



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

S.D MARET 2025

POLTEKBANG SURABAYA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



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

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

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

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

Kuesioner Survei IKM – IPK

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

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

mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



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

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



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

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

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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



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

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



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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]

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

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)
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada 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	Februari	3.64	47	3.67	3.63	3.63	3.74	3.63	3.62	3.58	3.66
2	Maret	3.76	35	3.78	3.81	3.81	3.76	3.74	3.69	3.76	3.71
Nilai Agregat		3.70	82	3.72	3.72	3.72	3.75	3.69	3.65	3.67	3.68

Pada pelaksanaan survei periode s.d Maret 2025, Poltekbang Surabaya secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.70 dalam skala 4 atau 16.19 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 s.d Maret 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	Februari	3.70	47	3.68	3.66	3.69	3.74	3.73
2	Maret	3.71	35	3.74	3.69	3.67	3.73	3.71
Nilai Agregat		3.70	82	3.71	3.67	3.68	3.74	3.72

Pada pelaksanaan survei periode s.d Maret 2025, Poltekbang Surabaya secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.70 dalam skala 4 atau 16.21 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 s.d Maret 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

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

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

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

1. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
- Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
- Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.

2. 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".

3. Kecurangan

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

4. 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.

5. Gratifikasi

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

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 10 Februari 2025 Jam 09:45	Bayu Aji Putranto	081901199465	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
2	Senin, 10 Februari 2025 Jam 09:47	Vonda Aprilianto	082245456605	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
3	Senin, 10 Februari 2025 Jam 09:57	annisa ramadhani	082208238971	asn	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
4	Senin, 10 Februari 2025 Jam 10:14	Mokhamat Rosi	088996361230	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
5	Senin, 10 Februari 2025 Jam 10:25	Dyah Ayu K	081335007690	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
6	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:45	Ivan Guntara Aji Saputra	081331940273	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
7	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:46	Annisarahma Parameswari	085692272707	asn	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
8	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:50	Didi Hariyanto	0818519662	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:52	Dani Chandra Yudho Pranoto	0818377343	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
10	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:54	Fahma Anta	085731233578	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
11	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:55	M.Syameiran	082140012771	ASN Poltekbang sby	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 07:57	Novrico Susanto	081398141496	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
13	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:00	Tri Wargianto	081349324063	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
14	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:01	Michael Suranta Sitepu	0895325848999	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
15	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:05	Luis Caldeira Alves	+67077239511	ANATL, E.P Board Member	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:05	Jatayu	082297539269	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
17	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:09	Sugiyanto	081297766999	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
18	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:12	Pramono	08111754940	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
19	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:13	Tatya Avianti	081230198588	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:15	Alfonsius Natadhewa Rurupadang	088258073780	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
21	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:16	M.Nisyar koro	085242934075	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
22	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:19	Lady Silk Moonlight	082228871300	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:23	Candra Bayu Ardiansyah	081234356814	Mahasis	21-30 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	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:24	Ade Irfansyah	082143265501	ASN Dosen	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:28	Sri Rahayu	087871292205	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
26	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:36	Andi Lorenza Johan Prayogi	081567840418	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
27	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:37	Rora Ardian	081373659959	ASN Kementerian Perhubungan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
28	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:39	Bambang Driyono	081218690690	Wd 2	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:50	Anis Juliawati	081217482230	PNS/ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
30	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:57	RENATA SALMA RAMADHANTY	081515565104	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
31	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 08:59	Sukma candra w.	081239664530	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
32	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 09:03	Fahrur Rozi	085770610578	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
33	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 09:03	Dwi Yanti Margosetiyowati	082111196950	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
34	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 09:20	Ni Wayan Nindya Vrischikadevi	085963165486	PEGAWAI NEGERI SIPIL	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
35	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 09:46	HANI ALFAHMASARI	081357473434	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
