

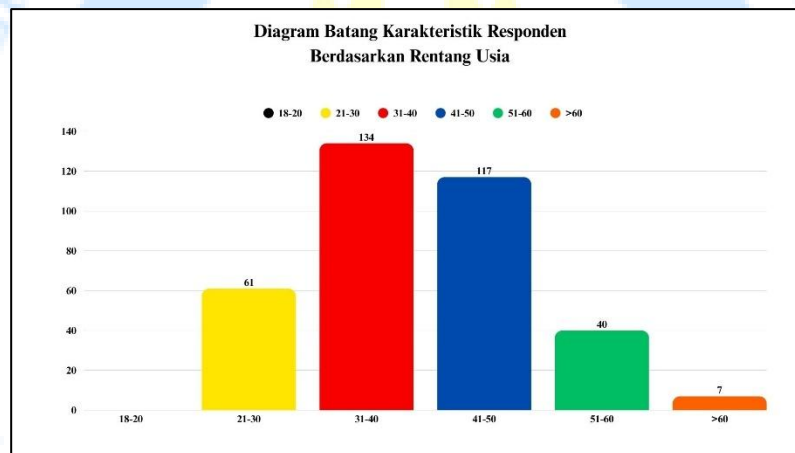
BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

Dari total 359 jumlah responden, karakteristik responden berdasarkan rentang usia 21-30 tahun sebanyak 61 orang (16,99%), rentang usia di antara 31-40 tahun sebanyak 134 orang (37,33%), rentang usia 41-50 tahun sebanyak 117 orang (32,59%), rentang usia 51-60 tahun sebanyak 40 orang (11,14%) dan rentang usia di atas 60 tahun sebanyak 7 orang (1,95%). Diagram karakteristik responden berdasarkan rentang usia ditunjukkan pada gambar berikut :



(Sumber: Penulis, 2025)

Gambar 10. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Rentang Usia

5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki terdapat sebanyak 354 orang (98,61%) dan jenis kelamin perempuan sebanyak 5 orang (1,39%). Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada gambar berikut :

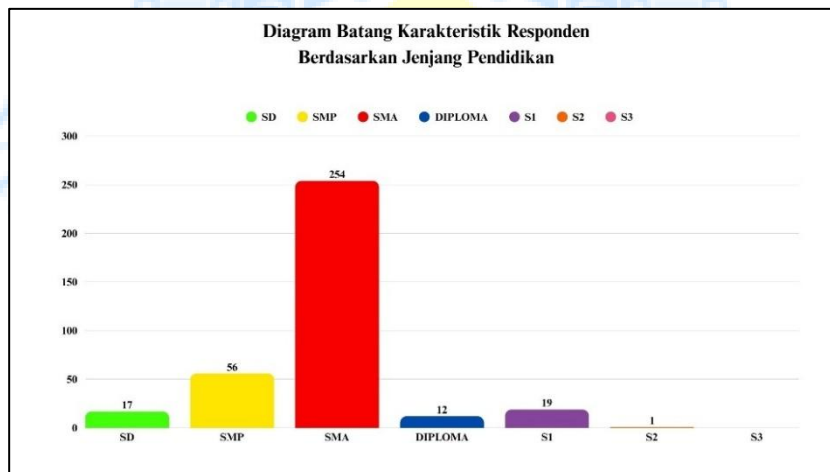


(Sumber: Penulis,2025)

Gambar 11. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan jenjang pendidikan yang pertama yaitu lulusan SD sebanyak 17 orang (4,74%), lulusan SMP sebanyak 56 orang (15,60%), lulusan SMA sebanyak 254 orang (70,75%), Diploma sebanyak 12 orang (3,34%), Strata 1 (S1) sebanyak 19 orang (5,29%) dan Strata 2 (S2) sebanyak 1 orang (0,28%). Diagram karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan pada gambar dibawah :



(Sumber: Penulis,2025)

Gambar 12. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

5.2 Hasil Uji Validitas

Dalam pengujian validitas, nilai r tabel ditentukan berdasarkan rumus $df = N-2$, sehingga diperoleh $df = 357$. Kemudian disesuaikan dengan mengacu pada r tabel, sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0,103. Selanjutnya, nilai r hitung dari masing-

masing butir pertanyaan dibandingkan dengan nilai r tabel. Jika nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka butir tersebut dinyatakan valid. Berikut merupakan tabel hasil uji validitas dari masing-masing unsur menggunakan aplikasi *Statistical Package for the Social Science (SPSS)* :

Tabel 5.1 Hasil Uji Validitas

No	Unsur	R Tabel	R Hitung	Valid
1	Informasi	0,103	0,332	Ya
2	Persyaratan		0,506	Ya
3	Prosedur/Alur		0,303	Ya
4	Waktu Penyelesaian		0,361	Ya
5	Tarif/Biaya		0,453	Ya
6	Sarana Prasarana		0,485	Ya
7	Respon		0,523	Ya
8	Konsultasi dan Pengaduan		0,553	Ya
9	Diskriminasi		0,509	Ya
10	Kecurangan		0,464	Ya
11	Gratifikasi		0,314	Ya
12	Pungli		0,483	Ya
13	Calo		0,207	Ya

(Sumber: Penulis, 2025)

Dari tabel di atas terlihat bahwa dari total 13 (tiga belas) unsur memiliki nilai r hitung di atas 0,103. Dengan demikian, seluruh item kuesioner yang digunakan dinyatakan valid dan dapat digunakan untuk pengumpulan data lebih lanjut. Hal ini menunjukkan bahwa setiap item/unsur dalam kuesioner mampu mengukur aspek yang dimaksud dalam variabel kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan di UPPKB Subah.

5.3 Hasil Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,615 dengan jumlah item sebanyak 13. Instrumen dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha berada di atas 0,60. Jika nilainya $> 0,70$, reliabilitas dikategorikan baik; sedangkan jika berada pada rentang 0,60–0,70, reliabilitas termasuk kategori cukup memadai dan dapat diterima untuk penelitian eksploratif. Hasil uji reliabilitas pada kuesioner ini diuji menggunakan aplikasi SPSS mendapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 5.2 Hasil Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
0,615	13

(Sumber:Penulis,2025)

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas menggunakan SPSS, dihasilkan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,615, dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh item reliabel dan sah untuk dilakukan analisis data.

5.4 Pembahasan Hasil Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

5.4.1 Nilai IKM per Unsur Pelayanan Di UPPKB Subah

1. Informasi

Pada unsur informasi, responden diberikan pertanyaan mengenai apakah sistem informasi di UPPKB Subah selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, serta apakah sistem informasi pelayanan di UPPKB Subah mudah digunakan. Kemudian hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur informasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3 Hasil SKM Tentang Unsur Informasi

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Memadai	1	2	2	3,82	95,68
2	Tidak Memadai	2	10	20		
3	Memadai	3	36	108		
4	Sangat Memadai	4	311	1244		
Jumlah			359	1374		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur informasi, hasil survei kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa dari 359 responden, sebanyak 311 responden menyatakan sangat memadai, 36 responden menyatakan memadai, 10 responden menyatakan kurang memadai, dan hanya 2 responden menyatakan sangat tidak memadai. Hasil perhitungan IKM unsur informasi berdasarkan hasil SKM berdasarkan Permenpan RB nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{1374}{359} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
&= 3,82 \\
\text{Nilai IKM unsur informasi} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,82 \times 25 \\
&= 95,68
\end{aligned}$$

Dari hasil perhitungan tersebut, unsur informasi mendapatkan skor sebesar 3,82 atau dikonversi menjadi 95,68, yang berarti unsur ini termasuk mendapatkan kategori A (Sangat Baik). Dari nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa di UPPKB Subah sistem informasinya jelas, mudah diakses dan juga mudah digunakan.

2. Persyaratan

Pada unsur persyaratan, responden diberikan pertanyaan mengenai apakah persyaratan layanan yang diberikan UPPKB Subah dapat dipahami dengan jelas dan sesuai dengan jenis pelayanan serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Persyaratan pelayanan ini mencakup informasi terkait dokumen apa saja yang wajib dibawa, persyaratan teknis kendaraan serta sanksi pelanggaran pada UPPKB Subah. Kemudian hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur persyaratan dapat dilihat pada tabel di bawah :

Tabel 5.4 Hasil SKM Tentang Unsur Persyaratan

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Sesuai	1	1	1	3,33	83,28
2	Kurang Sesuai	2	7	14		
3	Sesuai	3	223	669		
4	Sangat Sesuai	4	128	512		
Jumlah			359	1196		

(Sumber: Penulis, 2025)

Pada unsur persyaratan, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 128 responden menyatakan sangat sesuai, 223 responden menyatakan sesuai, 7 responden menyatakan kurang sesuai, dan hanya 1 responden yang memilih jawaban sangat tidak sesuai. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur persyaratan, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
&= \frac{1196}{359} \\
&= 3,33 \\
\text{Nilai IKM unsur persyaratan} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,35 \times 25 \\
&= 83,28
\end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur persyaratan mendapatkan nilai sebesar 83,28. Nilai ini termasuk dalam kategori B (Baik). Nilai tersebut sudah baik, namun masih banyak mayoritas responden yang memilih jawaban sesuai saja, sehingga perlu evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan pada unsur persyaratan.

3. Prosedur/Alur

Pada kuesioner bagian unsur prosedur/alur, terdapat pertanyaan apakah informasi prosedur/alur layanan di UPPKB Subah dapat dipahami dengan jelas, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur prosedur/alur dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.5 Hasil SKM Tentang Unsur Prosedur/Alur

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Mudah	1	1	1	3,64	91,15
2	Kurang Mudah	2	6	12		
3	Mudah	3	112	336		
4	Sangat Mudah	4	240	960		
Jumlah			359	1309		

(Sumber: Penulis, 2025)

Hasil pengisian SKM pada unsur prosedur/alur menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 240 responden menyatakan sangat mudah, 112 responden menyatakan mudah, 6 responden menyatakan kurang mudah, dan hanya 1 responden yang memilih jawaban sangat tidak mudah. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur alur/prosedur, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
&= \frac{1309}{359} \\
&= 3,64 \\
\text{Nilai IKM unsur prosedur/alur} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,64 \times 25 \\
&= 91,15
\end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur prosedur/alur mendapatkan nilai 3,64 atau dikonversi menjadi 91,15. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik) dan dari nilai tersebut dapat dikatakan bahwa prosedur/alur di UPPKB Subah sudah jelas dan sesuai dengan SOP.

