

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

SEKRETARIAT BADAN KEBIJAKAN TRANSPORTASI  
TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER 2023)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

# **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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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.<sup>1</sup> 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada. Sekretariat Badan Kebijakan Transportas Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama anda.

## I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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.

9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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



10. 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.]



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

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



12. 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).]



13. 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS 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 ketidaktelitian 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

### Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah :  
Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

### B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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 Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi**

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Sekretariat Badan kebijakan Transportasi

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur /Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/ Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Okt	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Nov	3.89	14	3.91	3.87	3.83	3.96	3.87	3.87	3.91	3.91
3	Des	3.70	4	3.55	3.70	3.70	3.85	3.85	3.55	3.70	3.70
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.86</b>	<b>20</b>	<b>3.82</b>	<b>3.86</b>	<b>3.84</b>	<b>3.94</b>	<b>3.91</b>	<b>3.81</b>	<b>3.87</b>	<b>3.87</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.86 dalam skala 4 atau 16.91 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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 Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi**

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi

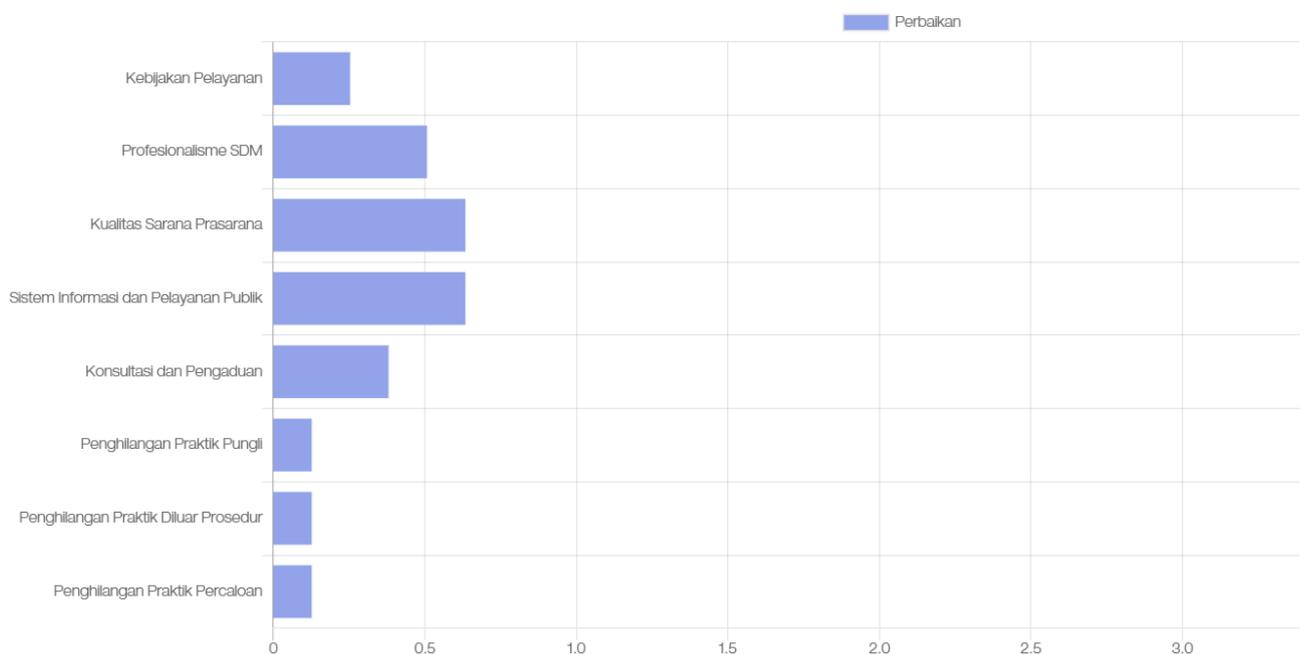
No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Okt	4	2	4	4	4	4	4
2	Nov	3.91	14	3.87	3.91	3.91	3.91	3.96
3	Des	3.97	4	3.85	4	4	4	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.96</b>	<b>20</b>	<b>3.91</b>	<b>3.97</b>	<b>3.97</b>	<b>3.97</b>	<b>3.99</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.96 dalam skala 4 atau 17.33 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Sekretariat Badan Kebijakan Transportasi pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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.

### 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 beriku



## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Informasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;</li><li>2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial</li><li>3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.</li></ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;</li><li>2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;</li><li>3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.</li></ol>
3.	Prosedur/Alur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;</li><li>2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan</li><li>3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.</li></ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan.</li><li>2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu Layanan</li><li>3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan</li></ol>
5.	Tarif Biaya	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;</li><li>2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;</li><li>3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.</li></ol>

6.	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;</li> <li>3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.</li> </ol>
7.	Respon petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;</li> <li>3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".</li> </ol>
8	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;</li> <li>2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;</li> <li>3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.</li> </ol>
9.	Diskriminasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;</li> <li>2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;</li> <li>3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.</li> </ol>
10.	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan nomor antrian secara transparan;</li> <li>2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;</li> <li>3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.</li> </ol>

11.	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;</li> <li>2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
12.	Pungutan liar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;</li> <li>2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;</li> <li>3. 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</li> </ol>
13.	Percaloan/perantara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);</li> <li>2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;</li> <li>3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat</li> </ol>

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 02 November 2023 Jam 12:15	Miyarni	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Jumat, 03 November 2023 Jam 18:51	Evy Mastam Kadang	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Jumat, 03 November 2023 Jam 19:03	Cahya Putra Dinata	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
4	Sabtu, 04 November 2023 Jam 05:51	AMINULLAH, S.	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
5	Jumat, 10 November 2023 Jam 11:50	Ilpan Taruna Sakti	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
6	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:14	ZENTA DWI LESTARI	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:37	Muhammad Mutu Salasta	Belum bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
8	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:48	radityo tri anjasmoro	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
9	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:49	Fahris Miftakhul Rizal	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Website Badan Kebijakan Transportasi
10	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:50	Aji Trio Pamungkas	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
11	Jumat, 10 November 2023 Jam 12:54	Syahdhathul Balqish Umra	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Perpustakaan
12	Jumat, 10 November 2023 Jam 21:31	SHELIA AYU RIDA HANIDA	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
13	Sabtu, 11 November 2023 Jam 20:29	Rizkyara Dwiki Aditya	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
14	Minggu, 12 November 2023 Jam 15:37	HIZKIA SUSETIO HUTAPEA	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
15	Senin, 04 Desember 2023 Jam 08:42	Putu Gede Antika Purnawan	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Senin, 04 Desember 2023 Jam 08:53	Hendrik MN	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Administrasi kepegawaian, pembinaan dan peningkatan kompetensi pegawai
17	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:51	Dheandra	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Website Badan Kebijakan Transportasi
18	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:51	Sana	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Website Badan Kebijakan Transportasi
19	Selasa, 10 Oktober 2023 Jam 10:42	Arif Fadillah	Dosen	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Layanan Perpustakaan
20	Selasa, 10 Oktober 2023 Jam 10:42	Ananta Sambega Bintang	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Perpustakaan

