



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV**

Jl. Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban
Badung - Bali 80361

Telepon : 0361-9351710
Fax : 0361-9355345

Website : <http://www.otoritasbandara.info>
E-mail : bali@otoritasbandara.info

Nomor : UM.006/0569/IV/046Wil.IV/2026
Klasifikasi : Segera
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Penyampaian Laporan Tindak Lanjut TW.I
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV
Tahun 2026

Badung, 10 April 2026

Yth. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan

Menindaklanjuti Surat Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan Nomor PT.105/4/21/PPTB/2025 tanggal 28 Juli 2025 perihal Penyampaian Format Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut, bersama ini kami sampaikan Laporan Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) TW I periode Januari s.d. Maret 2026 Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan perkenannya diucapkan terima kasih.



Kepala Kantor
Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

Cecap Kurniawan
NIP. 19690127 199603 1 002

Tembusan:

1. Direktur Jenderal Perhubungan Udara;
2. Kepala Bagian Sumber Daya Manusia – Sestidjen Hubud.



“Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)”
Selamat, Aman dan Nyaman (Selamanya)



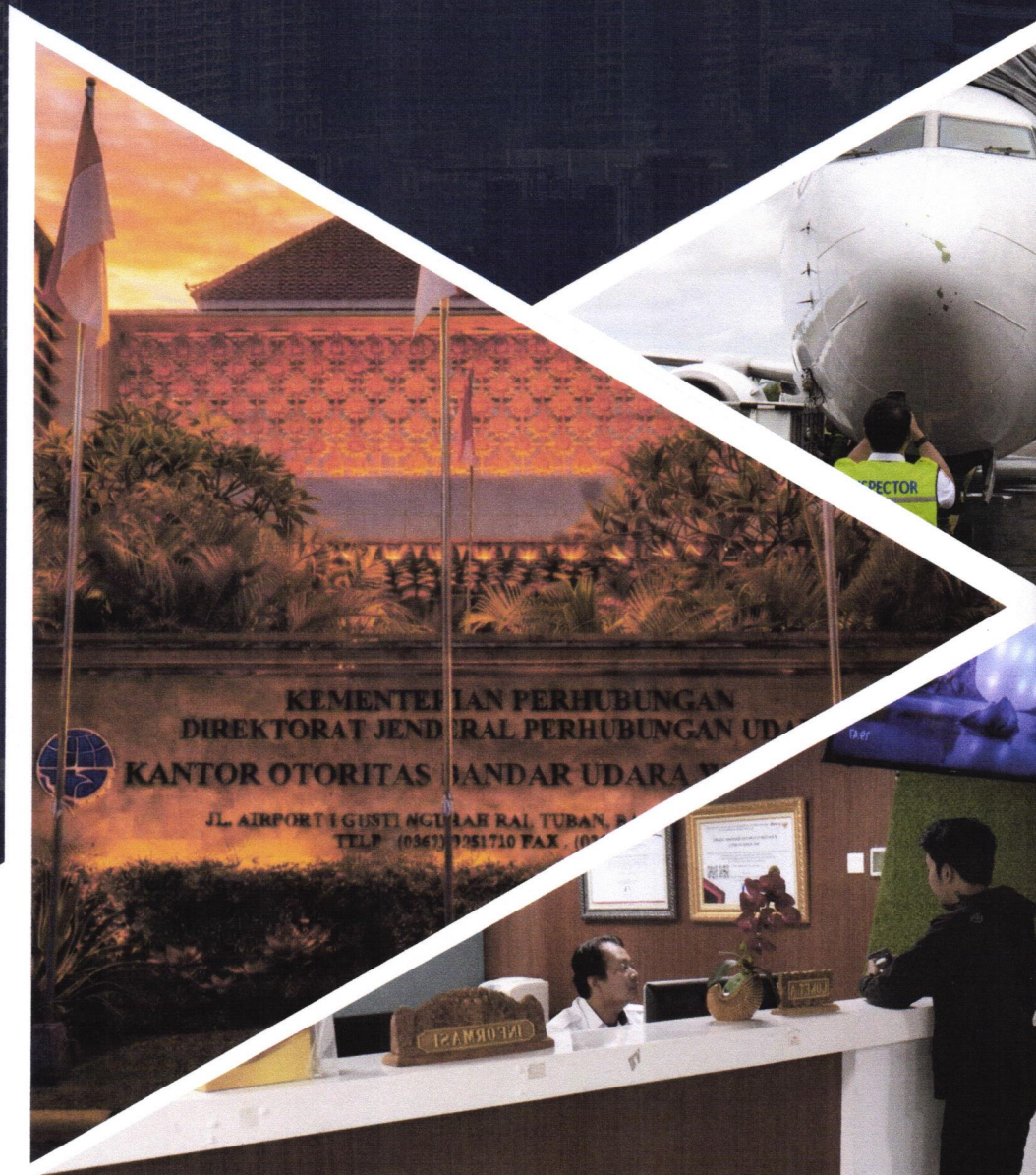


KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

LAPORAN TINDAK LANJUT

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I

KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA KELAS I WILAYAH IV - BALI