4. Waktu Penyelesaian

Pada *form* SKM bagian unsur waktu penyelesaian, terdapat pertanyaan apakah jangka waktu penyelesaian pelayanan memiliki jangka waktu penyelesaian pelayanan yang wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur waktu penyelesaian dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.6 Hasil SKM Tentang Waktu Penyelesaian

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Sesuai	1	1	1	3,48	87,18
2	Kurang Sesuai	2	31	62		
3	Sesuai	3	119	357		
4	Sangat Sesuai	4	208	832		
Jumlah			359	1252		

(Sumber: Penulis,2025)

Berdasarkan hasil pengisian SKM UPPKB Subah unsur waktu penyelesaian, menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 208 responden menyatakan sangat sesuai, 119 responden menyatakan sesuai, 31 responden menyatakan kurang sesuai, dan hanya 1 responden yang memilih jawaban sangat tidak sesuai. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur waktu penyelesaian yang dihitung berdasarkan hasil SKM sesuai dengan ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
&= \frac{1252}{359} \\
&= 3,48 \\
\text{Nilai IKM unsur waktu penyelesaian} &= \text{NRR} \times 25 \\
&= 3,48 \times 25 \\
&= 87,18
\end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai 3,48 atau dikonversi menjadi 87,18. Nilai ini termasuk dalam kategori B (Baik). Nilai tersebut memang sudah cukup baik dan mayoritas pengemudi menjawab sangat sesuai, namun cukup banyak juga yang menjawab sesuai saja, sehingga dalam hal ini perlu evaluasi terkait waktu penyelesaian dalam proses penimbangan di UPPKB Subah.

5. Tarif/Biaya

Pada *form* SKM bagian unsur tarif/biaya, unsur ini menilai sejauh mana informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan baik serta memastikan bahwa biaya yang dibayarkan sesuai dengan informasi yang diberikan, termasuk apabila dinyatakan gratis, maka benar-benar tidak ada pembayaran yang dilakukan. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur tarif/biaya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.7 Hasil SKM Tentang Tarif/Biaya

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Sesuai	1	0	0	3,79	94,84
2	Kurang Sesuai	2	2	4		
3	Sesuai	3	70	210		
4	Sangat Sesuai	4	287	1148		
Jumlah			359	1362		

(Sumber: Penulis,2025)

Berdasarkan hasil pengisian SKM UPPKB Subah unsur tarif/biaya, menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 287 responden menyatakan sangat sesuai, terdapat 70 responden menyatakan sesuai, kemudian 2 responden menyatakan kurang sesuai, dan tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak sesuai. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur waktu penyelesaian

yang dihitung berdasarkan hasil SKM sesuai dengan ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1362}{359} \\
 &= 3,79 \\
 \text{Nilai IKM unsur tarif/biaya} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,79 \times 25 \\
 &= 94,84
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur tarif/biaya mendapatkan nilai 3,79 atau dikonversi menjadi 94,84. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas pengemudi angkutan barang yang mendapatkan layanan di UPPKB Subah mengatakan bahwa di UPPKB Subah tidak dilakukan tarif/biaya ketika proses penimbangan.

6. Sarana Prasarana

Pada *form* SKM bagian unsur sarana prasarana berisi pertanyaan yang bertujuan menilai apakah unit layanan menyediakan fasilitas penunjang pelayanan, seperti ruang pelayanan khusus, area tunggu, parkir gratis, ruang bermain anak, tempat ibadah, toilet bagi pengguna layanan, serta fasilitas bagi penyandang disabilitas. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur sarana prasarana dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.8 Hasil SKM Tentang Sarana Prasarana

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Mudah	1	0	0	3,22	80,71
2	Kurang Mudah	2	11	22		
3	Mudah	3	255	765		
4	Sangat Mudah	4	93	372		
Jumlah			359	1159		

(Sumber: Penulis,2025)

Berdasarkan hasil pengisian SKM UPPKB Subah unsur sarana prasarana, menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 93 responden menyatakan sangat memadai, terdapat 255 responden menyatakan mudah, kemudian 11

responden menyatakan kurang sesuai, dan tidak ada yang memilih jawaban sangat tidak mudah. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur sarana prasarana yang dihitung berdasarkan hasil SKM sesuai dengan ketentuan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1159}{359} \\
 &= 3,22 \\
 \text{Nilai IKM unsur sarana prasarana} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,22 \times 25 \\
 &= 80,71
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur sarana prasarana mendapatkan nilai 3,22 atau dikonversi menjadi 80,71. Nilai ini termasuk dalam kategori B (Baik). Berdasarkan hasil ini, walaupun unsur ini mendapat kategori baik namun unsur ini mendapatkan nilai yang relatif rendah jika dibanding dengan unsur lain. Oleh karena itu, perlu dilakukan perbaikan serta evaluasi untuk meningkatkan mutu pelayanan di bidang sarana prasarana.

7. Respon

Pada kuesioner bagian unsur respon, terdapat pernyataan yang disampaikan untuk menilai kemampuan petugas dalam merespon kebutuhan pengguna layanan secara cepat, serta memastikan bahwa petugas menggunakan seragam, tanda pengenal, dan sejenisnya. Serta memberikan pelayanan dengan sikap ramah, seperti senyum, salam, sapa, sopan, dan santun. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur respon dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.9 Hasil SKM Tentang Respon

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Cepat	1	1	1	3,75	93,87
2	Kurang Cepat	2	12	24		
3	Cepat	3	61	183		
4	Sangat Cepat	4	285	1140		
Jumlah			359	1348		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur respon, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 285 responden menyatakan sangat cepat, 61 responden menyatakan cepat, 12 responden menyatakan kurang cepat, dan hanya 1 responden yang memilih jawaban sangat tidak cepat. Hasil pengukuran IKM untuk unsur respon, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1348}{359} \\
 &= 3,75 \\
 \text{Nilai IKM unsur respon} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,75 \times 25 \\
 &= 93,87
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur respon mendapatkan nilai 3,75 atau dikonversi menjadi 93,87. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).

8. Konsultasi dan Pengaduan

Pada kuesioner bagian unsur konsultasi dan pengaduan, terdapat pernyataan yang disampaikan untuk mengevaluasi sarana konsultasi dan pengaduan yang tersedia, kemudahan prosedur dalam menyampaikan konsultasi maupun pengaduan, kecepatan respons petugas, serta kejelasan tindak lanjut dalam proses penanganannya. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur tersebut dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.10 Hasil SKM Tentang Konsultasi Dan Pengaduan

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Mudah	1	0	0	3,66	91,71
2	Kurang Mudah	2	13	26		
3	Mudah	3	93	279		
4	Sangat Mudah	4	253	1012		
Jumlah			359	1317		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur konsultasi dan pengaduan, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 253 responden menyatakan sangat mudah, 93 responden menyatakan mudah, 13 responden menyatakan kurang mudah, dan tidak ada yang memilih sangat tidak mudah. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur konsultasi dan pengaduan, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1317}{359} \\
 &= 3,66 \\
 \text{Nilai IKM unsur konsultasi dan pengaduan} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,66 \times 25 \\
 &= 91,71
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur konsultasi dan pengaduan mendapatkan nilai 3,66 atau dikonversi menjadi 91,71. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik).

9. Diskriminasi

Pada kuesioner bagian unsur diskriminasi, terdapat pernyataan yang disampaikan untuk mengetahui apakah terdapat perlakuan khusus dan perbedaan dalam pemberian pelayanan oleh petugas berdasarkan latar belakang agama, suku, atau faktor sejenis lainnya. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur diskriminasi dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.11 Hasil SKM Tentang Diskriminasi

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Setuju	1	1	1	3,69	92,33
2	Kurang Setuju	2	7	14		
3	Setuju	3	93	279		
4	Sangat Setuju	4	258	1032		
Jumlah			359	1326		

(Sumber: Penulis, 2025)

Pada unsur diskriminasi, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 258 responden menyatakan sangat setuju, 93 responden menyatakan setuju, 7 responden menyatakan kurang setuju, dan 1 responden yang memilih sangat tidak setuju. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur diskriminasi, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1326}{359} \\
 &= 3,69 \\
 \text{Nilai IKM unsur diskriminasi} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,69 \times 25 \\
 &= 92,33
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur diskriminasi mendapatkan nilai 3,69 atau dikonversi menjadi 92,33. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dari nilai tersebut dapat disimpulkan unsur tersebut mendapat nilai yang sangat tinggi, yang berarti dalam proses penimbangan di UPPKB Subah, pegawai tidak melakukan tindak diskriminasi atau membeda-bedakan pengemudi berdasarkan suku, ras, agama dan sejenisnya.

10. Kecurangan

Pada SKM bagian unsur kecurangan, terdapat pernyataan yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat petugas yang memberikan pelayanan tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku, yang dapat mengarah pada praktik kecurangan, seperti penyalahgunaan antrean, pemangkasan waktu tunggu di luar prosedur, pengurangan persyaratan atau tahapan layanan, pengurangan denda, dan bentuk penyimpangan lainnya. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur kecurangan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.12 Hasil SKM Tentang Kecurangan

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	3,85	96,37
2	Kurang Setuju	2	2	4		
3	Setuju	3	48	144		
4	Sangat Setuju	4	309	1236		
Jumlah			359	1384		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur kecurangan, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 309 responden menyatakan sangat setuju, 48 responden menyatakan setuju, 2 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk kecurangan, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{1384}{359} \\ &= 3,85 \end{aligned}$$

$$\begin{aligned} \text{Nilai IKM unsur kecurangan} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,85 \times 25 \\ &= 96,37 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur kecurangan mendapatkan nilai 3,85 atau dikonversi menjadi 96,37. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dari hasil SKM tersebut, unsur kecurangan mendapatkan nilai sangat tinggi, sehingga dapat disimpulkan hampir seluruh responden mengisi sangat setuju dengan tidak adanya kecurangan di UPPKB Subah dalam bentuk apapun.

