BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

IPK - IKM TRIWULAN II (APRIL - JUNI)
TAHUN 2022

BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government* melalui birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bekerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; serta birokrasi yang menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Dalam rangka melaksanakan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan pelayanan publik Kementerian Perhubungan telah melaksanakan survey pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan menggunakan Aplikasi. Survey tersebut dilaksanakan untuk mengukur nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pengguna jasa/*stakeholders* pada unit layanan.

Survey dilaksanakan pada Satuan Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan ,Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkereapian, BPSDM, Badan Litbang, BPTJ, dan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan.

Pelaksanakan Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan. Survey tersebut dilakukan untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian.

Guna untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan Survey IPK-IKM di lingkungan Kementerian Perhubungan dan memastikan tujuan pelaksanaan survey sesuai dengan rencana maka perlu dilakukan kegiatan Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik dan Pembangunan Zona Integritas Tahun 2020.

B. Tujuan

Kegiatan *monitoring* ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut

1. Memantau perkembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada seluruh Satuan Kerja (Satker) di lingkungan Kementerian Perhubungan melalui Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik;
2. Menyusun rekomendasi kepada Pimpinan Unit Satuan Kerja Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkeretaapian, Badan Litbang, BPSDM, BPTJ, Sekretariat Jenderal dan Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) untuk penguatan, pembinaan, dan pendampingan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

C. Manfaat

Kegiatan *monitoring* ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bahan pertimbangan bagi Unit Eselon I Pembina dan Tim Penilai Internal (TPI) dalam menentukan satker yang berpotensi untuk diusulkan penilaian WBK/WBBM;
2. Bahan evaluasi bagi pimpinan/pemangku kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrsi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

E. Metode

a. Ruang Lingkup

Subjek dari kegiatan *monitoring* adalah seluruh satker di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM sedangkan objek kegiatan *monitoring* terdiri dari:

- 8 (delapan) unsur yang terdapat dalam dimensi kepuasan masyarakat, meliputi:

Unsur	Pertanyaan
1. **Prosedur**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur layanan?
2. **Persyaratan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan persyaratan pelayanan?
3. **Biaya**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
4. **Waktu**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?
5. **Informasi**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu informasi pada pelayanan unit pelayanna ini

	tersedua melalui media elektronik maupun non elektronik
6. **Respon**	Berapa lama rata-rata respon dari petugas atau aplikasi sistem pelayanan?
7. **Sarana/Prasarana**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan penggunaan aplikasi system pelayanan?
8. **Fasilitas Pengaduan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

- 5 (lima) unsur yang termasuk dalam dimensi Perilaku Anti Korupsi, meliputi:

Unsur	**Pertanyaan**
1. **Diskriminasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, Apakah petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?
2. **Kecurangan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga tidak mengindikasikan kecurangan?
3. **Gratifikasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?
4. **Pungli**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)?
5. **Percaloan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah tidak terdapat praktik percaloan/perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?

b. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini merupakan data kuantitaif yang diperoleh melalui hasil survey IPK-IKM periode Oktober-Desember, Tahun 2022.

F. Analisis Data

Output utama dari kegiatan monitoring ini adalah skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK). Instrument yang digunakan adalah kuesioner yang ditanyakan kepada responden dengan 15 daftar pertanyaan dalam bentuk skala likert. Skala likert dalam survey ini menggunakan 6 poin pilihan jawaban, dimana untuk setiap jawaban yang dipilih memiliki skor sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Kurang Setuju
4 : Agak setuju
5 : Setuju
6 : Sangat Setuju

Indeks yang dihasilkan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif yaitu Analisis Indeks yang terdiri dari:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
   IKM memberikan gambaran kualitas pelayanan publik secara umum oleh satker kepada masyarakat/pengguna layanan
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
   IPK menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada satker

Kedua Indeks tersebut pada dasarnya merupakan rata-rata dari (sub) Indeks setiap unsur dalam dimensi kualitas pelayanan publik (untuk perhitungan IKM) atau dimensi perilaku anti korupsi (untuk penghitungan IPK). Hasil penghitungan IKM dan IPK kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan publik dan perilaku anti korupsi pada satker tersebut.

BAB II
TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Teori Monitoring

Monitoring menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya mengawasi, mengamati, atau mengecek dengan cermat, terutama untuk tujuan khusus; memantau. Sedangkan menurut Menurut kamus Oxford online, *monitoring* secara umum berarti pengawasan, pemantauan, pengamatan.[1]

Menurut Dipohusodo, *monitoring* dapat diartikan sebagai mengamat-amati dan mempengaruhi kegiatan-kegiatan pokok dan hasil pekerjaan.[2] *Monitoring* akan memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi yang diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, *Monitoring* umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses berikut objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan.[3]

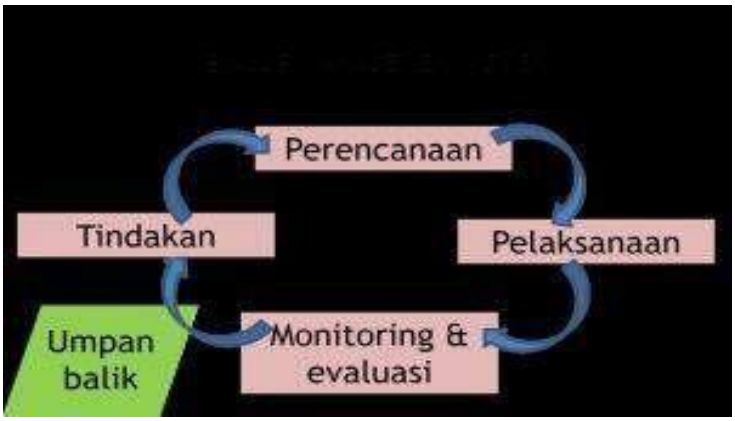
Menurut Wollman, Pemantauan (*monitoring*) adalah prosedur penilaian yang secara deskriptif dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan/atau mengukur pengaruh dari kegiatan yang sedang berjalan *(on-going*) tanpa mempertanyakan hubungan kausalitas.[4] Menurut Casley dan Kumar, *monitoring* merupakan pengidentifikasiaan kesuksesan atau kegagalan secara nyata maupun potensial sedini mungkin dan sewaktu-waktu bisa menyelesaikan operasioanlnya dengan tujuan meninjau kemajuan dan mengusulkan langkah supaya dijalankan untuk meraih dan mewujudkan tujuan untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.[5]

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 disebutkan bahwa *monitoring* merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan.

---

[1] kamus.landak.com/cari/Oxford%20School
[2] Dipohusodo, Istimawan. 1996. Manajemen Proyek dan Kontruksi. Yogyakarta: Kanisius, hlm 5
[3] Ibd
[4] Wollman N Dunn.2003 Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan),Yogyakarta, Gajahmada University press., hlm 6
[5] William N Dunn, (2003), Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan), Yogyakarta, Gajahmada University

Secara prinsip, *monitoring* dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana, tercapai atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan



dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil *monitoring* menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini;

Proses dasar dalam *monitoring* ini meliputi tiga tahap yaitu: (1) menetapkan standar pelaksanaan; (2) pengukuran pelaksanaan; (3) menentukan kesenjangan (deviasi) antara pelaksanaan dengan standar dan rencana. *Monitoring* mempunya empat fungsi, yaitu:

1. Ketaatan (*compliance*); *Monitoring* menentukan apakah tindakanadministrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*); *Monitoring* menetapkan apakah sumbe dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu "menghitung" hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
4. Penjelasan (*explanation*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaandan pelaksanaannya tidak cocok.
5. Sistem *monitoring* (pemantauan) dapat dilakukan dengan berbagai maca bentuk atau metode implementasi. Bentuk implementasi sistem *monitoring* tidak memiliki acuanbaku sehingga pelaksanaan sistem mengacu ke arah improviasasi individu

dengan penggabungan beberapa bentuk. Penggunaan bentuk sistem *monitoring* disesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi. Situasi dan kondisi organisasi dapat berupa tujuanorganisasi ukuran dan sifat proses bisnis perusahaan, serta budaya dan etos kerja.