2
0
2
6



www.otoritasbandara.info



OTBANBALI



OTBAN WILAYAH IV

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2026**



**KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA KELAS I WILAYAH IV - BALI
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat petunjuk, kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV – Bali", Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membawa kita seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk Implementasi dari komitmen Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Hal demikian sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali telah melakukan tugas pokok dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi pengguna jasa transportasi. Dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali telah dilakukan penyebaran dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara komprehensif, dan berkala.

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat telah dituangkan pada laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat. Laporan ini disusun sebagai bentuk hasil kinerja dari Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali. Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali, Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi upaya peningkatan mutu pelayanan publik melalui pelaksanaan tindak lanjut atas masukan perbaikan dari pengguna jasa transportasi.

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada seluruh pihak yang telah berpartisipasi dan memberikan kontribusi dalam pelaksanaan survei maupun penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut ini. Semoga laporan ini dapat menjadi pijakan untuk perbaikan layanan dimasa yang akan datang, sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali.

Badung, 10 April 2026

Kepala Kantor,



Cecep Kurniawan, S.T., M.T.

NIP. 19690127 199603 1 002

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Data Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan, serta menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh Kementerian/Lembaga untuk aktif melakukan pengumpulan persepsi pengguna layanan (masyarakat) terhadap pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanannya selanjutnya sebagai bahan peningkatan jasa pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Tuntutan untuk selalu berupaya melakukan perbaikan pelayanan jasa transportasi kepada para pengguna jasa merupakan suatu kewajiban baik bagi regulator dan operator jasa transportasi. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, maka Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang bekerja sama dengan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud dari kegiatan ini adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat tiap triwulan, perbaikan layanan berdasarkan masukan, kritik dan saran dari masyarakat sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan.
- b. Tujuan dari kegiatan ini adalah :
 1. Untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik;
 2. Mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan;
 3. Menetapkan langkah perbaikan sebagai tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat;
 4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi penyelenggaraan pelayanan publik;
 5. Mendorong budaya pelayanan prima dengan menjadikan hasil survei sebagai dasar pengembalian kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan.

3. Target dan Sasaran

Target penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel sesuai dengan harapan masyarakat;
2. Terlaksananya tindak lanjut yang nyata terhadap hasil survei kepuasan masyarakat melalui perbaikan dan inovasi pelayanan;
3. Terjaganya kepercayaan masyarakat terhadap instansi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;

- d. Penyampaian hasil survei dan identifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan;
- e. Penyusunan rencana aksi perbaikan (*action plan*) terhadap aspek pelayanan yang belum optimal;
- f. Sebagai umpan balik kepada masyarakat bahwa hasil survei digunakan untuk perbaikan nyata;
- g. Terwujudnya komitmen seluruh unit kerja/pegawai dalam mendukung tindak lanjut hasil survey.

4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survey kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode Januari s.d. Maret 2026 pada Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali.

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit layanan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

1. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis aplikasi 3AS *Case Survey Management* Kementerian Perhubungan dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Metode survei yang digunakan adalah pengisian kuesioner secara *daring* dan *luring* kepada pengguna layanan yang telah menerima pelayanan, dengan pengisian survei melalui QR Code survei atau link survei kepuasan masyarakat melalui link <https://skm.dephub.go.id/ly/ygShPx3G>.

2. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali didasarkan pada 2 (dua) indikator utama, yakni Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Adapun beberapa aspek yang dinilai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) meliputi:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

1. Informasi;
2. Persyaratan;
3. Prosedur/Alur;
4. Waktu Penyelesaian;
5. Tarif/Biaya;
6. Sarana Prasarana;
7. Respon;
8. Konsultasi dan Pengaduan.

b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

1. Diskriminasi;
2. Kecurangan;
3. Gratifikasi;
4. Pungutan Liar; dan
5. Percaloan.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

1. Rekapitulasi Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali merupakan agenda rutin yang bertujuan untuk menilai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan. Survei ini menjadi bagian dari implementasi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan perolehan hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali periode Triwulan I menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3.90 Kategori 4 Predikat Sangat Baik, dengan jumlah responden survei sebanyak 403 responden.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan sasaran responden berfokus pada pengguna jasa layanan di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali, seperti Pelayanan Penerbitan Pas Bandara, Pelayanan Pemberian Rekomendasi KKOP (Kawasan Keselamatan Operasional Penerbangan), dan Pelayanan penerbitan Tanda Izin Mengemudi (TIM).

Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner *QRCode* dan melalui link survei <https://skm.dephub.go.id/ly/ygShPx3G> yang diisi langsung oleh responden setelah menerima pelayanan dari seperti Pelayanan Penerbitan Pas Bandara dan Pelayanan penerbitan Tanda Izin Mengemudi (TIM). Adapun hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) secara keseluruhan pada Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali sebagai berikut:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks 4	Mutu Layanan			
1	Informasi Pelayanan*)	3.90	Sangat Baik	-	-	-
2	Persyaratan*)	3.89	Sangat Baik	-	-	-

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks 4	Mutu Layanan			
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan*)	3.89	Sangat Baik	-	-	-
4	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan*)	3.92	Sangat Baik	-	-	-
5	Tarif / Biaya*)	3.91	Sangat Baik	-	-	-
6	Sarana dan Prasarana*)	3.91	Sangat Baik	-	-	-
7	Produk Layanan	-	-	-	-	-
8	Respon/Perilaku Petugas*)	3.90	Sangat Baik	-	-	-
9	Penanganan Konsultasi, Saran, dan Masukan*)	3.91	Sangat Baik	-	-	-

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.

*) silahkan pilih jenis layanan yang perlu dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bernilai rendah, atau yang perlu dilakukan perbaikan (tidak harus semua unsur ditindaklanjuti).

b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

No	Unsur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK)	NILAI IPK		Waktu pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks 4	Mutu Layanan			
1	Diskriminasi*)	3.91	Sangat Baik	-	-	-
2	Kecurangan*)	3.92	Sangat Baik	-	-	-
3	Gratifikasi*)	3.94	Sangat Baik	-	-	-
4	Percaloan*)	3.93	Sangat Baik	-	-	-
5	Pungutan Liar*)	3.92	Sangat Baik	-	-	-

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
 2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.
- *) silahkan pilih jenis layanan yang perlu dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bernilai rendah, atau yang perlu dilakukan perbaikan (tidak harus semua unsur ditindaklanjuti)

c. Tindak Lanjut Masukan Responden

No	Unsur	Masukan Perbaikan Responden	Tindak Lanjut
1	Kebijakan Pelayanan	-	-
2	Profesionalisme SDM	-	-
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	-	-
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	-	-
5	Konsultasi dan Pengaduan	-	-
6	Penghilangan Praktik Pungli	-	-
7	Penghilangan Praktik Diluar Prosedur	-	-
8	Penghilangan praktik percaloan	-	-

2. Penanggung Jawab



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

Jl. Airport I Gusti Ngurah Rai, Tuban
Badung - Bali 80361

Telepon : 0361-9351710
Fax : 0361-9355345

Website : <http://www.otoritasbandara.info>
E-mail : bali@otoritasbandara.info

KEPUTUSAN KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

NOMOR : KP / 29 / T / 2025

T E N T A N G

PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV,

- Menimbang :
- a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV, ditegaskan bahwa Penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala;
 - b. bahwa perlu dilaksanakan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui survei kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih transparan, akuntabel, responsif, dan semakin prima kepada pengguna jasa layanan atau masyarakat;
 - c. bahwa untuk mendukung pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV;
 - d. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, huruf b, dan huruf c, perlu ditetapkan Surat Keputusan tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat.

- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);



"Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)"
Selamat, Aman dan Nyaman (Selamanya)



4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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;
6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 4 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : KEPUTUSAN KEPALA KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV TENTANG PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV.

