

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
KANTOR UPBU KELAS I MOPAH
(SEMESTER 2)
TAHUN 2025**



**KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA MOPAH
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat petunjuk, kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat" Kantor UPBU Kelas I Mopah, 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 UPBU Kelas I Mopah 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 UPBU Kelas I Mopah 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 UPBU Kelas I Mopah 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 UPBU Kelas I Mopah. Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di Kantor UPBU Kelas I Mopah, 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 pelayanan publik melalui pelaksanaan tindak lanjut atas masukan perbaikan dari pengguna jasa transportasi.

Ucapan Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril dalam penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Merauke, 03 Juli 2026
Plt. Kepala Kantor UPBU Kelas 1 Mopah,


Ones Samperuru, S.Sos
NIP. 19761007 200003 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 bekerja sama dengan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor UPBU Kelas I Mopah.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud dari kegiatan ini adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Kantor UPBU Kelas I Mopah sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya.
- b. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Kantor UPBU Kelas I Mopah kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

3. Target dan Sasaran

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; dan
- f. Sebagai umpan balik kepada masyarakat bahwa hasil survei digunakan untuk perbaikan nyata.

4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survey kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode Juli s.d. Desember 2025 pada Kantor UPBU Kelas I Mopah.

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit layanan Kantor UPBU Kelas I Mopah Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 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 QRCode survei atau *link* survei kepuasan masyarakat.

2.3 Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor UPBU Kelas I Mopah 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. Persyaratan
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 3. Waktu penyelesaian
 4. Biaya/tarif
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
 6. Kompetensi pelaksana
 7. Perilaku pelaksana
 8. Sarana dan prasarana
 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan

- b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)
 1. Diskriminasi;
 2. Kecurangan;
 3. Gratifikasi;
 4. Percaloan; dan
 5. Pungutan Liar.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Rekapitulasi Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor UPBU Kelas I Mopah 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 UPBU Kelas I Mopah periode **Semester II Tahun 2025** menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **93,81** Kategori **Sangat Baik** Predikat **Sangat Baik**, dengan jumlah responden survei sebanyak **22** responden.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan sasaran responden berfokus pada pengguna jasa layanan di lingkungan (Kantor UPBU Kelas I Mopah, seperti Pelayanan Penumpang, Perusahaan Penerbangan, Perusahaan Ground Handling, Perusahaan Logistik/ekspedisi, Pelayanan CIQ, Mitra bisnis yang diberi hak (konsesi) oleh pengelola bandara untuk menjalankan usaha komersial tertentu di dalam area bandara, serta Pemerintah Daerah dan Masyarakat umum.

Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner *QRCode* dan *link* survei yang diisi langsung oleh responden setelah menerima pelayanan dari Kantor UPBU Kelas I Mopah. Adapun hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) secara keseluruhan pada Kantor UPBU Kelas I Mopah sebagai berikut:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
1	Informasi Pelayanan*)	16,48	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Memperbaiki aspek informasi pelayanan dengan memperluas akses, meningkatkan kejelasan, dan memastikan konsistensi informasi yang diterima masyarakat.	
2	Persyaratan*)	16,33	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Mencantumkan informasi terkait persyaratan pada ruang pelayanan, melalui standbanner atau papan informasi	Informasi tentang persyaratan belum tersampaikan dengan jelas dan mudah dipahami
3	Waktu Pelayanan*)	16,39	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Mempertahankan capaian waktu pelayanan sesuai ketentuan SOP yang berlaku.	Gangguan teknis (misalnya aplikasi layanan) dapat memperlambat proses.
4	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan*)	16,39	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Mencantumkan informasi terkait sistem mekanisme/ prosedur layanan pada ruang pelayanan (standbanner atau papan informasi)	Kurangnya koordinasi antar unit menyebabkan proses tidak efisien
5	Tarif / Biaya*)	16,48	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan	Menginformasikan secara terbuka mengenai rincian tarif/biaya kepada	Tantangan muncul dalam menjaga agar tarif tetap