11. Gratifikasi

Pada Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bagian unsur gratifikasi, terdapat pernyataan yang disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang menerima

atau bahkan meminta imbalan dalam bentuk uang, selain itu juga untuk mengidentifikasi adanya pemberian imbalan dalam bentuk barang maupun fasilitas lainnya yang tidak sesuai ketentuan. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur gratifikasi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.13 Hasil SKM Tentang Gratifikasi

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	3,92	98,18
2	Kurang Setuju	2	1	2		
3	Setuju	3	24	72		
4	Sangat Setuju	4	334	1336		
Jumlah			359	1410		

(Sumber: Penulis, 2025)

Pada unsur gratifikasi, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 334 responden menyatakan sangat setuju, 24 responden menyatakan setuju, 1 responden menyatakan kurang setuju, dan tidak ada responden yang memilih sangat tidak setuju. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur gratifikasi, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1410}{359} \\
 &= 3,92 \\
 \text{Nilai IKM unsur gratifikasi} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,92 \times 25 \\
 &= 98,18
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur gratifikasi mendapatkan nilai 3,92 atau dikonversi menjadi 98,18. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Dari keseluruhan 13 unsur, unsur gratifikasi menjadi unsur yang mendapatkan nilai paling tinggi, sehingga dapat disimpulkan bahwa hampir seluruh responden menjawab di UPPKB Subah bersih dari tindak gratifikasi dalam bentuk apapun.

12. Pungli

Pada SKM bagian unsur pungli, terdapat pernyataan yang disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi. Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur pungli dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.14 Hasil SKM Tentang Pungli

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	3,76	94,08
2	Kurang Setuju	2	0	0		
3	Setuju	3	85	255		
4	Sangat Setuju	4	274	1096		
Jumlah			359	1351		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur pungli, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 274 responden menyatakan sangat setuju, 85 responden menyatakan setuju, serta tidak ada responden yang menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur pungli, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\ &= \frac{1351}{359} \\ &= 3,76 \\ \text{Nilai IKM unsur pungli} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,76 \times 25 \\ &= 94,08\end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur pungli mendapatkan nilai 3,76 atau dikonversi menjadi 94,08. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan hasil di atas, dapat dikatakan bahwa di UPPKB Subah bersih dari pungli, hal ini dilihat dari mayoritas responden menjawab sangat setuju apabila di UPPKB Subah tidak ada pungli.

13. Calo

Pada SKM bagian unsur calo, terdapat pernyataan yang 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). Hasil pengisian kuesioner SKM mengenai unsur calo dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 5.15 Hasil SKM Tentang Calo

No	Kriteria	Nilai Persepsi	Frekuensi	Total Nilai	Nilai Unsur	Nilai Konversi
1	Sangat Tidak Setuju	1	0	0	3,91	97,98
2	Kurang Setuju	2	0	0		
3	Setuju	3	29	87		
4	Sangat Setuju	4	330	1320		
Jumlah			359	1407		

(Sumber: Penulis,2025)

Pada unsur calo, hasil pengisian SKM menunjukkan bahwa dari total 359 responden, terdapat 330 responden menyatakan sangat setuju, 29 responden menyatakan setuju, serta tidak ada responden menyatakan kurang setuju dan sangat tidak setuju. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk unsur calo, yang dihitung berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan ketentuan dalam Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}
 \text{Nilai rata-rata per unsur (NRR)} &= \frac{\text{Jumlah nilai per unsur}}{\text{Jumlah Responden}} \\
 &= \frac{1407}{359} \\
 &= 3,91 \\
 \text{Nilai IKM unsur calo} &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,91 \times 25 \\
 &= 97,98
 \end{aligned}$$

Dengan hasil perhitungan tersebut, unsur calo mendapatkan nilai 3,91 atau dikonversi menjadi 97,98. Nilai ini termasuk dalam kategori A (Sangat Baik). Berdasarkan hasil pengisian SKM tersebut, unsur calo menjadi unsur yang

mendapatkan nilai paling tinggi kedua di bawah unsur gratifikasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa di UPPKB Subah sudah bersih dari tindak calo.

Berdasarkan hasil perhitungan dari masing-masing unsur Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB Subah, data tersebut direkap menjadi satu kesatuan seperti tabel di bawah:

Tabel 5.16 Nilai IKM Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
1	Informasi	3,82	95,68	A	Sangat Baik
2	Persyaratan	3,33	83,28	B	Baik
3	Prosedur/Alur	3,64	91,15	A	Sangat Baik
4	Waktu Penyelesaian	3,48	87,18	B	Baik
5	Tarif/Biaya	3,79	94,84	A	Sangat Baik
6	Sarana Prasarana	3,22	80,71	B	Baik
7	Respon	3,75	93,87	A	Sangat Baik
8	Konsultasi dan Pengaduan	3,66	91,71	A	Sangat Baik
9	Diskriminasi	3,69	92,33	A	Sangat Baik
10	Kecurangan	3,85	96,37	A	Sangat Baik
11	Gratifikasi	3,92	98,18	A	Sangat Baik
12	Pungli	3,76	94,08	A	Sangat Baik
13	Calo	3,91	97,98	A	Sangat Baik

(Sumber: Penulis,2025)

Berdasarkan tabel di atas, setiap unsur pelayanan di UPPKB Subah dapat dikatakan sangat baik. Setiap unsur pelayanan di UPPKB Subah didominasi nilai A (Sangat Baik), namun terdapat 3 unsur yang mendapatkan B (Baik) yaitu unsur persyaratan, unsur waktu penyelesaian, serta unsur sarana prasarana. Unsur gratifikasi mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai sebesar 98,18, kemudian disusul oleh unsur calo yaitu sebesar 97,98. Sedangkan nilai terendah adalah unsur sarana prasaran yaitu sebesar 80,71.

5.4.2 Hasil Keseluruhan Nilai IKM

Berdasarkan perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada setiap unsur penilaian yang telah diperoleh melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh UPPKB Subah, maka langkah selanjutnya

yang dilakukan guna mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap kinerja pelayanan instansi tersebut adalah dengan menggabungkan atau menjumlahkan nilai dari masing-masing unsur penilaian tersebut untuk memperoleh hasil Nilai IKM secara keseluruhan, yaitu dengan cara:

$$\begin{aligned}
 IKM &= \frac{\text{Total dari Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 IKM &= \left(\frac{1374}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1196}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1309}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1252}{359} \times 0,0769\right) + \\
 &\quad \left(\frac{1362}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1159}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1348}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1317}{359} \times 0,0769\right) + \\
 &\quad \left(\frac{1326}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1384}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1410}{359} \times 0,0769\right) + \left(\frac{1351}{359} \times 0,0769\right) + \\
 &\quad \left(\frac{1407}{359} \times 0,0769\right) \\
 IKM &= 0,294 + 0,256 + 0,280 + 0,268 + 0,291 + 0,248 + 0,288 + 0,282 + 0,284 + \\
 &\quad 0,296 + 0,302 + 0,284 + 0,301 + 0,301 \\
 IKM &= 3,68 \\
 \text{Konversi Nilai IKM} &= 3,68 \times 25 \\
 &= 92,109
 \end{aligned}$$

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) UPPKB Subah yang dilakukan selama 2 bulan kemudian dihitung dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mendapatkan nilai akhir sebesar 92,109 atau dikategorikan ke dalam nilai A (Sangat Baik). Hasil IKM tersebut kemudian dimasukkan ke dalam Format Publikasi IKM di Ruang Pelayanan sebagai berikut :

Tabel 5.17 Publikasi IKM UPPKB Subah

NILAI IKM	Nama Layanan : UPPKB Subah
<h1>92,1</h1>	Responden
	Jumlah Responden : 359
	Jenis Kelamin : Laki-laki = 354 Perempuan = 5
	Pendidikan : SD = 17 SMP = 56 SMA = 254 Diploma = 12 S1 = 19 S2 = 1
	Periode Survei : 1-03-2025 s/d 30-04-2025

(Sumber: Penulis, 2025)

5.4.3 Hasil SKM Bagian IV Evaluasi dan Perbaikan

Pada bagian IV SKM UPPKB Subah, responden diberikan opsi terkait evaluasi dan perbaikan. Hal ini difungsikan untuk mengetahui sudut pandang pengemudi angkutan barang yang mendapatkan pelayanan penimbangan di UPPKB Subah terkait hal apa saja yang perlu diperbaiki dan dievaluasi. Hasil pengisian bagian IV SKM UPPKB Subah adalah sebagai berikut :

Tabel 5.18 Hasil SKM UPPKB Subah Bab IV Evaluasi dan Perbaikan

No	Unsur Yang Perlu Diperbaiki	Frekuensi
1.	Tidak Ada Yang Perlu Diperbaiki	252
2.	Kebijakan Pelayanan	31
3.	Profesionalisme SDM	11
4.	Kualitas Sarana Prasarana	48
5.	Penghilangan Praktik Pungli	1
6.	Konsultasi dan Pengaduan	4
7.	Penghilangan Praktik Diluar Prosedur	2
8.	Sistem Informasi dan Pelayanan Publik	9
9.	Penghilangan Praktik Percaloan	1
Total		359

(Sumber: Penulis,2025)

Berdasarkan tabel tersebut, sebanyak 252 responden atau sekitar 70% responden menjawab tidak ada yang perlu diperbaiki, yang berarti menurut rata-rata pengemudi yang mendapatkan layanan penimbangan di UPPKB Subah menilai bahwa pelayanan di UPPKB Subah sudah baik, namun terdapat 48 responden yang menilai bahwa unsur yang perlu diperbaiki di UPPKB Subah adalah terkait sarana prasarana dan 31 responden yang memilih opsi kebijakan pelayanan. Meskipun secara keseluruhan UPPKB Subah juga sudah memiliki nilai pelayanan yang sangat baik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat, tetap dibutuhkan evaluasi serta perbaikan untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan kepada pengemudi angkutan barang.

