28	POLRI
248	Perempuan	42	WIRAUSAHA
249	Perempuan	32	WIRAUSAHA
250	Laki-laki	46	PNS
251	Laki-laki	49	LAINNYA
252	Perempuan	26	SWASTA
253	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
254	Perempuan	37	SWASTA
255	Laki-laki	35	LAINNYA
256	Laki-laki	32	POLRI
257	Laki-laki	31	WIRAUSAHA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
258	Perempuan	30	LAINNYA
259	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
260	Laki-laki	50	LAINNYA
261	Laki-laki	22	SWASTA
262	Laki-laki	21	LAINNYA
263	Laki-laki	53	LAINNYA
264	Laki-laki	41	WIRAUSAHA
265	Laki-laki	24	SWASTA
266	Laki-laki	20	MAHASISWA
267	Laki-laki	44	WIRAUSAHA
268	Laki-laki	56	WIRAUSAHA
269	Perempuan	51	WIRAUSAHA
270	Perempuan	50	LAINNYA
271	Perempuan	24	SWASTA
272	Perempuan	25	SWASTA
273	Perempuan	37	WIRAUSAHA
274	Perempuan	38	PNS
275	Perempuan	25	SWASTA
276	Laki-laki	29	SWASTA
277	Perempuan	29	SWASTA
278	Laki-laki	35	SWASTA
279	Perempuan	30	LAINNYA
280	Perempuan	40	PNS
281	Laki-laki	18	PELAJAR
282	Perempuan	19	MAHASISWA
283	Laki-laki	23	SWASTA
284	Laki-laki	23	MAHASISWA
285	Laki-laki	24	MAHASISWA
286	Laki-laki	34	TNI
287	Perempuan	32	SWASTA
288	Laki-laki	31	SWASTA
289	Laki-laki	30	SWASTA
290	Perempuan	23	SWASTA
291	Perempuan	19	WIRAUSAHA
292	Perempuan	24	SWASTA
293	Perempuan	24	WIRAUSAHA
294	Laki-laki	30	WIRAUSAHA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
295	Laki-laki	30	SWASTA
296	Laki-laki	27	WIRUSAHA
297	Perempuan	23	MAHASISWA
298	Laki-laki	24	MAHASISWA
299	Perempuan	20	MAHASISWA
300	Laki-laki	25	WIRUSAHA
301	Laki-laki	19	MAHASISWA
302	Perempuan	35	WIRUSAHA
303	Perempuan	31	WIRUSAHA
304	Laki-laki	17	PELAJAR
305	Perempuan	22	LAINNYA
306	Perempuan	30	WIRUSAHA
307	Laki-laki	42	WIRUSAHA
308	Perempuan	20	PELAJAR
309	Laki-laki	23	SWASTA
310	Laki-laki	27	PNS
311	Laki-laki	28	WIRUSAHA
312	Laki-laki	34	PNS
313	Laki-laki	35	WIRUSAHA
314	Laki-laki	23	WIRUSAHA
315	Laki-laki	23	SWASTA
316	Perempuan	26	LAINNYA
317	Laki-laki	28	WIRUSAHA
318	Perempuan	31	WIRUSAHA
319	Perempuan	32	WIRUSAHA
320	Laki-laki	46	PNS
321	Laki-laki	49	LAINNYA
322	Perempuan	26	SWASTA
323	Laki-laki	34	WIRUSAHA
324	Perempuan	37	POLRI
325	Laki-laki	35	LAINNYA
326	Laki-laki	32	POLRI
327	Laki-laki	31	WIRUSAHA
328	Perempuan	30	LAINNYA
329	Laki-laki	34	WIRUSAHA
330	Laki-laki	50	LAINNYA
331	Laki-laki	22	SWASTA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
332	Laki-laki	22	LAINNYA
333	Laki-laki	54	LAINNYA
334	Laki-laki	42	WIRUSAHA
335	Laki-laki	25	SWASTA
336	Laki-laki	20	MAHASISWA
337	Laki-laki	44	WIRUSAHA
338	Laki-laki	56	WIRUSAHA
339	Perempuan	47	WIRUSAHA
340	Perempuan	50	LAINNYA
341	Perempuan	24	SWASTA
342	Perempuan	25	SWASTA
343	Perempuan	37	WIRUSAHA
344	Perempuan	38	PNS
345	Perempuan	25	SWASTA
346	Laki-laki	29	SWASTA
347	Perempuan	42	SWASTA
348	Laki-laki	35	SWASTA
349	Perempuan	30	LAINNYA
350	Perempuan	40	PNS
351	Laki-laki	18	PELAJAR
352	Perempuan	19	MAHASISWA
353	Laki-laki	22	SWASTA
354	Laki-laki	23	MAHASISWA
355	Laki-laki	24	MAHASISWA
356	Laki-laki	34	TNI
357	Perempuan	32	WIRUSAHA
358	Laki-laki	31	SWASTA
359	Laki-laki	30	SWASTA
360	Perempuan	23	SWASTA
361	Perempuan	19	WIRUSAHA
362	Perempuan	24	SWASTA
363	Perempuan	24	WIRUSAHA
364	Laki-laki	30	WIRUSAHA
365	Laki-laki	30	SWASTA
366	Laki-laki	26	WIRUSAHA
367	Perempuan	22	MAHASISWA
368	Laki-laki	21	MAHASISWA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
369	Perempuan	20	MAHASISWA
370	Laki-laki	25	WIRAUSAHA
371	Laki-laki	19	MAHASISWA
372	Perempuan	34	WIRAUSAHA
373	Perempuan	31	WIRAUSAHA