Mengemukakan tujuh bentuk aktivitas dari sistem *monitoring*, yaitu:

1. Observasi proses kerja, misalnya dengan melakukan visit pada fasilitas kerja, pemantauan kantor, maupun karyawan yang sedang bekerja.
2. Membaca dokumentasi laporan, berupa ringkasan kinerja dan progress report.
3. Melihat display data kinerja lewat layar komputer.
4. Melakukan inspeksi sampel kualitas dari proses kerja
5. Melakukan rapat pembahasan perkembangan secara individual maupun grup.
6. Melakukan survey klien/konsumen untuk menilai kepuasan akan produk atau layanan jasa suatu organisasi.
7. Melakukan survey untuk menilai kebutuhan sebagai pedoman dalam tindak lanjut perbaikan

Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka guna untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon Satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian. Kegiatan Survey IPK-IKM berbasis elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan.

B. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[6]

[6] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan publik merupakan salah satu indikator pengukuran kinerja suatu instansi dan pemerintah secara keseluruhan. Jika layanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat maka layanan tersebut dinilai berkualitas dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan dianggap berkinerja baik, dan sebaliknya. Hal ini menyebabkan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik menjadi isu yang penting terutama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, suatu instansi pemerintah harus memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

Tabel 1. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO.	PRINSIP	PENJELASAN
1	Kesederhanaan	Prosedur pelayanan yang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.
2	Kejelasan	Meliputi persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
3	Kepastian Waktu	Pelaksanaan layanan publik yang diselesaiakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4	Akurasi	Produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5	Keamanan	Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6	Tanggung Jawab	Pimpinan/pejabat yang berwenang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelesaian keluhan.
7	Kelengkapan Sarana Prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya.
8	Kemudahan Akses	Tempat, sarana dan lokasi penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10	Kenyamanan	Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehar serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkirm toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu, demi menjamin kepuasan pengguna layanan publik, pemerintah juga menetapkan 9 (sembilan) indikator kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mensyaratkan bahwa dalam setiap penyelenggaraan layanan publik harus memiliki kejelasan terkait:

1. Persyaratan, meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meliputi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian, meliputi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, meliputi 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, meliputi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan prasarana. Sarana meliputi segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan, prasarana meliputi segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Persepsi Korupsi

Indeks Persepsi korupsi kerap digunakan untuk mengukur keberhasilan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, tingginya persepsi korupsi mengindikasikan rendahnya kepercayaan pengguna layanan bahwa proses penyelengaraan pelayanan publik sudah dilakukan sesuai dengan dengan ketentuan berlaku. Salah satu upaya pencegahan korupsi dapat dilakukan melalui pembangunan integritas di level individu, organisasi, dan nasional.

Integritas berasal dari bahasa inggris yaitu *Integrity*, yang secara definisi berarti: kepengikutan dan ketundukan kepada prinsip-prinsip moral dan etis (*adherence to moral* and *ethical principles*); keutuhan karakter moral (*soundness of moral character*); kejujuran (*honesty*); tidak rusak secara moral (*morally unimpared*) atau keadaan moral sempurna tanpa cacat (*morally perfect condition*)[7]. Integritas dalam penyelenggara pelayanan publik dapat didefinisikan penggunaan kekuasaan resmi atau wewenang oleh pejabat publik untuk tujuan- tujuan yang sah menurut hukum. Penilaian integritas dari sudut pandang pengguna layanan publik (masyarakat) dapat didefinisikan sejauh mana pegawai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tugas secara transparan, akuntabel, dan bebas. Oleh karena itu, terdapat 3 (tiga) komponen variabel dalam perilaku anti korupsi, yaitu:

1. Transparansi, meliputi pelayanan dan integritas pelayanan;
2. Sistem Antikorupsi, meliputi kampanye antikorupsi, sanksi perilaku korupsi, dan tindak lanjut pengaduan;
3. Integritas pegawai, meliputi integritas pegawai, kejadian suap, inisiatif suap, dan jenis suap

[7] Buku Panduan KPK Survey Penilaian Integritas

BAB III

HASIL MONITORING SURVEY IPK-IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI TRIWULAN II (APRIL – JUNI) TAHUN 2022

1. Bulan April: 0 responden
2. Bulan Mei: 0 responden
3. Bulan Juni

Total responden : 50 responden
Satuan Kerja : 5
Kualitas Pelayanan IKM : 18.39 / 91.96 Sangat Baik (A)
Kualitas Pelayanan IPK : 14.24 / 94.94 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 15 responden
   IKM: 18.75 Sangat Baik (A) IPK: 14.43 Sangat Baik (A)

b. Puslitbang Udara: 17 responden
   IKM: 18.19 Sangat Baik (A) IPK: 13.84 Sangat Baik (A)

c. Puslitbang LSDP: 2 responden
   IKM: 18.50 Sangat Baik (A) IPK: 13.43 Sangat Baik (A)

d. Puslitbang JAKA: 14 responden
   IKM: 18.96 Sangat Baik (A) IPK: 14.52 Sangat Baik (A)

e. Puslitbang TAM: 2 responden
   IKM: 17.56 Baik (B) IPK: 15 Sangat Baik (A)

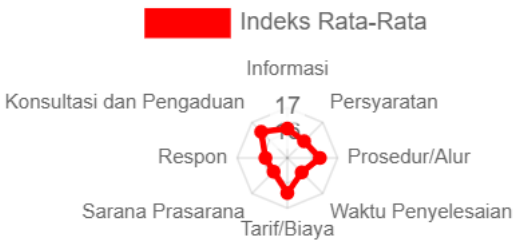
Berdasarkan hasil pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan II (April - Juni) Tahun 2022 pada unit kerja Badan Kebijakan Transportasi diperoleh nilai unsur IPK-IKM sebagai berikut:

1. **IKM Triwulan II Badan Kebijakan Transportasi**

a. Nilai Unsur Per-Unsur IKM

Variabel	Indeks Rata-Rata
Informasi	16.17
Persyaratan	15.94
Prosedur/Alur	16.30
Waktu Penyelesaian	15.81
Tarif/Biaya	16.40
Sarana Prasarana	15.77
Respon	15.87
Konsultasi dan Pengaduan	16.47

b. Diagram Nilai IKM



Gambar 1. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IKM Badan Kebijakan Transportasi Triwulan II Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan II (April - Juni) Tahun 2022 beberapa unsur/variabel Survey Kepuasaan Masyarakat yaitu Informasi, Respon, Persyaratan, Prosedur/Alur, Sarana Prasarana, Tarif/Biaya, dan

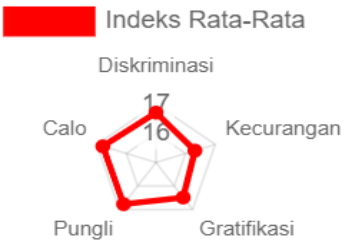
Waktu Penyelesaian pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil sebagai berikut:

2. IPK Triwulan IV Badan Kebijakan Transportasi

a. Nilai IPK Per-Unsur Layanan

Variabel	Indeks Rata-Rata
Diskriminasi	16.71
Kecurangan	16.31
Gratifikasi	16.49
Pungli	16.77
Calo	16.80

b. Diagram Nilai IPK



Gambar 2. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IPK Badan Kebijakan Transportasi Triwulan II Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IPK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasaan Masyarakat pada Persepsi Korupsi Triwulan II (April - Juni) Tahun 2022 semua unsur/variabel survei persepsi korupsi pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil A (Sangat Baik), sehingga diharapkan tetap mempertahankan dan tetap terus meningkatkan pelayanan pada unsur dimaksud.

BAB IV

KESIMPULAN/REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan II Periode April -Juni 2022 pada unit pelayanan publik Badan Kebijakan Transportasi di peroleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 18.39 atau Sangat Baik (A) dan Nilai Indeks Persepsi Korupsi sebesar 14.24 atau Sangat Baik (A).