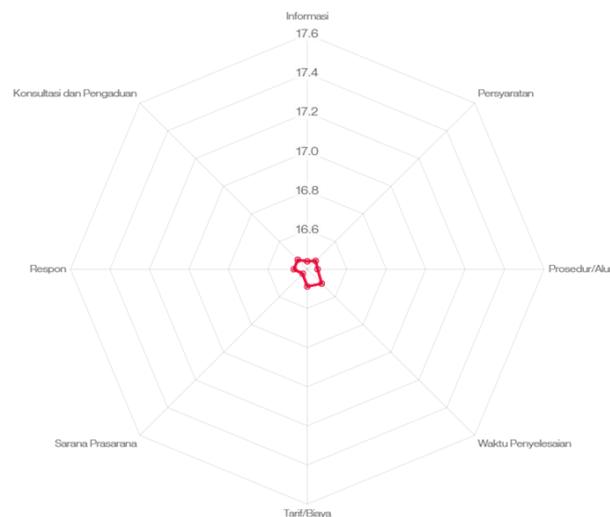
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI S.D DESEMBER 023

**Jumlah Responden : 20**

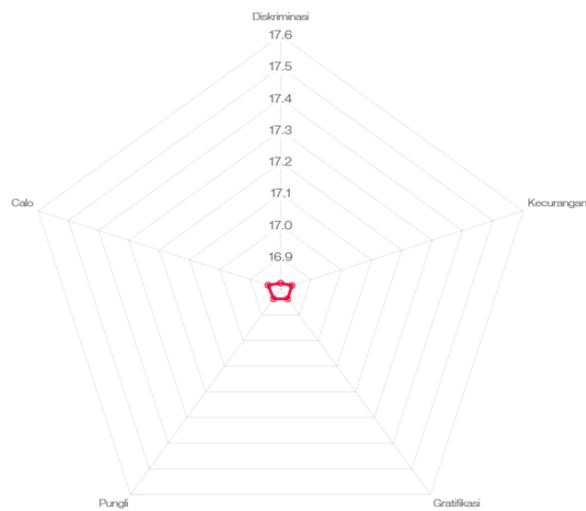
## II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.72	95.54	3.82	Sangat Baik
Persyaratan	16.88	96.43	3.86	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.81	96.07	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.22	98.39	3.94	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.09	97.68	3.91	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.66	95.18	3.81	Sangat Baik
Respon	16.94	96.79	3.87	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.94	96.79	3.87	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.91</b>	<b>96.61</b>	<b>3.86</b>	<b>Sangat Baik</b>

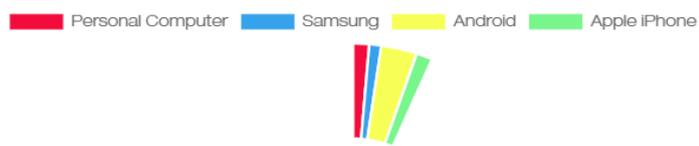


### III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.09	97.68	3.91	Sangat Baik
Kecurangan	17.38	99.29	3.97	Sangat Baik
Gratifikasi	17.38	99.29	3.97	Sangat Baik
Pungli	17.38	99.29	3.97	Sangat Baik
Calo	17.44	99.64	3.99	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>17.33</b>	<b>99.04</b>	<b>3.96</b>	<b>Sangat Baik</b>

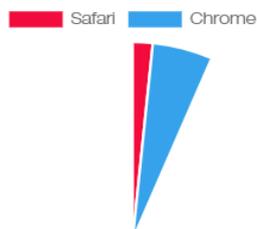


## 2. Penggunaan Perangkat



Personal Computer : 4  
Samsung : 3  
Android : 9  
Apple iPhone : 4

## 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

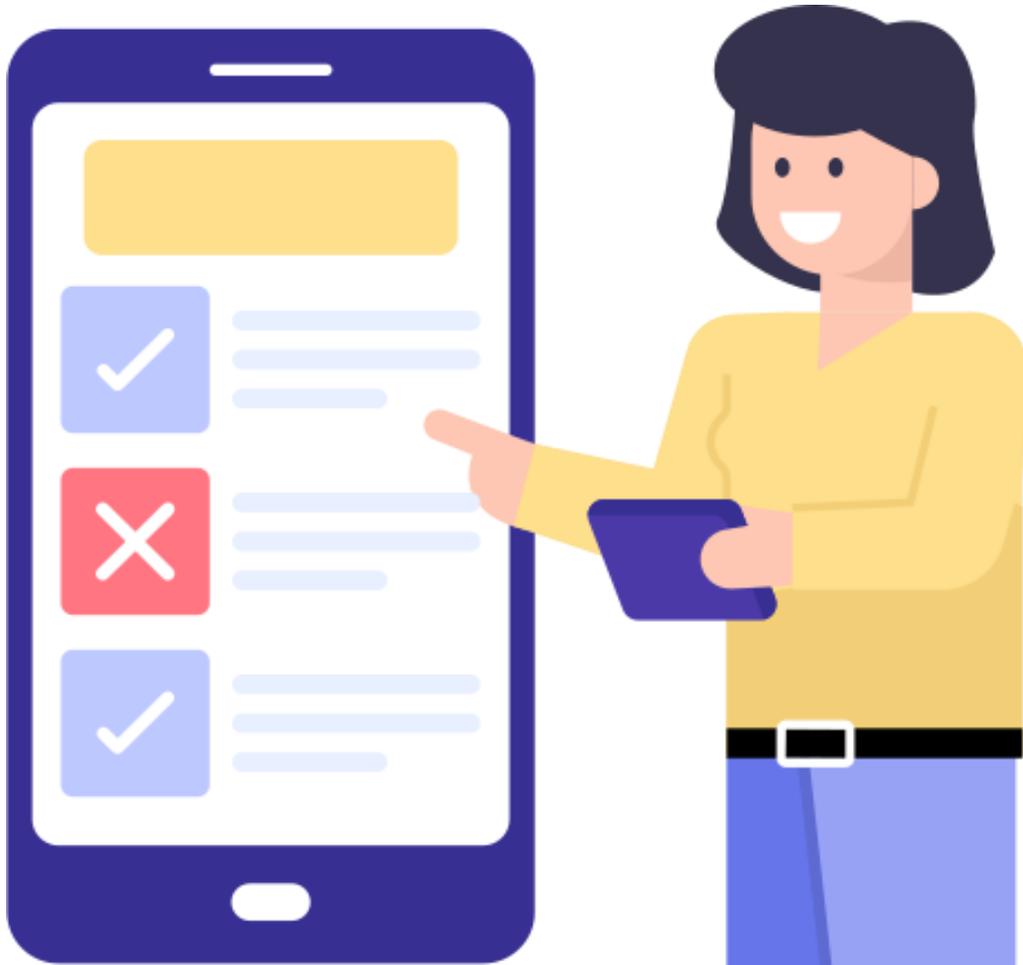


Safari : 5  
Chrome : 15

## 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 12  
Mac OS X : 1  
Windows 10 : 3  
iOS : 4



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

**PUSAT KEBIJAKAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN  
TRANSPORTASI**

**TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER 2023)**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 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 dan Badan Kebijakan Transportasi khususnya menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

# **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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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.<sup>1</sup> 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi. Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama anda.

## I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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.

9. 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.]



10. 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.]



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

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



12. 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).]



13. 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS 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 ketidaktelitian 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah :  
Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

## **B. Metode Pencacahan**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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 Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Okt	3.88	1	4	4	3.40	4	4	3.88	1	4
2	Nov	3.84	10	3.76	3.88	3.76	3.88	3.94	3.84	10	3.76
3	Des	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	2	3.70
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.81</b>	<b>13</b>	<b>3.82</b>	<b>3.86</b>	<b>3.62</b>	<b>3.86</b>	<b>3.88</b>	<b>3.81</b>	<b>13</b>	<b>3.82</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.54 dalam skala 4 atau 15.48 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi telah memperoleh kategori Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi pada periode Oktober s.d Desember 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Baik.

