KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS III ILAGA

Jl. Sisingamangaraja
Ilaga – Papua
98800

Telp.(0984) 21210
21211
Fax. (0984) 22076

Email :
bandara _ilaga@yahoo.com

N o m o r : UM.006/363/X/UPBU.ILA-2023
Klasifikasi : Penting
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Laporan SKM Triwulan III Tahun 2023

Ilaga, 09 Oktober 2023

Yth : Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (PPTB)

Mendasari amanat pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka Kantor UPBU Kelas III Ilaga selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggungjawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, dengan hormat terlampir disampaikan Laporan Hasil Pelaksanaan Survei Mandiri Persepsi Anti Korupsi dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan periode bulan Juli sampai dengan September Tahun 2023 Kantor UPBU Kelas III Ilaga.

Demikian di sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kepala Kantor UPBU Kelas III Ilaga

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
KANTOR UPBU ILAGA
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Oktovianus Sawaki
NIP. 19791009 200212 1001

Tembusan :
Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SERVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D SEPTEMBER 2023

KANTOR UPBU ILAGA

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agraria dan tata ruang, 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 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 Kantor UPBU Kelas III Ilaga

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
KANTOR UPBU ILAGA
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

Oktovianus Sawaki

19291009200212100 1

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 sektor penegakan agraria dan tata ruang dan 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 penyelenggaran pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarat 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 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 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 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 14 pertanyaan yang terdiri dari 9 (sembilan) 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, n Agraria dan Tata Ruang/ Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

KANTOR UPBU ILAGA

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 membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



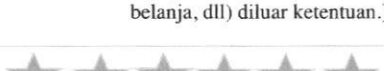
2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[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, parsel, 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 dikamuflasekan 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 penlilaian 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 Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan aplikasi 3AS Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

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

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

n = N / {1 + (N x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 0,052)}

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
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah
c. Responden SPAK-SPKP Kantor Pertanahan

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS 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 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:

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

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada KANTOR UPBU ILAGA

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM KANTOR UPBU ILAGA

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juli	3.24	11	3.24	3.18	3.29	3.18	3.29	3.24	3.24	3.29
2	Agustus	3.41	14	3.44	3.36	3.44	3.36	3.36	3.40	3.44	3.44
3	September	3.45	16	3.44	3.48	3.44	3.48	3.44	3.48	3.44	3.44
Nilai Agregat		**3.37**	**41**	**3.37**	**3.34**	**3.39**	**3.34**	**3.36**	**3.37**	**3.37**	**3.39**

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2023, KANTOR UPBU ILAGA secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.37 dalam skala 4 atau 14.73 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR UPBU ILAGA telah memperoleh kategori Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) KANTOR UPBU ILAGA pada periode Juli s.d September 2023. Unsur Informasi memperoleh kategori Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada KANTOR UPBU ILAGA

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK KANTOR UPBU ILAGA

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juli	3.26	11	3.29	3.24	3.24	3.29	3.24
2	Agustus	3.37	14	3.36	3.40	3.36	3.40	3.36
3	September	3.43	16	3.40	3.44	3.48	3.40	3.44
Nilai Agregat		**3.35**	**41**	**3.35**	**3.36**	**3.36**	**3.36**	**3.34**

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2023, KANTOR UPBU ILAGA secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.35 dalam skala 4 atau 14.67 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR UPBU ILAGA telah memperoleh kategori Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) KANTOR UPBU ILAGA pada periode Juli s.d September 2023. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada KANTOR UPBU ILAGA tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja KANTOR UPBU ILAGA belum 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