B. Rekomendasi

Terkait pelaksanaan Survey mandiri IPK-IKM berbasis elektronik direkomendasikan kepada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Kebijakan untuk:

1. Melakukan inovasi dengan tujuan menyelenggarakan pelayanan publik yang merespon kaidah tatanan kehidupan baru sehingga kualitas layanan publik tetap terjaga dan/ dapat ditingkatkan;
2. Hasil survey IPK-IKM yang dilakukan oleh pengguna jasa/*stake holders*, dapat di rekomendasikan sebagai berikut:
    a) Rekomendasi Indeks Persepsi Korupsi (IPK):
        1) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        2) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        3) Meningkatkan budaya integritas dengan memastikan pekerjaan terintegrasi dalam suatu sistem yang terstruktur sehingga mudah dilakukan pengawasan
        4) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan;
        5) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;

6) Mengidentifikasi area yang berpotensi terjadi praktik korupsi dan mengambil langkah-langkah efektif untuk memberantas praktik tersebut;
7) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

b) Rekomendasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):
1) Menginformasikan, memperjelas dan menerapkan tata cara penyelenggaraan layanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan;
2) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
3) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
4) Memastikan pelayanan publik sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan;
5) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
6) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
7) Memastikan tersedianya fasilitas pengaduan yang jelas dan mudah diakses serta menjamin setiap pengaduan direspon dengan cepat oleh penyelenggara layanan.

3. Perlu meningkatkan lagi kualitas dari seluruh unsur perilaku anti korupsi secara berkesinambungan guna mewujudkan konsistensi peningkatan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN).

4. Perlu meningkatkan kualitas dari seluruh unsur kepuasan masyarakat secara berkesinambungan dalam rangka mewujudkan layanan publik yang konsisten dan berkualitas.
5. Melaksanakan survey IPK – IKM secara berkesinambungan, yang akan dilaksanakan dalam 1 tahun 4 kali (Triwulan I, II, III, dan IV) sehingga hasil survey dapat menggambarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sebenarnya.
6. Kantor Pusat sebagai Pembina satuan kerja dapat mengusulkan satuan kerja dibawahnya yang berpotensi untuk diusulkan sebagai unit kerja penilaian WBK dan WBBM yang memenuhi kriteria minimal sesuai dengan Permen PAN RB 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah, yaitu untuk WBK Nilai minimal IKM 14 dan IPK 15,75 sedangkan WBBM Nilai minimal IKM: 15,75 dan IPK 15,75.

BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

IPK - IKM TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER)
TAHUN 2022

BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government* melalui birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bekerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; serta birokrasi yang menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Dalam rangka melaksanakan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan pelayanan publik Kementerian Perhubungan telah melaksanakan survey pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan menggunakan Aplikasi. Survey tersebut dilaksanakan untuk mengukur nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pengguna jasa/*stakeholders* pada unit layanan.

Survey dilaksanakan pada Satuan Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan ,Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkereapian, BPSDM, Badan Litbang, BPTJ, dan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan.

Pelaksanakan Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan. Survey tersebut dilakukan untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian.

Guna untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan Survey IPK-IKM di lingkungan Kementerian Perhubungan dan memastikan tujuan pelaksanaan survey sesuai dengan rencana maka perlu dilakukan kegiatan Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik dan Pembangunan Zona Integritas Tahun 2020.

B. Tujuan

Kegiatan *monitoring* ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut

1. Memantau perkembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada seluruh Satuan Kerja (Satker) di lingkungan Kementerian Perhubungan melalui Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik;
2. Menyusun rekomendasi kepada Pimpinan Unit Satuan Kerja Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkeretaapian, Badan Litbang, BPSDM, BPTJ, Sekretariat Jenderal dan Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) untuk penguatan, pembinaan, dan pendampingan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

C. Manfaat

Kegiatan *monitoring* ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bahan pertimbangan bagi Unit Eselon I Pembina dan Tim Penilai Internal (TPI) dalam menentukan satker yang berpotensi untuk diusulkan penilaian WBK/WBBM;
2. Bahan evaluasi bagi pimpinan/pemangku kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrsi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

E. Metode

a. Ruang Lingkup

Subjek dari kegiatan *monitoring* adalah seluruh satker di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM sedangkan objek kegiatan *monitoring* terdiri dari:

- 8 (delapan) unsur yang terdapat dalam dimensi kepuasan masyarakat, meliputi:

Unsur	Pertanyaan
1. **Prosedur**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur layanan?
2. **Persyaratan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan persyaratan pelayanan?
3. **Biaya**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
4. **Waktu**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?
5. **Informasi**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu informasi pada pelayanan unit pelayanna ini

	tersedua melalui media elektronik maupun non elektronik
6. **Respon**	Berapa lama rata-rata respon dari petugas atau aplikasi sistem pelayanan?
7. **Sarana/Prasarana**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan penggunaan aplikasi system pelayanan?
8. **Fasilitas Pengaduan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

- 5 (lima) unsur yang termasuk dalam dimensi Perilaku Anti Korupsi, meliputi:

Unsur	Pertanyaan
1. **Diskriminasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, Apakah petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?
2. **Kecurangan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga tidak mengindikasikan kecurangan?
3. **Gratifikasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?
4. **Pungli**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)?
5. **Percaloan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah tidak terdapat praktik percaloan/perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?

b. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini merupakan data kuantitaif yang diperoleh melalui hasil survey IPK-IKM periode Oktober-Desember, Tahun 2022.

F. Analisis Data

Output utama dari kegiatan monitoring ini adalah skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK). Instrument yang digunakan adalah kuesioner yang ditanyakan kepada responden dengan 15 daftar pertanyaan dalam bentuk skala likert. Skala likert dalam survey ini menggunakan 6 poin pilihan jawaban, dimana untuk setiap jawaban yang dipilih memiliki skor sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Kurang Setuju
4 : Agak setuju
5 : Setuju
6 : Sangat Setuju

Indeks yang dihasilkan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif yaitu Analisis Indeks yang terdiri dari:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
   IKM memberikan gambaran kualitas pelayanan publik secara umum oleh satker kepada masyarakat/pengguna layanan
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
   IPK menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada satker

Kedua Indeks tersebut pada dasarnya merupakan rata-rata dari (sub) Indeks setiap unsur dalam dimensi kualitas pelayanan publik (untuk perhitungan IKM) atau dimensi perilaku anti korupsi (untuk penghitungan IPK). Hasil penghitungan IKM dan IPK kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan publik dan perilaku anti korupsi pada satker tersebut.

BAB II
TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Teori Monitoring

Monitoring menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya mengawasi, mengamati, atau mengecek dengan cermat, terutama untuk tujuan khusus; memantau. Sedangkan menurut Menurut kamus Oxford online, *monitoring* secara umum berarti pengawasan, pemantauan, pengamatan.[1]

Menurut Dipohusodo, *monitoring* dapat diartikan sebagai mengamat-amati dan mempengaruhi kegiatan-kegiatan pokok dan hasil pekerjaan.[2] *Monitoring* akan memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi yang diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, *Monitoring* umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses berikut objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan.[3]

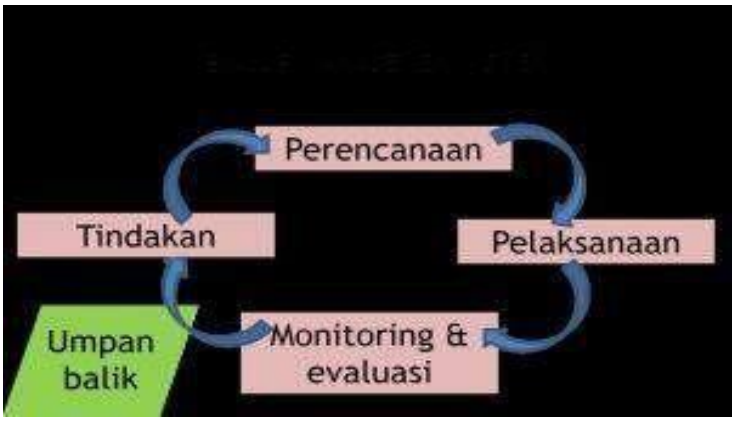
Menurut Wollman, Pemantauan (*monitoring*) adalah prosedur penilaian yang secara deskriptif dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan/atau mengukur pengaruh dari kegiatan yang sedang berjalan *(on-going*) tanpa mempertanyakan hubungan kausalitas.[4] Menurut Casley dan Kumar, *monitoring* merupakan pengidentifikasiaan kesuksesan atau kegagalan secara nyata maupun potensial sedini mungkin dan sewaktu-waktu bisa menyelesaikan operasioanlnya dengan tujuan meninjau kemajuan dan mengusulkan langkah supaya dijalankan untuk meraih dan mewujudkan tujuan untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.[5]

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 disebutkan bahwa *monitoring* merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan.