5.5 Rekomendasi Berdasarkan Hasil Nilai IKM

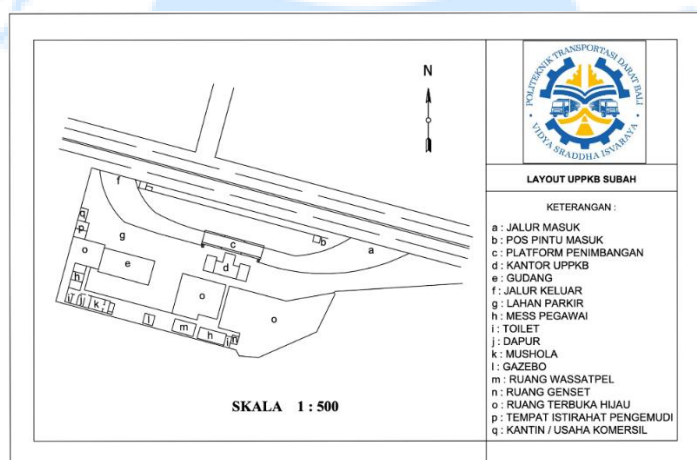
Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB Subah yang dianalisis menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat, dari 13 unsur terdapat 10 unsur yang mendapatkan kategori A (Sangat Baik) dan 3 unsur yang mendapatkan kategori B (Baik). Unsur yang mendapatkan kategori B (Baik) diantaranya adalah unsur

persyaratan, waktu penyelesaian, dan sarana prasarana. Berikut merupakan rekomendasi atau usulan yang dapat dilakukan UPPKB Subah untuk memaksimalkan pelayanan :

1. Rekomendasi Unsur Sarana Prasarana

Unsur pertama yang paling perlu diperhatikan adalah unsur sarana prasarana, hal ini dikarenakan unsur tersebut mendapatkan nilai terendah yaitu sebesar 80,71 serta bagian evaluasi perbaikan SKM terdapat 48 responden yang memilih unsur prasarana yang menjadi unsur yang perlu diperbaiki. Berdasarkan pengamatan pada lapangan, yang menjadi permasalahan pada unsur sarana prasarana ini adalah tidak adanya fasilitas pendukung seperti tempat istirahat untuk pengemudi angkutan barang serta kantin. Tidak tersedianya kantin atau warung kecil di sekitar area UPPKB Subah membuat pengemudi kesulitan mendapatkan makanan atau minuman selama menunggu proses penimbangan.

Kondisi ini berdampak langsung pada kenyamanan pengguna layanan, terutama bagi pengemudi angkutan barang yang telah menempuh perjalanan jauh dan membutuhkan waktu istirahat yang cukup. Untuk meningkatkan nilai pelayanan unsur sarana prasarana perlu dilakukan perbaikan maupun pembaharuan terhadap sarana dan prasarana fasilitas sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan No PM 18 Tahun 2021 (Utama dkk, 2024), sehingga penulis mengusulkan *layout* pada Gambar 13 dibawah.



(Sumber: Penulis,2025)

Gambar 13. Usulan *Layout* UPPKB Subah

Pada *layout* usulan di atas, penulis menambahkan tempat istirahat pengemudi serta kantin yang ditunjukkan pada huruf p dan q. Dengan adanya usulan ini, diharapkan unsur sarana prasarana di UPPKB Subah dapat meningkat serta kepuasan pengguna layanan di UPPKB Subah dapat meningkat secara signifikan serta menciptakan citra pelayanan publik yang lebih baik.

2. Rekomendasi Unsur Persyaratan

Unsur kedua yang perlu dievaluasi serta diperbaiki adalah unsur persyaratan, karena unsur ini merupakan unsur yang mendapatkan nilai paling rendah kedua di atas unsur sarana prasarana. Unsur persyaratan mendapatkan nilai sebesar 83,28 dan mendapatkan kategori B (Baik). Berdasarkan pengamatan pada lapangan penyebab unsur ini mendapatkan nilai yang relatif rendah dibanding dengan unsur lain adalah banyak pengemudi yang masih belum memahami terkait teknis persyaratan di UPPKB. Hal ini terjadi karena informasi terkait persyaratan pelayanan masih belum tersampaikan sepenuhnya kepada seluruh pengguna layanan.

Salah satu cara untuk meningkatkan mutu pelayanan pada unsur persyaratan adalah membuat video edukasi pada *platform* media sosial. Melalui video edukasi, tingkat pengetahuan responden lebih tinggi jika dibandingkan dengan sebelum diberikan video edukasi (Hermasari dkk, 2021). Sehingga dalam hal ini penulis membuat video edukasi pada platform *instagram* yang ditunjukkan pada gambar di bawah :



(Sumber: Penulis, 2025)

Gambar 14. Video Edukasi Penimbangan di UPPKB Subah

Pada gambar di atas, merupakan video yang berisi alur penimbangan angkutan barang di UPPKB Subah. Dalam video tersebut juga menjelaskan terkait persyaratan apa saja yang perlu dipenuhi pengemudi angkutan barang ketika melaksanakan penimbangan. Diharapkan melalui video tersebut, dapat menjangkau luas sehingga banyak pengemudi angkutan barang dapat mengetahui persyaratan di UPPKB Subah.

3. Rekomendasi Unsur Waktu Penyelesaian

Unsur ketiga yang perlu diperhatikan untuk diperbaiki serta dievaluasi adalah unsur waktu penyelesaian. Unsur ini merupakan salah satu dari tiga unsur yang mendapatkan nilai B (Baik) dengan nilai 87,18. Dari pengamatan penulis di UPPKB Subah, hal yang menyebabkan unsur ini mendapatkan nilai yang relatif rendah adalah karena masih sering terjadi antrean kendaraan yang cukup panjang, terutama pada jam-jam sibuk atau saat volume kendaraan barang meningkat secara signifikan.

Selain itu, belum optimalnya sistem antrean dan kurangnya efisiensi dalam proses pemeriksaan dokumen maupun penimbangan juga berkontribusi terhadap lamanya waktu penyelesaian pelayanan. Pengemudi harus menunggu cukup lama dari proses awal hingga selesai. Kondisi ini diperburuk dengan komputer yang dipakai untuk aplikasi Jembatan Timbang *Online* (JTO) lambat, sehingga proses pelayanan menjadi terhambat ketika jumlah kendaraan yang datang meningkat drastis.

Sehingga diperlukan optimalisasi sistem pelayanan secara menyeluruh, salah satunya melalui peningkatan RAM komputer, guna menunjang kinerja pelayanan yang lebih efisien (Humainah dkk., 2023). Dengan demikian, waktu tunggu pengemudi dapat ditekan dan tingkat kepuasan pengguna terhadap pelayanan UPPKB Subah dapat meningkat.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

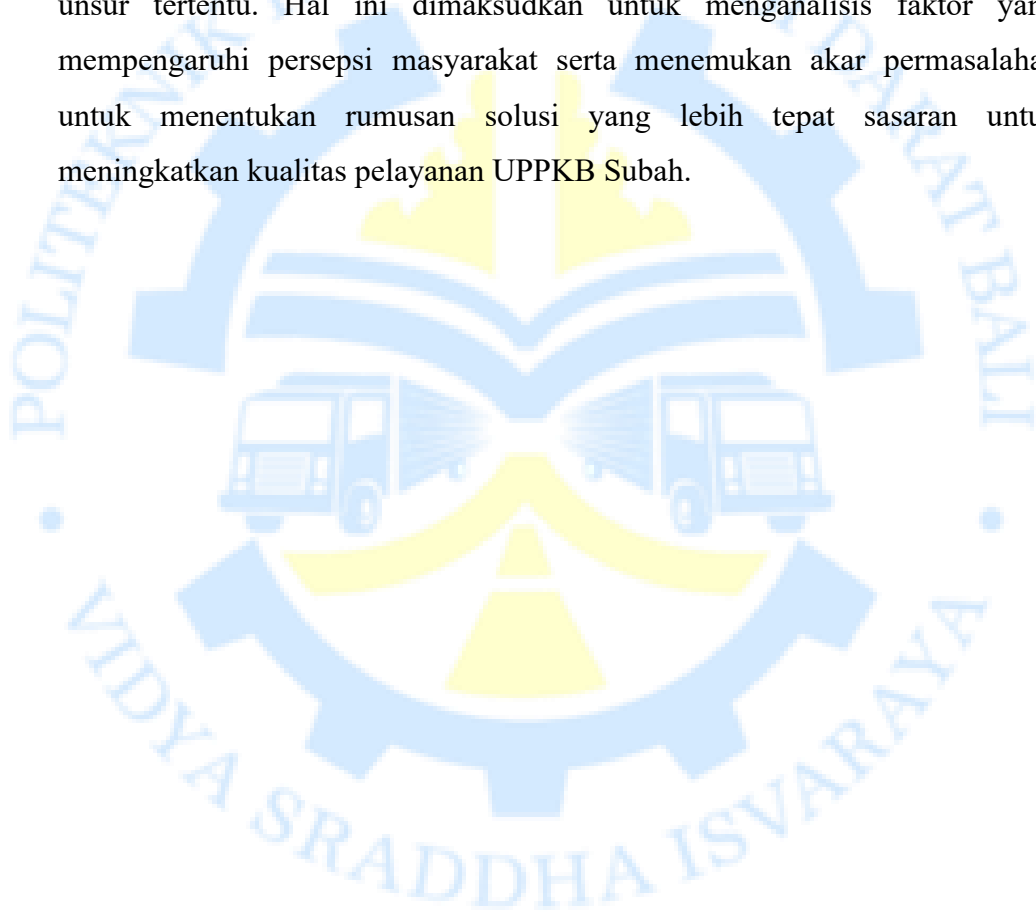
Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan terhadap kepuasan pengemudi angkutan barang terhadap pelayanan di UPPKB Subah, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) UPPKB Subah secara keseluruhan memperoleh nilai 3,68 dari skala 4 atau dikonversi ke dalam skala 100 menjadi 92,10 yang masuk ke dalam kategori A (Sangat Baik). Namun, meskipun mayoritas mendapatkan nilai A (Sangat Baik), tetapi harus memperhatikan 3 unsur yang mendapatkan nilai B (Baik). Sehingga, perlu dilakukan evaluasi serta perbaikan terkait pelayanan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan di UPPKB Subah serta meningkatkan kepuasan dari pengemudi angkutan barang yang mendapatkan layanan penimbangan.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di UPPKB Subah serta kepuasan pengemudi angkutan barang adalah mengevaluasi serta memperbaiki 3 unsur yang masih mendapatkan kategori B (Baik) yaitu dengan cara meningkatkan fasilitas sarana prasarana dengan menambahkan fasilitas pendukung seperti tempat istirahat dan kantin. Kemudian pembuatan video edukasi di media sosial untuk meningkatkan wawasan pengemudi angkutan barang agar dapat mengetahui persyaratan pada proses penimbangan di UPPKB, hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas unsur persyaratan. Serta meningkatkan unsur waktu penyelesaian dengan cara perbaikan *software*, untuk mengatasi lambatnya Jembatan Timbang *Online* (JTO), agar proses penimbangan bisa berlangsung lebih efisien.