36	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 09:48	Salekah	081359970413	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 10:10	Luh Putu Susy Indrayani	087843292070	Karyawan	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 10:19	Nanik	085745636200	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
39	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 10:31	Mukhlis lubis	081362303333	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 11:43	Yuni Utami	085801383499	Ibu Rumah Tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 13:04	Rayhan Milan Herlambang	085200840980	Mahasiswa Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
42	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 13:32	Agustinarsih, S.Pd.	083856965852	Guru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
43	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 13:32	Dewi Novita Andiyani I	083846436427	Tenaga vokasi farmasi	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
44	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 15:45	Rendy Andika, A.Md.T	082160277565	ASN Perhubungan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
45	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 17:10	Frans Affandi Manalu	082197782167	Karyawan BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
46	Rabu, 19 Februari 2025 Jam 21:11	MASTUROH	087895404982	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
47	Jumat, 21 Februari 2025 Jam 11:02	Rusianto, SH	081331152815	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 07:58	Annisarahma Parameswari	085692272707	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
49	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 07:58	Ivan Guntara Aji Saputra	081331940273	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
50	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 07:59	Abdul Hakim P	082275218864	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	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	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
51	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 08:06	Didi Hariyanto	0818519662	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 08:09	Catur Erik Widodo	081249310861	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
53	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 08:11	M.Syameiran	082140012771	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Rabu, 05 Maret 2025 Jam 08:13	Mochamad Akbar	08983894007	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
55	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 10:33	Rahmat Wahyudi	085655423233	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
56	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 10:37	Romma Diana Puspita	085733538568	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
57	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 11:01	Bambang Driyono	081218690690	ASN Dosen	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:21	FELICIA WINY JUVENTA	085731358646	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:22	ADAM BAYU RALF GHANI	082114174050	TARUNA/MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:22	Lufi Afriana Fadillah	089514981186	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
61	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:22	Cecilia Rija Manggita S	082175164917	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
62	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:22	Muhammad Miqdam Gilang Permana	081337337509	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
63	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:24	GEMA WAHYU PATRIYA	081215459402	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
64	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:24	Khairunnisa Arifiasanti	085228690681	Taruna/mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
65	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:24	EDELWEIS SILMI EKA JAZERA	085607012859	MAHASISWA/TARUNA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
66	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:25	Bintang Rika Wananda	085828763299	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 12:28	REYHAN FAZLE MAWLA	081254595363	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
68	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 13:04	Aldi Prasetyo	082192208051	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
69	Kamis, 06 Maret 2025 Jam 13:18	HAYGIA S W	085607598176	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
70	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 09:26	Ittabiana Nabawiyati	081326899885	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
71	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 16:39	Mario Gomes de Jesus	+670 77277086	Pegawai BUMN Tumor-Leste	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
72	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 16:46	Tiziano Pinto	+670 7831 0690	Pegawai Bandara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 17:53	Olinda Pereira	087824843308	Bandara	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 18:27	MIGUEL INOCENCIO SARMENTO SOARES	+67074085184	AVSEC	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Jumat, 07 Maret 2025 Jam 21:31	Mariano freitas piedade	+67077448871	Pegawai swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Minggu, 09 Maret 2025 Jam 10:10	FADILA EKA FEBRIYANTI	081617541374	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
77	Minggu, 09 Maret 2025 Jam 11:36	ALMAS GHINA MARZUQOH	085706527541	MAHASISWI	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Senin, 17 Maret 2025 Jam 13:10	Kahila Salsabila	085730070096	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
79	Senin, 17 Maret 2025 Jam 13:59	Mohammad Jezhan Syailendra Putra	081217420788	Mahasiswa	21-30 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	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
80	Senin, 17 Maret 2025 Jam 14:13	Garvin Makhris Mahendra	085755720897	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
81	Senin, 17 Maret 2025 Jam 17:59	i Gusti Ngurah Pradnya Putra	083114331664	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
82	Selasa, 25 Maret 2025 Jam 12:18	Muhammad Al bryan	0881024814015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI S.D MARET 2025

Jumlah Responden : 82

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.29	93.07	3.72	Sangat Baik
Persyaratan	16.28	93.02	3.72	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.28	93.02	3.72	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.42	93.81	3.75	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.13	92.16	3.69	Sangat Baik
Sarana Prasarana	15.99	91.36	3.65	Sangat Baik
Respon	16.05	91.73	3.67	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.11	92.05	3.68	Sangat Baik
IKM	16.19	92.53	3.70	Sangat Baik

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.24	92.80	3.71	Sangat Baik
Kecurangan	16.07	91.83	3.67	Sangat Baik
Gratifikasi	16.12	92.10	3.68	Sangat Baik
Pungli	16.34	93.38	3.74	Sangat Baik
Calo	16.28	93.01	3.72	Sangat Baik
IPK	16.21	92.62	3.70	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer : 25
Android : 43
Apple iPhone : 12
Samsung : 2

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Chrome : 66
Firefox : 3
Safari : 13

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android : 45
Mac OS X : 3
Windows 10 : 22
iOS : 12