PERTAMA : Membentuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat dengan susunan sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Kepala Bagian Tata Usaha
2. Wakil Ketua Tim : Kasubbag Umum dan Kepegawaian
3. Sekretaris Tim : Kasubbag Perencanaan dan Keuangan
4. Anggota Tim :
 - a) Retno Ambarwati - Penelaah Teknis Kebijakan
 - b) Fachmi Ashshiddiqi - Penelaah Teknis Kebijakan
 - c) Putu Vista Viani - Penata Layanan Operasional
 - d) Pande Kadek Ayu Mardiyanti - Penata Layanan Operasional

KEDUA : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada DIKTUM PERTAMA, bertugas dan bertanggung jawab untuk :

1. Ketua Tim
 - a. Memimpin dan mengkoordinasikan Tim. Ketua Tim bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan survei, mengkoordinasikan tugas dan memastikan bahwa setiap anggota tim menjalankan tanggung jawabnya dengan baik;
 - b. Menentukan Strategi dan Rencana Kerja. Ketua Tim melakukan perumusan tujuan dan rencana kerja survei, serta menentukan metodologi yang akan digunakan dalam survei kepuasan masyarakat;
 - c. Pengambilan Keputusan. Ketua Tim bertanggung jawab mengambil keputusan penting terkait dengan pelaksanaan survei serta rencana tindak lanjut hasil survei;
 - d. Mewakili tim pengelola survei dalam rapat atau komunikasi dengan pihak eksternal, seperti rapat dengan Unit Pusat Pembina Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. Memastikan bahwa pelaksanaan survei berjalan sesuai dengan jadwal, dan prosedur yang ditetapkan;

- f. Memonitor dan mereviu penyusunan laporan akhir hasil survei kepuasan masyarakat;
 - g. Menentukan rencana aksi tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat yang akan dilaksanakan Unit Kerja terhadap hasil survei yang telah diterima;
 - h. Melakukan monitoring, evaluasi dan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat.
2. Wakil Ketua Tim
- a. Membantu ketua tim dalam perencanaan, pelaksanaan, pengawasan survei, dan menggantikan Ketua Tim apabila berhalangan hadir atau memiliki agenda lain di waktu bersamaan pelaksanaan kegiatan survei;
 - b. Menjadi penghubung antara ketua tim dan anggota tim lainnya, memastikan bahwa setiap anggota melaksanakan tugasnya dengan baik dan sesuai dengan rencana kerja;
 - c. Memantau kegiatan operasional survei, mengidentifikasi masalah yang muncul, dan memastikan tindak lanjut dilakukan dengan cepat dan tepat;
 - d. Membantu Ketua Tim dalam memonitor dan mereview penyusunan laporan survei, baik laporan sementara maupun laporan akhir, serta memastikan bahwa hasil survei telah disajikan dengan akurat;
 - e. Membantu dalam hal-hal teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan survei, seperti pemilihan perangkat survei atau instrumen yang digunakan.
3. Sekretaris Tim
- a. Mengelola administrasi tim, termasuk menyiapkan surat menyurat, notulen rapat, dan mendokumentasikan semua kegiatan yang berkaitan dengan pelaksanaan survei.
 - b. Bertanggung jawab untuk menyusun dan menyimpan laporan berkala mengenai pelaksanaan survei, termasuk menyusun laporan hasil survei untuk disampaikan kepada Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan dan Sekretaris Direktorat Jenderal/Sekretaris Badan sebagai Unit Pembina di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
 - c. Menyusun dan mengatur jadwal kegiatan survei, serta memastikan bahwa semua jadwal rapat atau kegiatan survei diikuti oleh semua anggota tim.
 - d. Membantu dalam pengumpulan, pengolahan, dan analisis data survei, serta memastikan data yang terkumpul akurat dan lengkap.
4. Anggota Tim
- a. Menyebarkan QRCode dan link survei yang telah dimiliki kepada responden dan mengumpulkan pengisian survei kepuasan masyarakat secara berkala;
 - b. Mengolah dan menganalisis data hasil survei kepuasan masyarakat yang telah diterima dan dapat diakses pada akun admin Unit Kerja;
 - c. Memastikan kerahasiaan dan keamanan data responden;
 - d. Mempublikasikan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara berkala tiap periode akhir bulan pada media elektronik dan media non elektronik Unit Kerja;
 - e. Membantu Sekretaris Tim dalam menyusun laporan hasil survei dan rencana tindak lanjut berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat, baik unsur IKM atau unsur IPK yang memiliki nilai rendah dan perlu perbaikan.

- KETIGA : Segala biaya yang timbul dalam pelaksanaan tugas Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat yang dibebankan pada Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV Tahun Anggaran 2025 yang berasal dari Revisi Kedua DIPA No. SP-DIPA-022.05.2.465663/2025 Tanggal 23 Februari 2025.
- KEEMPAT : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam Keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Badung
Pada tanggal 2 Januari 2025



KEPALA KANTOR
OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

CECEP KURNIAWAN
NIP. 19690127 199603 1 002

Salinan Keputusan ini disampaikan kepada;

1. Inspektur Jenderal;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Udara;
3. Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali bulan Januari s.d. Maret Tahun 2026, tidak ditemukannya/tidak terdapat keluhan, atau permasalahan dan masukan yang signifikan dari responden yang memerlukan tindak lanjut dan diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang telah berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan memastikan pelayanan tetap optimal. Hasil evaluasi tindak lanjut sudah dilakukan secara berkala oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV – Bali.