6.2 Saran

Meninjau dari hasil pada penelitian ini terkait dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPPKB Subah, terdapat beberapa saran yang disampaikan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di UPPKB Subah masih belum digunakan secara maksimal sehingga hasil SKM tersebut belum bisa menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pengemudi angkutan barang. Hasil SKM perlu diolah dan dianalisis agar dapat berfungsi sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan nilai mutu pelayanan di UPPKB Subah.
2. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dalam menganalisis hasil SKM tidak hanya berhenti pada perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) saja, tetapi juga perlu dilakukan analisis terhadap penyebab rendahnya suatu unsur tertentu. Hal ini dimaksudkan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi persepsi masyarakat serta menemukan akar permasalahan untuk menentukan rumusan solusi yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan UPPKB Subah.



DAFTAR PUSTAKA

- Agusta, E. and Jaya, I. (2021) 'Profesionalisme Aparatur Pemerintah Daerah Dalam Pengembangan Kualitas Kinerja Yang Lebih Baik Dalam Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik', *Journal Ilmu Sosial, Politik dan Pemerintahan*, 6(1), pp. 43–52.
- Amrulloh, R. (2022) 'Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar', *Al-Kalam : Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2), pp. 128–142.
- Anggraini, F.D.P., Aprianti, A., Setyawati, V.A.V. and Hartanto, A.A. (2022) 'Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas', *Jurnal Basicedu*, 6(4), pp. 6491–6504.
- Anshari, M.R. (2023) 'Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sungai Tabukan Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.
- Aprilia, M.S. and Puspitarini, R.C. (2021) 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo', *Publicio: Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan Dan Sosial*, 3(1), pp. 56–61.
- Aprilia, S.B., Ati, N.U. and Sekarsari, R.W. (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kecamatan Dampit Dalam Menanggapi Pengaduan Masyarakat', *Jurnal Respon Public*, 14(5), pp. 1–13.
- Ayu, N.H., Ati, N.U. and Rahmawati, S.D. (2024) 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang', *Jurnal Respon Publik*, 18(1), pp. 49–57.
- Humainah, R.F., Firmansyah, A.F.T., Ramadhani, S.I. and Didik, A. (2023) 'Pengaruh Kapasitas Memori RAM (Random Access Memory) Terhadap Kecepatan Memori Pada Laptop', *Jurnal Elektronika dan Teknik Informatika Terapan (JENTIK)*, 1(4), pp. 178–186.

Hermasari, B.K., Hastami, Y. and Kartikasari, M.N.D. (2021) 'Penggunaan Video Edukasi dalam Meningkatkan Pengetahuan Remaja tentang Covid-19', *SEMAR (Jurnal Ilmu Pengetahuan, Teknologi, dan Seni bagi Masyarakat)*, 10(2), p. 156.

Janna, N.M. and Herianto (2021) 'Konsep Uji Validitas Dan Reliabilitas Dengan Menggunakan SPSS', *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad*, pp. 1–12.

Mahira, Hadi, P. and Nastiti, H. (2021) 'Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Indihome', *Journal Of Communication Education*, 15(1), pp. 1267–1283. Available at: <https://doi.org/10.58217/joce-ip.v15i1.226>.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2004) 'Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.Pan/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah', *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara*, 7, pp. 7–8.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi (2017) 'Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik', *Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*, p. 30.

Menteri Perhubungan (2017) 'Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 56 Tahun 2017 Tentang Peta Jabatan Dan Uraian Jenis Kegiatan Jabatan Di Lingkungan Unit Pelaksana Teknins Direktorat Jenderal Perhubungan Darat Kementerian Perhubungan', *Menteri Perhubungan* [Preprint].

Said, H.S., Khotimah, C., Ardiansyah, D. and Khadrinur, H. (2023) 'Uji Validitas dan Reliabilitas: Pemahaman Mahasiswa Akuntansi Terhadap Matakuliah Accounting For Business atau Pengantar Akuntansi (Studi pada Mahasiswa S1 Akuntansi Universitas Telkom Tahun Ajaran 2022/2023)', *Jupea*, 3(2), pp. 249–259.

Sofyaniawati, I. and Slamet, S. (2023) 'Jurnal Mirai Management Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Bogor', *Jurnal Mirai Management*, 8(2), pp. 271–273.

Sugiono, Noerdjanah and Wahyu, A. (2020) 'Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation', *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), pp. 55–61.

Susanto, P.C., Arini, D.U., Yuntina, L., Soehaditama, J.P. and Nuraeni (2024) 'Konsep Penelitian Kuantitatif: Populasi, Sampel, dan Analisis Data (Sebuah Tinjauan Pustaka)', *Jurnal Ilmu Multidisplin*, Vol 3.

Suwanti, I., Hartono, A. and Darsini (2021) 'Persepsi Masyarakat Tentang Covid-19 ; Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Penelitian', *Jurnal Keperawatan*, 14(2), pp. 21–29.

Utama, I.D.G.R.S., Rupaka, A.P.G. and Soimun, A. (2024) 'Penimbangan Angkutan Barang (Studi Kasus : UPPKB Kalitirto)', *Prosiding Seminar Nasional Manajemen Industri Dan Rantai Pasok*, 5(2024), pp. 104–111.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi Pengumpulan Data Survei SKM UPPKB Subah


























Lampiran 2. QR Code SKM UPPKB Subah



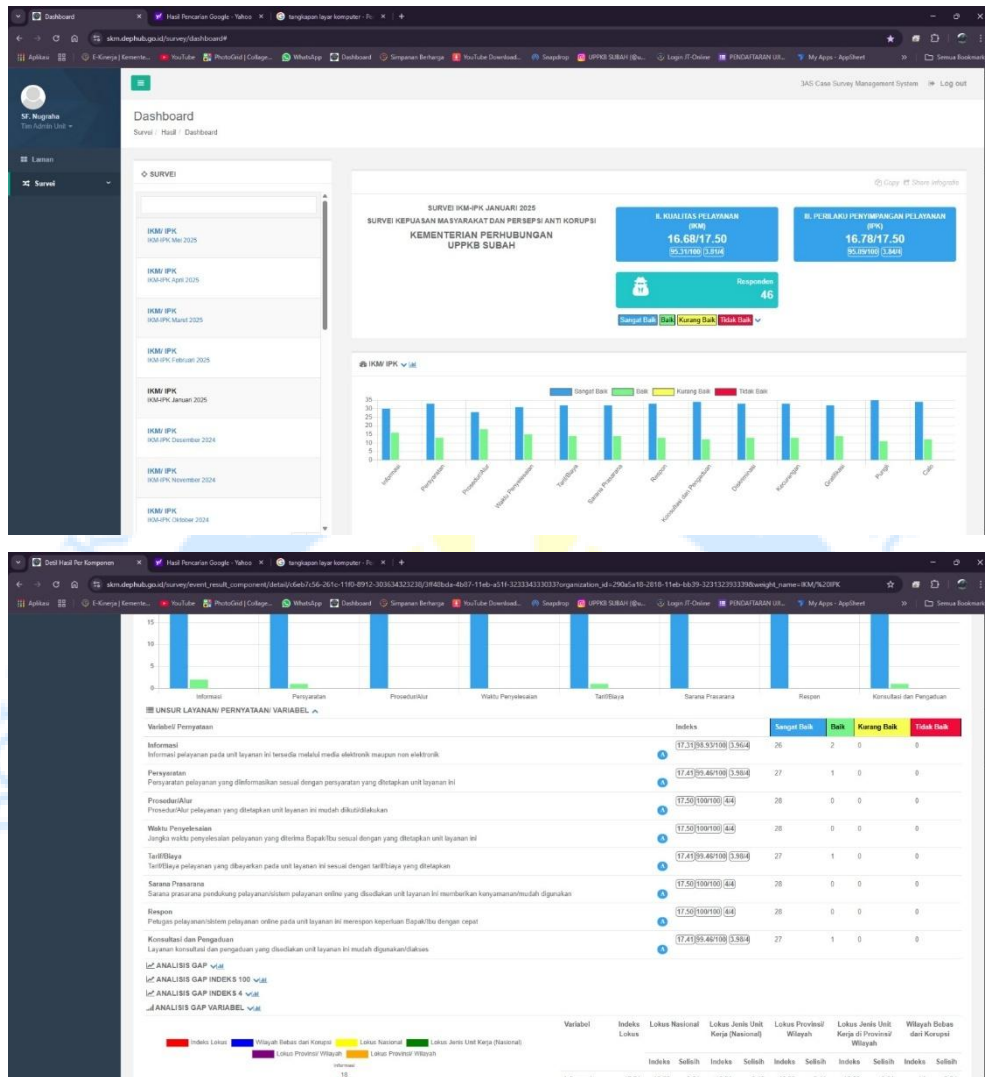
Lampiran 3. Form Survei SKM UPPKB Subah

1. Nama Lengkap	Nama Lengkap
<input type="text"/>	
2. Nomor Handphone / WhatsApp	Nomor Handphone
<input type="text"/>	
3. Pekerjaan	 Pekerjaan
<input type="text"/>	
4. Usia	 Usia
<input type="radio"/> 18-20 Tahun <input type="radio"/> 21-30 Tahun <input type="radio"/> 31-40 Tahun <input type="radio"/> 41-50 Tahun <input type="radio"/> 51-60 Tahun <input type="radio"/> Diatas 60 Tahun	
5. Jenis Kelamin	 Jenis Kelamin
<input type="radio"/> Laki-Laki <input type="radio"/> Perempuan	
6. Pendidikan Terakhir	 Pendidikan
<input type="radio"/> Sekolah Dasar (SD) <input type="radio"/> Sekolah Menengah Pertama (SMP) <input type="radio"/> Sekolah Menengah Atas (SMA) <input type="radio"/> Diploma <input type="radio"/> Strata 1 (S1) <input type="radio"/> Strata 2 (S2) <input type="radio"/> Strata 3 (S3)	

<p>1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Informasi</p> <p>[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.]</p>
<p>2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Persyaratan</p> <p>[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.]</p>
<p>3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Prosedur/Alur</p> <p>[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.]</p>
<p>4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Waktu Penyelesaian</p> <p>[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.]</p>
<p>5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Tarif/Biaya</p> <p>[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.]</p>
<p>6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Sarana Prasarana</p> <p>[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.]</p>
<p>7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Respon</p> <p>[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)]</p>
<p>8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Konsultasi dan Pengaduan</p> <p>[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 tidak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]</p>