##### 2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Okt	3.88	1	4	4	3.40	4	4
2	Nov	3.84	10	3.76	3.88	3.76	3.88	3.94
3	Des	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.81</b>	<b>13</b>	<b>3.82</b>	<b>3.86</b>	<b>3.62</b>	<b>3.86</b>	<b>3.88</b>

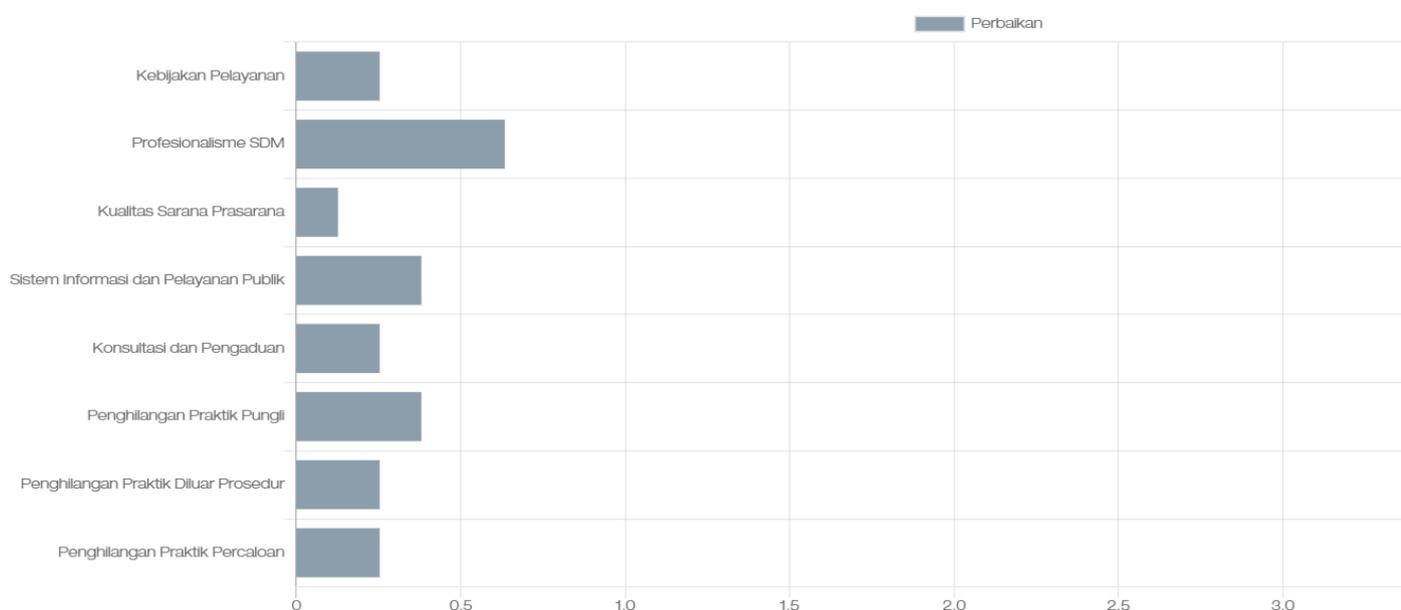
Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.81 dalam skala 4 atau 16.66 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Pusat Kebijakan Keselamatan dan Keamanan Transportasi 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

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Informasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;</li> <li>2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial</li> <li>3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;</li> <li>2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;</li> <li>3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.</li> </ol>

3.	Prosedur/Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;</li> <li>2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan</li> <li>3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan.</li> <li>2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu Layanan</li> <li>3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan</li> </ol>
5.	Tarif Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;</li> <li>2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;</li> <li>3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.</li> </ol>
6.	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;</li> <li>3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.</li> </ol>
7.	Respon petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;</li> <li>3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".</li> </ol>

8	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;</li> <li>2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;</li> <li>3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.</li> </ol>
9.	Diskriminasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;</li> <li>2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;</li> <li>3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.</li> </ol>
10.	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan nomor antrian secara transparan;</li> <li>2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;</li> <li>3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.</li> </ol>
11.	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;</li> <li>2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
12.	Pungutan liar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;</li> <li>2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;</li> <li>3. 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.</li> </ol>

13.	Percaloan/perantara	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);</li><li>2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;</li><li>3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat</li></ol>
-----	---------------------	--

**BAB IV**  
**DATA SURVE**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:20	ZAKIA KHOIRUNNISA	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Hasil Rekomendasi Kebijakan
2	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:31	Enrico Pria Anggana	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
3	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:31	Mochamad Satria Ramadhan	Aparatur Sipil Negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
4	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:34	Wildi Kusumasari	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
5	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:36	Sujarwanto	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:41	vigi aindini nawantara	cpns	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:41	Putu Gede Antika Purnawan	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
8	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:48	Ananta Sambega Bintang	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 07 November 2023 Jam 11:56	Wilmar Jonris Siahaan	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 07 November 2023 Jam 12:01	Ganang Restu Bariadi	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
11	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:46	Fitrah Fadillah Nuha	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Hasil Rekomendasi Kebijakan
12	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:54	Nala	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
13	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 13:55	Shella	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

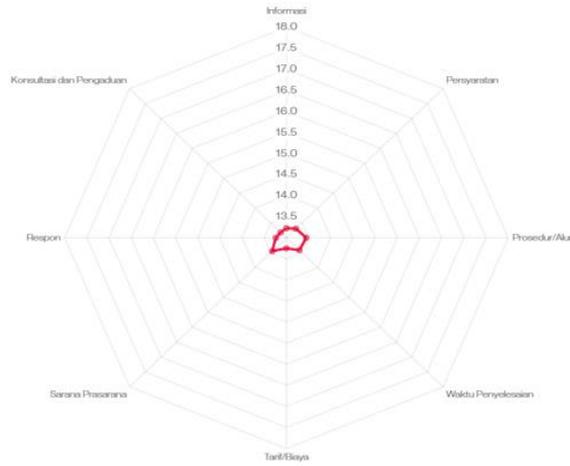
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D DESEMBER 2023

Jumlah Responden : 13

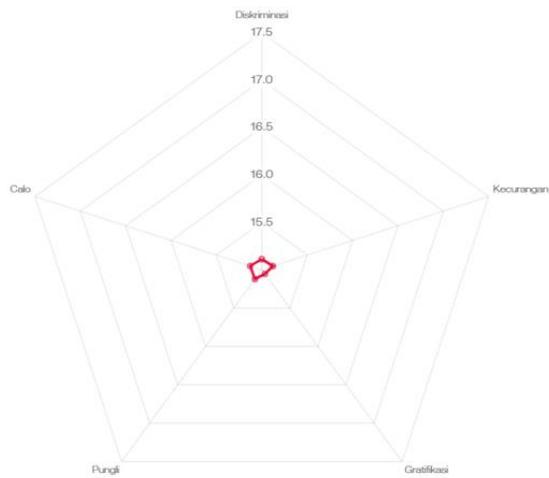
### II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	14.79	84.50	3.38	Baik
Persyaratan	15.40	88	3.52	Baik
Prosedur/Alur	16.54	94.50	3.78	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.28	93	3.72	Sangat Baik
Tarif/Biaya	14.96	85.50	3.42	Baik
Sarana Prasarana	16.54	94.50	3.78	Sangat Baik
Respon	14.88	85	3.40	Baik
Konsultasi dan Pengaduan	14.44	82.50	3.30	Baik
<b>IKM</b>	<b>15.48</b>	<b>88.44</b>	<b>3.54</b>	<b>Baik</b>

