



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

APRIL S.D JUNI 2025

POLTEKBANG PALEMBANG

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

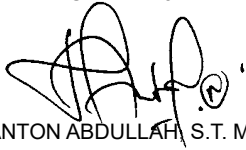
Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi 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 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 SATUAN PENJAMINAN MUTU



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 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
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

- 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 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	April	3.78	46	3.79	3.77	3.78	3.78	3.73	3.79	3.74	3.84
2	Mei	3.77	34	3.77	3.81	3.81	3.74	3.72	3.77	3.77	3.81
3	Juni	3.91	31	3.92	3.96	3.94	3.85	3.92	3.90	3.88	3.90
Nilai Agregat		3.82	111	3.83	3.84	3.84	3.79	3.79	3.82	3.80	3.85

Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.82 dalam skala 4 atau 16.71 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 April s.d Juni 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	April	3.80	46	3.82	3.80	3.79	3.80	3.79
2	Mei	3.76	34	3.79	3.74	3.79	3.72	3.75
3	Juni	3.88	31	3.85	3.88	3.92	3.85	3.90
Nilai Agregat		3.81	111	3.82	3.81	3.83	3.79	3.82

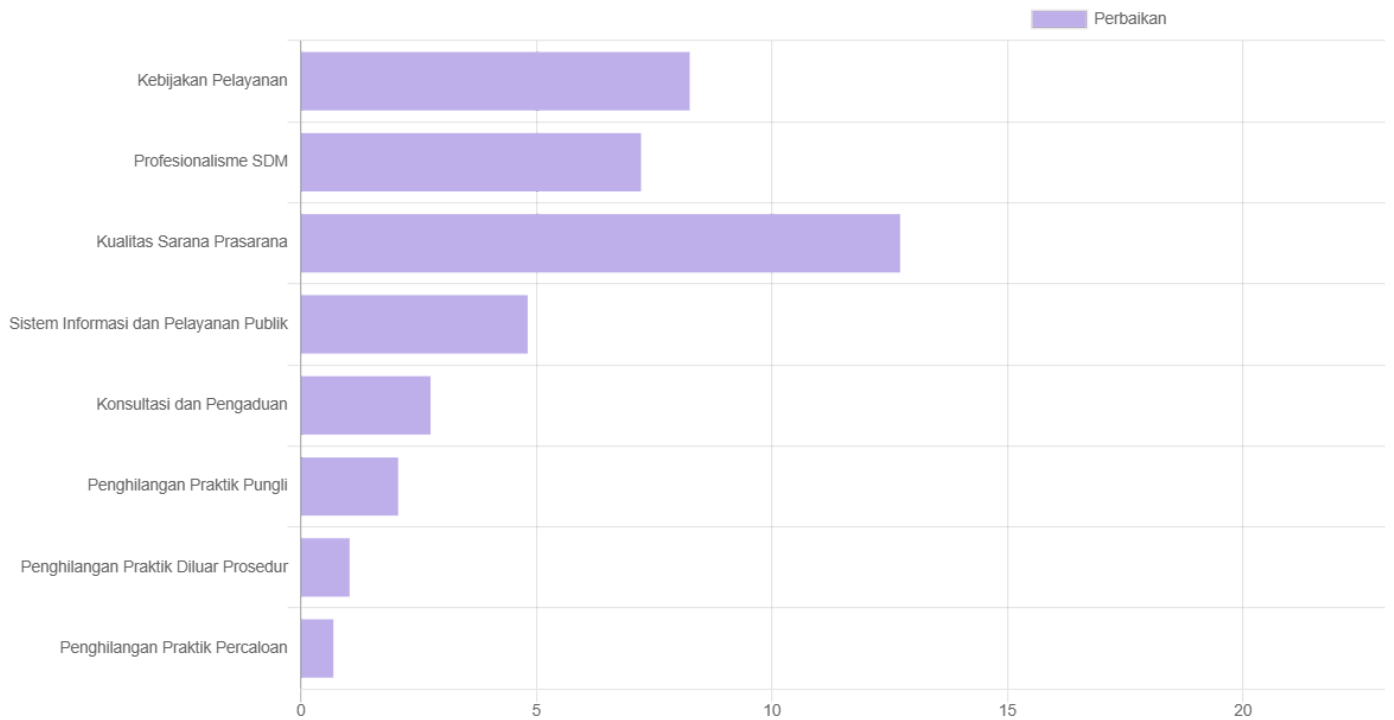
Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.81 dalam skala 4 atau 16.68 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Palembang telah memperoleh kategori Sangat Baik.