<p>1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Diskriminasi</p> <p>[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.]</p>
<p>2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Kecurangan</p> <p>[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.]</p>
<p>3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Gratifikasi</p> <p>[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpar, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]</p>
<p>4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Pungli</p> <p>[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 dikamufasekan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]</p>
<p>5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini</p> <p>★★★★★★</p>	<p> Calo</p> <p>[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).]</p>
<p>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?</p> <p><input type="radio"/> Tidak <input type="radio"/> Ya</p>	<p> Pengarahan Petugas/ Pegawai</p>
<p>2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini</p> <p><input type="checkbox"/> Kebijakan Pelayanan <input type="checkbox"/> Profesionalisme SDM <input type="checkbox"/> Kualitas Sarana Prasarana <input type="checkbox"/> Sistem Informasi dan Pelayanan Publik <input type="checkbox"/> Konsultasi dan Pengaduan <input type="checkbox"/> Penghilangan Praktik Pungli <input type="checkbox"/> Penghilangan Praktik Diluar Prosedur <input type="checkbox"/> Penghilangan Praktik Percaloan <input type="checkbox"/> Tidak ada yang perlu diperbaiki</p>	<p> Perbaikan</p> <p>[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]</p>

Lampiran 4. Website Administrasi Pengolah Data SKM UPPKB Subah



Lampiran 5. Laporan Hasil SKM UPPKB Subah

No	Satuan Pelayanan	Komponen Pelayanan	Indeks	Nilai Indeks	Nilai Indeks 4	Nilai	Predikat Nilai	Nilai Mutu	Responden	Dokumentasi	Saran
48	23 UPPKB SUBAH	PERILAKU PENYIPIRANGAN PELAYANAN	IPK								
49		KUALITAS PELAYANAN	IKM	15.32	3.73	93.25	Sangat Baik	A	10		
50		PERILAKU PENYIPIRANGAN PELAYANAN	IPK	16.4	3.75	93.7	Sangat Baik	A	10		
44	21 UPPKB SUBAH	PERILAKU PENYIPIRANGAN PELAYANAN	IPK								
45		KUALITAS PELAYANAN	IKM	16.78	3.84	95.88	Sangat Baik	A	10		
46		PERILAKU PENYIPIRANGAN PELAYANAN	IPK	17.03	3.89	97.3	Sangat Baik	A	10		
47	22 UPPKB KLEPU	KUALITAS PELAYANAN	IKM								

Lampiran 6. Tabel Data Responden

No	Nama	P/L	Usia	Pendidikan	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13
1	RIANTO	L	31	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
2	ABDUL MALIK	L	46	SMA	4	4	4	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4
3	AHMAD FEBIS	L	21	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	AGUNG MUIS	L	28	SMA	3	4	2	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
5	PONCO	L	41	SMP	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
6	KHOLIKIN	L	52	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
7	RIYAN	L	23	SMP	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
8	ADI PRAS	L	57	SMP	2	3	3	4	4	3	4	3	3	4	2	4	4
9	NOVIL	L	24	SMA	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	PANDI	L	33	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	PRASTOWO	L	61	SMP	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
12	AGUNG SETIA	L	43	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4
13	DIDIN	L	30	SMP	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
14	ARIF	L	41	SMA	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
15	WEELY	L	41	SMP	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	AFI	L	31	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
17	EKO S	L	27	SMA	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4

18	SYAHID	L	43	SD	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
19	TARYADI	L	48	SMA	4	3	4	3	3	2	4	3	3	3	4	4
20	DWI SUDAR	L	42	SMP	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
21	JOKO	L	30	SMA	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4
22	NADIFAL	L	26	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
23	SISWOYO	L	36	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4
24	AGUS SUGI	L	49	SMP	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4
25	SAMANI	L	63	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
26	HERMANTO	L	48	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
27	SUBCHAN	L	47	SMA	2	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
28	G NGURAH	L	33	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
29	RAGIL SA	L	40	DIPLOMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	HARI	L	38	SMA	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4
31	SINGGIH R	L	43	SMP	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3
32	EKO NUR E	L	43	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3
33	CATUR W	L	50	SMA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
34	BAHAKI	L	51	SD	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
35	SUPANJI	L	44	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
36	PARMAN	L	52	SD	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
37	ARUN WAHYU	L	45	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
38	SLAMET	L	48	SD	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4
39	JONAN AFAN	L	32	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
40	JOKO RIYADI	L	32	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
41	TRIATMOKO	L	41	S1	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
42	DARIS	L	24	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
43	YUSUF IRFAN	L	29	DIPLOMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
44	MIFTACHUL H	L	25	SMP	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
45	ANGGA ROBI	L	52	SMA	4	3	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4
46	ANDI SERTO	L	40	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
47	WISNU	L	37	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	FAJAR	L	28	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4
49	ZAENURI	L	42	SMP	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
50	KELVIN	L	25	SMA	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4
51	ARIF FANDY	L	30	SMA	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4
52	FAIRUL A	L	34	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
53	AGUS B	L	29	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
54	ADI RAHMAI	L	26	SMA	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4
55	AGUNG	L	40	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	SUIMAN	L	52	SMP	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4
57	ALFIAN AJI	L	29	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	ADE ANWAR	L	31	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
59	KADISMAN	L	27	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
60	ALI	L	41	SMA	4	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4
61	DIMAS A	L	33	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
62	TEGUH	L	53	SD	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4
63	BASKORO	L	41	SMP	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4
64	HARYONO	L	43	SMP	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
65	BAGAS	L	31	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
66	SUHARTONO	L	35	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
67	ROIN	L	32	SMA	3	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4
68	MOH IRFAN	L	29	DIPLOMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
69	SINGGIH	L	31	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
70	TEGUH S	L	49	S1	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	SAIFUL	L	30	SMP	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
72	NURANI	P	35	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	MIFTAHUDIN	L	30	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
74	MUSTAKIM	L	33	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	SEPTIAN N	L	40	SMA	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
76	SEKAR EDO	L	26	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3
77	HENRY	L	40	SMA	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3
78	SOETRESNO	L	65	SD	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	AHMAD N	L	31	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
80	AKROMI	L	48	S1	4	3	4	4	4	3	3	2	4	4	4	4
81	HERU	L	46	SMA	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
82	AGUS RUDI	L	50	SMA	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
83	AHMAD M	L	57	SMP	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	3
84	PARDI	L	63	SD	4	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	4
85	HENDRI	L	41	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3
86	SUWANDI	L	51	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
87	MUJI	L	52	SD	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	4

88	HERU PURNO	L	48	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
89	NUR AHMAD	L	33	S1	3	3	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4
90	BUDIMAN	L	50	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
91	BOYANI	L	50	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
92	HASYIM	L	43	SMA	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
93	SIDIQ	L	49	SMA	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
94	AGIL	L	42	S1	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
95	HERY	L	39	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
96	CHOLIS	L	38	SMA	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4
97	ANSHORI	L	49	DIPLOMA	4	3	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4
98	KOLIFATUN	P	28	SMA	4	3	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4
99	SELAMET	L	60	SD	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
100	ISLAN	L	42	SMA	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	3
101	ALEX	L	40	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
102	MAMAN	L	44	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4
103	MUNAWAR	L	50	SMP	4	3	3	3	3	3	3	4	4	2	4	3	4
104	MOH KEVIN	L	31	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3
105	HENGKI	L	32	S1	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
106	PANCA	L	44	SMA	4	3	4	2	4	3	3	4	3	2	4	3	4
107	KIRANA P	L	27	DIPLOMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
108	UDIN	L	39	SMA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
109	DAN BRUSCLE	L	30	SMA	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
110	GERY SURYA	L	27	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
111	HENDRIK	L	38	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
112	KRIS SUWORO	L	39	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
113	WAROHIN	L	48	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
114	KETUT S	L	56	SMA	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	HARYANTO	L	60	SMP	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3
116	CHOIRUL	L	48	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
117	DANANG	L	45	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	JAMILUDIN	L	43	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
119	FATUROHMAN	L	48	SMP	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
120	SUGIANTO	L	50	SMA	2	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
121	APROH	L	61	SMP	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4
122	EGA UNTUNG	L	42	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
123	IVAN HARYADI	L	39	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
124	RESTU	L	38	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
125	KHUMAIDI	L	49	DIPLOMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
126	SUTARNO	L	50	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
127	SAIFUDIN	L	48	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
128	MUKTAR	L	42	SMA	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	DARMOKO	L	47	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	AHMAD Y	L	48	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
131	SUTIKNO	L	55	SMA	3	2	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
132	AHMAD E	L	42	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	IRFAN	L	39	S1	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
134	SUPRIYADI	L	49	SMA	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4
135	AGUS S	L	44	SMA	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
136	SAMARI	L	47	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
137	ANDI S	L	58	SMP	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4
138	SULIS	P	37	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4
139	ZURIANTO	L	49	S2	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4
140	HERMAWAN	L	40	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
141	NURKOLIS	L	38	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
142	GIATNO	L	39	SMA	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4
143	EKO YONO	L	30	SD	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
144	ANDI M	L	39	SMA	2	3	4	3	4	2	3	4	4	4	4	3	4
145	YOPI	L	40	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4
146	ROQIM	L	47	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	JAELANI	L	50	SMP	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	RIANTONO	L	53	SMA	4	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4
149	SUWONDO	L	62	SMP	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4
150	ANDIHARTO	L	50	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
151	SEPNAJI	L	29	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
152	IBNU ALI	L	27	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
153	UDIN TOHIR	L	37	SMA	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4
154	ANGGA HASBI	L	39	SMP	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4
155	SUJUD Z	L	36	DIPLOMA	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
156	LEGOWO	L	52	SMA	4	3	4	4	4	2	4	3	3	4	4	4	4
157	MIMING	L	41	SMA	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4

