



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D SEPTEMBER 2025

POLTEKBANG PALEMBANG

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

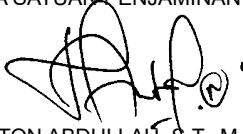
Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi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



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

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 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	Juli	3.80	39	3.82	3.85	3.80	3.82	3.78	3.77	3.80	3.80
2	Agustus	3.89	40	3.93	3.90	3.87	3.87	3.90	3.90	3.85	3.90
3	September	3.87	30	3.86	3.90	3.90	3.86	3.82	3.88	3.82	3.90
Nilai Agregat		3.85	109	3.87	3.88	3.86	3.85	3.83	3.85	3.82	3.87

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.85 dalam skala 4 atau 16.85 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 Juli s.d September 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	Juli	3.85	39	3.88	3.83	3.85	3.86	3.83
2	Agustus	3.90	40	3.91	3.88	3.90	3.90	3.91
3	September	3.85	30	3.88	3.86	3.84	3.84	3.84
Nilai Agregat		3.87	109	3.89	3.86	3.86	3.87	3.86

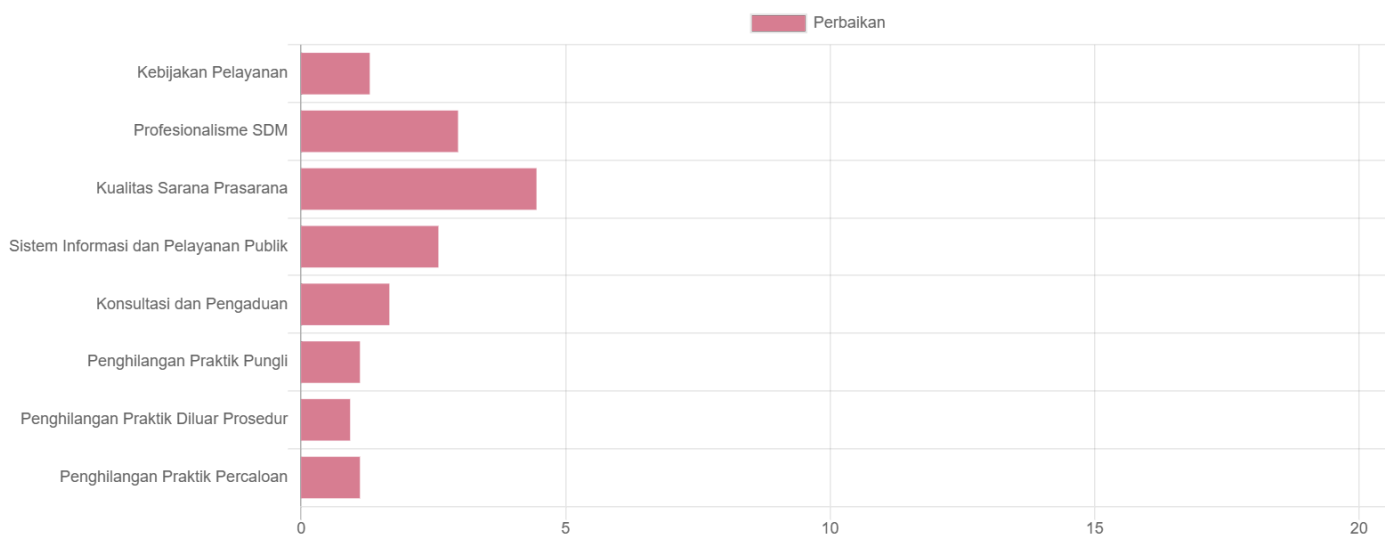
Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, Poltekbang Palembang secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.87 dalam skala 4 atau 16.92 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekbang Palembang telah memperoleh kategori Sangat Baik.

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

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. 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.

4. 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.

