



## **LAPORAN**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**

**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**OKTOBER S.D DESEMBER 2025**

**POLTEKBANG PALEMBANG**

**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

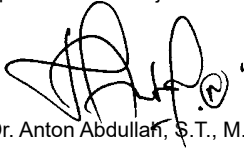
Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi 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, transport, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



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

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



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

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



### III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

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

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- Ya  
 Tidak

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

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

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

Tanda Tangan

## BAB II

# METODOLOGI SURVEI

### A. Kriteria Responden

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

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidakteelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

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

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

$$n = 109,09$$

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

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

**Tabel Sampel Morgan dan Krejcie**

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

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

- 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 (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan *scan barcode* pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

**C. Metode Pengolahan Data dan Analisis**

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

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

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

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

**D. Pengolahan Data**

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

## BAB III

# PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

#### 1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Poltekbang 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	Oktober	3.84	34	3.89	3.82	3.81	3.81	3.81	3.86	3.86	3.86
2	November	3.82	28	3.85	3.81	3.83	3.83	3.83	3.81	3.81	3.83
3	Desember	3.78	34	3.79	3.77	3.75	3.81	3.81	3.72	3.81	3.75
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.81</b>	<b>96</b>	<b>3.84</b>	<b>3.80</b>	<b>3.80</b>	<b>3.81</b>	<b>3.81</b>	<b>3.79</b>	<b>3.82</b>	<b>3.81</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.81 dalam skala 4 atau 16.68 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 Oktober s.d Desember 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

#### 2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Poltekbang Palembang

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Poltekbang Palembang

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Oktober	3.84	34	3.84	3.82	3.84	3.84	3.88
2	November	3.83	28	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83
3	Desember	3.78	34	3.75	3.74	3.79	3.82	3.79
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.82</b>	<b>96</b>	<b>3.81</b>	<b>3.80</b>	<b>3.82</b>	<b>3.83</b>	<b>3.83</b>

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.82 dalam skala 4 atau 16.70 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 Oktober s.d Desember 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada Poltekbang 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. Sarana Prasarana

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

### 2. Prosedur/Alur

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

### 3. Kecurangan

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

### 4. Persyaratan

- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

### 5. Diskriminasi

- Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;
- Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;
- Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 12:03	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
2	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 12:04	okta riani	0895604883243	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
3	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 13:47	anggun permata sari	088287874445	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 13:51	M. Ammar Farhan	08977237766	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
5	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 13:53	INTAN NUR CHAIRUN NIKMAH	085268637226	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
6	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 14:38	LALU AGUM WIDYA GUNA	082339980889	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
7	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 14:41	Karina Nabila Maharani	081271073980	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
8	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 18:47	Amira Erinda Khoirunnisa Lesmana	085268817676	Mahasiswa / Taruna	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
9	Rabu, 08 Oktober 2025 Jam 19:54	MUHAMAD AMSI IMAM GAMASTRA	0887437597857	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
10	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:09	Muhammad Reynda Pratama	08117100538	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
11	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:10	M. Fadli	081540952078	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
12	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:10	ENGGAR SAFIRA JULISTIA	082185525445	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan
13	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:10	Samuel Wahyudi Sirait	081373663065	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
14	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:13	Irham Tu Nandaku	081368833822	Cpns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
15	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:13	Rizki Nova Dona	081274942782	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:13	INDRA SUPRAPTO	082280087665	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:13	agung dharmawan	087882440574	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:14	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
19	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:16	Ebrina Sofia Br Purba	082273467002	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sewa Fasilitas
20	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:19	wahyuni annisa	081273141902	-	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
21	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:23	Hamim syahadat	085764279495	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
22	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:23	Al-hamid setiawan	081274699193	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
23	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:25	Anastasya Fathona Rahmad	082176257502	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
24	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:26	Muhammad Rakhil Sutiyono	082178652004	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
25	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:35	M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS	082178239432	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:36	NADIRA DWI APRIANA	087821859924	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:47	Muhammad Rizky Alfarizi	081279426824	Cpns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
28	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 08:54	DWI OKTARLINA LESTARI	081273632106	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sarana Prasarana

