



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D MARET 2026

POLTEKBANG PALEMBANG

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

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

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

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepala Satuan Penjaminan Mutu



Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.

197810252000031001

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

BAB I

KUESIONER SURVEI

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

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

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

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

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

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

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

Kuesioner Survei IKM – IPK

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

Poltekbang Palembang

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 membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



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

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



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

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



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

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



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

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



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

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

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

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

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

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

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

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

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran 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:

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

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

$$n = 109,09$$

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

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

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

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

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Poltekbang Palembang

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Poltekbang Palembang

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.95	36	3.95	3.95	3.95	3.95	3.95
2	Februari	3.88	36	3.90	3.88	3.87	3.87	3.87
3	Maret	3.87	59	3.85	3.87	3.88	3.87	3.89
Nilai Agregat		3.90	131	3.90	3.90	3.90	3.89	3.90

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.06 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Palembang telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Poltekbang Palembang pada periode Januari s.d Maret 2026. 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.

2. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Poltekbang Palembang

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Poltekbang Palembang

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.95	36	3.97	3.97	3.95	3.93	3.92	3.95	3.95	3.95
2	Februari	3.88	36	3.88	3.87	3.87	3.85	3.88	3.88	3.87	3.90
3	Maret	3.86	59	3.87	3.87	3.87	3.85	3.92	3.85	3.83	3.87
Nilai Agregat		3.90	131	3.91	3.90	3.89	3.88	3.91	3.89	3.88	3.91

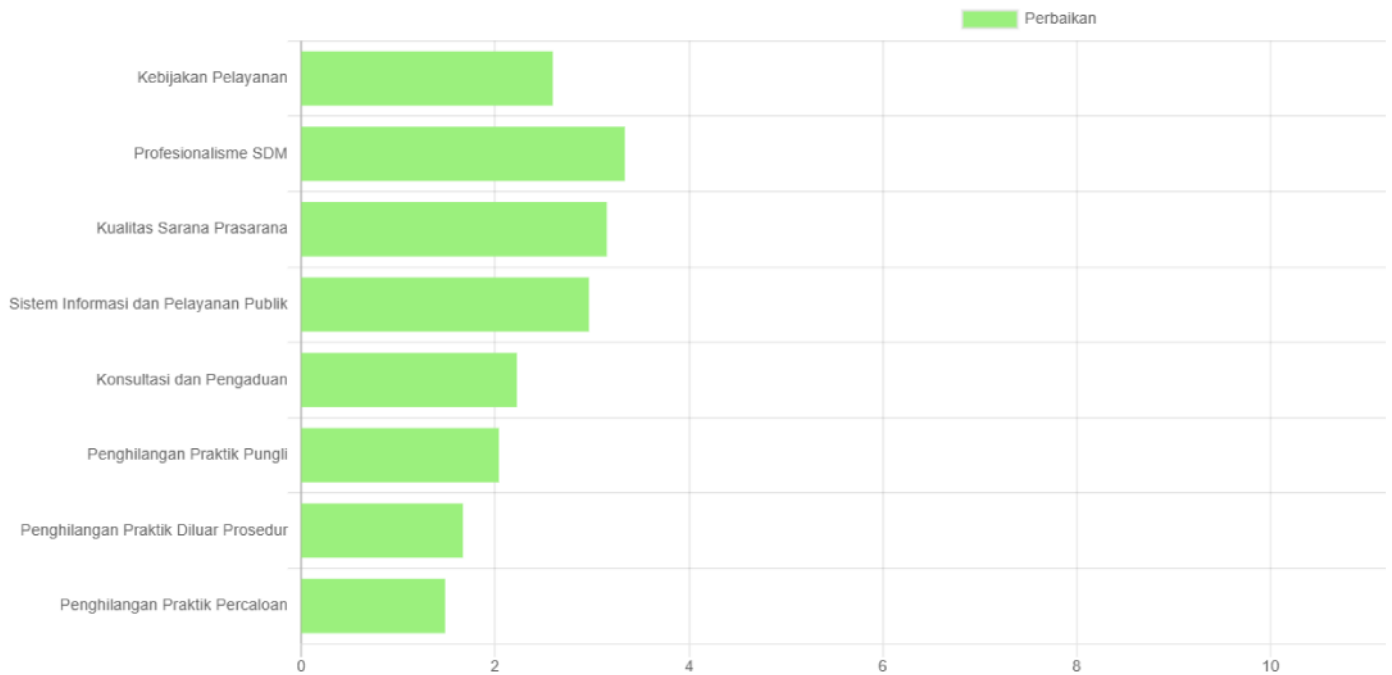
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.04 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Palembang telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Poltekbang Palembang pada periode Januari s.d Maret 2026. 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.