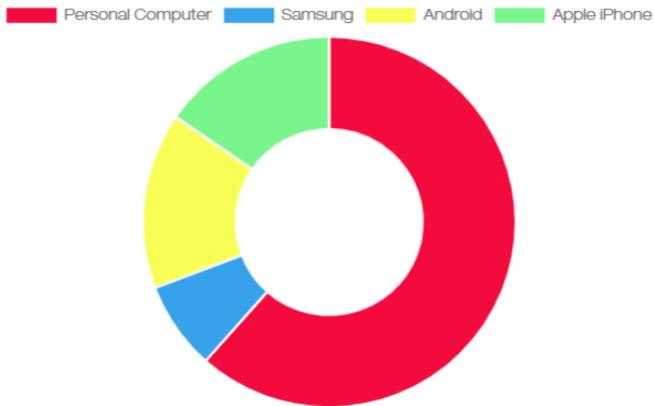


### III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.71	95.50	3.82	Sangat Baik
Kecurangan	16.89	96.50	3.86	Sangat Baik
Gratifikasi	15.84	90.50	3.62	Sangat Baik
Pungli	16.89	96.50	3.86	Sangat Baik
Calo	16.98	97	3.88	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.66</b>	<b>95.20</b>	<b>3.81</b>	<b>Sangat Baik</b>

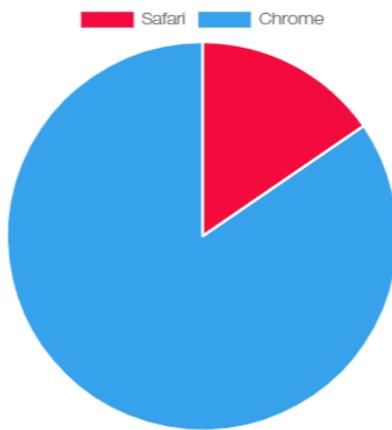


## 2. Penggunaan Perangkat



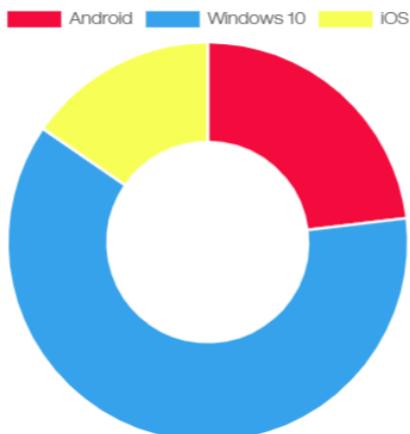
Personal Computer : 8  
Samsung : 1  
Android : 2  
Apple iPhone : 2

## 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



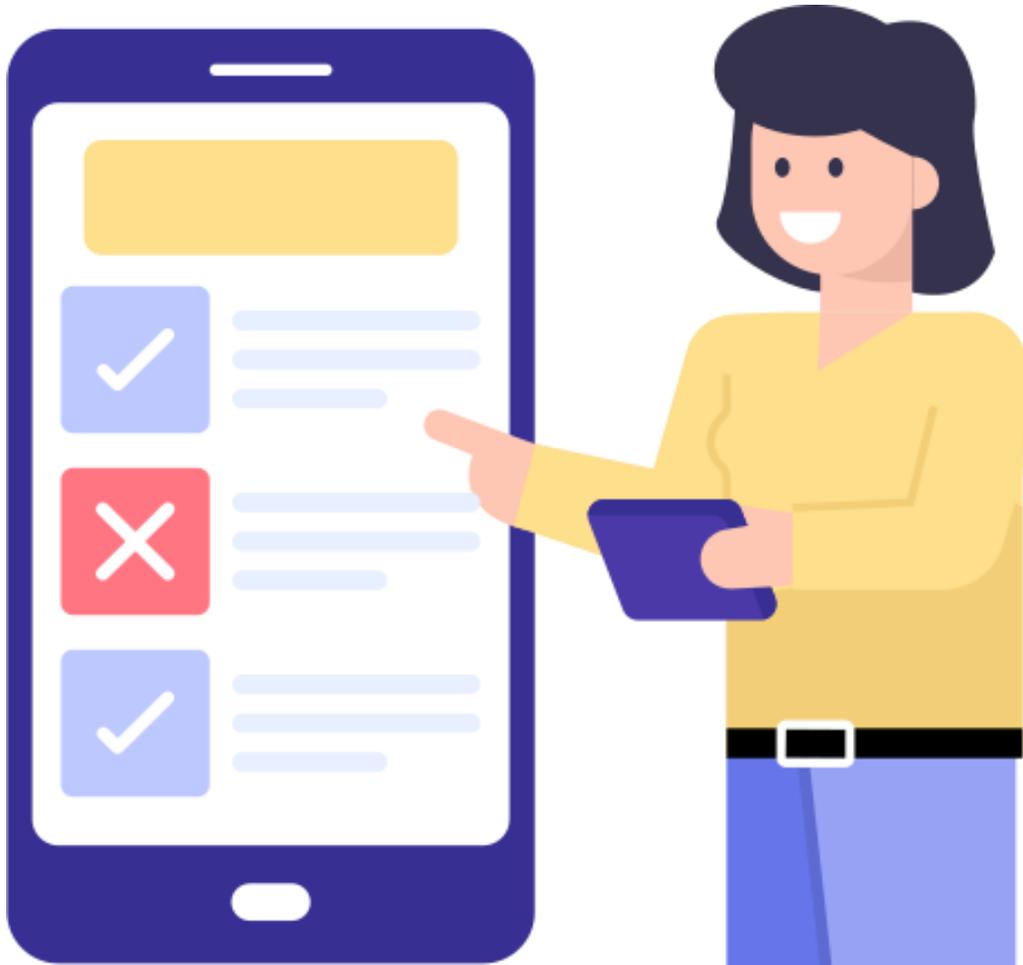
Safari : 2  
Chrome : 11

## 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 3  
Windows 10 : 8  
iOS : 2





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

PUSAT KEBIJAKAN LALU LINTAS, ANGKUTAN DAN  
TRANSPORTASI PERKOTAAN  
TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER 2023)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

# **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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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.<sup>1</sup> 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan dan Transportasi Perkotaan. Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama anda.

## I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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.

9. 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.]



10. 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.]



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

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



12. 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).]



13. 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS 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 ketidaktelitian 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah :  
Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

## **B. Metode Pencacahan**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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 Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan dan Transportasi Perkotaan**

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/ Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/ Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Okt	3.89	2	4	3.70	3.70	4	4	3.70	4	4
2	Nov	3.52	31	3.54	3.46	3.48	3.55	3.59	3.48	3.57	3.52
3	Des	3.95	3	3.80	4	3.80	4	4	4	4	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.79</b>	<b>36</b>	<b>3.78</b>	<b>3.72</b>	<b>3.66</b>	<b>3.85</b>	<b>3.86</b>	<b>3.73</b>	<b>3.86</b>	<b>3.84</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.79 dalam skala 4 atau 16.57 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan**

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Okt	4	2	4	4	4	4	4
2	Nov	3.53	31	3.57	3.46	3.54	3.52	3.55
3	Des	4	3	4	4	4	4	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.84</b>	<b>36</b>	<b>3.86</b>	<b>3.82</b>	<b>3.85</b>	<b>3.84</b>	<b>3.85</b>