374	Laki-laki	17	PELAJAR
375	Perempuan	19	LAINNYA
376	Perempuan	30	WIRAUSAHA
377	Laki-laki	33	WIRAUSAHA
378	Perempuan	24	PELAJAR
379	Laki-laki	23	SWASTA
380	Laki-laki	28	PNS
381	Laki-laki	28	WIRAUSAHA
382	Laki-laki	34	PNS
383	Laki-laki	35	WIRAUSAHA
384	Laki-laki	23	WIRAUSAHA
385	Laki-laki	23	SWASTA
386	Perempuan	26	LAINNYA
387	Laki-laki	28	POLRI
388	Perempuan	31	WIRAUSAHA
389	Perempuan	32	WIRAUSAHA
390	Laki-laki	46	PNS
391	Laki-laki	49	LAINNYA
392	Perempuan	26	SWASTA
393	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
394	Perempuan	37	WIRAUSAHA
395	Laki-laki	35	LAINNYA
396	Laki-laki	32	WIRAUSAHA
397	Laki-laki	31	WIRAUSAHA
398	Perempuan	45	LAINNYA
399	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
400	Laki-laki	50	LAINNYA
401	Laki-laki	22	SWASTA
402	Laki-laki	21	LAINNYA
403	Laki-laki	53	LAINNYA
404	Laki-laki	40	WIRAUSAHA
405	Laki-laki	24	SWASTA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
406	Laki-laki	20	MAHASISWA
407	Laki-laki	43	WIRAUSAHA
408	Laki-laki	56	WIRAUSAHA
409	Perempuan	49	WIRAUSAHA
410	Perempuan	50	LAINNYA
411	Perempuan	24	SWASTA
412	Perempuan	25	SWASTA
413	Perempuan	37	WIRAUSAHA
414	Perempuan	38	PNS
415	Perempuan	25	SWASTA
416	Laki-laki	29	SWASTA
417	Perempuan	29	SWASTA
418	Laki-laki	35	SWASTA
419	Perempuan	30	LAINNYA
420	Perempuan	40	PNS
421	Laki-laki	18	PELAJAR
422	Perempuan	19	MAHASISWA
423	Laki-laki	23	SWASTA
424	Laki-laki	23	MAHASISWA
425	Laki-laki	24	MAHASISWA
426	Laki-laki	34	TNI
427	Perempuan	41	POLRI
428	Laki-laki	31	SWASTA
429	Laki-laki	30	SWASTA
430	Perempuan	23	SWASTA
431	Perempuan	19	WIRAUSAHA
432	Perempuan	24	SWASTA
433	Perempuan	24	WIRAUSAHA
434	Laki-laki	30	WIRAUSAHA
435	Laki-laki	33	SWASTA
436	Laki-laki	26	WIRAUSAHA
437	Perempuan	22	MAHASISWA
438	Laki-laki	21	MAHASISWA
439	Perempuan	20	MAHASISWA
440	Laki-laki	19	WIRAUSAHA
441	Laki-laki	19	MAHASISWA
442	Perempuan	34	WIRAUSAHA



NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
443	Perempuan	32	WIRAUSAHA
444	Laki-laki	18	PELAJAR
445	Perempuan	22	LAINNYA
446	Perempuan	30	WIRAUSAHA
447	Laki-laki	47	WIRAUSAHA
448	Perempuan	21	PELAJAR
449	Laki-laki	23	SWASTA
450	Laki-laki	27	PNS
451	Laki-laki	28	WIRAUSAHA
452	Laki-laki	34	PNS
453	Laki-laki	35	WIRAUSAHA
454	Laki-laki	23	WIRAUSAHA
455	Laki-laki	23	SWASTA
456	Perempuan	26	LAINNYA
457	Laki-laki	46	POLRI
458	Perempuan	31	WIRAUSAHA
459	Perempuan	32	WIRAUSAHA
460	Laki-laki	46	PNS
461	Laki-laki	49	LAINNYA
462	Perempuan	26	SWASTA
463	Laki-laki	34	WIRAUSAHA
464	Perempuan	43	WIRAUSAHA
465	Laki-laki	35	LAINNYA
466	Laki-laki	32	WIRAUSAHA
467	Laki-laki	32	WIRAUSAHA
468	Perempuan	30	LAINNYA
469	Laki-laki	55	WIRAUSAHA
470	Laki-laki	50	LAINNYA
471	Laki-laki	22	SWASTA
472	Laki-laki	21	LAINNYA

NO	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan
473	Laki-laki	54	LAINNYA
474	Laki-laki	43	WIRAUSAHA
475	Laki-laki	24	SWASTA
476	Laki-laki	20	MAHASISWA
477	Laki-laki	44	WIRAUSAHA
478	Laki-laki	56	WIRAUSAHA
479	Perempuan	49	WIRAUSAHA
480	Perempuan	50	LAINNYA
481	Perempuan	24	SWASTA
482	Perempuan	25	SWASTA
483	Perempuan	37	WIRAUSAHA
484	Perempuan	38	PNS
485	Perempuan	25	SWASTA
486	Laki-laki	29	SWASTA
487	Perempuan	29	SWASTA
488	Laki-laki	41	SWASTA
489	Perempuan	30	LAINNYA
490	Perempuan	40	PNS
491	Laki-laki	18	PELAJAR
492	Perempuan	19	MAHASISWA
493	Laki-laki	23	SWASTA
494	Laki-laki	23	MAHASISWA
495	Laki-laki	24	MAHASISWA
496	Laki-laki	34	TNI
497	Perempuan	32	LAINNYA
498	Laki-laki	44	SWASTA
499	Laki-laki	20	SWASTA
500	Perempuan	23	SWASTA