No	Indikator	Rekomendasi
1	Informasi pelayanan	1. Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan; 2. Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial; 3. Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.
2	Persyaratan	1. Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan; 2. Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan; 3. Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;
3	Prosedur/Alur	1. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; 2. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; 3. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat.
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan. 2. Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan 3. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan
5	Tarif Biaya	1. Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor; 2. 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; 3. 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.
6	Sarana prasarana	1. Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayananan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya); 2. Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan; 3. Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.
7	Respon petugas	1. 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); 2. Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; 3. Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".
8	Konsultasi dan Pengaduan	1. Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan; 2. Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan; 3. Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.
9	Diskriminasi pelayanan	1. Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan; 2. Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme; 3. Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.
10	Pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan	1. Menerapkan nomor antrian secara transparan; 2. Melakukan validasi nomor antrian dengan produk layanan; 3. Penempatan pengawas petugas pemberi layanan.
11	Penerimaan Imbalan uang/barang/fasilitas di luar ketentuan	1. Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi; 2. Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuaan; 3. 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.
12	Pungutan liar	1. Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan; 2. Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya; 3. 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.
13	Percaloan/perantara	1. Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (calo); 2. Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap percaloan; 3. Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknoogi informasi untuk mengurangi frekuensi tatap muka anatara petugas dengan 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	Selasa, 04 Juli 2023 Jam 12:30	Wulan Fifiyana Mentari	081248841912	Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 10 Juli 2023 Jam 20:29	Atika	-	buruh	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
3	Senin, 10 Juli 2023 Jam 20:38	sessile	-	-	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain-Lain
4	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 08:20	ega	-	buruh	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Lain-Lain
5	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 08:23	Nugroho	085786410304	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
6	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 08:24	Eki	082217477943	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain-Lain
7	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 08:25	TEGUH SEPTA DHARMA	081372925167	Buruh	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
8	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 08:28	Supriyono	089562893928	Petani	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
9	Selasa, 11 Juli 2023 Jam 14:37	mina	-	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Sertifikat Penyelenggara Pelayanan Telekomunikasi Penerbangan
10	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:25	Budi	-	Peternak	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
11	Minggu, 30 Juli 2023 Jam 09:28	Sinta	-	Rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
12	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 07:53	hartono	o	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Jasa Kargo
13	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 07:57	Suryadi	0	Petani	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Kargo
14	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 08:12	Eki	082217477943	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
15	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:41	WATI	0	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
16	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:42	Tanti	0	-	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Kargo
17	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:44	Hery	0	bruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Kargo
18	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:49	nawir	0	pegawai swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
19	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:50	fadhel	0	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Kargo
20	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:53	kadir	0	pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Konsesioner
21	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:55	ilman	-	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan Jasa Konsesioner
22	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 10:59	diki	0	pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Konsesioner
23	Senin, 07 Agustus 2023 Jam 11:04	fatur	0	pegawai bank	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Kargo
24	Selasa, 08 Agustus 2023 Jam 12:50	elton	0	pegawai BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
25	Kamis, 10 Agustus 2023 Jam 10:13	Bisma	-	Intel	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
26	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:00	ELTON	-	PEGAWAI BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Kargo
27	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:02	NUDYA	-	PENUAL CABE	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Kargo
28	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:04	AYU	-	PEDAGANG	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
29	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:05	VITA	-	WIRASWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
30	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:07	ASWAR	-	WIRASWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
31	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:12	WIRA	-	PENUAL PINANG	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
32	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:14	dicky	-	penjaga kios	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
33	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:15	fatur	-	pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Konsesioner
34	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:17	sanju	-	penjual di pasar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Pelayanan Jasa Konsesioner

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
35	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:19	anto	-	penjual pinang	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
36	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:34	asrul	-	wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Konsesioner
37	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:35	fuji	-	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Pelayanan Jasa Konsesioner
38	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:36	JOVEL	-	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Konsesioner
39	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:37	AKBAR	-	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Konsesioner
40	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:41	ADNAN	-	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Pelayanan Jasa Penumpang Bandar Udara
41	Rabu, 06 September 2023 Jam 08:42	ILHAM	-	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Pelayanan Jasa Konsesioner