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
29	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 09:06	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
30	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 09:09	Nadya shafwah	082181008582	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
31	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 09:38	Eliza Putri Anggreni	081369457730	Mahasiswa	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 09:43	Hidayah Nurhasana	082386913766	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Sarana Prasarana
33	Kamis, 09 Oktober 2025 Jam 11:18	Akhdan Falih Soaloon	081293516369	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
34	Rabu, 15 Oktober 2025 Jam 08:20	liana	081271034290	pegawai swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Sarana Prasarana
35	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:10	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
36	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:15	Thoriq purnama	08995642767	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
37	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:17	Yohanes ade syahputra mungkur	083182853651	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:23	Karina Nabila Maharani	081271073980	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
39	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:42	M. Daffa Irfanza Hasyim	081273495269	belum bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
40	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:42	Jonathan Sandy Setiadi	081384179382	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:47	Jasmine Ayu Monica	085758403048	Mahasiswa/ taruna/i	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:47	ALVIN HIDAYAT	085758356718	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:48	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
44	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:49	DIPPU DHINI MARIATY BR SILAEN	08388541645	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
45	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:51	Muhammad adityas wijaya	089522659040	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
46	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:52	SATRIA PANJI PRATAMA SEMBIRING	085269864909	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:54	kariel anggara	082279455741	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
48	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:54	PERWIRA	085389814557	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Rabu, 26 November 2025 Jam 08:54	Zidan Revano	083166234815	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
50	Rabu, 26 November 2025 Jam 09:10	Lalu agum widya guna	082339980889	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
51	Rabu, 26 November 2025 Jam 09:12	Joshua Apituley	082239349568	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Rabu, 26 November 2025 Jam 09:19	IVAN MANUEL TUMANGGOR	081281877206	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Rabu, 26 November 2025 Jam 09:21	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
54	Rabu, 26 November 2025 Jam 09:51	Liberta Nurhakim	081368759188	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Rabu, 26 November 2025 Jam 10:22	M Raihan Firansyah	0895370441703	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
56	Rabu, 26 November 2025 Jam 10:38	MOCH. DAFFA FIRATA	081377937917	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Rabu, 26 November 2025 Jam 11:02	AUKY ALVIYANZAH MA'RUF	085766911193	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
58	Rabu, 26 November 2025 Jam 11:41	Ardian Saputra	085769641354	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
59	Rabu, 26 November 2025 Jam 13:24	Salsa Amelia Hendri	08877071970	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Rabu, 26 November 2025 Jam 18:08	Tiara Burhanudin	082286630395	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Fasilitas Penunjang
61	Kamis, 27 November 2025 Jam 10:13	Togusauri Pebriano Siahaan	082160468789	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
62	Kamis, 27 November 2025 Jam 12:25	AMIRA ERINDA KHOIRUNNISA LESMANA	085268817676	MAHASISWA/TARUNA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
63	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 11:20	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 11:24	Yohanes ade syahputra mungkur	083182853651	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
65	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 12:08	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
66	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 12:11	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
67	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 12:12	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
68	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 12:21	Mikael Anugrah Gultom	087895895721	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
69	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 13:24	KARINA NABILA MAHARANI	081271073980	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
70	Selasa, 02 Desember 2025 Jam 13:31	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Taruna,	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
71	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:33	Iwansyah Putra	082245010447	Dosen	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Layanan Pelatihan
72	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:40	Rho yu ra	085357613320	umum	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
73	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:40	Lita Nur	082176501171	Umum	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
74	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:40	Andien Khamila	089620274583	Umum	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
75	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:42	Iwan Setiadi	085783341731	Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
76	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:43	Aisyah Rachmawati Putri Azhar	082184372466	Umum	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan Pelatihan
77	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:44	Fatimah	081271556853	Umum	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pelatihan
78	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:45	Tuti indah suryati	089661913812	Umum	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
79	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:50	Imam Juni Harto	083190625083	Umum	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
80	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:51	Edo Riski Saputra	082287515398	Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
81	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:52	Ahmad Fauzan	08386043620	umum	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
82	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:52	Ardy Rahmat	087811614753	Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
83	Senin, 08 Desember 2025 Jam 09:53	CHANIA ANGELA ZAMRI	085783438871	Umum	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
84	Senin, 08 Desember 2025 Jam 10:02	Nur Budhi Utama	081295094851	Umum	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
85	Senin, 08 Desember 2025 Jam 12:26	Putri Valentine	089505597153	Umum	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
86	Kamis, 11 Desember 2025 Jam 11:09	Cellyne Enggrasia Natio Simatupang	081213247002	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Senin, 22 Desember 2025 Jam 14:48	Faishal Afif Witjaksono	085179629164	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
88	Senin, 22 Desember 2025 Jam 14:49	Abid Naufal Mustafiqi	087863301909	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
89	Senin, 22 Desember 2025 Jam 14:55	Muhammad Faris Fathurrahman	081288097990	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
90	Senin, 22 Desember 2025 Jam 15:00	muhammad iqbal	082311562694	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
91	Senin, 22 Desember 2025 Jam 15:44	Muhammad Fadel Al Hafidl	085167897090	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
92	Senin, 22 Desember 2025 Jam 15:51	Faatihin Rizky Abdurrachman Ghani	089628866029	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Fasilitas Penunjang
93	Senin, 22 Desember 2025 Jam 16:42	Zahirah Zalfa Serawai	081361240305	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Senin, 22 Desember 2025 Jam 16:43	Adira nabila raisya	089530696954	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Senin, 22 Desember 2025 Jam 18:41	Kadek Sathyananda Ngurah Guntaro	081338318297	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
96	Senin, 22 Desember 2025 Jam 19:26	Vincent Marques	75183907	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