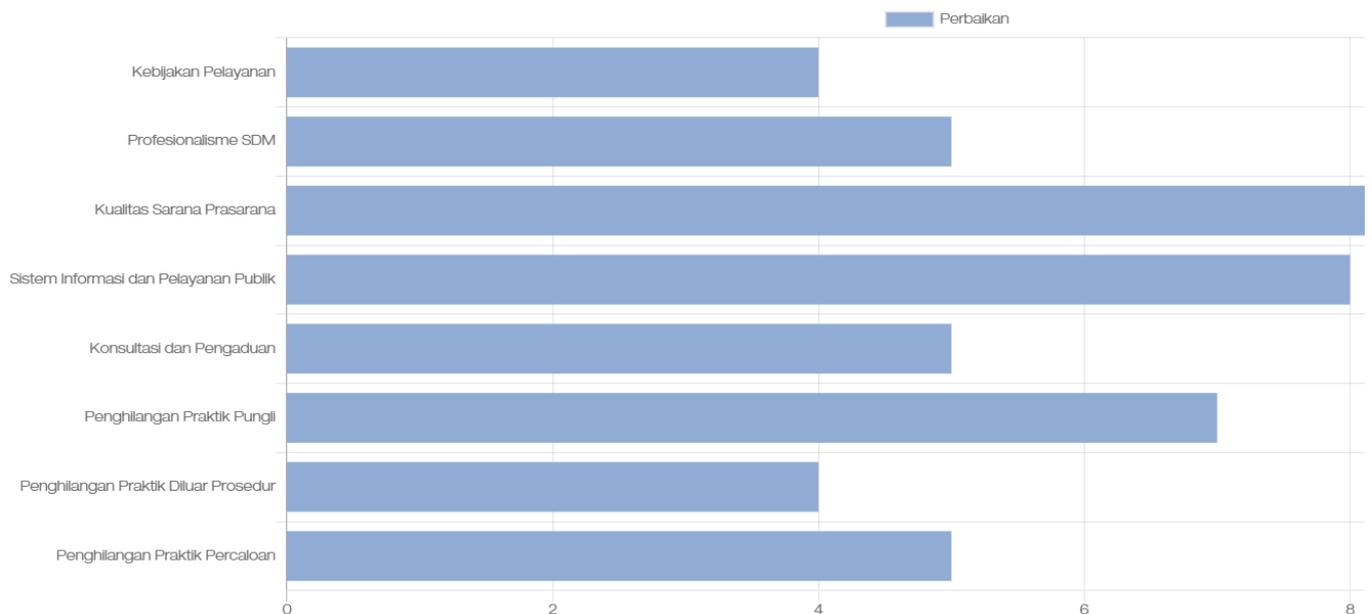
Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.84 dalam skala 4 atau 16.81 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Pusat Kebijakan Lalu Lintas, Angkutan, dan Transportasi Perkotaan 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

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Informasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;</li><li>2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial</li><li>3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.</li></ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;</li><li>2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;</li><li>3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.</li></ol>
3.	Prosedur/Alur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;</li><li>2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan</li><li>3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.</li></ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan.</li><li>2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu Layanan</li><li>3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan</li></ol>
5.	Tarif Biaya	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;</li><li>2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;</li><li>3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.</li></ol>
6.	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 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);</li><li>2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan</li></ol>

		<p>mendukung kenyamanan penerima layanan;</p> <p>3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.</p>
7.	Respon petugas	<p>1. 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);</p> <p>2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;</p> <p>3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".</p>
8	Konsultasi dan Pengaduan	<p>1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;</p> <p>2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;</p> <p>3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.</p>
9.	Diskriminasi pelayanan	<p>1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;</p> <p>2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;</p> <p>3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.</p>
10.	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	<p>1. Menerapkan nomor antrian secara transparan;</p> <p>2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;</p> <p>3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.</p>
11.	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	<p>1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;</p> <p>2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;</p> <p>3. 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.</p>

12.	Pungutan liar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;</li> <li>2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
13.	Percaloan/perantara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga</li> <li>2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan</li> <li>3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknoogi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka anantara petugas dengan masyarakat</li> </ol>

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

Selasa, 07 November 2023 Jam 15:43	Ely suminar	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:46	Budy Rachman	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:48	Meywa	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:49	Ari	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:51	Fighter Muhammad	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:51	Hendro Kuswanto Langgeng	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 15:53	Anang Dian Wicaksono	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 16:03	Bagus Adi Kuncoro	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 16:14	Ruswanto	Pegawai Negeri Sipil	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 16:42	Erma Restu Widayani	PNS			Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 16:50	Suwarno,SE	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 17:09	Denny Adhiharta Setiawan, ST, MT	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 17:15	FAIZIN	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 18:32	Sumiyati	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 18:49	Dedy Widjanarko	PPPK	41-50 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 19:00	Sari Utami	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 19:04	Choirotin Uma Farida	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023	Esti Hariyanti	Asn	31-40 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan

Jam 19:07					
Selasa, 07 November 2023 Jam 19:14	Ngadiyanto	Pns	51-60 Tahun		Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 19:29	Peny Astuti	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 20:41	SUNARKO	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 21:14	Ilham bagus sesar	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Selasa, 07 November 2023 Jam 22:09	SLAMET HADI PURWANTI	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 07 November 2023 Jam 22:23	Sri budi lestari	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Rabu, 08 November 2023 Jam 05:33	SUTIYONO	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Rabu, 08 November 2023 Jam 06:31	Suparno,SE	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Rabu, 08 November 2023 Jam 07:49	Firda Asriyani	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Rabu, 08 November 2023 Jam 08:31	Endang lilis soviani kurniana	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Rabu, 08 November 2023 Jam 08:47	Vjctor rudy probo handono	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Kamis, 09 November 2023 Jam 17:49	Yani Sutrisno Udhinugroho	Pns Pemda Purbalingga	51-60 Tahun	Laki-Laki	Tidak Memilih Jenis layanan
Senin, 27 November 2023 Jam 10:23	Ayu Lestari	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:44	Fardinsa Tosapati	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:47	Shela Riana	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Tidak Memilih Jenis layanan
Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:47	tisa	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 11:54	Tisa	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Hasil Rekomendasi Kebijakan
Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 11:55	Dewa Barakusuma	Pegawai	31-40 Tahun	Laki-Laki	Hasil Rekomendasi Kebijakan

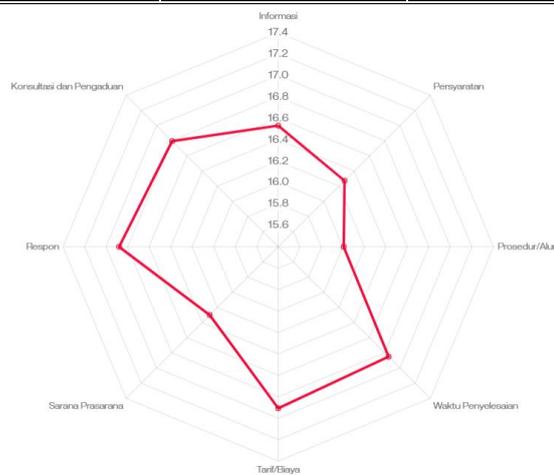
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D DESEMBER 2023