5. Prosedur/Alur

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

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:11	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:13	NADIRA DWI APRIANA	087821859924	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:14	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:17	intan nur chairun nikmah	-	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
5	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:23	NISRINA NAJLA AMIRAH	082269316778	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
6	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:23	Dwi Oktarlina Leatari	081273632106	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:29	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
8	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 14:50	Nadya shafwah	082181008582	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 15:20	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
10	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 15:24	Aulia Pangestuti	082186052996	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
11	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 15:33	YOHANES ADE SYAHPUTRA MUNGKUR	087791558293	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
12	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 15:42	Al-hamid setiawan	081274699193	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
13	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 16:07	MUHAMMAD BAYU EL FIRDAUS	085377734455	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 16:36	M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS	0895615452265	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
15	Senin, 21 Juli 2025 Jam 09:52	Jodi ferdiansyah	085384520061	Pkp-pk	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
16	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:00	Abd. Kadir Hasan	081255406199	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
17	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:00	Rully Kardinal	082150708074	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
18	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:04	Arthivan Leonardo seran	085182439800	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
19	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:05	Godlief Mikhael kedoh	085142985613	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:06	Muhammad Awaluddin	082293215514	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Pelatihan
21	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:06	Mohamad Ali	082148707422	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
22	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:11	sulistan refino	08881530282	Pkp-pk	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
23	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:11	Ananda yoga utama	081371169053	PKP-PK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pelatihan
24	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:12	Jacob Jakobis Wattimury	082199880473	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas	Jasa layanan Diklat