Dengan Perolehan hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN, II. KUALITAS PELAYANAN pada Poltekbang Palembang tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Poltekbang Palembang 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. Waktu Penyelesaian

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

2. Respon

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

3. Sarana Prasarana

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

4. Prosedur/Alur

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

5. Pungli

- Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;
- Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;
- Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 05 Januari 2026 Jam 09:26	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
2	Senin, 05 Januari 2026 Jam 09:26	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 05 Januari 2026 Jam 09:28	nabila fayiz	087895032897	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 05 Januari 2026 Jam 09:43	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
5	Senin, 05 Januari 2026 Jam 09:51	Yohanes ade	083182853651	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
6	Senin, 05 Januari 2026 Jam 18:29	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
7	Senin, 05 Januari 2026 Jam 21:48	Karina Nabila Maharani	081271073980	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
8	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:28	Tantri Mulani	083874854199	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:32	Nur Gilang Hidayatul Alwi	082260366859	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:33	Pratama Ruliyandri	081336623733	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:39	Muhamad Galih Bima Seta	08216936060	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:50	Nasywa Sonia Zafirah	08127143363	mahasiwa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 10:51	Arya Putra Prasetyo	085758004203	Taruna Politeknik Penerbangan Palembang	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
14	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 11:02	Muhammad Ar Razi Ramadhan	081272927635	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
15	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 11:05	Yudha Dwijaya	0895620019381	Taruna Poltekbang Palembang	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
16	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 11:06	Zaky Budiman Amasel	085180541564	Taruna Poltekbang	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 11:06	maulana fachrun najah	081375348817	taruna pltekbang palembang	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 12:01	Aela Taliitha Sumayyah	081279006800	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
19	Selasa, 06 Januari 2026 Jam 17:50	Muhammad iqbal sukur pelu	081259774885	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:24	Amanda Putri Zakiani	083173476684	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
21	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:24	MEYZURA NAFILA AZKA	085885921246	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:28	Andika Nurpalah	0822222511	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
23	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:29	Zilal fahlevi	085767519992	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:29	Dinda khairiah putri surbakti	085850101928	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
25	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 08:29	nail adam	085810576859	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:11	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
27	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:11	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
28	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:11	masayu nabila zhahira anwary	082275843522	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:13	ALFARIZI IHSAN NUGROHO	087806340938	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
30	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:14	Adithya Pebriansyah	088286480450	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
31	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:15	Feristika Tri Anjani	081538709172	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
32	Rabu, 07 Januari 2026 Jam 11:32	M.Rasya Putra Ardiansyah	081365748213	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
33	Sabtu, 10 Januari 2026 Jam 12:45	Muhammad Zidan Alfaridzi	089698995464	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
34	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:32	M AMMAR FARHAN	08977237766	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:46	M Raihan Firansyah	0895370441703	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Senin, 12 Januari 2026 Jam 13:55	Chalisa Fatimah Adika	089677181063	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
37	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:35	chalisa	089677181064	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
38	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:47	FAZIROH ZAVA AZZAHARA	082278113959	TARUNI/MAHASISWI	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
39	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:54	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:55	Alfarizi Ihsan Nugroho	087806340938	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Fasilitas Penunjang
41	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:55	nabila fayiz	087895032897	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 09:55	okta riani	0895604883243	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
43	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:07	Daffa Firata	081377937917	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Kesehatan
44	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:10	TATAQ WISNU DWI SUSANTO	081903165496	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
45	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:10	Tony Irfanda Lubis	081381107759	Kemenhub	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
46	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:10	Siti Hanifah Nasution	082161103226	CPNS Polbit UPBU AEK GODANG	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
47	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:10	RENRA ADITIA RAVID KETAREN	082277070946	PEGAWAI NEGERI SIPIL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
48	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:11	Fanrico Sanjaya	081389183251	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
49	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:11	Helena Rajagukguk	085270690250	Pegawa Negeri Sipil	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:11	Mufidatil Nada	082170499628	PNS Kemenhub	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
51	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:12	MOHAMAD EKO PERMADI	081366666010	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
52	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:12	Ferdinand Marcos Wonmaly	085243571679	PKP PK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
53	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:13	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
54	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:15	Adithya Pebriansyah	088286480450	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
55	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:17	Karina nabila maharani	081271073970	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
56	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:19	Feristika Tri Anjani	081538709172	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
57	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:20	YOGIE HERLAMBAANG RADITYA	082233323730	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
58	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:27	AMIRA ERINDA KHOIRUNNISA LESMANA	085268817676	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
59	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:44	AUKY ALVIYANZAH MA'RUF	085766911193	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
60	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 10:45	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
61	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 11:07	tiara burhanudin	082286630395	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
62	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 11:21	Hazel Aryaputra Anhar	0895708916633	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
63	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 11:27	MUHAMMAD NUWOF AL LU'AY	081364631588	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
64	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 11:37	Keisha nur azizah	082177800973	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
65	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 11:52	Ameilia	085649845837	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