158	SONI	L	34	SMP	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	4	4	4
159	HENDRI P	L	32	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4
160	INDALIGITA	L	31	SMA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
161	KARTAM	L	57	SMA	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
162	JUAN	L	23	SMA	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
163	TOTOK	L	41	SMP	4	1	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
164	SAMARI YASIN	L	39	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
165	WAHYU U	L	34	SMP	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	
166	TOYO	L	52	SMA	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
167	EKO S	L	40	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
168	NOVA	L	39	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
169	KOMARDI	L	44	SD	3	3	4	2	4	3	3	3	4	4	4	3	
170	BASIR	L	37	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
171	SENAM W	L	39	SMA	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
172	ANAM	L	26	SMA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
173	HENDRA	L	40	SMA	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
174	HERJUNA	L	25	SMA	4	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
175	SRIWARNO	L	34	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
176	IRFAN HARIS	L	24	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	
177	MUHMİN	L	35	SMA	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	
178	YUSRO	L	40	SMA	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	FAHRUL	L	41	SMP	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
180	ARKHAN	L	29	SMA	4	3	3	4	3	3	4	4	2	4	4	3	
181	RUDI	L	30	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
182	ADE HIDAYAT	L	35	DIPLOMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
183	IMAM	L	38	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
184	NANANG	L	40	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
185	SANUSI	L	49	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
186	MUNAWARDI	L	41	SMA	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	4	
187	RAMADHAN	L	34	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
188	ANIF FATONI	L	35	S1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
189	KHARIS	L	41	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
190	SUHIRMAN	L	50	SMA	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	
191	KUMEIDI	L	59	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
192	ZAENAL	L	40	SMP	1	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	
193	YUNUS	L	42	SMP	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
194	KRISTIAN	L	28	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
195	TAHIYAT	L	37	SMA	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
196	PURWANTI	P	33	SMA	4	4	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	
197	PUTRO	L	41	SMA	4	4	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	
198	JOKO SURTO	L	51	SD	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
199	ANDI SUARDI	L	28	SMP	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
200	NURROHMAN	L	29	SMA	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
201	PARNO	L	60	SMP	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
202	YANDI	L	31	SMA	4	2	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	
203	FARUK	L	39	SMA	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	
204	HERI B	L	41	SMA	2	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	
205	DERIS	L	50	SMA	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
206	ROHMANI	L	32	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
207	YOGA ADI	L	39	SMP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
208	DEAN PARIS	L	32	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
209	ASMAN	L	29	SMA	4	3	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	
210	SUGENG	L	40	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	
211	JULIUS	L	26	SMA	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
212	NURHADI	L	30	SMA	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	
213	ALAM S	L	38	S1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
214	MUDIANTO	L	41	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
215	MAHMUD	L	46	SMA	4	3	3	4	4	2	4	4	4	4	3	4	
216	BENI	L	25	SMA	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
217	MUH TAMARI	L	39	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
218	JOKO MUL	L	48	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
219	TEDY	L	49	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
220	SOFYAN	L	49	SMA	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
221	BANGUN	L	45	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
222	WARNO	L	50	SMP	4	2	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	
223	UBAY	L	30	SMA	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
224	ANTON	L	37	SMA	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
225	SURYO	L	41	SMA	4	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
226	AHMAD	L	44	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
227	DAVID	L	41	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	

228	DANMARWAN	L	39	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4
229	RIZAL	L	34	SMA	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
230	TRISNA	L	37	SMP	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4
231	AFFANDI	L	31	SMA	4	3	3	2	4	3	4	3	4	4	4	4
232	DODY	L	33	SMA	4	4	3	4	4	4	4	3	2	4	4	4
233	YUSRON	L	40	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
234	MALIK	L	40	SMA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
235	DWIYANA	L	41	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3
236	SUBHAN	L	43	SMA	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3
237	WARSITO	L	50	SMA	4	3	4	2	3	3	2	3	3	3	4	4
238	MARTONO	L	56	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4
239	FERY	L	33	S1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
240	RICHARD	L	25	SMA	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4
241	FUAD INDRA	L	42	SMP	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4
242	HASAN	L	41	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
243	MURTI	P	39	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
244	ROHIM	L	40	SMA	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
245	ANWAR	L	41	SMP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
246	ASEP	L	50	SMA	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4
247	ANAS	L	51	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
248	MURTADLO	L	49	SMA	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
249	JARWO	L	43	SMP	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
250	LUKMAN	L	41	SMA	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
251	ROMANDA	L	32	SMA	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4
252	BUDI ALFIAN	L	41	SMA	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3
253	RAHADIAN	L	36	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4
254	ADRIAN	L	39	SMA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
255	GANI	L	31	SMA	4	3	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4
256	DARMINTO	L	60	SMP	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4
257	UUS KUS	L	51	SMA	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
258	MULYADI	L	38	SMA	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
259	SHOLEHUDIN	L	46	S1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
260	DIDIK	L	39	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
261	TOMI	L	21	SMA	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
262	NURDIN	L	36	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
263	EDY	L	37	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
264	SUPRIANTO	L	51	SMA	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3
265	FASHA	L	31	SMA	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
266	HARIS	L	40	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
267	WARDOKO	L	47	DIPLOMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
268	SUMARJI	L	51	SMA	3	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3
269	JUMANTO	L	56	SMA	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
270	DANIEL	L	43	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
271	SENO KRIS	L	41	SMA	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
272	BISMO	L	29	SMA	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3
273	DITYO	L	30	SMA	2	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4
274	KOMANG ALIT	L	53	SMP	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
275	SAFRULI	L	29	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
276	AMRONI	L	39	SMA	4	3	4	3	3	3	3	3	1	4	4	4
277	DARUL	L	35	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
278	ROKIB	L	32	SMA	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4
279	JUKI	L	40	SMA	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3
280	SAHID	L	39	SD	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
281	SOKO	L	41	SMA	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
282	GIBRAN JATI	L	26	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
283	FEBRIAN	L	31	SMA	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
284	BAMBANG	L	27	SMA	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
285	MARHUDI	L	38	SMA	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4
286	MUSTOFA	L	39	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
287	BANI	L	50	S1	4	3	3	4	4	3	3	4	2	4	4	4
288	BAYU	L	28	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
289	HERLAMBA	L	33	DIPLOMA	1	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3
290	SARIMIN	L	56	SMA	3	3	4	2	4	3	2	4	3	4	4	4
291	ZANURI	L	49	SMA	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
292	FARUDI	L	41	SMA	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4
293	ANDIK	L	29	SMA	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3
294	RAHAYU	L	34	SD	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
295	WALUYO	L	38	SMP	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4
296	ABIDIN	L	41	SMA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
297	CECEP	L	31	SMA	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4

298	DARIUS	L	29	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
299	IRVANZAH	L	23	SMA	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
300	MADRIL	L	34	SMA	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4
301	BAHAQI	L	39	SMP	4	3	4	4	4	3	4	2	3	3	4	4	4
302	SUPRATMAN	L	49	SMA	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
303	CATUR	L	41	SMP	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4
304	WIDODO	L	44	SMA	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3
305	BUANG	L	61	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4
306	RAGIL PANJI	L	29	SMA	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	4
307	ARGA	L	25	SMA	3	3	4	2	4	3	4	3	4	4	3	4	4
308	ALI USMAN	L	31	S1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
309	DULADI	L	46	SMA	3	4	2	3	4	4	2	2	4	4	4	4	4
310	ROBERT	L	31	S1	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
311	RIZKY	L	27	DIPLOMA	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
312	RIO	L	40	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3
313	SUNDORI	L	56	SMA	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
314	MAHFUD	L	49	SMA	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
315	INDRA	L	51	SMA	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
316	SARTONO	L	49	SMA	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
317	BRIAN	L	31	SMA	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
318	ROHMANUR	L	34	SMA	4	3	4	1	3	3	4	4	3	4	4	4	4
319	WARNOTO	L	60	SMP	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4
320	SUPARI	L	58	SMP	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4
321	IQBAL	L	31	SMP	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
322	KHASAN	L	36	SMA	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
323	NGADIMAN	L	51	SMA	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
324	KAMINDA	L	52	SMA	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4
325	TUGINO	L	49	SD	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
326	ROFIQ	L	39	SMP	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	4	4	4
327	BANGKIT	L	35	SMA	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
328	ARIFIN	L	36	SMA	4	3	2	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4
329	KURNIA	L	31	SMP	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3
330	PURNOMO	L	50	SMA	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4
331	OKTAVIAN	L	36	SMA	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
332	DIDIK RAJULI	L	44	SMA	3	4	4	2	4	3	3	2	4	4	4	4	3
333	YOYOK	L	39	SMA	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
334	WARMUJI	L	50	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3
335	ZAKI	L	31	SMA	3	2	3	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4
336	KARTOYO	L	49	SMA	4	3	3	4	4	3	2	4	2	4	4	4	4
337	SARMUJO	L	54	SMP	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
338	SOBIRIN	L	49	SMA	4	4	3	2	3	3	4	3	4	3	4	4	3
339	RIDWAN	L	31	SMA	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
340	MUHTADI	L	49	SMA	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
341	FAHMI	L	38	SMA	2	3	3	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
342	PARLAN	L	58	SMP	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4
343	DECHA	L	30	SMA	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	3
344	MUFTI	L	31	SMA	4	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
345	RASIMAN	L	31	SD	2	3	4	2	4	3	4	3	3	4	3	4	3
346	ENDRO	L	24	SMA	4	3	3	3	3	3	1	2	4	4	4	4	3
347	SUKARA	L	37	SMP	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
348	WURINDO	L	37	SMP	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
349	AGIL NUR	L	27	SMA	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	3	3	4
350	RAZWAN	L	36	S1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4
351	PEDRO	L	31	SMA	2	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3
352	WINARTO	L	38	SD	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
353	NUR AZIM	L	47	SMA	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	4
354	WARDANA	L	40	SMA	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4
355	HERNAN	L	43	DIPLOMA	4	3	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4
356	WITJAKSONO	L	46	SMA	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	3	4
357	HASTANTIO	L	51	SMA	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4
358	ANDIKA	L	32	SMA	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	3
359	SULAEMAN	L	25	SMP	3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4

Lampiran 7. R Tabel 355-360

Df	r
	0,05
355	0,103815
356	0,103670
357	0,103525
358	0,103381
359	0,103238
360	0,103095