				akan dilakukan pada Triwulan I	pengguna jasa layanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	terjangkau tanpa mengurangi mutu pelayanan.
6	Sarana dan Prasarana*)	16,39	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang sudah tersedia.	Proses pengadaan dan perbaikan sarana prasarana harus melalui prosedur birokratis yang panjang. Regulasi kadang membatasi fleksibilitas dalam melakukan inovasi cepat.
7	Respon/Perilaku Petugas*)	16,39	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Melakukan penguatan etika pelayanan dan pembinaan karakter secara rutin, misalnya : himbauan berperilaku sesuai kode etik pegawai pada saat apel upacara Senin pagi di lingkungan Kantor UPBU Mopah	Petugas belum seluruhnya terlatih dalam komunikasi publik yang efektif.
8	Penanganan Konsultasi, Saran, dan Masukan*)	16,48	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan Perbaikan akan dilakukan pada Triwulan I	Menyediakan alternatif sistem pengaduan terpadu, seperti Media Instagram, WhatsApp, Email, dan kotak saran yang mudah diakses oleh pengguna jasa.	Masih ada pola pikir birokratis yang menganggap informasi pelayanan sebagai formalitas, bukan kebutuhan masyarakat.

Keterangan:

Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;

1. 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	Mutu Layanan			
1	Diskriminasi*)	16,57	Sangat Baik		Akan Menyusun dan menegakkan kode etik pelayanan publik yang melarang diskriminasi dalam bentuk apapun.	
2	Kecurangan*)	16,48	Sangat Baik		Penempatan kotak saran dengan akses langsung ke atasan, agar pengguna tidak perlu menyampaikan langsung ke petugas.	
3	Gratifikasi*)	16,57	Sangat Baik		Melakukan kampanye anti-gratifikasi kepada masyarakat (banner, brosur, media sosial).	
4	Percaloan*)	16,48	Sangat Baik		Melakukan inspeksi mendadak di titik layanan rawan calo.	
5	Pungutan Liar*)	16,57	Sangat Baik		Wajibkan pegawai menandatangani pakta integritas anti pungli.	

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		

3.2. Penanggung Jawab

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kantor UPBU Kelas I Mopah dilaksanakan pada Unit Tata Terminal.

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor UPBU Kelas I Mopah Semester II Tahun 2025, maka beberapa langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut untuk perbaikan dilakukan dengan skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Waktu Pelayanan*)

Mengevaluasi kembali faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Pelayanan di lingkungan kerja Kantor UPBU Kelas I Mopah, yakni : melakukan peningkatan kompetensi dan kualitas pelayanan dengan mendorong dan memotivasi petugas pelayanan melalui Pendidikan kegiatan pelatihan perilaku dan disiplin kerja.

2. Penangan pengaduan dan masukan perbaikan*)

Memberikan umpan balik kepada pengirim pengaduan atau masukan tentang tindakan yang diambil atau solusi yang ditemukan serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap Kantor UPBU Kelas I Mopah.

3. Estimasi Tindak Lanjut

Jenis Layanan	Waktu Tindak Lanjut
Penghilangan praktik diluar prosedur	1 hari

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 UPBU Kelas I Mopah 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 UPBU Kelas I Mopah;
- 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 UPBU Kelas I Mopah dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

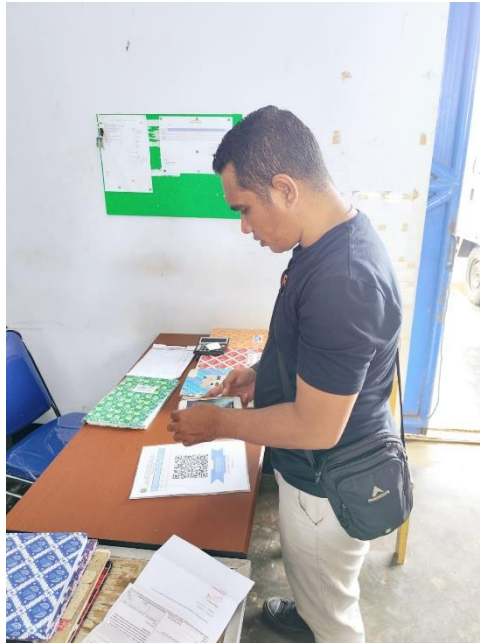
Merauke, 03 Juli 2026
Pit. Kepala Kantor UPBU Kelas 1 Mopah,


