



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

APRIL S.D JUNI 2025

POLTEKBANG SURABAYA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

DIREKTUR



AHMAD BAHRAWI, S.E., M.T

198005172000121003

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.dephub.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 13 pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian Perhubungan melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

Poltekbang Surabaya

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



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

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



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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, 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.]



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- Ya
 Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- Kebijakan Pelayanan
 Profesionalisme SDM
 Kualitas Sarana Prasarana
 Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
 Konsultasi dan Pengaduan
 Penghilangan Praktik Pungli
 Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
 Penghilangan Praktik Percaloan
 Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

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

$$n = N / \{1 + (N \times e^2)\}$$

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,05^2)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	273	50000	381

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

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

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Unit Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan *scan barcode* pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Poltekbang Surabaya

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Poltekbang Surabaya

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	April	3.79	38	3.83	3.79	3.76	3.76	3.83	3.79	3.78	3.78
2	Mei	3.69	55	3.68	3.72	3.67	3.67	3.75	3.68	3.67	3.67
3	Juni	3.79	21	3.80	3.77	3.83	3.77	3.83	3.83	3.77	3.74
Nilai Agregat		3.76	114	3.77	3.76	3.75	3.74	3.80	3.77	3.74	3.73

Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Poltekbang Surabaya secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.76 dalam skala 4 atau 16.44 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Surabaya telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Poltekbang Surabaya pada periode April s.d Juni 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Poltekbang Surabaya

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Poltekbang Surabaya

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	April	3.85	38	3.81	3.86	3.86	3.86	3.87
2	Mei	3.76	55	3.77	3.72	3.72	3.83	3.77
3	Juni	3.81	21	3.80	3.80	3.80	3.86	3.77
Nilai Agregat		3.81	114	3.79	3.79	3.79	3.85	3.81

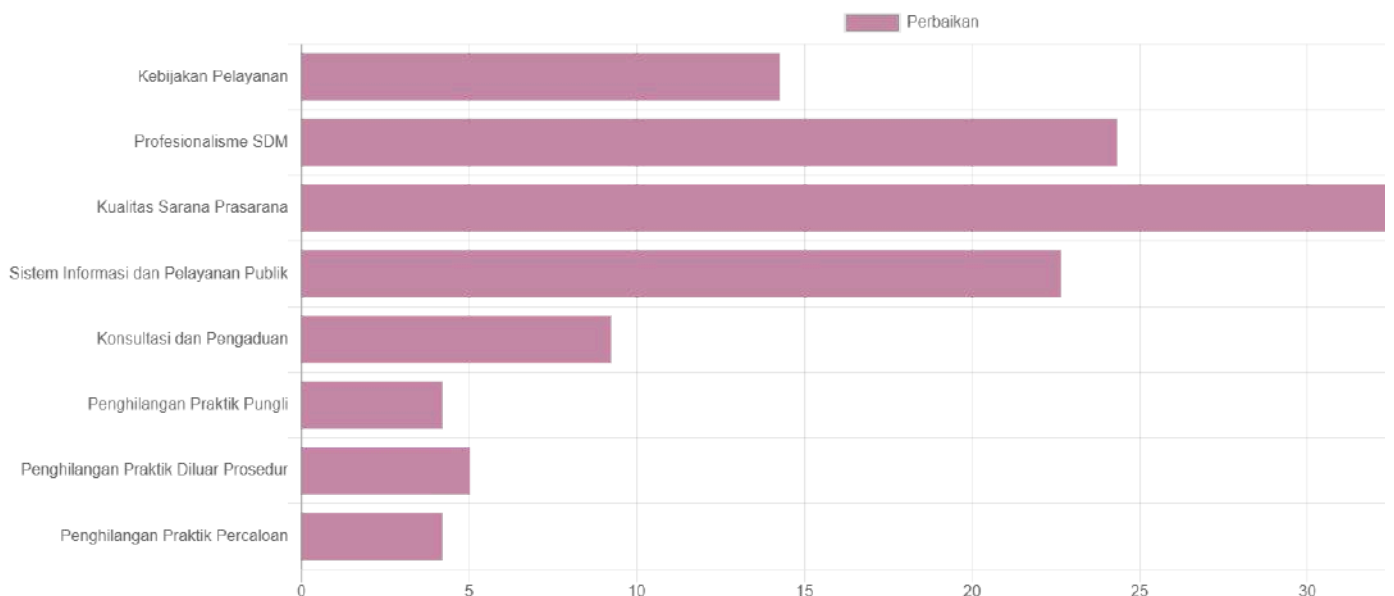
Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Poltekbang Surabaya secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.81 dalam skala 4 atau 16.65 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Surabaya telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Poltekbang Surabaya pada periode April s.d Juni 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada Poltekbang Surabaya tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Poltekbang Surabaya telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Sebagai tindak lanjut atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode II di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya, dilakukan berbagai upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik yang sejalan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, khususnya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam aspek kebijakan pelayanan, dilakukan penyempurnaan serta sosialisasi kebijakan melalui berbagai media informasi resmi agar tercipta keterbukaan dan pemahaman yang merata di kalangan pengguna layanan. Peningkatan profesionalisme sumber daya manusia ditempuh melalui pelatihan berkelanjutan terkait pelayanan prima, etika pelayanan, dan penguatan integritas, sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 88 Tahun 2015 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan. Di bidang sarana dan prasarana, dilaksanakan evaluasi rutin serta pengadaan dan pemeliharaan fasilitas guna menciptakan lingkungan pelayanan yang nyaman, efisien, dan efektif. Optimalisasi sistem informasi pelayanan publik berbasis teknologi informasi turut diperkuat guna memastikan keterbukaan akses dan kecepatan informasi kepada masyarakat, sesuai prinsip-prinsip Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018. Pada aspek konsultasi dan pengaduan, diperkuat sistem dan kanal pelaporan dengan pemanfaatan platform digital serta penetapan standar waktu respon yang terukur agar keluhan masyarakat dapat ditangani secara transparan dan akuntabel. Untuk mencegah dan menghilangkan praktik pungutan liar (pungli), diterapkan pengawasan internal yang lebih ketat serta pemberlakuan sanksi tegas berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli). Upaya pencegahan praktik layanan di luar prosedur juga terus diperkuat melalui penerapan standar operasional prosedur yang ketat dan pengawasan berjenjang guna memastikan layanan diberikan sesuai ketentuan yang berlaku. Di samping itu, pencegahan praktik percaloan dilaksanakan melalui pengawasan intensif di area pelayanan, pengendalian akses pihak-pihak tidak berwenang, serta edukasi kepada masyarakat agar mengakses layanan secara langsung tanpa melalui perantara. Seluruh langkah tindak lanjut tersebut bertujuan untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan berintegritas, sekaligus mendukung pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di lingkungan Politeknik Penerbangan Surabaya