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
							(SMA)	Pembentukan
25	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:14	albar harmanto	081369556433	pkp-pk	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
26	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:19	Mohamad hidayat saputra	081281991004	Upbu h. Asan sampit	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
27	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:19	Robertus Rudyath Adhi Prakoso	081341703038	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:25	Fredgly Antonius	081250262366	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
29	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:28	JATI PRABOWO.W	081219889575	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:36	ENDANG PURWANDI	085245811999	personil pkp-pk bandar udara rahadi oesman ketapang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
31	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:42	Khoiruddin	081273238256	Basik pkp- pk	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
32	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:47	M IKSAN ROMADHON	083157568647	Swasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
33	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:50	Wahyu Anggara	082294144231	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
34	Senin, 21 Juli 2025 Jam 10:51	Hersya bintang pamungkas	083834235742	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
35	Senin, 21 Juli 2025 Jam 11:39	IRWAN INDRIANTO	081391306139	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Senin, 21 Juli 2025 Jam 12:13	reza aprianto	089634918944	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
37	Senin, 21 Juli 2025 Jam 12:14	Ruly Andriansyah	085896904791	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
38	Senin, 21 Juli 2025 Jam 12:15	Muhammad Azmi Habib	0895 611 131403	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
39	Rabu, 23 Juli 2025 Jam 10:48	DWI LISA ANANDA	082278642016	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:06	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
41	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:19	M. Fadli	081540952078	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
42	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:20	Hamim syahadat	085764279495	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
43	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:24	okta riani	0895604883243	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
44	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:48	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 11:58	Raka Putra Daniswara	089501821092	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
46	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 12:19	Al-hamid setiawan	081274699193	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat Pembentukan
47	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 12:44	Indah Nur Rahmawaty	081393926952	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
48	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 12:44	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
49	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 17:30	Salsa Amelia Hendri	08877071970	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Jumat, 01 Agustus 2025 Jam 20:03	Riko Cahya Kurnianto	085727524350	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
51	Sabtu, 02 Agustus 2025 Jam 14:49	yazid okta mulia	089527266177	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Sabtu, 02 Agustus 2025 Jam 15:23	M iksan romadhon	083157568647	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
53	Sabtu, 02 Agustus 2025 Jam 15:36	Khoiruddin	081273238256	.	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
54	Minggu, 03 Agustus 2025 Jam 12:13	Ruly Andriansyah	085896904791	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
55	Selasa, 05 Agustus 2025 Jam 22:16	I KETUT SUDARSANA	085955123651	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
56	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 08:31	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 08:33	Putu Wisnu Ardia Chandra	082124028773	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
58	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 08:42	Nadya shafwah	082181008582	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:00	Lalu agum widya guna	082339980889	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
60	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:09	Ammar Rofif Fauzi	085377796828	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
61	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:38	NISRINA NAJLA AMIRAH	082269316778	Taruna	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
62	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:38	Muhammad Farhan Alfajri	081262952595	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:38	Dwi Oktarlina Lestari	081273632106	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:42	anisa tiara sari	085758160453	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan
65	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:43	M. ANAS MUKHTAROBBY ARMAS	082178239432	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
66	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:50	Fadila Novianti	082289223015	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Pendidikan
67	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 09:50	MUHAMMAD BAYU EL FIRDAUS	085377734455	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 10:16	MUHAMMAD RIZKY ALFARIZI	081279426824	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
69	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 10:41	Amira Erinda Khoirunnisa Lesmana	085268817676	Mahasiswa / Taruna	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 12:22	Cesillia Noviska	089674398299	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 13:09	tiara burhanudin	082286630395	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
72	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 13:49	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
73	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 13:50	karina nabila maharani	081271073980	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
74	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 13:53	Joshua Apituley	082239349568	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 14:28	Yohanes ade syahputra mungkur	087791558293	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pelatihan
76	Selasa, 19 Agustus 2025 Jam 20:16	Aulia Pangestuti	082186052996	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
77	Rabu, 20 Agustus 2025 Jam 09:53	Chalisa Fatimah Adika	089677181064	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
78	Jumat, 22 Agustus 2025 Jam 16:53	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pemanfaatan Aset
79	Minggu, 24 Agustus 2025 Jam 08:35	dwi lisa ananda	082278642016	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Rabu, 17 September 2025 Jam 13:31	ARYA BIMA PRAMUDYA	0895324898896	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
81	Rabu, 17 September 2025 Jam 13:51	Farah Ardah Aprilia	089629356021	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Rabu, 17 September 2025 Jam 14:19	Cerrin Chantika	081278570121	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
83	Rabu, 17 September 2025 Jam 14:44	Nadya shafwah	082181008582	Mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Rabu, 17 September 2025 Jam 14:56	FAZIROH ZAVA AZZAHARA	082278113959	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
85	Rabu, 17 September 2025 Jam 14:57	wahyuni annisa	088707054752	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Rabu, 17 September 2025 Jam 15:13	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Rabu, 17 September 2025 Jam 15:24	Muhammad Arif Ali Ramadhani	082378597575	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Pendidikan
88	Rabu, 17 September 2025 Jam 15:55	Auky Alviyanzah Ma'ruf	085766911193	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
89	Rabu, 17 September 2025 Jam 16:00	LALU AGUM WIDYA GUNA	082339980889	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
90	Rabu, 17 September 2025 Jam 17:05	Surya Maulana	082143293792	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Sarana Prasarana
91	Rabu, 17 September 2025 Jam 17:06	tazkia az-zahra	083157950709	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
92	Rabu, 17 September 2025 Jam 17:16	anggun permata sari	088287874445	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
93	Rabu, 17 September 2025 Jam 17:41	Rivaldo Januarta	082376337601	kuliah(belum bekerja)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Rabu, 17 September 2025 Jam 18:58	Chalisa Fatimah Adika	089677181064	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Jumat, 19 September 2025 Jam 09:40	M. Ammar Farhan	08977237766	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
96	Jumat, 19 September 2025 Jam 09:48	KARINA NABILA MAHARANI	081271073980	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
97	Jumat, 19 September 2025 Jam 09:48	Keisha nur azizah	082177800973	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
98	Jumat, 19 September 2025 Jam 09:50	Alfarizi Ihsan Nugroho	087806340938	Belum Bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
99	Jumat, 19 September 2025 Jam 09:53	Adithya Pebriansyah	088286480450	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Jumat, 19 September 2025 Jam 10:22	Yoga Rayhan Maulana	082245915066	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
101	Jumat, 19 September 2025 Jam 10:47	I KETUT SUDARSANA	085955123651	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
102	Jumat, 19 September 2025 Jam 11:10	Rizka Aleya Ghinanti	082175654669	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
103	Jumat, 19 September 2025 Jam 11:14	Jajang Wijaya	081214755709	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
104	Jumat, 19 September 2025 Jam 11:55	Salsa Amelia Hendri	08877071970	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Jumat, 19 September 2025 Jam 11:57	Rizki Januardo	085664865096	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan
106	Jumat, 19 September 2025 Jam 20:17	Nabila fayiz	087895032897	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
107	Jumat, 19 September 2025 Jam 20:32	Dedek Tri Nurpangestu	082143962437	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
108	Sabtu, 20 September 2025 Jam 14:04	ROMI ARIO NUGROHO	082175989362	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat Pembentukan
109	Senin, 22 September 2025 Jam 11:26	okta riani	0895604883243	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Pendidikan