Jumlah Responden :  
**36**

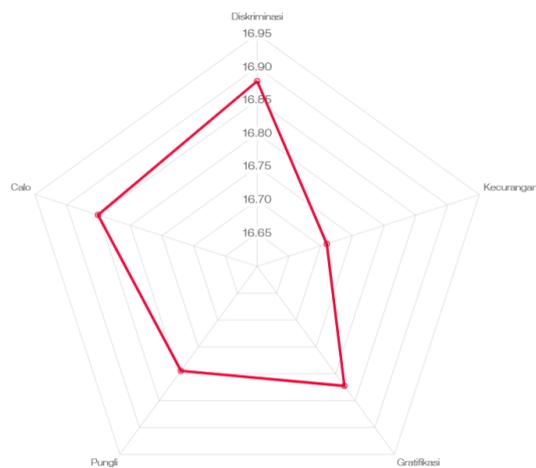
## II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.53	94.46	3.78	Sangat Baik
Persyaratan	16.27	92.98	3.72	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.01	91.48	3.66	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.85	96.29	3.85	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.91	96.61	3.86	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.30	93.15	3.73	Sangat Baik
Respon	16.88	96.45	3.86	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.79	95.97	3.84	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.57</b>	<b>94.67</b>	<b>3.79</b>	<b>Sangat Baik</b>



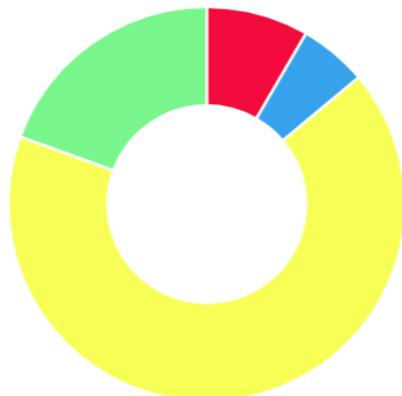
### III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.88	96.45	3.86	Sangat Baik
Kecurangan	16.71	95.48	3.82	Sangat Baik
Gratifikasi	16.82	96.13	3.85	Sangat Baik
Pungli	16.79	95.97	3.84	Sangat Baik
Calo	16.85	96.29	3.85	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.81</b>	<b>96.06</b>	<b>3.84</b>	<b>Sangat Baik</b>



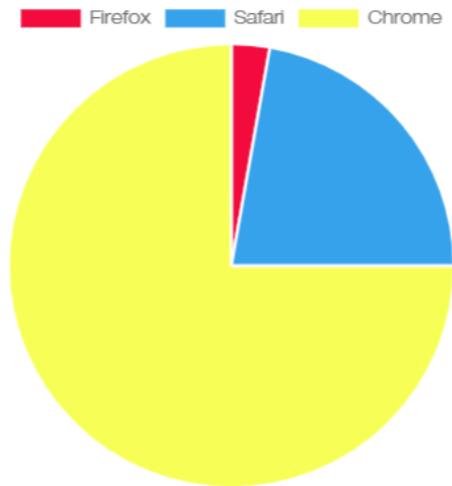
### 2. Penggunaan Perangkat

■ Personal Computer  
 ■ Samsung  
 ■ Android  
 ■ Apple iPhone



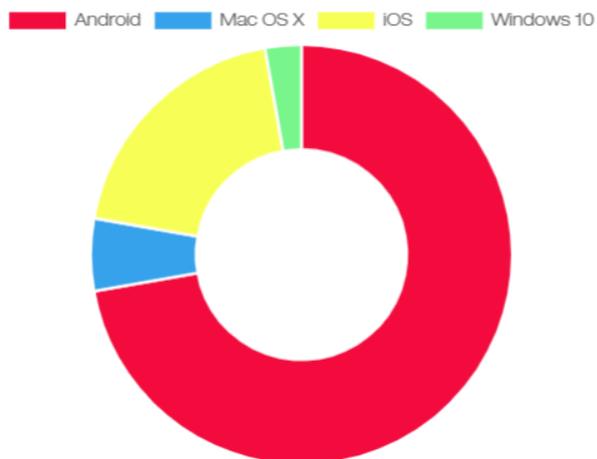
**Personal Computer : 3**  
**Samsung : 2**  
**Android : 24**  
**Apple iPhone : 7**

### 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Firefox : 1  
Safari : 8  
Chrome : 27

### 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 26  
Mac OS X : 2  
iOS : 7  
Windows 10 : 1





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

PUSAT KEBIJAKAN SARANA TRANSPORTASI  
TRIWULAN IV (OKTOBER – DESEMBER 2023)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

# **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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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.<sup>1</sup> 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada Pusat Kebijakan Sarana Transportasi. Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama anda.

## I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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.

9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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



10. 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.]



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

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



12. 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).]



13. 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS 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 ketidaktelitian 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah :  
Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

## **B. Metode Pencacahan**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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 Pusat Kebijakan Sarana Transportasi

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Pusat Kebijakan Sarana Transportasi

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur /Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/ Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Okt	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
2	Nov	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
3	Des	3.55	1	3.40	3.40	4	3.40	3.40	3.40	3.40	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.78</b>	<b>3</b>	<b>3.70</b>	<b>3.70</b>	<b>4</b>	<b>3.70</b>	<b>3.70</b>	<b>3.70</b>	<b>3.70</b>	<b>4</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Sarana Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.78 dalam skala 4 atau 16.52 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Sarana Transportasi telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Pusat Kebijakan Sarana Transportasi pada periode s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Sarana Transportasi

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Pusat Kebijakan Sarana Transportasi

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Okt	-	-	-	-	-	-	-
2	Nov	4	2	4	4	4	4	4
3	Des	4	1	4	4	4	4	4
<b>Nilai Agregat</b>		<b>4</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>

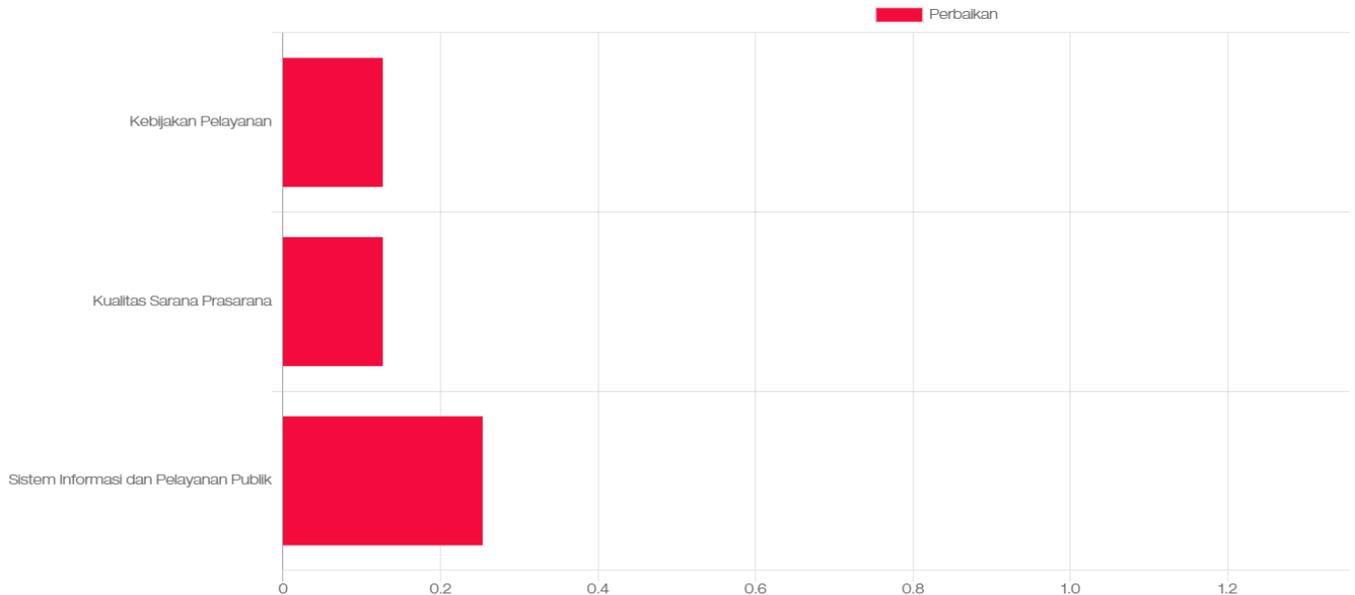
Pada pelaksanaan survei periode s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Sarana Transportasi secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 4 dalam skala 4 atau 17.50 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Sarana Transportasi telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Pusat Kebijakan Sarana Transportasi pada periode s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Sarana Transportasi tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Pusat Kebijakan Sarana Transportasi 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