---

[1] kamus.landak.com/cari/Oxford%20School
[2] Dipohusodo, Istimawan. 1996. Manajemen Proyek dan Kontruksi. Yogyakarta: Kanisius, hlm 5
[3] Ibd
[4] Wollman N Dunn.2003 Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan),Yogyakarta, Gajahmada University press., hlm 6
[5] William N Dunn, (2003), Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan), Yogyakarta, Gajahmada University

Secara prinsip, *monitoring* dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana, tercapai atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan



dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil *monitoring* menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini;

Proses dasar dalam *monitoring* ini meliputi tiga tahap yaitu: (1) menetapkan standar pelaksanaan; (2) pengukuran pelaksanaan; (3) menentukan kesenjangan (deviasi) antara pelaksanaan dengan standar dan rencana. *Monitoring* mempunya empat fungsi, yaitu:

1. Ketaatan (*compliance*); *Monitoring* menentukan apakah tindakanadministrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*); *Monitoring* menetapkan apakah sumbe dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu "menghitung" hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
4. Penjelasan (*explanation*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaandan pelaksanaannya tidak cocok.
5. Sistem *monitoring* (pemantauan) dapat dilakukan dengan berbagai maca bentuk atau metode implementasi. Bentuk implementasi sistem *monitoring* tidak memiliki acuanbaku sehingga pelaksanaan sistem mengacu ke arah improviasasi individu

dengan penggabungan beberapa bentuk. Penggunaan bentuk sistem *monitoring* disesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi. Situasi dan kondisi organisasi dapat berupa tujuanorganisasi ukuran dan sifat proses bisnis perusahaan, serta budaya dan etos kerja.

Mengemukakan tujuh bentuk aktivitas dari sistem *monitoring*, yaitu:

1. Observasi proses kerja, misalnya dengan melakukan visit pada fasilitas kerja, pemantauan kantor, maupun karyawan yang sedang bekerja.
2. Membaca dokumentasi laporan, berupa ringkasan kinerja dan progress report.
3. Melihat display data kinerja lewat layar komputer.
4. Melakukan inspeksi sampel kualitas dari proses kerja
5. Melakukan rapat pembahasan perkembangan secara individual maupun grup.
6. Melakukan survey klien/konsumen untuk menilai kepuasan akan produk atau layanan jasa suatu organisasi.
7. Melakukan survey untuk menilai kebutuhan sebagai pedoman dalam tindak lanjut perbaikan

Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka guna untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon Satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian. Kegiatan Survey IPK-IKM berbasis elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan.

B. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[6]

[6] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan publik merupakan salah satu indikator pengukuran kinerja suatu instansi dan pemerintah secara keseluruhan. Jika layanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat maka layanan tersebut dinilai berkualitas dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan dianggap berkinerja baik, dan sebaliknya. Hal ini menyebabkan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik menjadi isu yang penting terutama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, suatu instansi pemerintah harus memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

Tabel 1. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO.	PRINSIP	PENJELASAN
1	Kesederhanaan	Prosedur pelayanan yang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.
2	Kejelasan	Meliputi persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
3	Kepastian Waktu	Pelaksanaan layanan publik yang diselesaiakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4	Akurasi	Produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5	Keamanan	Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6	Tanggung Jawab	Pimpinan/pejabat yang berwenang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelesaian keluhan.
7	Kelengkapan Sarana Prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya.
8	Kemudahan Akses	Tempat, sarana dan lokasi penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10	Kenyamanan	Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehar serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkirm toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu, demi menjamin kepuasan pengguna layanan publik, pemerintah juga menetapkan 9 (sembilan) indikator kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mensyaratkan bahwa dalam setiap penyelenggaraan layanan publik harus memiliki kejelasan terkait:

1. Persyaratan, meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meliputi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian, meliputi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, meliputi 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, meliputi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan prasarana. Sarana meliputi segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan, prasarana meliputi segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Persepsi Korupsi

Indeks Persepsi korupsi kerap digunakan untuk mengukur keberhasilan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, tingginya persepsi korupsi mengindikasikan rendahnya kepercayaan pengguna layanan bahwa proses penyelengaraan pelayanan publik sudah dilakukan sesuai dengan dengan ketentuan berlaku. Salah satu upaya pencegahan korupsi dapat dilakukan melalui pembangunan integritas di level individu, organisasi, dan nasional.

Integritas berasal dari bahasa inggris yaitu *Integrity*, yang secara definisi berarti: kepengikutan dan ketundukan kepada prinsip-prinsip moral dan etis (*adherence to moral* and *ethical principles*); keutuhan karakter moral (*soundness of moral character*); kejujuran (*honesty*); tidak rusak secara moral (*morally unimpared*) atau keadaan moral sempurna tanpa cacat (*morally perfect condition*)[7]. Integritas dalam penyelenggara pelayanan publik dapat didefinisikan penggunaan kekuasaan resmi atau wewenang oleh pejabat publik untuk tujuan- tujuan yang sah menurut hukum. Penilaian integritas dari sudut pandang pengguna layanan publik (masyarakat) dapat didefinisikan sejauh mana pegawai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tugas secara transparan, akuntabel, dan bebas. Oleh karena itu, terdapat 3 (tiga) komponen variabel dalam perilaku anti korupsi, yaitu:

1. Transparansi, meliputi pelayanan dan integritas pelayanan;
2. Sistem Antikorupsi, meliputi kampanye antikorupsi, sanksi perilaku korupsi, dan tindak lanjut pengaduan;
3. Integritas pegawai, meliputi integritas pegawai, kejadian suap, inisiatif suap, dan jenis suap

[7] Buku Panduan KPK Survey Penilaian Integritas

BAB III

HASIL MONITORING SURVEY IPK-IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2022

1. Bulan Juli: 22 responden

Total responden : 22 responden
Satuan Kerja : 5
Kualitas Pelayanan IKM : 16.65 / 17.50 Sangat Baik (A)
Kualitas Pelayanan IPK : 17.04 / 17.50 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 21 responden
   IKM: 16.13 Sangat Baik (A) IPK: 16.58 Sangat Baik (A)

b. Puslitbang Udara: 0

c. Puslitbang LSDP: 0

d. Puslitbang JAKA: 0

e. Puslitbang TAM: 1 responden
   IKM: 17.17 Sangat Baik (A) IPK: 17.50 Sangat Baik (A)

2. Bulan Agustus: 9 responden

Total responden : 9 responden
Satuan Kerja : 4
Kualitas Pelayanan IKM : 16.31 / 17.50 Sangat Baik (A)
Kualitas Pelayanan IPK : 16.65 / 17.50 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 1 responden
IKM: 17.50 Sangat Baik (A) IPK: 17.50 Sangat Baik (A)

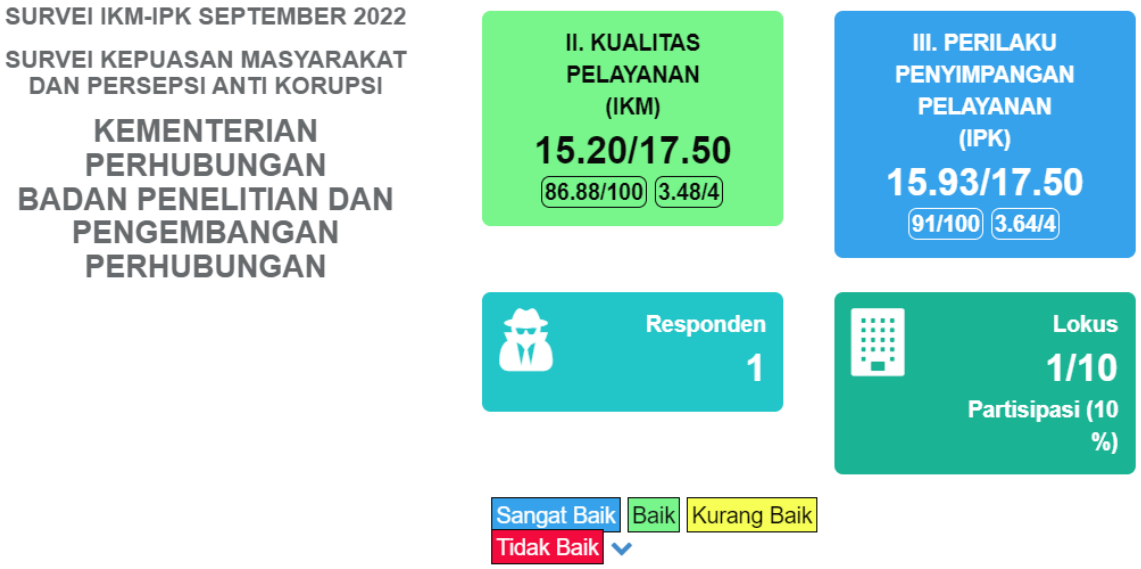
b. Puslitbang Udara: 4 responden
IKM: 16.35 Sangat Baik (A) IPK: 16.19 Sangat Baik (A)

c. Puslitbang LSDP: 3 responden
IKM: 16.19 Sangat Baik (A) IPK: 16.98 Sangat Baik (A)

d. Puslitbang JAKA: 0

e. Puslitbang TAM: 1 responden
IKM: 17.17 Sangat Baik (A) IPK: 17.50 Sangat Baik (A)