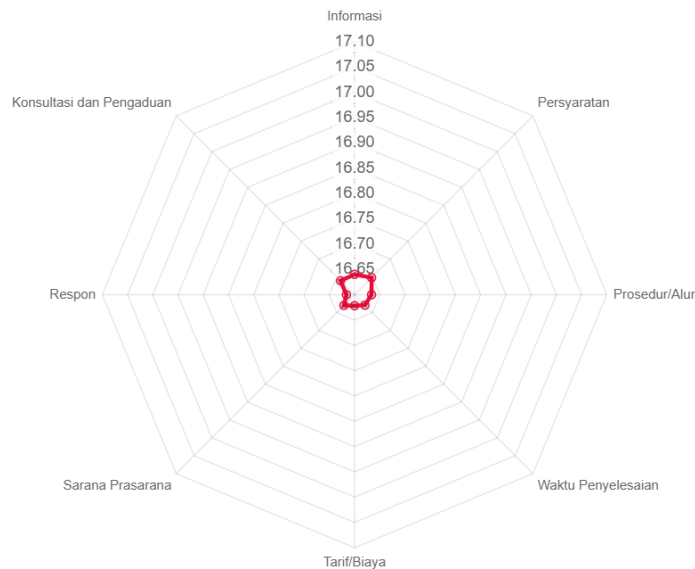
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2025

Jumlah Responden : 109

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

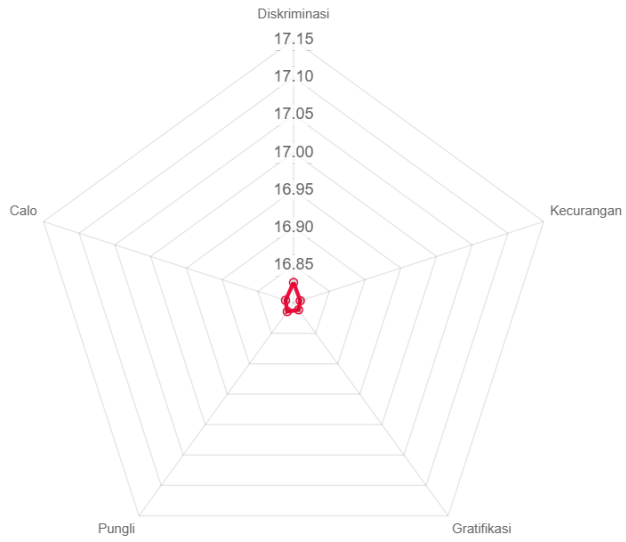
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.92	96.67	3.87	Sangat Baik
Persyaratan	16.98	97.01	3.88	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.87	96.38	3.86	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.83	96.17	3.85	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.77	95.83	3.83	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.84	96.20	3.85	Sangat Baik
Respon	16.73	95.58	3.82	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.91	96.63	3.87	Sangat Baik
IKM	16.85	96.31	3.85	Sangat Baik



III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.01	97.22	3.89	Sangat Baik
Kecurangan	16.87	96.42	3.86	Sangat Baik
Gratifikasi	16.89	96.51	3.86	Sangat Baik
Pungli	16.91	96.64	3.87	Sangat Baik
Calo	16.89	96.51	3.86	Sangat Baik
IPK	16.92	96.66	3.87	Sangat Baik

3AS Case Survey Management System

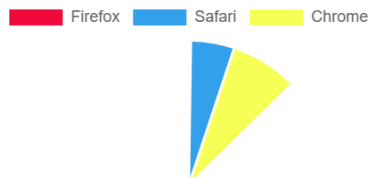


2. Penggunaan Perangkat



Personal Computer : 14
Android : 44
Apple iPhone : 42
Samsung : 9

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Firefox : 2
Safari : 42
Chrome : 65

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 53
iOS : 42
Windows 10 : 14