66	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 12:12	Joshua Apituley	082239349568	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 12:42	DERI AULIA RAHMAN	081231529880	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Kamis, 19 Februari 2026 Jam 13:08	Heriyanto	082150313031	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
69	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 05:24	Salsa Amelia Hendri	08877071970	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 12:43	Muhammad Iqbal Sukur Pelu	081259774885	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 12:56	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
72	Jumat, 20 Februari 2026 Jam 13:06	Dedek Tri Nurpangestu	082143962437	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Senin, 02 Maret 2026 Jam 11:15	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Senin, 02 Maret 2026 Jam 11:18	MUHAMMAD NUWOF AL LU'AY	081364631588	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
75	Senin, 02 Maret 2026 Jam 11:54	AMIRA ERINDA KHOIRUNNISA LESMANA	085268817676	MAHASISWA/TAUNA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
76	Senin, 02 Maret 2026 Jam 12:01	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
77	Senin, 02 Maret 2026 Jam 13:28	INTAN NUR CHAIRUN NIKMAH	085783909861	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Fasilitas Penunjang
78	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:08	Lalu agum widya guna	082339980889	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
79	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:30	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
80	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:33	Joshua Apituley	082239349568	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:45	okta riani	0895604883243	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
82	Senin, 02 Maret 2026 Jam 14:48	fazetti	081368656695	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
83	Senin, 02 Maret 2026 Jam 15:04	MOCH. DAFFA FIRATA	081377937917	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
84	Senin, 02 Maret 2026 Jam 15:08	SALSA AMELIA HENDRI	08877071970	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Senin, 02 Maret 2026 Jam 15:37	KARINA NABILA MAHARANI	081271073980	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
86	Senin, 02 Maret 2026 Jam 15:41	tiara burhanudin	082286630395	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
87	Senin, 02 Maret 2026 Jam 15:53	AUKY ALVIYANZAH MA'RUF	085766911193	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
88	Senin, 02 Maret 2026 Jam 16:36	MUHAMMAD IQBAL SUKUR PELU	081259774885	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:49	Yohanes	083182853651	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 10:43	Ivan Manuel Tumanggor	081281877206	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
91	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 12:06	Made Riky juniarta	081215809394	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:09	Ferdinand Marcos Wonmaly	085243571679	Pelaksana PKP-PK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
93	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 14:32	MUFIDATIL NADA	082170499628	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
94	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 17:06	M.E. Permadi	081366666010	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
95	Kamis, 05 Maret 2026 Jam 15:45	RENRA ADITIA RAVID KETAREN	082277070947	PEGAWAI NEGERI SIPIL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
96	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:30	Dera Aprinaldi	085269604552	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
97	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:30	Yusuf Kurnia	081296144490	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
98	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:30	MUCHAMMAD YASSIR FADHILAH	081335084184	ASN KEMENHUB	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
99	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:32	Sony Aditya Pratama	08117448991	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Pelatihan
100	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:33	raisalkam farhan ardiansyah	082235413926	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
101	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:33	Althaf Joeanrico Putra	081232341763	CPNS KEMENHUB	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:33	Ardivan Subakti	083149251248	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
103	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:34	Naufal Arsenal Purnomo	08517303093	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
104	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:34	Mufidatil Nada	082170499628	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
105	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:35	muhammad firzan hasriadi	081329868030	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
106	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:35	M. Fadli	089528068269	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
107	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:37	Zulwina Hafzarah	081262225138	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
108	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:40	JONNI REZEN	081372281212	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
109	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:40	andra dwi nugraha	082281027201	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
110	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:45	Muhammad Ali Khatami	082180756825	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
111	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:46	AMMAR ROFIF FAUZI	085377796828	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
112	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:46	Reynaldi rapael purba	082172107883	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
113	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:47	RINES CITRA DISA	089652959518	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
114	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:47	Ni kadek putri dewanti sari	083869875439	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
115	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:47	Maichel Erik	08984291646	Pegawai Negri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
116	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:47	Ayu Ditha	082146053092	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
117	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	Shakila Ayshia Putri	081901180403	Pengawas Personel Penerbangan Bidang AVSEC	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
118	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	Prasetyo Gilang Ramadhan	082140340723	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
119	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	Hamim syahadat	085764279495	PKP-PK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
120	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	Andi Jumadil Akbar Cu'petta Jalante	082239176964	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
121	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	GHAZI SYAMMARI	081267840964	Aparatur Sipil Negara	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
122	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:48	MIVTA PUTRI VALENSHE	085269964142	Pengawas Personel Penerbangan Bidang AVSEC	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
123	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:49	M. FADHIIL ALWAN ALDION	0895412110688	PEGAWAI NEGERI SIPIL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Layanan Pelatihan
124	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:49	Dirwan	081344730066	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
125	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:49	ARNOLD AL QADR	08127666880	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
126	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:49	Yosie HT Simanjuntak	082279641852	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
127	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:50	Muhammad Bayu El Firdaus	085377734455	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
128	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 09:52	Lutfi Nasrullah Aziz	081278390340	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
129	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 10:52	Andra Dwinugraha	082281027201	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
130	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 11:04	KHARISMA ELSHADDAY MULIA KUNCARA	087728737345	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
131	Sabtu, 14 Maret 2026 Jam 11:06	Baso Tappu	085216215542	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

