



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA**

**KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS II
SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA**

JL. SULTAN SALAHUDDIN
NO. 22 BIMA

TELP. : (0374) 81471
FAX. : (0374) 81471

Email: salahuddinairport@yahoo.co.id

Nomor : UM.006/4/10/BMU-2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 2 (dua) lembar
Hal : Laporan Kondisi Fasilitas
Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin

Bima, 15 Agustus 2026

Yth. Direktur Jenderal Perhubungan Udara

Sehubungan dengan terjadinya Gempa pada tanggal 15 Agustus 2026 pukul 05.58 WITA dengan kekuatan 7.7 Magnitudo dan kedalaman 15 Km yang berlokasi di titik 8.41 LS 121.39 BT (38 Km Timur Laut Mbay – Nagekeo - NTT), dengan hormat dilaporkan telah dilakukan pemeriksaan terhadap fasilitas di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin dengan hasil sebagai berikut :

1. *Runway, Taxiway dan Apron*, tidak terdapat kerusakan;
2. Alat Bantu Pendaratan (AFL dan PAPI) tidak terdapat kerusakan;
3. Genset, tidak terdapat kerusakan;
4. Fasilitas Sisi Darat dan Sisi Udara tidak terdapat kerusakan;
5. Operasional Bandar Udara tidak terdampak (**Normal Operasi**).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Pt. Kepala Kantor UPBU Kelas II
Sultan Muhammad Salahuddin

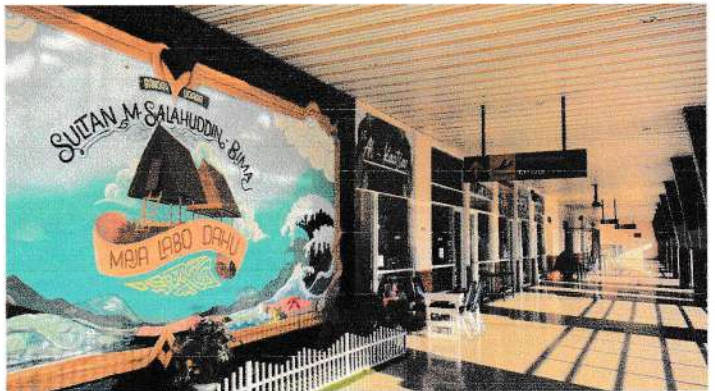


Siti Rahmah
NIP. 19690521 199003 2 001

Tembusan :

1. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara;
2. Direktur Bandar Udara;
3. Direktur Angkutan Udara;
4. Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV – Bali.

**DOKUMENTASI FASILITAS SISI DARAT DAN SISI UDARA
BANDAR UDARA SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA**







KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UNIT PENYELENGGARA BANDAR UDARA KELAS II
SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA

JL. SULTAN SALAHUDDIN NO. 22 BIMA
KODE POS : 84173

TELP : (0374) 81471
FAX : (0374) 81471

Email : salahuddinairport@yahoo.co.id

Nomor : UM.006/3/14/BMU-2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Hal : Laporan Hasil Pelaksanaan SKM Triwulan II

Bima, 9 Juli 2026

Yth. Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

Menindaklanjuti Surat No. PT. 105/330/SDJ.OTL/2026 tanggal 12 April 2026 tentang penyampaian laporan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I, II, III, dan IV Tahun 2026.

Bersama ini dengan hormat disampaikan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2026 Kantor UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin Bima, sebagaimana terlampir

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih

Plt. Kepala Kantor UPBU
Kelas II Sultan M. Salahuddin



Plt. Kepala Kantor UPBU
Kelas II Sultan M. Salahuddin

NIP. 19820606 200604 1 001



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

S.D JUNI 2026

UPBU KELAS II SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Plt. Kepala Kantor UPBU Kelas II Sultan Muhammad
Salehuddin



Rano, S.E.,M.Si
198206062006041001

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

UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin

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]

7/6/26, 10:59 AM

3AS Case Survey Management System

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, 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.]

★

★

★

★

★

★

[https://skm.dephub.go.id/survey/event result report/print out?questionnaire_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization_id=c05...](https://skm.dephub.go.id/survey/event%20result%20report/print%20out?questionnaire_id=3ff48bda-4b87-11eb-a51f-323334333033&organization_id=c05...)