Ones Samperuru, S.Sos
NIP. 19761007 200003 1 002

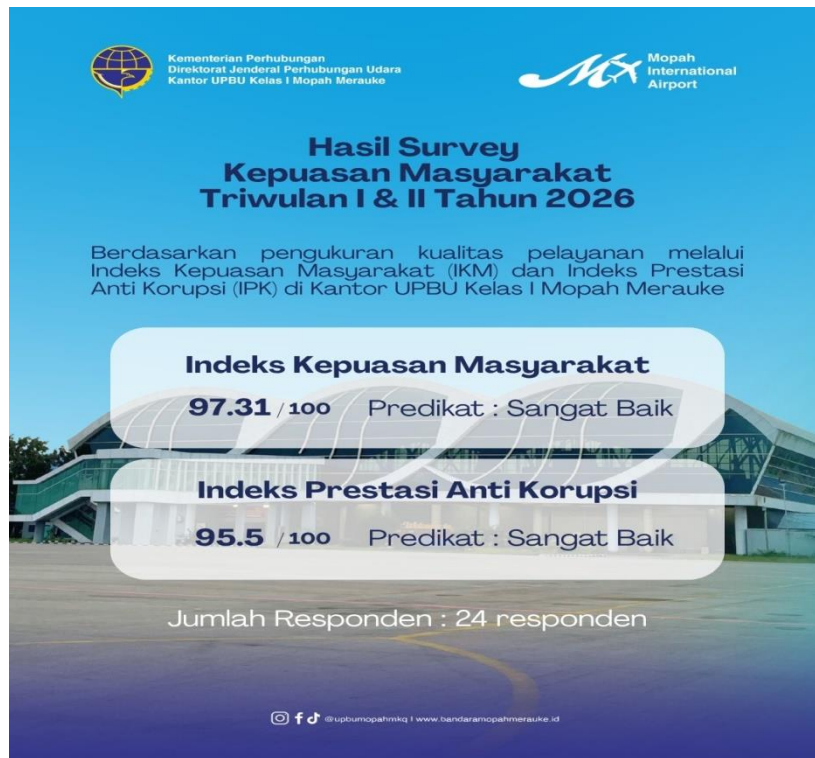
BAB VI

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI



2. DOKUMENTASI PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



Kementerian Perhubungan
Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
Kantor UPBU Kelas I Mopah Merauke

Mopah International Airport

Yuk, Ikut Ambil Bagian dalam Peningkatan Pelayanan Bandara Mopah Merauke!

Sebagai bentuk komitmen kami untuk selalu berbenah dan menjaga integritas pelayanan yang bersih serta akuntabel, kami mengajak seluruh pengguna jasa Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke untuk mengisi survei SKM dan IPK.

Caranya mudah! Cukup pindai (Scan) QR Code disamping yah!

IGUSTINA NELIN

@uptumopahmq | www.bandaramopahmerauke.id

Kementerian Perhubungan
Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
Kantor UPBU Kelas I Mopah Merauke

Mopah International Airport

Pengisian SKM Bandar Udara Kelas I Mopah Merauke

Demi mewujudkan pelayanan yang prima, akuntabel, dan transparan, yuk ikut berpartisipasi dalam pengisian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serta Indeks Prestasi Anti Korupsi (IPK) di Kantor UPBU Kelas I Mopah Merauke.

Add a little bit of body text

SCAN ME!

@uptumopahmq | www.bandaramopahmerauke.id