3. Bulan September: 1 responden



Total responden : 1 responden
Satuan Kerja : 1
Kualitas Pelayanan IKM : 15.20 / 17.50 Baik (B)
Kualitas Pelayanan IPK : 15.93 / 17.50 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 0

b. Puslitbang Udara: 1 responden
IKM: 18.19 Sangat Baik (A) IPK: 13.84 Sangat Baik (A)

c. Puslitbang LSDP: 0

d. Puslitbang JAKA: 0

e. Puslitbang TAM: 0

Berdasarkan hasil pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan III (Juli-September) Tahun 2022 pada unit kerja Badan Kebijakan Transportasi diperoleh nilai unsur IPK-IKM sebagai berikut:

1. **IKM Triwulan III Badan Kebijakan Transportasi**

a. Nilai Unsur Per-Unsur IKM

Variabel	Indeks Rata-Rata
Informasi	16.75
Persyaratan	16.81
Prosedur/Alur	16.81
Waktu Penyelesaian	16.75
Tarif/Biaya	16.63
Sarana Prasarana	15.56
Respon	17
Konsultasi dan Pengaduan	16.88

b. Diagram Nilai IKM

Gambar 1. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IKM Badan Kebijakan Transportasi Triwulan III Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IKM

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan III (Juli - September) Tahun 2022 beberapa unsur/variabel Survey Kepuasaan Masyarakat yaitu Informasi, Respon, Persyaratan, Prosedur/Alur, Sarana Prasarana, Tarif/Biaya, dan Waktu Penyelesaian pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil sebagai berikut:

2. IPK Triwulan IV Badan Kebijakan Transportasi

a. Nilai IPK Per-Unsur Layanan

Variabel	Indeks Rata-Rata
Diskriminasi	17.13
Kecurangan	17.06
Gratifikasi	16.81
Pungli	17.06
Calo	17.13

b. Diagram Nilai IPK

Gambar 2. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IPK Badan Kebijakan Transportasi Triwulan III Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IPK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasaan Masyarakat pada Persepsi Korupsi Triwulan III (Juli - September) Tahun 2022 semua unsur/variabel survei persepsi korupsi pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil A (Sangat Baik), sehingga diharapkan tetap mempertahankan dan tetap terus meningkatkan pelayanan pada unsur dimaksud.

BAB IV

KESIMPULAN/REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan III Periode Juli-September 2022 pada unit pelayanan publik Badan Kebijakan Transportasi di peroleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 16.65 atau Sangat Baik (A) dan Nilai Indeks Persepsi Korupsi sebesar 17.04 atau Sangat Baik (A).

B. Rekomendasi

Terkait pelaksanaan Survey mandiri IPK-IKM berbasis elektronik direkomendasikan kepada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Kebijakan untuk:

1. Melakukan inovasi dengan tujuan menyelenggarakan pelayanan publik yang merespon kaidah tatanan kehidupan baru sehingga kualitas layanan publik tetap terjaga dan/ dapat ditingkatkan;
2. Hasil survey IPK-IKM yang dilakukan oleh pengguna jasa/*stake holders*, dapat di rekomendasikan sebagai berikut:
    a) Rekomendasi Indeks Persepsi Korupsi (IPK):
        1) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        2) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        3) Meningkatkan budaya integritas dengan memastikan pekerjaan terintegrasi dalam suatu sistem yang terstruktur sehingga mudah dilakukan pengawasan
        4) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan;
        5) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;

6) Mengidentifikasi area yang berpotensi terjadi praktik korupsi dan mengambil langkah-langkah efektif untuk memberantas praktik tersebut;
7) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

b) Rekomendasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):
1) Menginformasikan, memperjelas dan menerapkan tata cara penyelenggaraan layanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan;
2) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
3) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
4) Memastikan pelayanan publik sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan;
5) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
6) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
7) Memastikan tersedianya fasilitas pengaduan yang jelas dan mudah diakses serta menjamin setiap pengaduan direspon dengan cepat oleh penyelenggara layanan.

3. Perlu meningkatkan lagi kualitas dari seluruh unsur perilaku anti korupsi secara berkesinambungan guna mewujudkan konsistensi peningkatan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN).

4. Perlu meningkatkan kualitas dari seluruh unsur kepuasan masyarakat secara berkesinambungan dalam rangka mewujudkan layanan publik yang konsisten dan berkualitas.
5. Melaksanakan survey IPK – IKM secara berkesinambungan, yang akan dilaksanakan dalam 1 tahun 4 kali (Triwulan I, II, III, dan IV) sehingga hasil survey dapat menggambarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sebenarnya.
6. Kantor Pusat sebagai Pembina satuan kerja dapat mengusulkan satuan kerja dibawahnya yang berpotensi untuk diusulkan sebagai unit kerja penilaian WBK dan WBBM yang memenuhi kriteria minimal sesuai dengan Permen PAN RB 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah, yaitu untuk WBK Nilai minimal IKM 14 dan IPK 15,75 sedangkan WBBM Nilai minimal IKM: 15,75 dan IPK 15,75.

BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

LAPORAN MONITORING DAN EVALUASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

IPK - IKM TRIWULAN IV (OKTOBER - DESEMBER)
TAHUN 2022

BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan *good governance* dan *clean government* melalui birokrasi yang bersih, akuntabel, dan bekerja tinggi; birokrasi yang efektif dan efisien; serta birokrasi yang menyediakan pelayanan publik yang berkualitas.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan.

Dalam rangka melaksanakan Reformasi Birokrasi pada area peningkatan pelayanan publik Kementerian Perhubungan telah melaksanakan survey pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan menggunakan Aplikasi. Survey tersebut dilaksanakan untuk mengukur nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada pengguna jasa/*stakeholders* pada unit layanan.

Survey dilaksanakan pada Satuan Kerja Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan ,Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkereapian, BPSDM, Badan Litbang, BPTJ, dan Sekretariat Jenderal Kementerian Perhubungan.

Pelaksanakan Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan. Survey tersebut dilakukan untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian.

Guna untuk mendapatkan informasi yang lebih obyektif tentang kemajuan pelaksanaan Survey IPK-IKM di lingkungan Kementerian Perhubungan dan memastikan tujuan pelaksanaan survey sesuai dengan rencana maka perlu dilakukan kegiatan Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka Peningkatan Pelayanan Publik dan Pembangunan Zona Integritas Tahun 2020.

B. Tujuan

Kegiatan *monitoring* ini memiliki tujuan yaitu sebagai berikut

1. Memantau perkembangan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada seluruh Satuan Kerja (Satker) di lingkungan Kementerian Perhubungan melalui Survey IPK-IKM Berbasis Elektronik;
2. Menyusun rekomendasi kepada Pimpinan Unit Satuan Kerja Ditjen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkeretaapian, Badan Litbang, BPSDM, BPTJ, Sekretariat Jenderal dan Kepala Unit Pelayanan Teknis (UPT) untuk penguatan, pembinaan, dan pendampingan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik guna mendukung pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM.

C. Manfaat

Kegiatan *monitoring* ini diharapkan dapat digunakan sebagai berikut:

1. Bahan pertimbangan bagi Unit Eselon I Pembina dan Tim Penilai Internal (TPI) dalam menentukan satker yang berpotensi untuk diusulkan penilaian WBK/WBBM;
2. Bahan evaluasi bagi pimpinan/pemangku kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

3. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 54 Tahun 2018 tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi;
4. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 189 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan Republik Indonesia;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrsi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah.