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

1. Konsultasi dan Pengaduan

- Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
- Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
- Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

2. Waktu Penyelesaian

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

3. Respon

- Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
- Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".

4. Prosedur/Alur

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

5. Persyaratan

- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Jumat, 11 April 2025 Jam 14:45	Wachidah Ramadhanty Putri	081230713111	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Fasilitas Penunjang
2	Jumat, 11 April 2025 Jam 14:57	CAROLINE DHEA INDRATJAHJA	089616135316	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Jumat, 11 April 2025 Jam 14:57	Emma Rahmawati	081335367765	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Sarana Prasarana
4	Jumat, 11 April 2025 Jam 14:58	Annisa Ramadhani	082208238971	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
5	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:08	Nyaris Pambudi	082163154796	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
6	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:17	Muhammad Miqdam	081337337509	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
7	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:20	Hari Fitrianto	08891410777	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Sarana Prasarana
8	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:24	Muhammad Kokon Shandy	082128777300	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
9	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:25	Catur Erik Widodo	081249310861	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Jumat, 11 April 2025 Jam 15:33	Dwi Yanti Margosetiyowati	082111196950	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Pendidikan
11	Jumat, 11 April 2025 Jam 16:40	Rendi Pramantyo	087893477053	Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
12	Jumat, 11 April 2025 Jam 18:13	Leila fitri maya	081331874384	Pns	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
13	Jumat, 11 April 2025 Jam 18:47	Dani Chandra Yudho Pranoto	0818377343	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Kesehatan
14	Jumat, 11 April 2025 Jam 18:57	Akhmad Osama Al Za'im	082136243535	Tenaga Administrasi Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Jumat, 11 April 2025 Jam 19:51	Kahila Salsabila	085730070096	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
16	Jumat, 11 April 2025 Jam 20:53	Bambang Dtiyono	081218690690	WD 2	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Sabtu, 12 April 2025 Jam 04:32	Rahma Dini Maghfirotul Laily	085785875734	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Sarana Prasarana
18	Sabtu, 12 April 2025 Jam 10:02	Abdan Mughni S	085737221965	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
19	Kamis, 17 April 2025 Jam 09:42	EDELWEIS SILMI EKA JAZERA	085607012859	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
20	Kamis, 17 April 2025 Jam 09:48	Bagus Dayana Mikdam	08152612799	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Kamis, 17 April 2025 Jam 09:58	Muhammad Luqman Afandi	087864517515	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
22	Kamis, 17 April 2025 Jam 10:00	GOLDI AHASIWEROS SALO	081251415946	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Kamis, 17 April 2025 Jam 10:11	Anggid Putri	085134751461	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Kamis, 17 April 2025 Jam 10:12	Gracyel Abhellya Christine	082291382784	Taruna	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Kamis, 17 April 2025 Jam 10:57	CAHYA YONI NARAYANA	08984707267	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
26	Kamis, 17 April 2025 Jam 11:10	ARYA WAHYU DWI KUSUMO	085640859398	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Senin, 28 April 2025 Jam 13:15	Taciana Lavinea Braz Naisia	082229510387	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
28	Senin, 28 April 2025 Jam 13:20	DELMIO AVE MARIA GUTERRES DE SOUSA	6282266063062	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
29	Senin, 28 April 2025 Jam 15:05	HENGKI ARIYANTO	085641922641	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
30	Senin, 28 April 2025 Jam 15:06	Tria Reza Putri	085381716252	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
31	Senin, 28 April 2025 Jam 15:08	Galih Nuswantara	085790648335	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
32	Selasa, 29 April 2025 Jam 08:10	Farhan Pandhu	082334082351	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
33	Selasa, 29 April 2025 Jam 08:12	Candra Bayu Ardiansyah	081234356814	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
34	Selasa, 29 April 2025 Jam 08:18	RIZQY AKBAR	081217039882	TARUNA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
35	Selasa, 29 April 2025 Jam 08:19	SYAHRIR RAMZY MOKOGINTA	081247752973	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
36	Selasa, 29 April 2025 Jam 10:17	Muhammad Zidane Tanjung	082113489014	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
37	Rabu, 30 April 2025 Jam 07:33	Jessica Agnes Simanungkalit	081370426854	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
38	Rabu, 30 April 2025 Jam 14:09	Gesti putri aulia	085232145234	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 10:04	-	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Sarana Prasarana
40	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 10:35	Mochamad Akbar	08983894007	Perawat	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
41	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 13:06	Anis Juliawati	081217482230	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Sarana Prasarana
42	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 14:41	Annisa Ramadhani	082208238971	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Kesehatan
43	Jumat, 16 Mei 2025 Jam 15:51	WILMARD AARON HOWAY	082332572184	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
44	Senin, 19 Mei 2025 Jam 07:58	Ittabiana Nabawiyati	081326899885	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
45	Senin, 19 Mei 2025 Jam 08:01	Genta Dwijati Milatdiena	081230958748	Taruna/mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
46	Senin, 19 Mei 2025 Jam 08:15	YOLA AZIZUDIFI	082284658321	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
47	Senin, 19 Mei 2025 Jam 08:29	ARIES PUTRA PRAMADYA	0881036254802	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
48	Senin, 19 Mei 2025 Jam 11:29	FERIA ILMA NURAIIDA	085741800998	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Senin, 19 Mei 2025 Jam 13:26	Nanda Permatasari	085706851693	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Senin, 19 Mei 2025 Jam 13:32	ADITYA SETYA PRATAMA	085182002670	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