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

3. 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.

4. 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".

5. Kecurangan

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

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 14 April 2025 Jam 10:35	Putu Wisnu Ardia Chandra	082124028773	Taruna/Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
2	Senin, 14 April 2025 Jam 10:37	Muhammad Alamsyah	083176908778	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
3	Senin, 14 April 2025 Jam 10:37	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
4	Senin, 14 April 2025 Jam 10:40	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
5	Senin, 14 April 2025 Jam 10:43	tiara burhanudin	082286630395	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
6	Senin, 14 April 2025 Jam 10:47	Muhammaad Rakhil Sutyono	082178652004	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
7	Senin, 14 April 2025 Jam 10:48	Nadya shafwah	082181008582	Mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Senin, 14 April 2025 Jam 10:48	Chalisa	089677181064	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
9	Senin, 14 April 2025 Jam 10:49	Feristika Tri Anjani	081538709172	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
10	Senin, 14 April 2025 Jam 10:51	Yohanes Ade Syahputra Mungkur	087791558293	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
11	Senin, 14 April 2025 Jam 10:51	Thoriq Purnama	08995642767	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
12	Senin, 14 April 2025 Jam 10:52	Ivan Manuel Tumanggor	081281877206	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
13	Senin, 14 April 2025 Jam 10:56	MUHAMMAD BAYU EL FIRDAUS	085377734455	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Senin, 14 April 2025 Jam 10:57	Afifah Rona Rosyidah	088274361600	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
15	Senin, 14 April 2025 Jam 10:58	Dwi Oktarlina Lestari	081273632106	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
16	Senin, 14 April 2025 Jam 10:59	Genildo Fernandes da Cruz	082162331128	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Senin, 14 April 2025 Jam 11:00	Karina Nabila Maharani	081271073980	MAHASISWI	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
18	Senin, 14 April 2025 Jam 11:03	liyana dwi	081274539295	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
19	Senin, 14 April 2025 Jam 11:04	AUKY ALVIYANZAH MA'RUF	085766911193	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
20	Senin, 14 April 2025 Jam 11:08	ardian saputra	085769641354	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
21	Senin, 14 April 2025 Jam 11:09	Muhammad iqbal sukur pelu	081259774885	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
22	Senin, 14 April 2025 Jam 11:09	muhammad tegar wijaya	085161600534	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
23	Senin, 14 April 2025 Jam 11:10	Divka Alya F	087806785533	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
24	Senin, 14 April 2025 Jam 11:11	Fazetti Nazhifah	081368656695	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
25	Senin, 14 April 2025 Jam 11:11	amario ramadhani	085156692527	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 14 April 2025 Jam 11:11	Amira Erinda Khoirunnisa Lesmana	085268817676	Taruna / Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
27	Senin, 14 April 2025 Jam 11:14	Joshua Apituley	082239349568	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 14 April 2025 Jam 11:17	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
29	Senin, 14 April 2025 Jam 11:17	Fadila Novianti	082289223015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
30	Senin, 14 April 2025 Jam 12:08	Romi Ario Nugroho	082175989362	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
31	Senin, 14 April 2025 Jam 12:10	tazkia az-zahra	+62 831-5795-0709	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan
32	Senin, 14 April 2025 Jam 12:32	Raka Putra Daniswara	089501821092	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Senin, 14 April 2025 Jam 13:17	Rayyan Saka Sajidan	082179391454	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
34	Senin, 14 April 2025 Jam 13:59	Salsa Amelia Hendri	08877071970	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Senin, 14 April 2025 Jam 14:13	Bilan Hifzhi	081210391947	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
36	Senin, 14 April 2025 Jam 14:25	NADIRA DWI APRIANA	087821859924	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Senin, 14 April 2025 Jam 20:30	Muhammad Nuwof Al Lu'ay	081364631588	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Senin, 14 April 2025 Jam 22:31	HANS YUDHA PRATHAMA MUNTHE	08116525503	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Selasa, 15 April 2025 Jam 10:00	Riko Cahya Kurnianto	085727524350	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
40	Selasa, 15 April 2025 Jam 10:25	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Selasa, 15 April 2025 Jam 10:33	Rakha Racahyo	.	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Selasa, 15 April 2025 Jam 10:39	okta riani	0895604883243	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
43	Selasa, 15 April 2025 Jam 10:42	Dedek Tri Nurpangestu	+6282143962437	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
44	Selasa, 15 April 2025 Jam 11:26	NABILAH HASNA ARINDA	0812478864419	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Rabu, 16 April 2025 Jam 16:03	Dwi Lisa Ananda	082278642016	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Kamis, 17 April 2025 Jam 14:43	wahyuni annisa	088707054752	-	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:42	Muhammad Alfian Gumara	08989345988	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
48	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:42	Nabilah hasna arinda	081247886419	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
49	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:43	NISRINA NAJLA AMIRAH	082268316778	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:43	NOVI WULAN PURNAMA SARI	085369498849	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:44	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Fasilitas Penunjang