E. Metode

a. Ruang Lingkup

Subjek dari kegiatan *monitoring* adalah seluruh satker di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM sedangkan objek kegiatan *monitoring* terdiri dari:

- 8 (delapan) unsur yang terdapat dalam dimensi kepuasan masyarakat, meliputi:

Unsur	Pertanyaan
1. **Prosedur**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan prosedur/alur layanan?
2. **Persyaratan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan persyaratan pelayanan?
3. **Biaya**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian biaya pelayanan yang dibayarkan dengan yang diinformasikan?
4. **Waktu**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kesesuaian pelaksanaan waktu/jam pelayanan dengan yang diinformasikan?
5. **Informasi**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu informasi pada pelayanan unit pelayanna ini

	tersedua melalui media elektronik maupun non elektronik
6. **Respon**	Berapa lama rata-rata respon dari petugas atau aplikasi sistem pelayanan?
7. **Sarana/Prasarana**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai kemudahan penggunaan aplikasi system pelayanan?
8. **Fasilitas Pengaduan**	Bagaimana penilaian Bapak/Ibu mengenai penanganan pengaduan pada unit layanan ini?

- 5 (lima) unsur yang termasuk dalam dimensi Perilaku Anti Korupsi, meliputi:

Unsur	**Pertanyaan**
1. **Diskriminasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, Apakah petugas pada unit pelayanan ini melakukan tindakan secara adil dan tidak diskriminatif?
2. **Kecurangan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur sehingga tidak mengindikasikan kecurangan?
3. **Gratifikasi**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak menerima pemberian imbalan uang/barang/ fasilitas diluar ketentuan yang berlaku?
4. **Pungli**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli)?
5. **Percaloan**	Menurut penilaian Bapak/Ibu, apakah tidak terdapat praktik percaloan/perantara/ biro jasa pada unit layanan ini?

b. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam kegiatan ini merupakan data kuantitaif yang diperoleh melalui hasil survey IPK-IKM periode Oktober-Desember, Tahun 2022.

F. Analisis Data

Output utama dari kegiatan monitoring ini adalah skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK). Instrument yang digunakan adalah kuesioner yang ditanyakan kepada responden dengan 15 daftar pertanyaan dalam bentuk skala likert. Skala likert dalam survey ini menggunakan 6 poin pilihan jawaban, dimana untuk setiap jawaban yang dipilih memiliki skor sebagai berikut:

1 : Sangat Tidak Setuju
2 : Tidak Setuju
3 : Kurang Setuju
4 : Agak setuju
5 : Setuju
6 : Sangat Setuju

Indeks yang dihasilkan kemudian disajikan dalam bentuk tabel dan dianalisis secara deskriptif yaitu Analisis Indeks yang terdiri dari:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
   IKM memberikan gambaran kualitas pelayanan publik secara umum oleh satker kepada masyarakat/pengguna layanan
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK)
   IPK menggambarkan persepsi pengguna layanan terhadap perilaku anti korupsi pada satker

Kedua Indeks tersebut pada dasarnya merupakan rata-rata dari (sub) Indeks setiap unsur dalam dimensi kualitas pelayanan publik (untuk perhitungan IKM) atau dimensi perilaku anti korupsi (untuk penghitungan IPK). Hasil penghitungan IKM dan IPK kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai kualitas pelayanan publik dan perilaku anti korupsi pada satker tersebut.

BAB II
TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Teori Monitoring

Monitoring menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) artinya mengawasi, mengamati, atau mengecek dengan cermat, terutama untuk tujuan khusus; memantau. Sedangkan menurut Menurut kamus Oxford online, *monitoring* secara umum berarti pengawasan, pemantauan, pengamatan.[1]

Menurut Dipohusodo, *monitoring* dapat diartikan sebagai mengamat-amati dan mempengaruhi kegiatan-kegiatan pokok dan hasil pekerjaan.[2] *Monitoring* akan memberikan informasi tentang status dan kecenderungan bahwa pengukuran dan evaluasi yang diselesaikan berulang dari waktu ke waktu, *Monitoring* umumnya dilakukan untuk tujuan tertentu, untuk memeriksa terhadap proses berikut objek atau untuk mengevaluasi kondisi atau kemajuan menuju tujuan hasil manajemen atas efek tindakan dari beberapa jenis antara lain tindakan untuk mempertahankan manajemen yang sedang berjalan.[3]

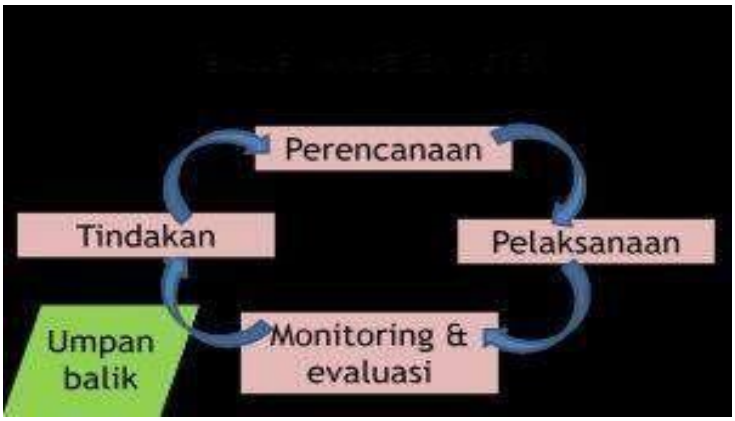
Menurut Wollman, Pemantauan (*monitoring*) adalah prosedur penilaian yang secara deskriptif dimaksudkan untuk mengidentifikasi dan/atau mengukur pengaruh dari kegiatan yang sedang berjalan *(on-going*) tanpa mempertanyakan hubungan kausalitas.[4] Menurut Casley dan Kumar, *monitoring* merupakan pengidentifikasiaan kesuksesan atau kegagalan secara nyata maupun potensial sedini mungkin dan sewaktu-waktu bisa menyelesaikan operasioanlnya dengan tujuan meninjau kemajuan dan mengusulkan langkah supaya dijalankan untuk meraih dan mewujudkan tujuan untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.[5]

Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 2006 disebutkan bahwa *monitoring* merupakan suatu kegiatan mengamati secara seksama suatu keadaan atau kondisi, termasuk juga perilaku atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar semua data masukan atau informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan tersebut dapat menjadi landasan dalam mengambil keputusan tindakan selanjutnya yang diperlukan.

---

[1] kamus.landak.com/cari/Oxford%20School
[2] Dipohusodo, Istimawan. 1996. Manajemen Proyek dan Kontruksi. Yogyakarta: Kanisius, hlm 5
[3] Ibd
[4] Wollman N Dunn.2003 Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan),Yogyakarta, Gajahmada University press., hlm 6
[5] William N Dunn, (2003), Pengantar Analisis Kebijakan Publik (terjemahan), Yogyakarta, Gajahmada University

Secara prinsip, *monitoring* dilakukan sementara kegiatan sedang berlangsung guna memastikan kesesuaian proses dan capaian sesuai rencana, tercapai atau tidak. Bila ditemukan penyimpangan atau kelambanan maka segera dibenahi sehingga kegiatan



dapat berjalan sesuai rencana dan targetnya. Jadi, hasil *monitoring* menjadi input bagi kepentingan proses selanjutnya, sebagaimana terlihat pada gambar di bawah ini;

Proses dasar dalam *monitoring* ini meliputi tiga tahap yaitu: (1) menetapkan standar pelaksanaan; (2) pengukuran pelaksanaan; (3) menentukan kesenjangan (deviasi) antara pelaksanaan dengan standar dan rencana. *Monitoring* mempunya empat fungsi, yaitu:

1. Ketaatan (*compliance*); *Monitoring* menentukan apakah tindakanadministrator, staf, dan semua yang terlibat mengikuti standar dan prosedur yang telah ditetapkan.
2. Pemeriksaan (*auditing*); *Monitoring* menetapkan apakah sumbe dan layanan yang diperuntukkan bagi pihak tertentu bagi pihak tertentu (target) telah mencapai mereka.
3. Laporan (*accounting*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu "menghitung" hasil perubahan sosial dan masyarakat sebagai akibat implementasi kebijaksanaan sesudah periode waktu tertentu.
4. Penjelasan (*explanation*); *Monitoring* menghasilkan informasi yang membantu menjelaskan bagaimana akibat kebijaksanaan dan mengapa antara perencanaandan pelaksanaannya tidak cocok.
5. Sistem *monitoring* (pemantauan) dapat dilakukan dengan berbagai maca bentuk atau metode implementasi. Bentuk implementasi sistem *monitoring* tidak memiliki acuanbaku sehingga pelaksanaan sistem mengacu ke arah improviasasi individu

dengan penggabungan beberapa bentuk. Penggunaan bentuk sistem *monitoring* disesuaikan dengan situasi dan kondisi organisasi. Situasi dan kondisi organisasi dapat berupa tujuanorganisasi ukuran dan sifat proses bisnis perusahaan, serta budaya dan etos kerja.