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pemerintah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya langsung ditindaklanjuti oleh Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali agar dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.

2. Masukan dan Saran

- a. Kegiatan penyusunan laporan Tindak Lanjut Hasil Survei kepuasan Masyarakat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survey dilakukan secara berkala minimal 3 bulan dan maksimal 1 tahun secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali;
- b. Pengoptimalan penggunaan aplikasi *3AS Case Survey Management System* dan pelaksanaan pengembangan fitur pembelajaran dalam rangka peningkatan hasil Survei.

Demikian Penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat kami simpulkan, semoga dapat bermanfaat untuk kemajuan Kantor Otoritas Bandar Udara Kelas I Wilayah IV - Bali dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Badung, 10 April 2026
Kepala Kantor,

Cecep Kurniawan, S.T., M.T.
NIP. 19690127 199603 1 002



BAB VI

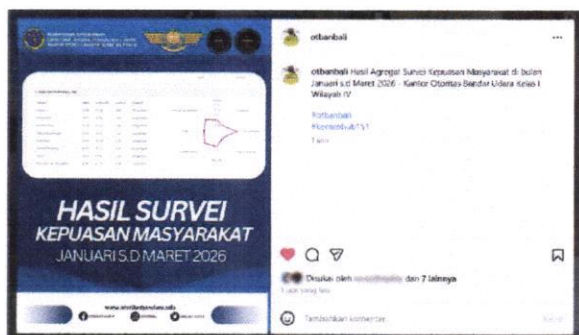
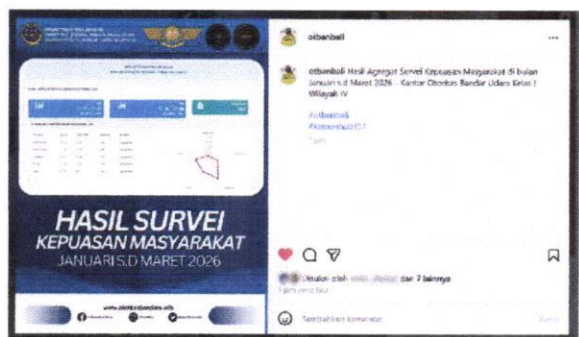
LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

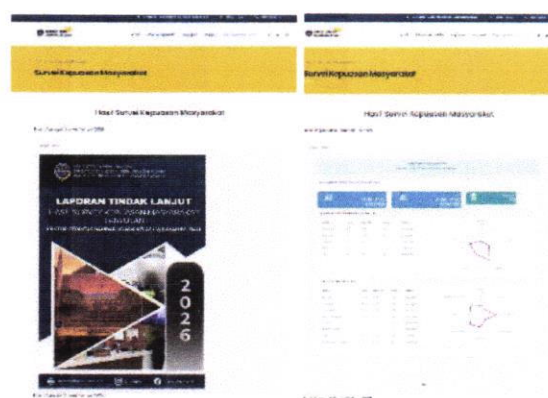
- NIHIL/Tidak ada

2. DOKUMENTASI PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

INSTAGRAM



WEBSITE



FACEBOOK



SAINAGE QR SKM



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN I PERIODE JANUARI S.D. MARET 2026 KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA KELAS I WILAYAH IV

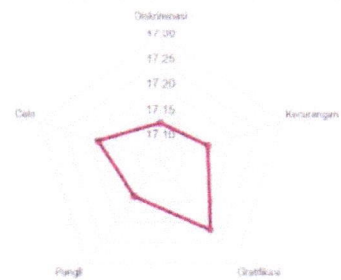
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
KANTOR OTORITAS BANDAR UDARA WILAYAH IV

HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2026



III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.13	97.96	3.91	Sangat Baik
Kecurangan	17.15	97.90	3.92	Sangat Baik
Orbitikasi	17.22	98.38	3.94	Sangat Baik
Pungsi	17.14	97.92	3.92	Sangat Baik
Celo	17.18	98.17	3.93	Sangat Baik



II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.06	97.46	3.90	Sangat Baik
Persyaratan	17.03	97.30	3.89	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.14	97.93	3.92	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.03	97.33	3.89	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.09	97.68	3.91	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.11	97.78	3.91	Sangat Baik
Respon	17.07	97.56	3.90	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.10	97.73	3.91	Sangat Baik