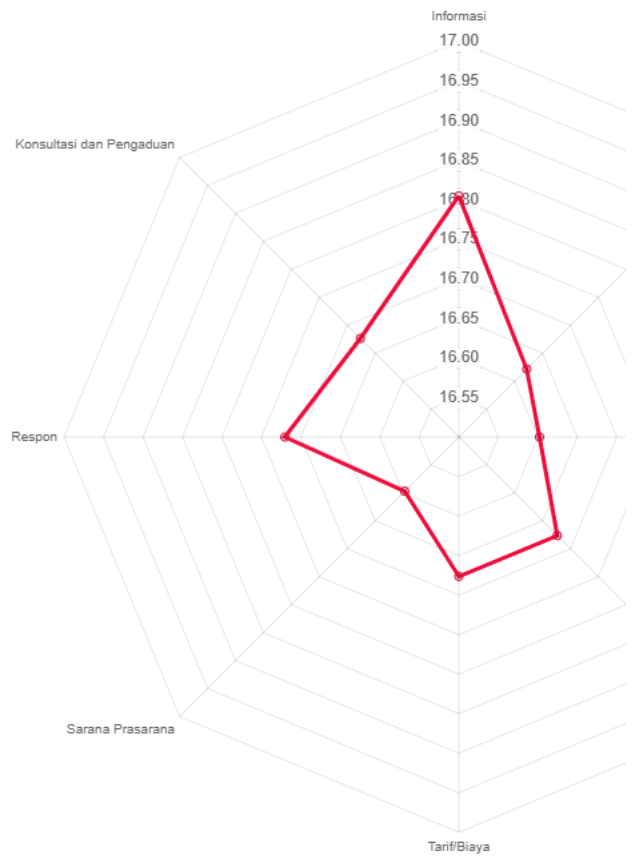
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D DESEMBER 2025