Lampiran 8. Hasil Uji Validitas

Correlations

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	X08	X09	X10	X11	X12	X13	TOTAL
X01 Pearson Correlation	1	-.016	.012	.133*	-.038	.061	.109*	.165**	-.033	.079	.161**	.072	.191**	.332**
X01 Sig. (2-tailed)		.764	.825	.012	.468	.247	.038	.002	.527	.135	.002	.171	.000	.000
X01 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X02 Pearson Correlation	-.016	1	.061	.056	.159**	.248**	.196**	.170**	.321**	.191**	.091	.214**	-.008	.506**
X02 Sig. (2-tailed)	.764		.248	.292	.003	.000	.000	.001	.000	.000	.087	.000	.887	.000
X02 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X03 Pearson Correlation	.012	.061	1	-.048	.086	.087	.100	.096	-.009	.095	.055	.086	-.024	.304**
X03 Sig. (2-tailed)	.825	.248		.360	.103	.101	.057	.068	.861	.073	.300	.104	.645	.000
X03 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X04 Pearson Correlation	.133*	.056	-.048	1	.031	.043	.040	.116*	.038	.095	.042	.004	.095	.361**
X04 Sig. (2-tailed)	.012	.292	.360		.560	.413	.453	.028	.479	.071	.431	.935	.073	.000
X04 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X05 Pearson Correlation	-.038	.159**	.086	.031	1	.190**	.191**	.202**	.236**	.241**	.115*	.227**	-.024	.454**
X05 Sig. (2-tailed)	.468	.003	.103	.560		.000	.000	.000	.000	.000	.030	.000	.652	.000
X05 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X06 Pearson Correlation	.061	.248**	.087	.043	.190**	1	.155**	.160**	.211**	.138**	.126*	.221**	.034	.486**
X06 Sig. (2-tailed)	.247	.000	.101	.413	.000		.003	.002	.000	.009	.017	.000	.520	.000
X06 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X07 Pearson Correlation	.109*	.196**	.100	.040	.191**	.155**	1	.296**	.260**	.179**	.012	.179**	.057	.524**
X07 Sig. (2-tailed)	.038	.000	.057	.453	.000	.003		.000	.000	.001	.814	.001	.281	.000
X07 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X08 Pearson Correlation	.165**	.170**	.096	.116*	.202**	.160**	.296**	1	.174**	.150**	.122*	.227**	.045	.553**
X08 Sig. (2-tailed)	.002	.001	.068	.028	.000	.002	.000		.001	.004	.021	.000	.395	.000
X08 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X09 Pearson Correlation	-.033	.321**	-.009	.038	.236**	.211**	.260**	.174**	1	.177**	.120*	.202**	.081	.509**
X09 Sig. (2-tailed)	.527	.000	.861	.479	.000	.000	.000	.001		.001	.023	.000	.125	.000
X09 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X10 Pearson Correlation	.079	.191**	.095	.095	.241**	.138**	.179**	.150**	.177**	1	.147**	.262**	.022	.464**
X10 Sig. (2-tailed)	.135	.000	.073	.071	.000	.009	.001	.004	.001		.005	.000	.674	.000
X10 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X11 Pearson Correlation	.161**	.091	.055	.042	.115*	.126*	.012	.122*	.120*	.147**	1	.093	.110*	.314**
X11 Sig. (2-tailed)	.002	.087	.300	.431	.030	.017	.814	.021	.023	.005		.077	.037	.000
X11 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X12 Pearson Correlation	.072	.214**	.086	.004	.227**	.221**	.179**	.227**	.202**	.262**	.093	1	-.021	.483**
X12 Sig. (2-tailed)	.171	.000	.104	.935	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.077		.694	.000
X12 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
X13 Pearson Correlation	.191**	-.008	-.024	.095	-.024	.034	.057	.045	.081	.022	.110*	-.021	1	.208**
X13 Sig. (2-tailed)	.000	.887	.645	.073	.652	.520	.281	.395	.125	.674	.037	.694		.000
X13 N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359
TOTAL Pearson Correlation	.332**	.506**	.304**	.361**	.454**	.486**	.524**	.653**	.509**	.464**	.314**	.483**	.208**	1
TOTAL Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
TOTAL N	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359	359

Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas

Reliability

➔ **Scale: ALL VARIABLES**

Case Processing Summary

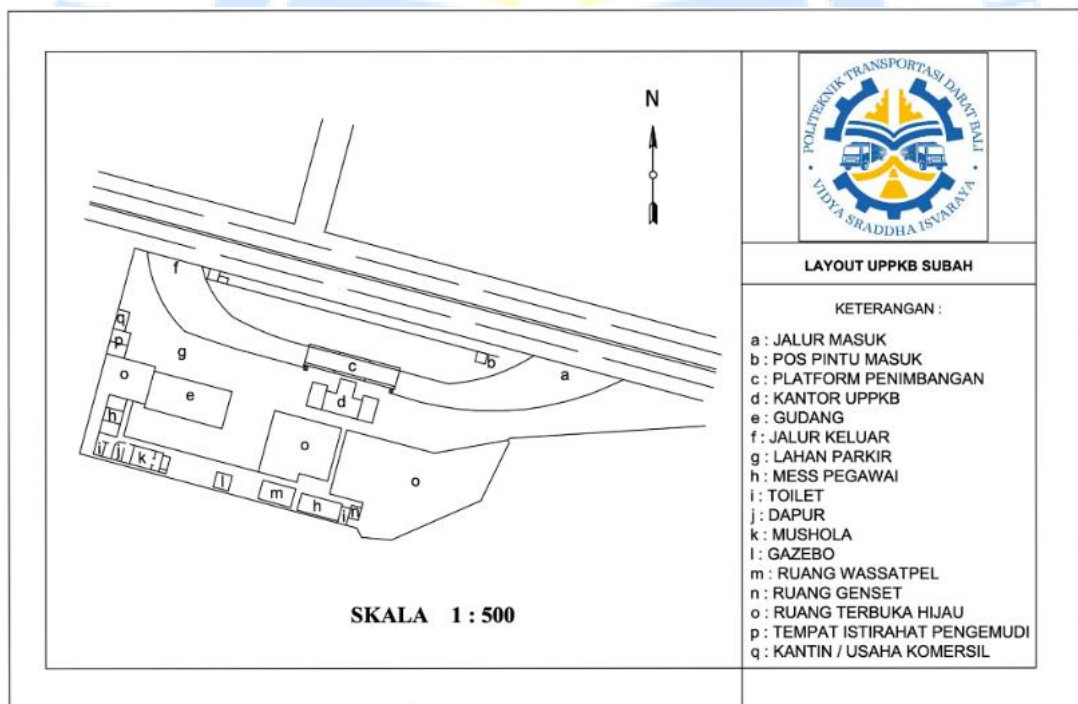
		N	%
Cases	Valid	359	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	359	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.615	13

Lampiran 10. Usulan *Layout* UPPKB Subah



Lampiran 11. *Barcode Link* Video Edukasi Penimbangan Di UPPKB Subah





Lampiran 12. Lembar Asistensi Bimbingan

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : 1 / 4

**ASISTENSI TUGAS AKHIR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Naufal Pradana Al Fikri
 Notar : 2202013
 Program Studi : D-III Manajemen Logistik
 Dosen Pembimbing : Anggun Prima Gilang Rupaka, S.P., M.Si.
 Judul Proposal KKW/TA : Analisis Kepuasan Pengemudi Terhadap Pelayanan Di UPPKB Subah

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	22 Mei 2025	1. Bab VI masih belum menjawab tujuan penelitian. 2. Daftar pustaka disesuaikan dengan pedoman. 3. Sub-bab hasil pembahasan masih belum sesuai.	1. Pengisian Bab VI sesuai dengan tujuan penelitian. 2. Perbaiki daftar pustaka menjadi <i>style harvard</i> . 3. Perbaiki sub-bab pengolahan data.	
2	11 Juni 2025	1. Rekomendasi hasil pembahasan kurang tepat. 2. Belum ada diagram untuk menjelaskan karakteristik responden. 3. Deskripsi pengolahan data belum ada.	1. Penambahan <i>layout</i> pada rekomendasi hasil pembahasan. 2. Penambahan diagram untuk menjelaskan karakteristik responden. 3. Penambahan deskripsi pada bagian pengolahan data.	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG**

Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025

Revisi : -

Hal. : 2 / 4

3	13 Juni 2025	1. Perbaiki pada bab kesimpulan dan saran 2. Masih ditemukan kalimat tidak sesuai dengan SPOK 3. Lampiran hasil pengumpulan data kurang jelas.	1. Penambahan bagian kesimpulan dan saran 2. Perbaiki kalimat sesuai dengan SPOK 3. Mengganti lampiran hasil pengumpulan data dari gambar menjadi tabel.	7
4	16 Juni 2025	1. Perbaiki PPT untuk seminar hasil	1. Memperbaiki PPT pada bab hasil dan pembahasan	9



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG**

Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025

Revisi : -

Hal. : 1 / 2

Asistensi ke-	Dokumentasi
1.	
2.	
3.	




	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : 2 / 2

Asistensi ke-	Dokumentasi
4.	

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : 1 / 2

**ASISTENSI TUGAS AKHIR
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**


Nama : Naufal Pradana Al Fikri
Notar : 2202013
Program Studi : D-III Manajemen Logistik
Dosen Pembimbing : Hendra Yuda Novianto, S.E., M.AP
Judul Proposal KKW/TA : Analisis Kepuasan Pengemudi Terhadap Pelayanan Di UPPKB Subah

Asistensi Ke-	Tanggal Asistensi	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1	12 Mei 2025	1. Bagan alir masih belum sesuai 2. Spasi antar baris diperhatikan kembali 3. Penomoran Sub-bab masih belum sesuai	1. Penyesuaian bagan alir 2. Perbaiki spasi antar baris 3. Perbaiki penomoran sub-bab	
2	28 Mei 2025	1. Indentasi tiap paragraf belum konsisten 2. Daftar isi dan Daftar Gambar belum diisi 3. Tabel belum terdapat kolom nomor	1. Perbaiki Indentasi setiap paragraf 2. Penambahan daftar isi dan daftar gambar 3. Penambahan kolom nomor pada tabel	
3	13 Juni 2025	1. Perbaiki Timeline Kegiatan 2. Pernyataan Orisinalitas masih belum ada	1. Perbaiki Timeline kegiatan dari landscape diubah ke portrait 2. Penambahan Pernyataan	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

KODE FR.01.011	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : 2 / 2

			Orisinalitas	
4	16 Juni 2025	1. Perbaiki PPT pada bab hasil dan pembahasan untuk seminar hasil	1. Memperbaiki PPT pada bab hasil dan pembahasan	



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

**KODE
FR.01.011**

**FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN
PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG**

Tanggal Beraku : 31 Agustus 2025

Revisi : -

Hal. : 1 / 2

Asistensi ke-	Dokumentasi
1.	
2.	
3.	

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	FORMULIR ASISTENSI BIMBINGAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN - MAGANG		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : 2 / 2

Asistensi ke-	Dokumentasi
4.	