51	Senin, 19 Mei 2025 Jam 15:35	EDELWEIS SILMI EKA JAZERA	085607012859	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
52	Senin, 19 Mei 2025 Jam 16:09	Zalda Mutiara Rizky Maghfira	082245901851	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
53	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 15:35	Resa amean hamid	087842272832	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
54	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 15:43	SYAHRUL AL GHIFARI SYAFIRA	0895326361412	taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
55	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:18	Freudi adi wicaksono	+6738671165	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:18	Erico dimas wahyu wicaksono	085711596072	Petani	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
57	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:19	Angga Dwi Darmawan	087881545043	Tidak bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
58	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:19	Syaiful Muttaqin Sonitia	0857-8494-3997	Pelajar/mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
59	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:19	BRENDAN ARYA NANDA WICAKSONO	085708730329	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
60	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:20	M RACHMA SAHRUL MUSTHOFA	085730471250	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:20	ANANTA TIO PRASETYA	085230860614	Belum bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:20	HARLEY PRASETYO PUTRO	081999709108	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
63	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:20	Muhamad Agung Syaifulloh	081553591083	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
64	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:21	Mohammad abukhori	082243544714	Pekerja swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
65	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:21	SANADI	087726444230	Swasta(dagang)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
66	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:21	Muhammad Reza Zakaria	085853132821	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
67	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:21	Agustin Rahmawati	081358912814	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
68	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:22	R. Rayden Bima Geandika	082119820801	belum berkerja/baru lulus sekolah	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
69	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:22	MUHAMMAD AZWIM ZUL'AIN BIN INDRAWAN	081336985425	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
70	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:22	Raska Gavrilla Putra	085785196238	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:22	BAYU PRIMA DANI	082334392155	Belum bekerja				Tidak Memilih Jenis layanan
72	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:22	AHMAD GUFRON	085706889778	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
73	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:23	Rakryan ayudya Jenar herlambang	081249326268	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
74	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:23	AHMAD ZAKARYA	082147027775	Belum bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:24	HENDI PUTRA PRATAMA	088989329417	Jualan	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
76	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:24	ARDANA WISNU PERMANA	0857 9067 6579	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:25	Jian satriya	081456015772	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
78	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:27	ACHMAD AL DIANSYAH	083197339278	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:27	Arizka Dwi Supriono	082299113357	Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:27	Fikar Aprilio	0857-0016-0784	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:30	RYAN KARFELLIO	082132334532	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
82	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:31	Mifta abdul qorip	087722310114	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:33	Al Ghozali Ramadhan	081317234123	Tidak bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
84	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:34	Reval Maulana	+62 822-5791-4705	Belum kerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
85	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 13:44	Andrew Julian Fawazza Permana	081359952277	N/A	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 15:42	Shindy Mayang Shari	085850256057	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 15:48	DELMIO AVE MARIA GUTERRES DE SOUSA	082266063062	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
88	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 15:57	Arief Maulana ibrahim	081703030090	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
89	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 12:57	Mahardika Hakim P.S	087829385500	Taruna	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
90	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 15:09	EDELWEIS SILMI EKA JAZERA	085607012859	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
91	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 15:25	Adhitya rafi dwi saputra	082140021653	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
92	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 15:26	Ifan Triputra Michael Manullang	087868092173	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
93	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 15:26	Fitryan Rizky Yanuatama	0895422958047	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
94	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 08:18	Taciana Lavinea Braz Naisia	082229570384	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan
95	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 08:18	Annisa Ramadhani	082208238971	Asn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Fasilitas Penunjang
96	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 08:19	DELMIO AVE MARIA GUTERRES DE SOUSA	0 822-6606-3062	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
97	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 08:29	Bambang Driyono	081218690690	Dosen	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:53	Ittabiana Nabawiyati	081326899885	Pranata Lab Pendidikan - Terampil	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 18:55	Hari	08891410777	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
100	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 19:05	Catur Erik Widodo	081249310861	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Pendidikan
101	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 19:17	Mjatayu	082297539269	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Fasilitas Penunjang