Mengemukakan tujuh bentuk aktivitas dari sistem *monitoring*, yaitu:

1. Observasi proses kerja, misalnya dengan melakukan visit pada fasilitas kerja, pemantauan kantor, maupun karyawan yang sedang bekerja.
2. Membaca dokumentasi laporan, berupa ringkasan kinerja dan progress report.
3. Melihat display data kinerja lewat layar komputer.
4. Melakukan inspeksi sampel kualitas dari proses kerja
5. Melakukan rapat pembahasan perkembangan secara individual maupun grup.
6. Melakukan survey klien/konsumen untuk menilai kepuasan akan produk atau layanan jasa suatu organisasi.
7. Melakukan survey untuk menilai kebutuhan sebagai pedoman dalam tindak lanjut perbaikan

Monitoring Survey Indeks Persepsi Korupsi-Indeks Kepuasan Masyarakat (IPK-IKM) dalam rangka guna untuk mengetahui Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelaksanaan pelayananan publik di lingkungan kementerian perhubungan berdasarkan penilaian pengguna jasa/*stakeholders* dan dapat memetakan/mengidentifikasi calon Satker yang berpotensi diusulkan penilaian WBK dan WBBM berdasarkan hasil penilaian. Kegiatan Survey IPK-IKM berbasis elektronik dengan menggunakan *QR Code* yang didistribusikan kepada seluruh Satker di lingkungan Kementerian Perhubungan.

B. Kepuasan Masyarakat

Pelayanan Publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik[6]

[6] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

maupun Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan publik merupakan salah satu indikator pengukuran kinerja suatu instansi dan pemerintah secara keseluruhan. Jika layanan publik sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat maka layanan tersebut dinilai berkualitas dan instansi pemerintah yang menyelenggarakan dianggap berkinerja baik, dan sebaliknya. Hal ini menyebabkan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan publik menjadi isu yang penting terutama dalam pelaksanaan Reformasi Birokrasi.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, suatu instansi pemerintah harus memenuhi prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yang sebagaimana telah diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, meliputi:

Tabel 1. Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

NO.	PRINSIP	PENJELASAN
1	Kesederhanaan	Prosedur pelayanan yang mudah untuk dipahami dan dilaksanakan.
2	Kejelasan	Meliputi persyaratan teknis dan administratif, unit kerja/pejabat berwenang dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan.
3	Kepastian Waktu	Pelaksanaan layanan publik yang diselesaiakan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4	Akurasi	Produk layanan diterima dengan benar, tepat dan sah.
5	Keamanan	Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6	Tanggung Jawab	Pimpinan/pejabat yang berwenang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan publik atau penyelesaian keluhan.
7	Kelengkapan Sarana Prasarana	Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya.
8	Kemudahan Akses	Tempat, sarana dan lokasi penyelenggaraan pelayanan publik yang memadai dan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9	Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan	Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun,ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10	Kenyamanan	Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehar serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkirm toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu, demi menjamin kepuasan pengguna layanan publik, pemerintah juga menetapkan 9 (sembilan) indikator kepuasan masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mensyaratkan bahwa dalam setiap penyelenggaraan layanan publik harus memiliki kejelasan terkait:

1. Persyaratan, meliputi syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, meliputi tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian, meliputi jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, meliputi 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, meliputi hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, meliputi kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, meliputi sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, meliputi tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

9. Sarana dan prasarana. Sarana meliputi segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Sedangkan, prasarana meliputi segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

C. Persepsi Korupsi

Indeks Persepsi korupsi kerap digunakan untuk mengukur keberhasilan upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, tingginya persepsi korupsi mengindikasikan rendahnya kepercayaan pengguna layanan bahwa proses penyelengaraan pelayanan publik sudah dilakukan sesuai dengan dengan ketentuan berlaku. Salah satu upaya pencegahan korupsi dapat dilakukan melalui pembangunan integritas di level individu, organisasi, dan nasional.

Integritas berasal dari bahasa inggris yaitu *Integrity*, yang secara definisi berarti: kepengikutan dan ketundukan kepada prinsip-prinsip moral dan etis (*adherence to moral* and *ethical principles*); keutuhan karakter moral (*soundness of moral character*); kejujuran (*honesty*); tidak rusak secara moral (*morally unimpared*) atau keadaan moral sempurna tanpa cacat (*morally perfect condition*)[7]. Integritas dalam penyelenggara pelayanan publik dapat didefinisikan penggunaan kekuasaan resmi atau wewenang oleh pejabat publik untuk tujuan- tujuan yang sah menurut hukum. Penilaian integritas dari sudut pandang pengguna layanan publik (masyarakat) dapat didefinisikan sejauh mana pegawai penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tugas secara transparan, akuntabel, dan bebas. Oleh karena itu, terdapat 3 (tiga) komponen variabel dalam perilaku anti korupsi, yaitu:

1. Transparansi, meliputi pelayanan dan integritas pelayanan;
2. Sistem Antikorupsi, meliputi kampanye antikorupsi, sanksi perilaku korupsi, dan tindak lanjut pengaduan;
3. Integritas pegawai, meliputi integritas pegawai, kejadian suap, inisiatif suap, dan jenis suap

[7] Buku Panduan KPK Survey Penilaian Integritas

BAB III

HASIL MONITORING SURVEY IPK-IKM UNIT PELAYANAN PUBLIK DI LINGKUNGAN BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER) TAHUN 2022

1. Bulan Oktober: 0
2. Bulan November:

Total responden : 40 responden
Satuan Kerja : 3
Kualitas Pelayanan IKM : 16.95 / 17.50 Sangat Baik (A)
Kualitas Pelayanan IPK : 16.99 / 17.50 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 29 responden
   IKM: 16.13 Sangat Baik (A) IPK: 16.58 Sangat Baik (A)

b. Pusjak Sarana: 4 responden
   IKM: 15.95 Sangat Baik (A) IPK: 16.19 Sangat Baik (A)

c. Pusjak PTIM: 7 responden
   IKM: 14.64 Baik (B) IPK: 15.40 Baik (B)

d. Pusjak KKT: 0

e. Pusjak LATP: 0

3. Bulan Desember

Total responden : 24 responden
Satuan Kerja : 5
Kualitas Pelayanan IKM : 16.28 / 17.50 Sangat Baik (A)
Kualitas Pelayanan IPK : 16.39 / 17.50 Sangat Baik (A)

a. Sekretariat Badan: 3 responden
IKM: 14.98 Baik (B) IPK: 15.58 Baik (B)

b. Pusjak Sarana: 2 responden
IKM: 16.52 Sangat Baik (A) IPK: 15.93Sangat Baik (A)

c. Pusjak PTIM: 1 responden
IKM: 14.64 Baik (B) IPK: 15.40 Baik (B)

d. Pusjak KKT: 15 responden
IKM: 15.53 Baik (B) IPK: 16.17 Sangat Baik (A)

e. Pusjak LATP: 3 responden
IKM: 16.84 Sangat Baik (A) IPK: 16.80 Sangat Baik (A)