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Informasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;</li> <li>2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial</li> <li>3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.</li> </ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;</li> <li>2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;</li> <li>3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.</li> </ol>
3.	Prosedur/Alur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;</li> <li>2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan</li> <li>3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan.</li> <li>2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu Layanan</li> <li>3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan</li> </ol>

5.	Tarif Biaya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;</li> <li>2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;</li> <li>3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.</li> </ol>
6.	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;</li> <li>3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.</li> </ol>
7.	Respon petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;</li> <li>3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".</li> </ol>
8	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;</li> <li>2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;</li> <li>3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.</li> </ol>

9.	Diskriminasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;</li> <li>2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;</li> <li>3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.</li> </ol>
10.	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan nomor antrian secara transparan;</li> <li>2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;</li> <li>3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.</li> </ol>
11.	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;</li> <li>2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
12.	Pungutan liar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;</li> <li>2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
13.	Percaloan/perantara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);</li> <li>2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;</li> <li>3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat</li> </ol>

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 01 November 2023 Jam 15:38	Jayen	88980310	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)
2	Sabtu, 04 November 2023 Jam 19:54	Imam Sonny	08119348 944	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)
3	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:49	Doni Siberia	08123344 4299	Maha siswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)

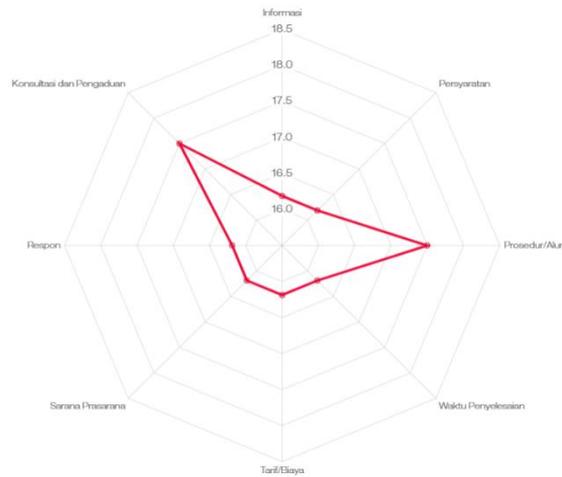
**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D. DESEMBER 2023**

<b>Jumlah Responden : 3</b>
-----------------------------

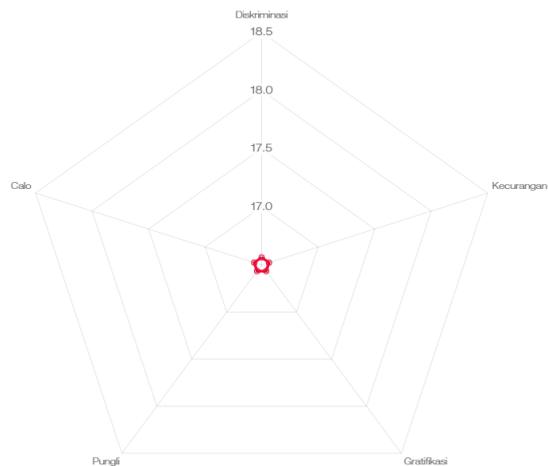
**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Persyaratan	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.50	100	4	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Respon	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.50	100	4	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.52</b>	<b>94.38</b>	<b>3.78</b>	<b>Sangat Baik</b>

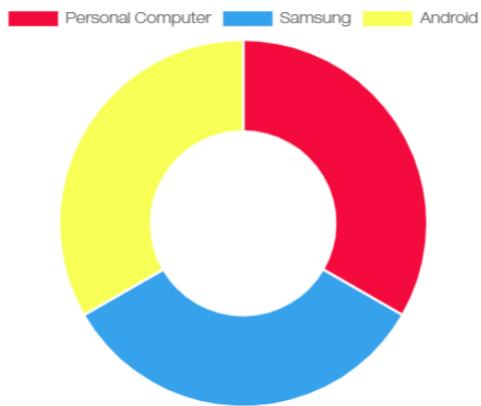


### III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.50	100	4	Sangat Baik
Kecurangan	17.50	100	4	Sangat Baik
Gratifikasi	17.50	100	4	Sangat Baik
Pungli	17.50	100	4	Sangat Baik
Calo	17.50	100	4	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>17.50</b>	<b>100</b>	<b>4</b>	<b>Sangat Baik</b>

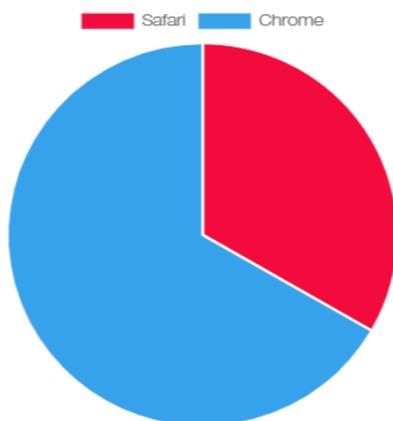


## 2. Penggunaan Perangkat



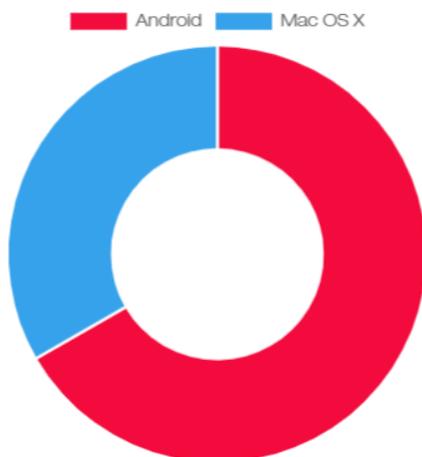
Personal Computer : 1  
Samsung : 1  
Android : 1

## 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Safari : 1  
Chrome : 2

## 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 2  
Mac OS X : 1



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

PUSAT KEBIJAKAN PRASARANA TRANSPORTASI  
DAN INTEGRASI MODA  
TRIWULAN IV (NOV - DES 2023)

## **KATA PENGANTAR**

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

# **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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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.<sup>1</sup> 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda. Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan. Terima kasih atas kerja sama anda.

## I. KUALITAS LAYANAN

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

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

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



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

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



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.

9. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

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



10. 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.]



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

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



12. 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).]



13. 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS 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 ketidaktelitian 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
- c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

## **B. Metode Pencacahan**

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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 Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Okt	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	Nov	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
3	Des	3.55	2	3.70	3.40	3.70	3.40	3.70	3.70	3.40	3.40
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.75</b>	<b>6</b>	<b>3.80</b>	<b>3.70</b>	<b>3.80</b>	<b>3.70</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>	<b>3.70</b>	<b>3.70</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.75 dalam skala 4 atau 16.41 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda pada periode Oktober s.d Desember 2023. 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 Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Okt	4	2	4	4	4	4	4
2	Nov	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
3	Des	3.70	2	3.70	3.70	3.70	3.70	3.70
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.80</b>	<b>6</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.80 dalam skala 4 atau 16.63 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda telah memperoleh kategori Sangat Baik.