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 19:45	Annisarahma Parameswari	085692272707	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
103	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 19:47	Dimas Arya Soeadyfa F	082244432288	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
104	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 20:43	AHMAD ZAM ZAM MULYA	085397865657	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
105	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 23:58	I Gusti Ngurah Pradnya Putra	083114331664	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Fasilitas Penunjang
106	Jumat, 06 Juni 2025 Jam 06:40	Hadi Prayitno	08129656513	Dosen	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Selasa, 10 Juni 2025 Jam 15:26	SYAHRUL AL GHIFARI SYAFIRA	089617425241	TARUNA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
108	Selasa, 10 Juni 2025 Jam 15:27	Ni Made Ayu Nanda Kartika Putri	085739021742	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
109	Senin, 16 Juni 2025 Jam 15:35	ARIEF MAULANA IBRAHIM	081703030090	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
110	Selasa, 17 Juni 2025 Jam 14:10	Ifan Triputra Michael Manullang	987868092173	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
111	Selasa, 17 Juni 2025 Jam 14:12	mahardika	087829385500	taruna	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
112	Selasa, 17 Juni 2025 Jam 14:28	SHINDY MAYANG SHARI	085850256057	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 15:27	Zalda Mutiara Rizky Maghfira	082245901851	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
114	Jumat, 20 Juni 2025 Jam 21:03	Yopylatul Mahmudah	085932239106	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan

