# LAPORAN

# HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

# PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

# SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

**NOVEMBER 2025**

**UPBU KELAS I KALIMARAU**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

# KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepala Badan Layanan Umum Kantor UPBU Kelas I Kalimarau

Patah Atabri, S.ST.T., M.M

197707162002121002

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

## BAB I

## KUESIONER SURVEI

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

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

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

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

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

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

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

### Kuesioner Survei IKM – IPK

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

UPBU Kelas I Kalimarau

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.

1. 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.]

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

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

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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, 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.]

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

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

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

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

**III. EVALUASI DAN PERBAIKAN**

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

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ○ Ya
- ○ Tidak

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

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran 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 x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 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 |

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

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

## B. Metode Pencacahan

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

## C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

# BAB III

# PENGOLAHAN SURVEI

## A. Analisis Hasil Survei

### 1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas I Kalimarau

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas I Kalimarau

| No. | Bulan | Nilai IKM | Jumlah Responden | Informasi | Persyaratan | Prosedur/Alur | Waktu Penyelesaian | Tarif/Biaya | Sarana Prasarana | Respon | Konsultasi dan Pengaduan |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | November | 3.91 | 51 | 3.92 | 3.93 | 3.94 | 3.93 | 3.91 | 3.89 | 3.89 | 3.91 |
| **Nilai Agregat** | | **3.91** | **51** | **3.92** | **3.93** | **3.94** | **3.93** | **3.91** | **3.89** | **3.89** | **3.91** |

Pada pelaksanaan survei periode November 2025, UPBU Kelas I Kalimarau secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.91 dalam skala 4 atau 17.13 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Kalimarau telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas I Kalimarau pada periode November 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

### 2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas I Kalimarau

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas I Kalimarau

| No. | Bulan | Nilai IPK | Jumlah Responden | Diskriminasi | Kecurangan | Gratifikasi | Pungli | Calo |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | November | 3.90 | 51 | 3.91 | 3.88 | 3.92 | 3.91 | 3.89 |
| **Nilai Agregat** | | **3.90** | **51** | **3.91** | **3.88** | **3.92** | **3.91** | **3.89** |

Pada pelaksanaan survei periode November 2025, UPBU Kelas I Kalimarau secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.07 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas I Kalimarau telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas I Kalimarau pada periode November 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

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

### 3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

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

## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

-

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

1. Kecurangan
    - Menerapkan nomor antrian secara transparan;
    - Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan;
    - Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
2. Sarana Prasarana
    - Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayananan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
    - Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
    - Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
3. Respon
    - Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
    - Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
    - Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
4. Calo
    - Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo);
    - Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan;
    - Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknoogi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka anatara petugas dengan masyarakat
5. Tarif/Biaya
    - Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;

- 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;
- 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.

# BAB IV

# DATA SURVEI

## A. DATA RESPONDEN

| No. | Tgl. Survei | Nama | Nomor Handphone | Pekerjaan | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Jenis Layanan yang diterima |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Sabtu, 08 November 2025 Jam 06:31 | Padlan | 082158524383 | Dokter | 41-50 Tahun | Laki-Laki | Strata 2 (S2) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 2 | Senin, 10 November 2025 Jam 15:29 | rakai prihatining bumi | 085117544911 | engineering | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Strata 1 (S1) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 3 | Kamis, 27 November 2025 Jam 15:56 | Firdaus | 082146578765 | Wirausaha | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Diploma | Layanan Terhadap Penumpang |
| 4 | Kamis, 27 November 2025 Jam 15:59 | Aska pramana | 087725275331 | Tkbm pelabuhan | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos |
| 5 | Kamis, 27 November 2025 Jam 17:15 | henni puji astuti | 082155676431 | irt | 31-40 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 6 | Kamis, 27 November 2025 Jam 19:25 | Andi swarni | 082155482961 | Wirausaha | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 7 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:25 | Ino | 082157275422 | Karyawan swasta | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 8 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:28 | Pauji nuriyono | 082217779133 | Cleaning | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 9 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:30 | Rizky ilhamdi | 082250150350 | Wiraswasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 10 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:34 | Dekywanda | 085392078887 | Wiraswasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 11 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:35 | Muhammad Haikal | 082250799563 | Wiraswasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos |
| 12 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:38 | Ari Ashari | 08115900727 | ASN | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Strata 2 (S2) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 13 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:46 | Riski | - | SWASTA | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 14 | Jumat, 28 November 2025 Jam 08:48 | Adi | 081352335963 | Celaning | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 15 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:01 | aidil | - | cleaning | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 16 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:10 | Sana | 082255232920 | Security | 51-60 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 17 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:23 | nabila | 081246878902 | kuliah | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 18 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:24 | Dela Magdalena | 081250925799 | Pelajar | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 19 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:35 | Hernasdy Suprianto | 082213655571 | Swasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Strata 1 (S1) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 20 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:39 | Santi | 081312104492 | Wiraswasta | 21-30 Tahun | Perempuan | Strata 1 (S1) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 21 | Jumat, 28 November 2025 Jam 09:44 | Agung | 081255454445 | Wiraswasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 22 | Jumat, 28 November 2025 Jam 10:55 | alya | 082155693543 | karyawan | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 23 | Jumat, 28 November 2025 Jam 11:36 | Putri Aryani | 085172345577 | Wirausaha | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 24 | Jumat, 28 November 2025 Jam 12:07 | Alicia Uci | 082257784378 | Swasta | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 25 | Jumat, 28 November 2025 Jam 12:09 | Johan | 081256907865 | Karyawan Swasta | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 26 | Jumat, 28 November 2025 Jam 12:20 | Adam | 082152224884 | Swasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Strata 1 (S1) | Layanan terhadap Pesawat Udara |
| 27 | Jumat, 28 November 2025 Jam 12:34 | Mifta Yoga Prasetya | 081315512979 | Buruh | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan terhadap Pesawat Udara |
| 28 | Jumat, 28 November 2025 Jam 13:00 | Laura citra lestari | 082260016431 | Pelajar | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 29 | Jumat, 28 November 2025 Jam 15:11 | Zainal arifin | 082255432100 | Swasta | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Diploma | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 30 | Jumat, 28 November 2025 Jam 15:17 | Nofi | 082153002322 | ibu rumah tangga | 41-50 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 31 | Jumat, 28 November 2025 Jam 15:31 | Sinta Kusuma | 085821602451 | Pegawai | 21-30 Tahun | Perempuan | Strata 1 (S1) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 32 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 06:05 | Nia | 0813483139332 | IRT | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 33 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 07:03 | Lina Rahayu | 082344336871 | Swasta | 31-40 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 34 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 11:48 | Anisa | 085398424854 | Staff | 18-20 Tahun | Perempuan | Diploma | Layanan Terhadap Penumpang |