4/12



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 aparaturnya 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:

$$n = N / \{1 + (N \times e^2)\}$$

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$n = 109,09$

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

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

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

Total dari Nilai Persepsi Per Unsur

Total Unsur yang Terisi

x 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:

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Jumah Bobot

Jumah Unsur

=

1

x

= N

N = bobot nilai per unsur

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

Bobot nilai rata-rata tertimbang =

Jumah Bobot

Jumah Unsur

=

1

1

3

= 0,07

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

SKM =

Total dari nilai persepsi per unsur

Tota Unsur yang terisi

x

Nilai Penimbang

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Mei	3.81	8	3.85	3.78	3.85	3.78	3.85	3.78	3.78	3.85
2	Juni	3.79	23	3.79	3.82	3.77	3.77	3.79	3.84	3.71	3.82
Nilai Agregat		3.80	31	3.82	3.80	3.81	3.77	3.82	3.81	3.74	3.83

Pada pelaksanaan survei periode s.d Juni 2026, UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.80 dalam skala 4 atau 16.63 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin pada periode s.d Juni 2026. 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 UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Mei	3.90	8	3.85	3.93	3.93	3.85	3.93
2	Juni	3.85	23	3.82	3.87	3.84	3.87	3.87
Nilai Agregat		3.87	31	3.83	3.90	3.88	3.86	3.90

Pada pelaksanaan survei periode s.d Juni 2026, UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.87 dalam skala 4 atau 16.95 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin pada periode s.d Juni 2026. 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 UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin 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. 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.

3. Persyaratan

- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

4. Prosedur/Alur

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

5. 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.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 04 Mei 2026 Jam 07:45	SANTI	-	STAKEHOLDER	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap penumpang
2	Senin, 04 Mei 2026 Jam 09:03	Hendra	089603450823	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan terhadap penumpang
3	Senin, 04 Mei 2026 Jam 14:19	ayu	085792355019	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan terhadap penumpang
4	Senin, 04 Mei 2026 Jam 14:25	Jenni	081467054678	Pengusaha	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Layanan terhadap penumpang
5	Kamis, 28 Mei 2026 Jam 14:14	Kirana	085758268888	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Jumat, 29 Mei 2026 Jam 08:47	Putri Aulia	085894937559	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
7	Jumat, 29 Mei 2026 Jam 09:09	Reno dwi malik	085212002096	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
8	Jumat, 29 Mei 2026 Jam 09:29	M Dzaki Ichsan	082287529955	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
9	Kamis, 04 Juni 2026 Jam 05:15	Aida	085234178034	Asn	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
10	Kamis, 04 Juni 2026 Jam 08:30	m.jafar	082266299700	Pensiunan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Terhadap Penumpang
11	Kamis, 04 Juni 2026 Jam 09:37	Ibrahim	082173407008	Wira usaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
12	Kamis, 04 Juni 2026 Jam 10:07	M. Ahyar	082340116596	Wirausaha	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
13	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:25	Heti hardianti	082339261291	Asn	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
14	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:29	Nurul Muzaki	081337462121	TNI	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
15	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:31	Anwar	085253006196	Warepping bagasi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
16	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:35	Rajab	085339120818	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
17	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:43	Nur wahidah	082341995696	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
18	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:46	Nurtjahyani	085339127747	Asn	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
19	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:49	Nuthidayah	0821123331332	Asn	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
20	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 09:52	Wawan	082340146755	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
21	Jumat, 05 Juni 2026 Jam 10:23	Bara	082287529955	ASN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
22	Sabtu, 06 Juni 2026 Jam 05:56	M Dimas Bara	082287529955	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
23	Sabtu, 06 Juni 2026 Jam 09:27	M. Saleh	085337223598	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
24	Sabtu, 06 Juni 2026 Jam 09:32	Zainudin	083338510600	Pensiunan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
25	Sabtu, 06 Juni 2026 Jam 10:06	Zuryansyah ST	082242369196	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
26	Senin, 08 Juni 2026 Jam 10:55	Kaharuddin	085337491788	Wiraswasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
27	Senin, 08 Juni 2026 Jam 10:58	Suaeb	081339586271	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
28	Kamis, 11 Juni 2026 Jam 09:04	Ita purnamasari	082340631771	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
29	Kamis, 11 Juni 2026 Jam 10:54	Far @kb@r	081235803593	P3l@j@r	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
30	Selasa, 16 Juni 2026 Jam 10:36	Iskandar	082340868281	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
31	Selasa, 16 Juni 2026 Jam 10:52	Hendro	082341272041	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI S.D JUNI 2026

Jumlah Responden : 31

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.72	95.52	3.82	Sangat Baik
Persyaratan	16.61	94.90	3.80	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.66	95.19	3.81	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.49	94.25	3.77	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.72	95.52	3.82	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.67	95.23	3.81	Sangat Baik
Respon	16.38	93.60	3.74	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.77	95.84	3.83	Sangat Baik
IKM	16.63	95.01	3.80	Sangat Baik