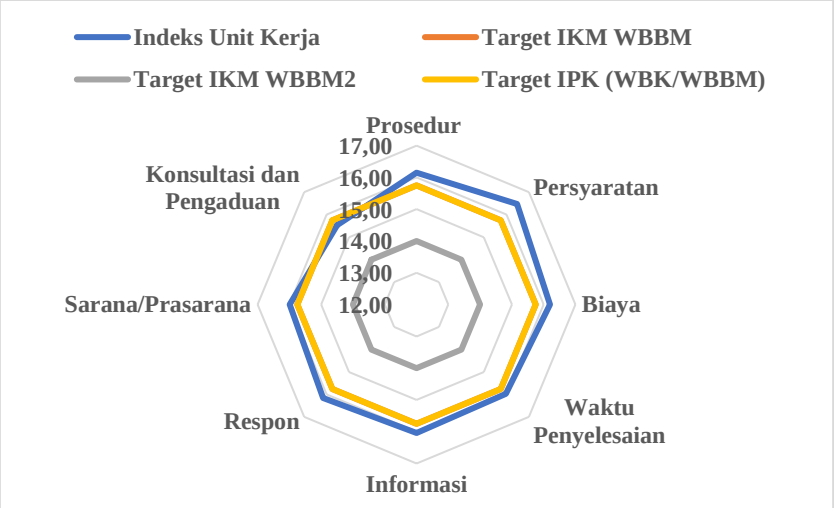
Berdasarkan hasil pelaksanaan survey Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan 4 (Oktober-Desember) Tahun 2022 pada unit kerja Badan Kebijakan Transportasi diperoleh nilai unsur IPK-IKM sebagai berikut:

1. IKM Triwulan IV Badan Kebijakan Transportasi

a. Nilai Unsur Per-Unsur IKM

No	Variabel	Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2022	Kategori
1	Prosedur	16.15	Sangat Baik (A)
2	Persyaratan	16.47	Sangat Baik (A)
3	Biaya	16.20	Sangat Baik (A)
4	Waktu Penyelesaian	15.97	Sangat Baik (A)
5	Informasi	16.04	Sangat Baik (A)
6	Respon	16.16	Sangat Baik (A)
7	Sarana/Prasarana	15.99	Sangat Baik (A)
8	Konsultasi dan Pengaduan	15.53	Baik (B)

b. Diagram Nilai IKM



Gambar 1. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IKM Badan Kebijakan Transportasi Triwulan IV Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IKM

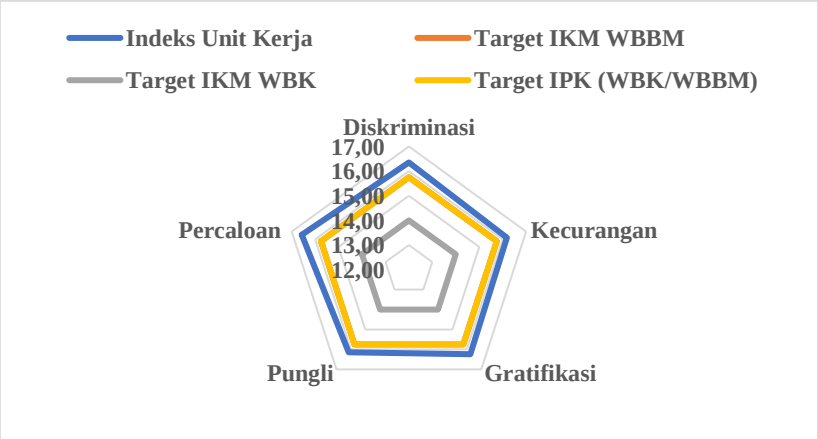
Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2022 beberapa unsur/variabel Survey Kepuasaan Masyarakat yaitu Informasi, Respon, Persyaratan, Prosedur/Alur, Sarana Prasarana, Tarif/Biaya, dan Waktu Penyelesaian pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil A (Sangat Baik), sedangkan unsur/variabel Konsultan dan Pengaduan diperoleh hasil B (Baik). Diharapkan pada unsur layanan respon agar meningkatkan kualitas layanannya dan unsur yang lain untuk tetap mempertahankan serta tetap terus meningkatkan pelayanan.

2. IPK Triwulan IV Badan Kebijakan Transportasi

a. Nilai IPK Per-Unsur Layanan

No	Variabel	Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2022	Kategori
1	Diskriminasi	16.35	Sangat Baik (A)
2	Kecurangan	16.18	Sangat Baik (A)
3	Gratifikasi	16.24	Sangat Baik (A)
4	Pungli	16.15	Sangat Baik (A)
5	Percaloan	16.57	Sangat Baik (A)

b. Diagram Nilai IPK



Gambar 2. **Diagram Laba-Laba Skor Unsur IPK Badan Kebijakan Transportasi Triwulan IV Tahun 2022**

c. Rekomendasi Nilai IPK

Berdasarkan hasil pelaksanaan Survey Kepuasaan Masyarakat pada Persepsi Korupsi Triwulan IV (Oktober-Desember) Tahun 2022 semua unsur/variabel survei persepsi korupsi pada unit pelayanan di Badan Kebijakan Transportasi diperoleh hasil A (Sangat Baik), sehingga diharapkan tetap mempertahankan dan tetap terus meningkatkan pelayanan pada unsur dimaksud.

BAB IV

KESIMPULAN/REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat IPK-IKM Triwulan IV Periode Oktober-Desember 2022 pada unit pelayanan publik Badan Kebijakan Transportasi di peroleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 16.07 atau Sangat Baik (A) dan Nilai Indeks Persepsi Korupsi sebesar 16.29 atau Sangat Baik (A).

B. Rekomendasi

Terkait pelaksanaan Survey mandiri IPK-IKM berbasis elektronik direkomendasikan kepada seluruh unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Badan Kebijakan untuk:

1. Melakukan inovasi dengan tujuan menyelenggarakan pelayanan publik yang merespon kaidah tatanan kehidupan baru sehingga kualitas layanan publik tetap terjaga dan/ dapat ditingkatkan;
2. Hasil survey IPK-IKM yang dilakukan oleh pengguna jasa/*stake holders*, dapat di rekomendasikan sebagai berikut:
    a) Rekomendasi Indeks Persepsi Korupsi (IPK):
        1) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        2) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;
        3) Meningkatkan budaya integritas dengan memastikan pekerjaan terintegrasi dalam suatu sistem yang terstruktur sehingga mudah dilakukan pengawasan
        4) Memastikan terselenggaranya layanan publik yang mengedepankan keadilan/perlakuan yang sama bagi setiap pengguna layanan;
        5) Melakukan pembinaan mental terhadap petugas terutama yang terkait dengan perilaku anti korupsi;

6) Mengidentifikasi area yang berpotensi terjadi praktik korupsi dan mengambil langkah-langkah efektif untuk memberantas praktik tersebut;
7) Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

b) Rekomendasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM):
1) Menginformasikan, memperjelas dan menerapkan tata cara penyelenggaraan layanan sesuai dengan standar pelayanan sehingga jelas dan mudah dipahami oleh pengguna layanan;
2) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
3) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
4) Memastikan pelayanan publik sesuai dengan rentang waktu yang telah ditetapkan;
5) Memastikan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan ketentuan dimana pengguna menerima produk/jasa layanan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan;
6) Memastikan petugas memiliki keahlian yang memadai untuk mendukung penyelenggaraan pelayanan publik serta mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna layanan;
7) Memastikan tersedianya fasilitas pengaduan yang jelas dan mudah diakses serta menjamin setiap pengaduan direspon dengan cepat oleh penyelenggara layanan.

3. Perlu meningkatkan lagi kualitas dari seluruh unsur perilaku anti korupsi secara berkesinambungan guna mewujudkan konsistensi peningkatan integritas Aparatur Sipil Negara (ASN).

4. Perlu meningkatkan kualitas dari seluruh unsur kepuasan masyarakat secara berkesinambungan dalam rangka mewujudkan layanan publik yang konsisten dan berkualitas.
5. Melaksanakan survey IPK – IKM secara berkesinambungan, yang akan dilaksanakan dalam 1 tahun 4 kali (Triwulan I, II, III, dan IV) sehingga hasil survey dapat menggambarkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang sebenarnya.
6. Kantor Pusat sebagai Pembina satuan kerja dapat mengusulkan satuan kerja dibawahnya yang berpotensi untuk diusulkan sebagai unit kerja penilaian WBK dan WBBM yang memenuhi kriteria minimal sesuai dengan Permen PAN RB 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah, yaitu untuk WBK Nilai minimal IKM 14 dan IPK 15,75 sedangkan WBBM Nilai minimal IKM: 15,75 dan IPK 15,75.