| No. | Tgl. Survei | Nama | Nomor Handphone | Pekerjaan | Usia | Jenis Kelamin | Pendidikan | Jenis Layanan yang diterima |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 35 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 11:53 | rahmawati | 082250672618 | pegawai | 18-20 Tahun | Perempuan | Diploma | Layanan Terhadap Penumpang |
| 36 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 11:58 | Rasya | 089688108957 | Wirausaha | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 37 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 12:14 | nanda | 082363805160 | staff | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Diploma | Layanan Terhadap Penumpang |
| 38 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 12:32 | Satriyo Dwi Nugroho | 081388153758 | Pegawai BUMN | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Strata 1 (S1) | Layanan terhadap Pesawat Udara |
| 39 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 12:32 | Utty | 081345675345 | - | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 40 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 12:42 | Marwah | 088242796421 | - | 21-30 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 41 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 12:50 | keisyah | 085756495012 | staff | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 42 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 13:24 | Salam | 082187655869 | TNI AD | 41-50 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 43 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 13:25 | Erfan | 085161632517 | Karyawan swasta | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Tidak Memilih Jenis layanan |
| 44 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 13:26 | Ismawati | 082133611637 | Admin | 21-30 Tahun | Perempuan | Strata 1 (S1) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 45 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 13:27 | Aqilla | 081348245266 | Tambang | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 46 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 13:28 | Agus | 081253111566 | Swasta | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Dasar (SD) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 47 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 14:42 | sudiwantoro | 082252067475 | bumn | 31-40 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan terhadap Pesawat Udara |
| 48 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 15:58 | Darwin | 082233332202 | Swasta | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 49 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 16:01 | Yaya | 081347556711 | Swasta | 31-40 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 50 | Sabtu, 29 November 2025 Jam 19:07 | Erwin Aditya | 081250408106 | Kepolisian RI | 21-30 Tahun | Laki-Laki | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan Terhadap Penumpang |
| 51 | Minggu, 30 November 2025 Jam 07:45 | - | - | - | 18-20 Tahun | Perempuan | Sekolah Menengah Atas (SMA) | Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos |

## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI NOVEMBER 2025

**Jumlah Responden : 51**

#### II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

| Variabel | Indek | Indek 100 | Indek 4 | Predikat |
|---|---|---|---|---|
| Informasi | 17.14 | 97.94 | 3.92 | Sangat Baik |
| Persyaratan | 17.19 | 98.24 | 3.93 | Sangat Baik |
| Prosedur/Alur | 17.24 | 98.53 | 3.94 | Sangat Baik |
| Waktu Penyelesaian | 17.19 | 98.24 | 3.93 | Sangat Baik |
| Tarif/Biaya | 17.09 | 97.65 | 3.91 | Sangat Baik |
| Sarana Prasarana | 17.04 | 97.35 | 3.89 | Sangat Baik |
| Respon | 17.04 | 97.35 | 3.89 | Sangat Baik |
| Konsultasi dan Pengaduan | 17.09 | 97.65 | 3.91 | Sangat Baik |
| **IKM** | **17.13** | **97.87** | **3.91** | **Sangat Baik** |

**III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK**

| Variabel | Indek | Indek 100 | Indek 4 | Predikat |
|---|---|---|---|---|
| Diskriminasi | 17.09 | 97.65 | 3.91 | Sangat Baik |
| Kecurangan | 16.99 | 97.06 | 3.88 | Sangat Baik |
| Gratifikasi | 17.14 | 97.94 | 3.92 | Sangat Baik |
| Pungli | 17.09 | 97.65 | 3.91 | Sangat Baik |
| Calo | 17.04 | 97.35 | 3.89 | Sangat Baik |
| **IPK** | **17.07** | **97.53** | **3.90** | **Sangat Baik** |

**2. Penggunaan Perangkat**

**3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat**

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