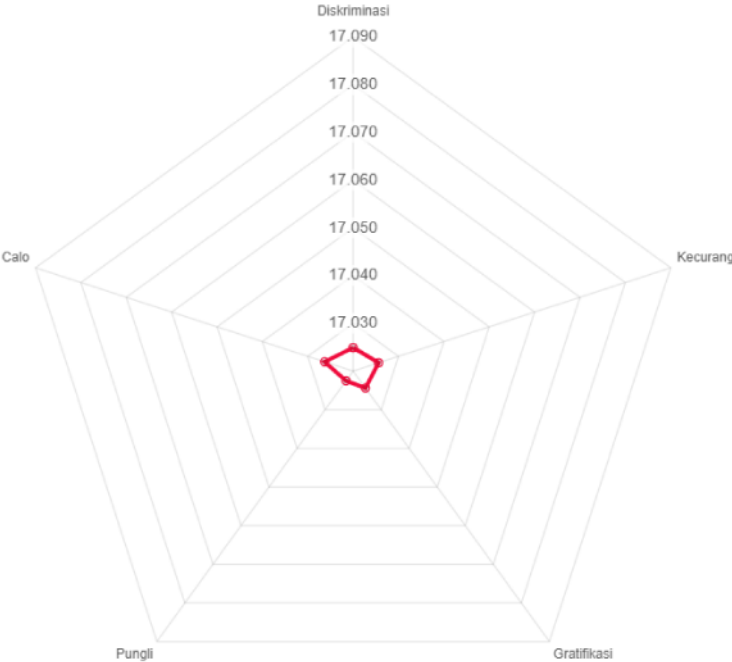
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2026

Jumlah Responden : 131

III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.06	97.48	3.90	Sangat Baik
Kecurangan	17.06	97.51	3.90	Sangat Baik
Gratifikasi	17.05	97.46	3.90	Sangat Baik
Pungli	17.04	97.37	3.89	Sangat Baik
Calo	17.07	97.54	3.90	Sangat Baik
IPK	17.06	97.47	3.90	Sangat Baik



II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.09	97.65	3.91	Sangat Baik
Persyaratan	17.06	97.51	3.90	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.04	97.37	3.89	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.96	96.92	3.88	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.09	97.66	3.91	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.03	97.34	3.89	Sangat Baik
Respon	16.98	97.03	3.88	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.09	97.65	3.91	Sangat Baik
IKM	17.04	97.39	3.90	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



Personal Computer : 55
Android : 39
Apple iPhone : 33
Samsung : 4

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Chrome : 97
Firefox : 1
Safari : 33

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android Mac OS X Windows 10 iOS



Android : 43
Mac OS X : 2
Windows 10 : 53
iOS : 33