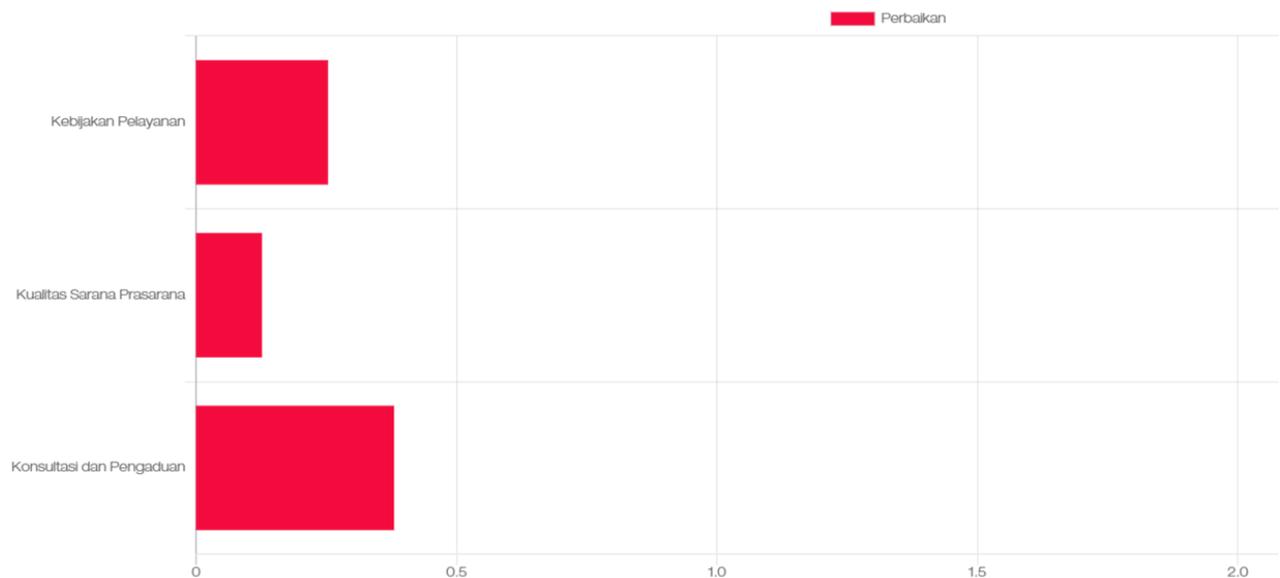
Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda pada periode Oktober s.d Desember 2023.

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 Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Pusat Kebijakan Prasarana Transportasi dan Integrasi Moda 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

No.	Indikator	Rekomendasi
1.	Informasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;</li><li>2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial</li><li>3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.</li></ol>
2.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;</li><li>2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;</li><li>3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi.</li></ol>
3.	Prosedur/Alur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan;</li><li>2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan</li><li>3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.</li></ol>
4.	Jangka waktu penyelesaian	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan.</li><li>2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu Layanan</li><li>3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan</li></ol>
5.	Tarif Biaya	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;</li><li>2. Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;</li><li>3. Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.</li></ol>

6.	Sarana prasarana	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terpenuhi 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);</li> <li>2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;</li> <li>3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.</li> </ol>
7.	Respon petugas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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);</li> <li>2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;</li> <li>3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".</li> </ol>
8	Konsultasi dan Pengaduan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;</li> <li>2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;</li> <li>3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.</li> </ol>
9.	Diskriminasi pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;</li> <li>2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;</li> <li>3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.</li> </ol>
10.	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menerapkan nomor antrian secara transparan;</li> <li>2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;</li> <li>3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.</li> </ol>

11.	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;</li> <li>2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;</li> <li>3. 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.</li> </ol>
12.	Pungutan liar	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;</li> <li>2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;</li> <li>3. 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</li> </ol>
13.	Percaloan/perantara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);</li> <li>2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;</li> <li>3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka antara petugas dengan masyarakat</li> </ol>

**BAB IV**  
**DATA SURVEI**

**A. DATA RESPONDEN**

No	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 27 November 2023 Jam 09:36	dwi riski	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 27 November 2023 Jam 10:38	anita d	Dosen	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
3	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:45	Rio Wardana	Mahasiwa	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
4	Jumat, 29 Desember 2023 Jam 14:55	Subekti	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Hasil Rekomendasi Kebijakan
5	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 11:55	Agus Darmawan	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 31 Oktober 2023 Jam 12:23	Dies	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

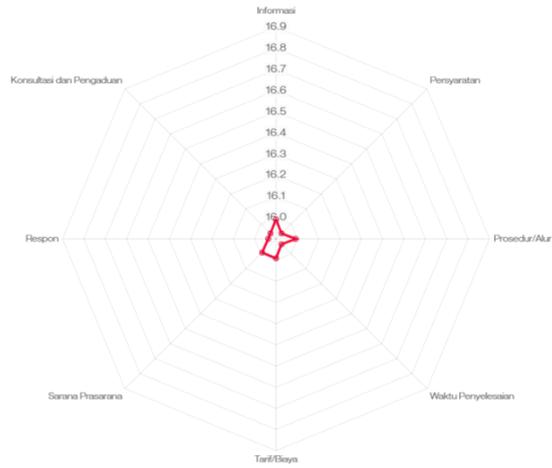
**B. DATA DUKUNG LAINNYA**

**1. HASIL AGREGAT SURVEI OKT S.D DES 2023**

<b>Jumlah Responden : 6</b>
-----------------------------

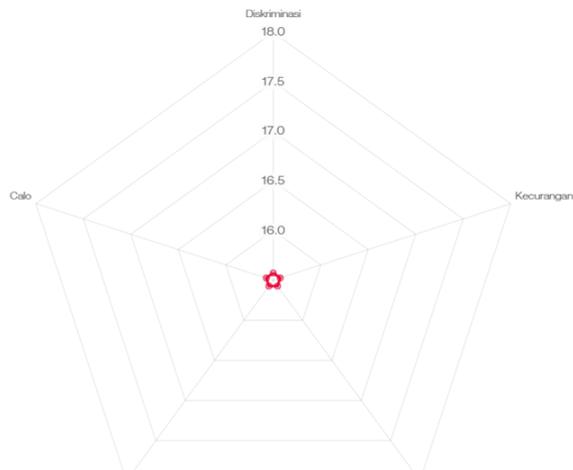
**II. KUALITAS PELAYANAN - IKM**

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Persyaratan	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Respon	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.19	92.50	3.70	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.41</b>	<b>93.75</b>	<b>3.75</b>	<b>Sangat Baik</b>



### III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Kecurangan	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Gratifikasi	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Pungli	16.63	95	3.80	Sangat Baik
Calo	16.63	95	3.80	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.63</b>	<b>95</b>	<b>3.80</b>	<b>Sangat Baik</b>



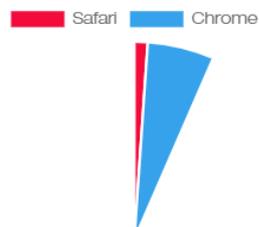
## 2. Penggunaan Perangkat

Personal Computer : 5  
Apple iPhone : 1



## 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Safari : 1  
Chrome : 5



## 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

OS : 1  
Windows 10 : 5