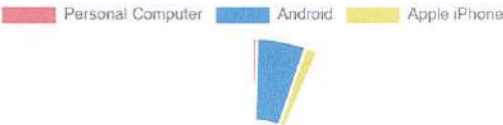


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.77	95.84	3.83	Sangat Baik
Kecurangan	17.05	97.43	3.90	Sangat Baik
Gratifikasi	16.99	97.11	3.88	Sangat Baik
Pungli	16.89	96.49	3.86	Sangat Baik
Calo	17.05	97.43	3.90	Sangat Baik
IPK	16.95	96.86	3.87	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



Personal Computer : 2
Android : 23
Apple iPhone : 6

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Chrome : 25
Safari : 6

4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android : 23
Windows 10 : 2
iOS : 6



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA
KANTOR UPBU KELAS II SULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN – BIMA

JL. SULTAN SALAHUDDIN
NO. 22 BIMA 84173

TELP : (0374) 81471
FAX : (0374) 81471

EMAIL: msalahuddinairport@gmail.com

Nomor : HK.103/1/2/BMU-2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 1 (satu) Lampiran
Hal : Laporan Penyampaian IM 3 Tahun 2026

Bima, 13 Agustus 2026

Yth. Direktur Jenderal Perhubungan Udara

Menindaklanjuti surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor : HK.103/1/1/DJPU.HKS-2026 Tanggal 28 Juli 2026 Perihal Penyampaian IM 3 Tahun 2026. Sehubungan dengan hal tersebut, dengan hormat disampaikan Laporan Penyampaian IM 3 Tahun 2026 dari Kantor Kantor UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin - Bima sebagaimana terlampir.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Plt. Kepala Kantor UPBU Kelas II
Sultan M. Salahuddin Bima



Siti Rahmah

NIP. 19690521 199003 2 001

Tembusan :

- Kepala Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah IV

Lampiran Surat Plt. Kepala Kantor
UPBU Kelas II Sultan Muhammad
Salahuddin
Nomor : HK.103/1/2/BMU-2026
Tanggal : 13 Agustus 2026

LAPORAN PELAKSANAAN KAMPANYE PENINGKATAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN PENERBANGAN

I. DASAR PELAKSANAAN

1. Instruksi Menteri Perhubungan Nomor IM 3 Tahun 2026 tanggal 7 Juli 2026 tentang Peningkatan Keselamatan pada Sarana dan Prasarana Transportasi.
2. Surat Sekretaris Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Nomor: HK.103/1/1/DJPU.HKS-2026 tanggal 28 Juli 2026 hal Penyampaian IM 3 Tahun 2026.
3. Rencana Kerja Peningkatan Budaya Keselamatan dan Keamanan Penerbangan Kantor Kantor UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Laporan keselamatan dan keamanan penerbangan ini memuat ketercapaian kegiatan, partisipasi masyarakat, tingkat penerimaan, pemahaman, dan perubahan perilaku masyarakat, serta umpan balik dari pemangku kepentingan (*stakeholders*) di lingkungan UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin.

III. KETERCAPAIAN KEGIATAN KAMPANYE

Pelaksanaan kampanye di Kantor UPBU Kelas II Sultan Muhammad Salahuddin dilaksanakan secara terencana dan konsisten (frekuensi > 2 kali seminggu) melibatkan Humas serta Tim Manajemen Risiko, dengan perincian kegiatan sebagai berikut:

No	Target Sasaran	Bentuk Kegiatan & Alat Sosialisasi	Frekuensi/ Waktu	Target Ketercapaian
1.	FOD (Foreign Object Debris)	- Membersihkan FOD di sekitar Runway dan Apron	Seminggu 1x	100% Terlaksana
2.	Pengguna Jasa Bandara	- Pemutaran Foto/Video Keamanan & Keselamatan di Video Throne Terminal - Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	Setiap Hari Operasional Penerbangan	100% Terlaksana
3.	Instansi Kemenhub / Internal UPBU	- Penyampaian amanat keselamatan & keamanan pada	Rutin Harian & Mingguan	100% Terlaksana

		Apel Pagi Setiap Senin - Apel Unit Internal untuk edukasi personel - Pemeriksaan kelaikan fasilitas (menggunakan rompi dokumen checklist)		
4.	Jasa Terkait / Operator	- Apel / Briefing Jasa Terkait (safety & security briefing) harian - Pelaporan kesiapan fasilitas operasional	Harian (Sebelum Flight)	100% Terlaksana

IV. DOKUMENTASI KEGIATAN

1. Membersihkan Foreign Debris Object





2. Pemutaran Foto Terkait Keselamatan dan Keamanan di Video Throne



Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)



3. Pemeriksaan Kelaikan Fasilitas Pengecekan AFL



Pengecekan Fasilitas A2B



Pengecekan Fasilitas Penunjang Keselamatan



Pengecekan Fasilitas Keamanan



4. Safety & Security Briefing