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
52	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:45	EBRINA SOFIA BR PURBA	082273467002	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
53	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:45	NABIILAH ANUGERAH PUTERI	089628415138	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
54	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:50	Rachmad Tiko	083119969410	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
55	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:53	Al-hamid setiawan	081274699193	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
56	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:56	Putu Wisnu Ardia Chandra	082124028773	Taruna/Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
57	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:57	Raka Putra Daniswara	089501821092	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
58	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:58	Riko Cahya Kurnianto	085727524350	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
59	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:58	Muhammad Rabil Izzuddin	0895700109179	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:01	Putut Air Langga	085357603q	1085357603129	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:04	Zulwina hafzarah	081262225138	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
62	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:04	M. Fadli	081540952078	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
63	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:12	amario ramadhani	085156692527	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
64	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:13	Enggar Safira Julistia	082185525445	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
65	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:18	YOHANES ADE SYAHPUTRA MUNGKUR	087791558293	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
66	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:21	Aulia Pangestuti	082186052996	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:21	MUHAMMAD	085377734455	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:42	Deri aulia rahman	081231529880	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 11:43	Thoriq Purnama	08995642767	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
70	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 12:20	GENILDO FERNANDES DA CRUZ	74641627	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 13:29	NADIRA DWI APRIANA	081274664755	MAHASISWI	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 13:56	Dedek Tri Nurpangestu	082143962437	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 13:57	Fadly febriansyah	081310126503	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 14:34	Indah Nur Rahmawaty	081393926952	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
75	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 18:15	I KETUT SUDARSANA	085955123651	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
76	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 19:54	Fadila Novianti	082289223015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
77	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 08:21	INTAN LUTVIKA DEWI	085647411981	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
78	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 11:34	Karina Nabila Maharani	081271073980	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
79	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 11:46	AMIRA ERINDA KHOIRUNNISA LESMANA	085268817676	MAHASISWA / TARUNA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
80	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 21:50	okta riani	0895608483243	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
81	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:53	DWI OKTARLINA LESTARI	081273632106	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:54	DWI LISA ANANDA	082278642016	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:54	Nabiillah Anugerah Puteri	089627939021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
84	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:56	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:56	muhammad afdhal attaullah	082289447817	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
86	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:56	Maichel Erik	08984291646	Taruna/mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
87	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:57	Reynaldi nugraha pratama	082213053883	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
88	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:57	muhammad rakhil sutiyono	082178652004	taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
89	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:57	SYAKIRA YUMNA YUJO	082214232827	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
90	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:57	Tiur Putri Meilinda	081279938591	Taruna/ Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
91	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:00	Nabila Izzah Aulia	083196755144	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:02	Fadila Novianti	082289223015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
93	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:03	Lala Lolita	089630784833	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
94	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:04	Egia Keykenanta M	08811281518	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
95	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:05	Afifah Rona Rosyidah	088274361600	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
96	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:21	Ivan Manuel Tumanggor	081281877206	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
97	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:22	M. FADIL SATRIO PAMUNGKAS	081271924247	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
98	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:23	Raka Putra Daniswara	089501821092	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:28	NOVI WULAN PURNAMA SARI	085369498849	belum bekerja	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
100	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:29	AL-HAMID SETIAWAN	081207889918	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
101	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:47	amario ramadhani	085156692527	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
102	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:50	MUHAMMAD BAYU EL FIRDAUS	085377734455	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 10:52	Thoriq Purnama	08995642767	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
104	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 11:13	KARINA NABILA MAHARANI	081271073980	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
105	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 11:15	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
106	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 11:24	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
107	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 11:29	Rachmad Tiko	083119969410	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
108	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 11:37	Hamim Syahadat	085764279495	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 14:02	M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS	0895615452265	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
110	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 18:16	Chalisa Fatimah Adika	080677181064	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
111	Minggu, 08 Juni 2025 Jam 09:02	Rizka Aleya Ghinanti	0821756554669	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan

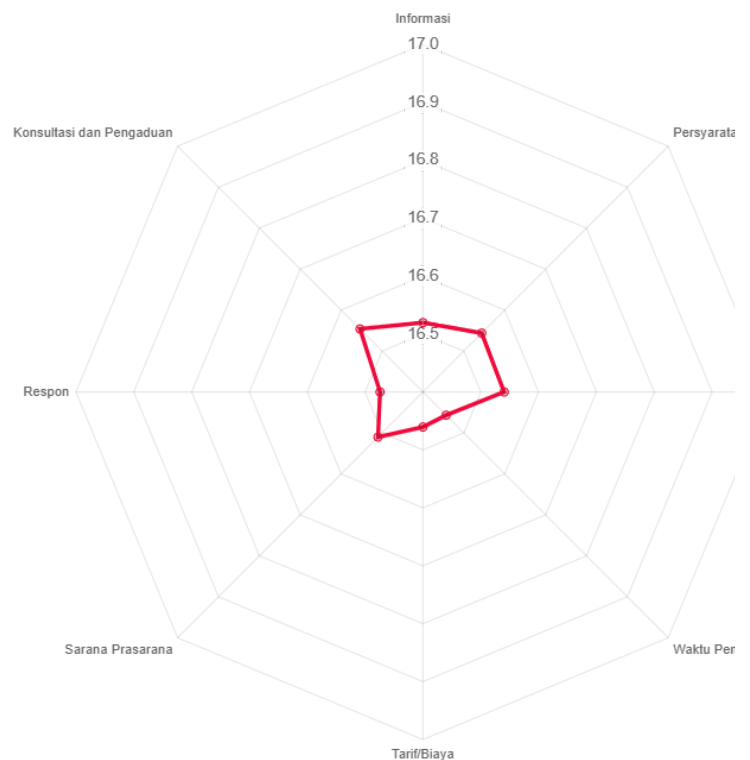
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL S.D JUNI 2025