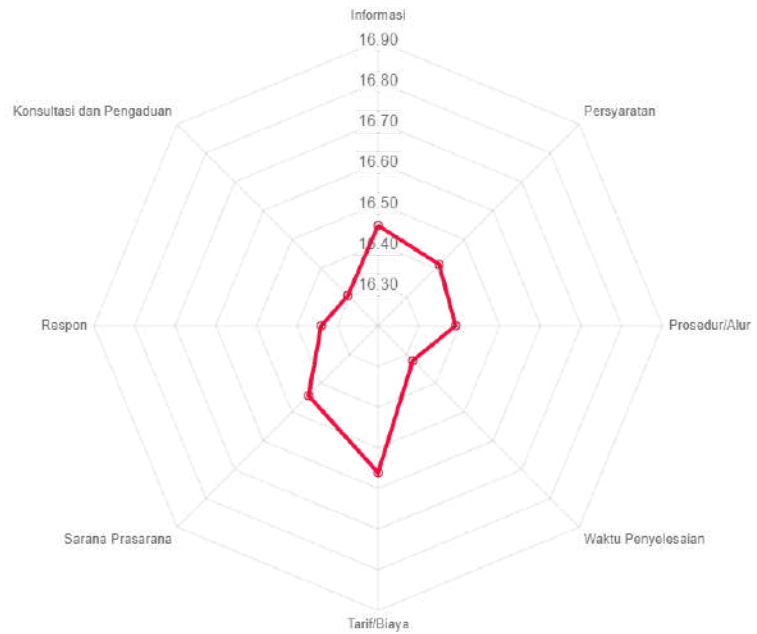
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL S.D JUNI 2025

Jumlah Responden : 114

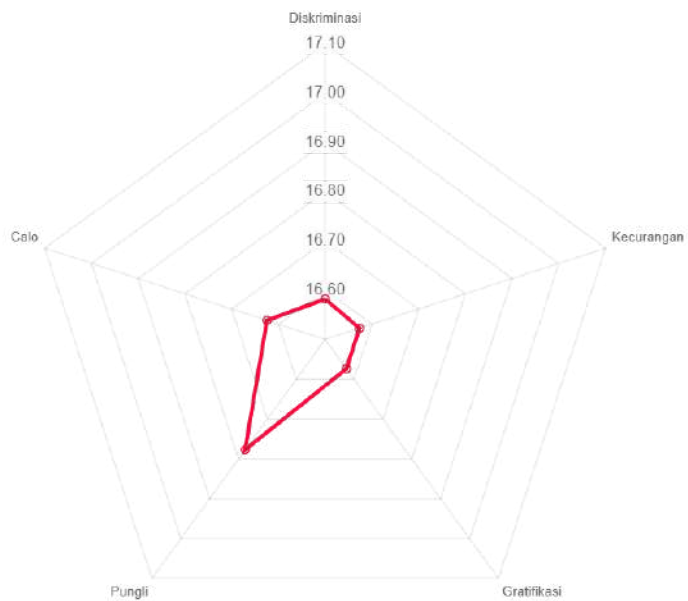
II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.49	94.25	3.77	Sangat Baik
Persyaratan	16.45	94.02	3.76	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.43	93.87	3.75	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.34	93.39	3.74	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.63	95.03	3.80	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.49	94.22	3.77	Sangat Baik
Respon	16.37	93.53	3.74	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.33	93.29	3.73	Sangat Baik
IKM	16.44	93.95	3.76	Sangat Baik



III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.60	94.85	3.79	Sangat Baik
Kecurangan	16.59	94.79	3.79	Sangat Baik
Gratifikasi	16.59	94.79	3.79	Sangat Baik
Pungli	16.83	96.17	3.85	Sangat Baik
Calo	16.65	95.13	3.81	Sangat Baik
IPK	16.65	95.14	3.81	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat

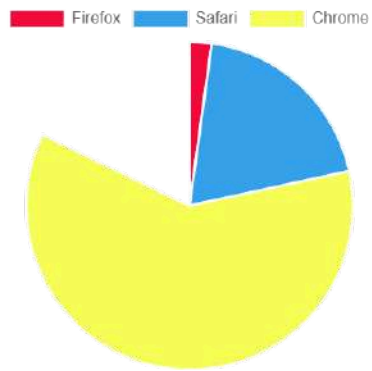
Personal Computer Android Apple iPhone Samsung



Personal Computer : 18
Android : 60
Apple iPhone : 27
Samsung : 9

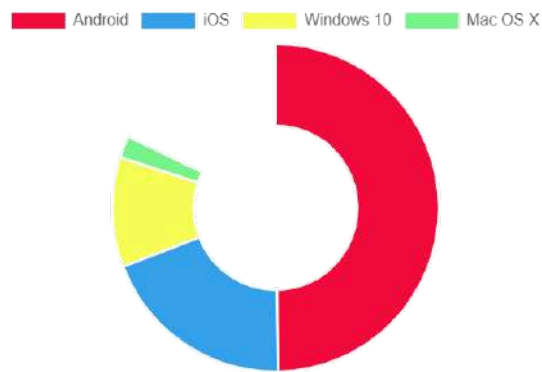
Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Firefox : 3
Safari : 27
Chrome : 84

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 69
iOS : 27
Windows 10 : 15
Mac OS X : 3