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2023

Jumlah Responden : 41

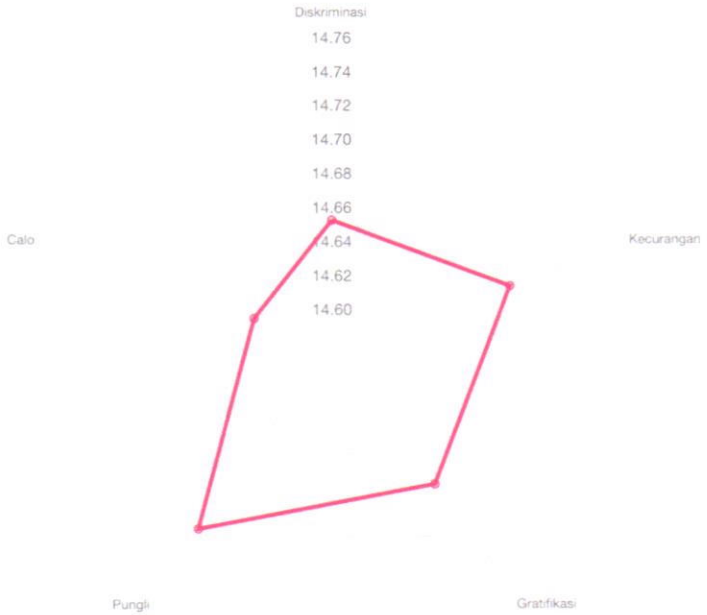
II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	14.75	84.31	3.37	Baik
Persyaratan	14.60	83.45	3.34	Baik
Prosedur/Alur	14.83	84.76	3.39	Baik
Waktu Penyelesaian	14.60	83.45	3.34	Baik
Tarif/Biaya	14.71	84.05	3.36	Baik
Sarana Prasarana	14.75	84.26	3.37	Baik
Respon	14.75	84.31	3.37	Baik
Konsultasi dan Pengaduan	14.83	84.76	3.39	Baik
IKM	**14.73**	**84.17**	**3.37**	**Baik**

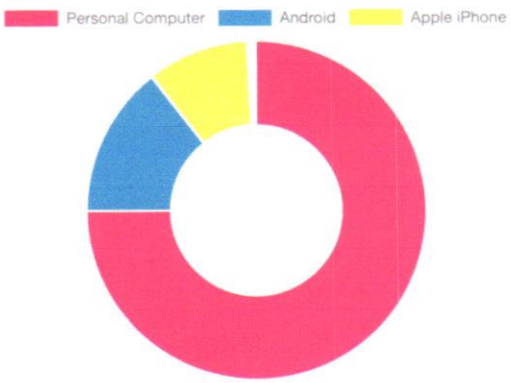


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	14.65	83.73	3.35	Baik
Kecurangan	14.69	83.95	3.36	Baik
Gratifikasi	14.68	83.90	3.36	Baik
Pungli	14.72	84.09	3.36	Baik
Calo	14.63	83.59	3.34	Baik
IPK	**14.67**	**83.85**	**3.35**	**Baik**

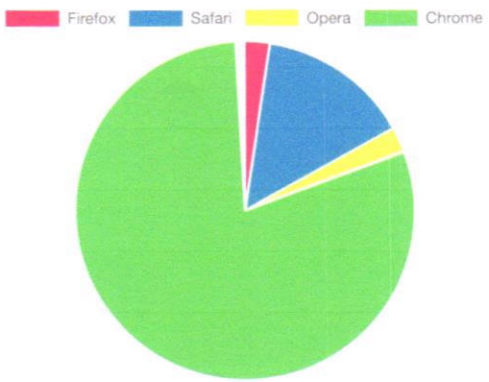


2. Penggunaan Perangkat



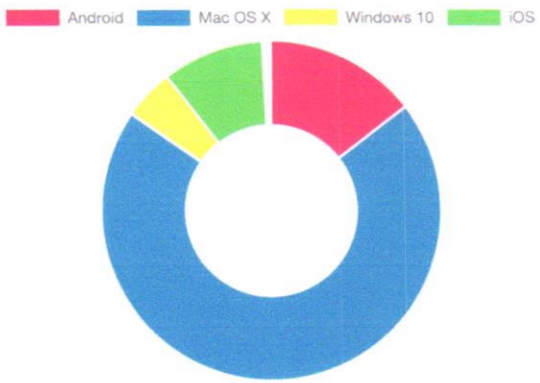
Personal Computer : 31
Android : 6
Apple iPhone : 4

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat



Firefox : 1
Safari : 6
Opera : 1
Chrome : 33

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android : 6
Mac OS X : 29
Windows 10 : 2
iOS : 4