Jumlah Responden : 96

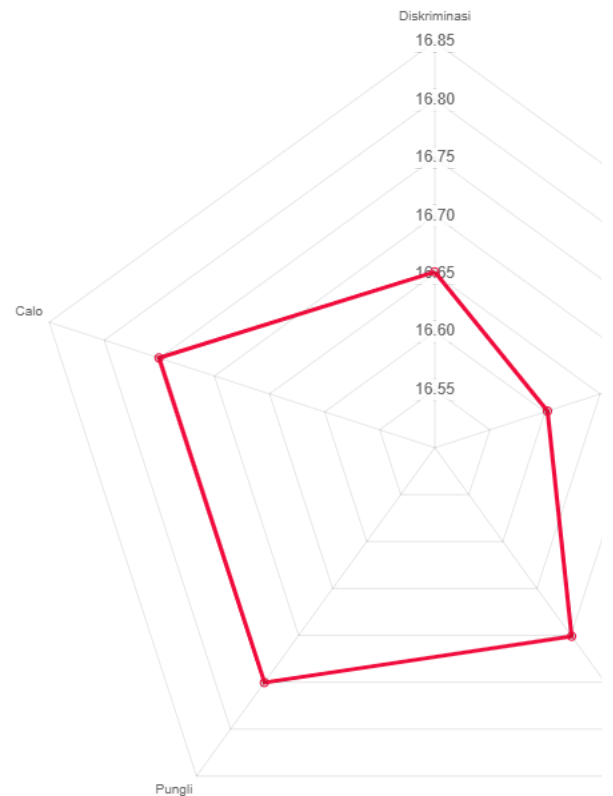
### II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.82	96.10	3.84	Sangat Baik
Persyaratan	16.63	95.01	3.80	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.61	94.89	3.80	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.68	95.34	3.81	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.68	95.34	3.81	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.60	94.86	3.79	Sangat Baik
Respon	16.73	95.60	3.82	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.68	95.34	3.81	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>16.68</b>	<b>95.31</b>	<b>3.81</b>	<b>Sangat Baik</b>

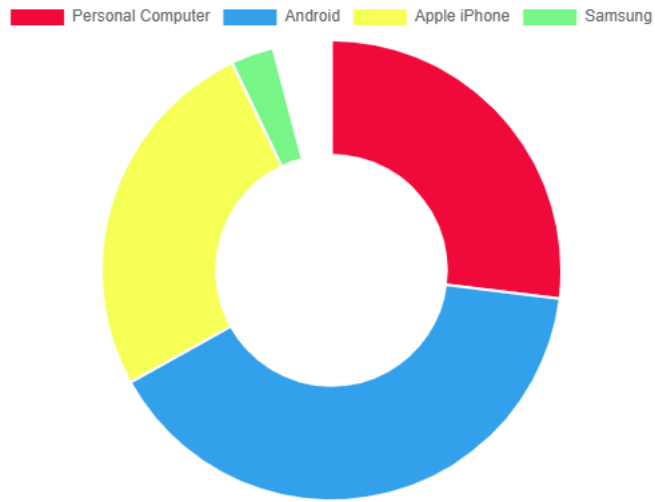


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

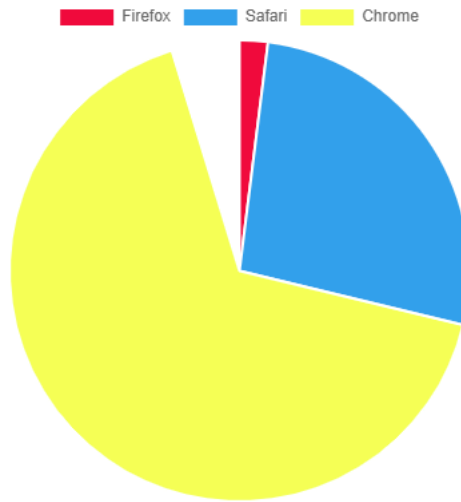
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.66	95.19	3.81	Sangat Baik
Kecurangan	16.61	94.89	3.80	Sangat Baik
Gratifikasi	16.71	95.48	3.82	Sangat Baik
Pungli	16.76	95.78	3.83	Sangat Baik
Calo	16.76	95.78	3.83	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>16.70</b>	<b>95.42</b>	<b>3.82</b>	<b>Sangat Baik</b>



### 2. Penggunaan Perangkat



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



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