Jumlah Responden : 111

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

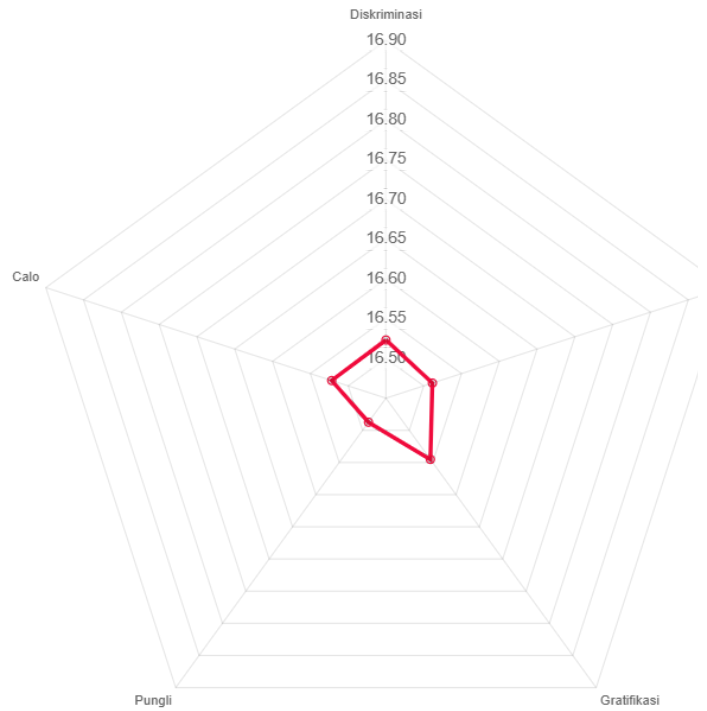
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.75	95.70	3.83	Sangat Baik
Persyaratan	16.82	96.10	3.84	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.81	96.05	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.56	94.66	3.79	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.58	94.72	3.79	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.72	95.54	3.82	Sangat Baik
Respon	16.62	94.95	3.80	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.85	96.27	3.85	Sangat Baik
IKM	16.71	95.50	3.82	Sangat Baik



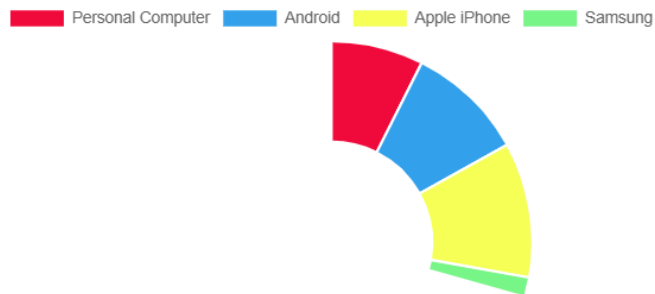
III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.70	95.42	3.82	Sangat Baik
Kecurangan	16.66	95.20	3.81	Sangat Baik
IPK	16.68	95.32	3.81	Sangat Baik

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Gratifikasi	16.77	95.85	3.83	Sangat Baik
Pungli	16.58	94.73	3.79	Sangat Baik
Calo	16.69	95.40	3.82	Sangat Baik
IPK	16.68	95.32	3.81	Sangat Baik

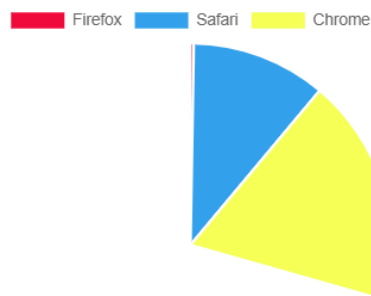


2. Penggunaan Perangkat



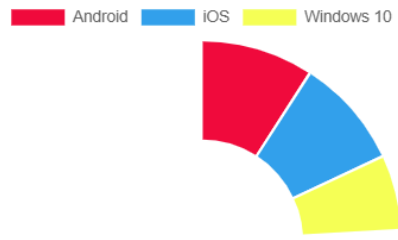
Personal
Computer
Android
Apple
iPhone
Samsun

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Firefox
Safari
Chrome

4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android
iOS
Window
10