



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D SEPTEMBER 2025

UPBU KELAS III TANJUNG API AMPANA

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.

Kepala Kantor

Andi Ruslan

197410042008041001

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 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 III Tanjung Api Ampana

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk]

mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



3. Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi prosedur/alur layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan prosedur/alur pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
- ☐ Profesionalisme SDM
- ☐ Kualitas Sarana Prasarana
- ☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- ☐ Konsultasi dan Pengaduan
- ☐ Penghilangan Praktik Pungli
- ☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
- ☐ Penghilangan Praktik Percaloan
- ☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

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

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

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran 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:

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,05^2)\}$$

$$n = 109,09$$

Dengan demikian, ukuran responden minimal dari populasi 150 pengguna layanan adalah sebanyak 109 responden.

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari **Krejcie and Morgan** (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Perhubungan.
- Responden SPAK-SPKP Unit Wilayah
- Responden SPAK-SPKP Unit Pelaksana Teknis

B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Unit Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS), dengan cara melakukan *scan barcode* pada unit pemberi layanan atau dengan cara mengakses link survei yang diberikan oleh petugas layanan.

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Untuk memperoleh nilai hasil survei dilakukan perhitungan otomatis oleh sistem yang terdapat dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS), dengan berpedoman pada PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus "Hasil SKM Unit Pelayanan x 25". Dengan demikian, nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi, dan mutu serta kinerja unit pelayanan digambarkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

D. Pengolahan Data

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juli	3.87	23	3.90	3.84	3.90	3.87	3.90	3.82	3.90	3.87
2	Agustus	3.95	21	3.89	3.97	3.94	3.94	3.97	3.94	3.94	3.97
3	September	3.85	25	3.81	3.86	3.86	3.86	3.90	3.83	3.81	3.86
Nilai Agregat		3.89	69	3.86	3.89	3.90	3.89	3.92	3.86	3.88	3.90

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.89 dalam skala 4 atau 17.01 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana pada periode Juli s.d September 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juli	3.95	23	3.97	3.95	3.95	3.95	3.95
2	Agustus	3.97	21	3.97	3.97	4	3.94	3.97
3	September	3.86	25	3.86	3.88	3.86	3.86	3.83
Nilai Agregat		3.93	69	3.93	3.93	3.93	3.92	3.92

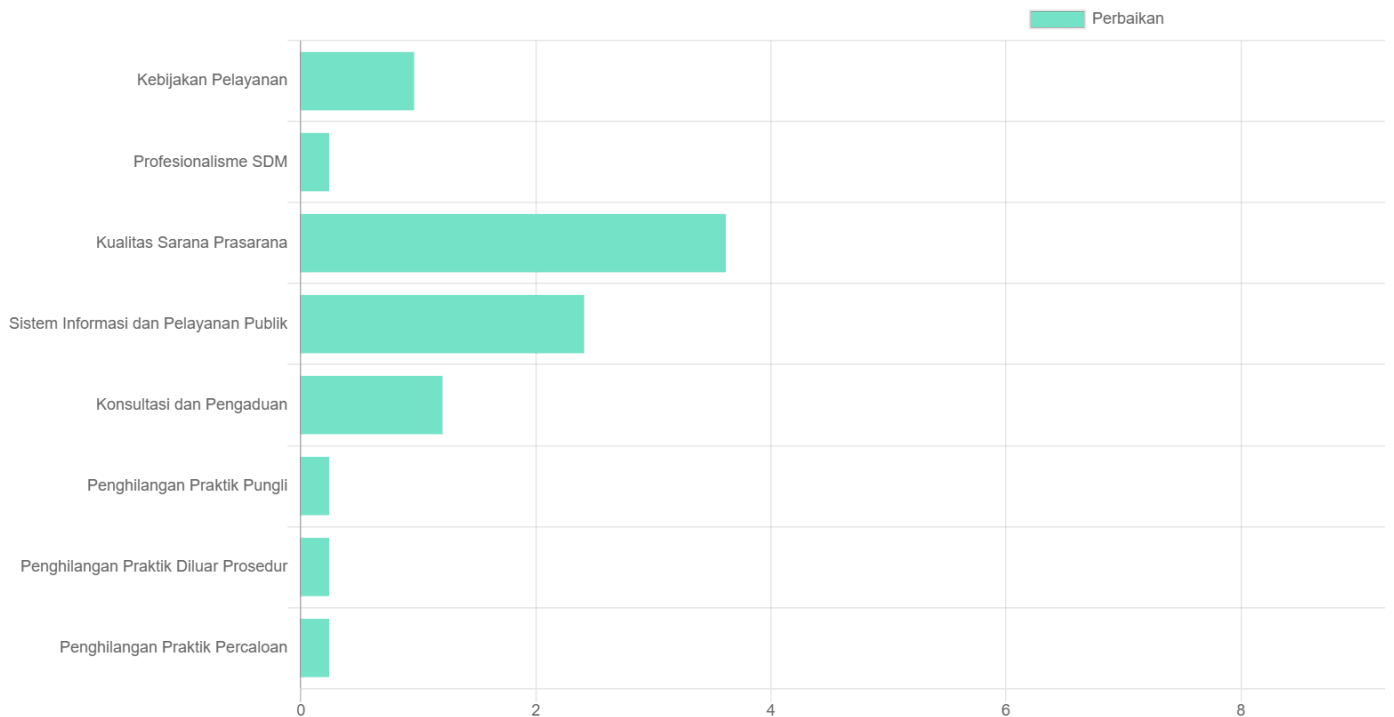
Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.93 dalam skala 4 atau 17.18 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana pada periode Juli s.d September 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana 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. Informasi

- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
- Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
- Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.

2. 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.

3. 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".

4. 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.

5. 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;

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Jumat, 04 Juli 2025 Jam 09:00	SRI YUWINDI	082268416651	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
2	Jumat, 04 Juli 2025 Jam 09:03	Varel Gagola	081322223416	Dokter	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
3	Jumat, 04 Juli 2025 Jam 09:07	malika fatisha auliya	085342486578	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
4	Jumat, 04 Juli 2025 Jam 09:09	glory anasthasia	081260575202	Kejaksaaan Negri Tojo Una Una	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
5	Jumat, 04 Juli 2025 Jam 09:15	Ketut Tantri	08134102093	Irt	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
6	Senin, 14 Juli 2025 Jam 08:53	Jesslyn emmanuela Tandayong	082278321234	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
7	Senin, 14 Juli 2025 Jam 08:57	Jeffry Fransiscus	081241244136	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
8	Senin, 21 Juli 2025 Jam 08:43	Jalaluddin Shakti	082291874280	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
9	Senin, 21 Juli 2025 Jam 08:46	Ritmiyen Elvidellci Timbo	082291460001	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
10	Senin, 21 Juli 2025 Jam 08:58	Natasya eka putri	082291895308	Irt	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
11	Senin, 21 Juli 2025 Jam 09:00	Adriansyah	085255376365	Dokter	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
12	Senin, 21 Juli 2025 Jam 09:01	Merdyana Darkuthni	082192838077	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
13	Kamis, 24 Juli 2025 Jam 09:39	Imam gozali	082118279964	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
14	Jumat, 25 Juli 2025 Jam 08:37	Dea ayu lestari	085282027696	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
15	Jumat, 25 Juli 2025 Jam 08:41	Roni akmal	082233532646	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
16	Senin, 28 Juli 2025 Jam 08:51	Mochammad zainul arief	082231012683	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
17	Senin, 28 Juli 2025 Jam 08:53	Nabila Rumampuk	082173602318	Mahasiswi	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
18	Senin, 28 Juli 2025 Jam 08:57	Kalsum bubakar	082358856618	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
19	Senin, 28 Juli 2025 Jam 08:58	Bambang YS	082195930166	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
20	Senin, 28 Juli 2025 Jam 09:08	andriyaningsih	085224329115	wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
21	Senin, 28 Juli 2025 Jam 09:21	Zulfa badjeber	08114519300	Irt	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
22	Senin, 28 Juli 2025 Jam 09:23	Dheandra Putri Ramadhani	082272760821	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
23	Senin, 28 Juli 2025 Jam 09:36	Raihan Alfandy Jauhar Yasin	085283420522	Pemadam kebakaran pesawat	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
24	Senin, 04 Agustus 2025 Jam 08:47	Zainab Zaman	085136459125	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
25	Senin, 04 Agustus 2025 Jam 08:54	Minarsi s dalili	081524810831	Irt	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
26	Senin, 04 Agustus 2025 Jam 09:06	Elisabeth yusuf	085241182440	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Pelayanan jasa penggunaan sarana dan prasarana di bandar udara
27	Senin, 04 Agustus 2025 Jam 09:17	Reza Aditya Sulbadana	085215980541	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Kamis, 14 Agustus 2025 Jam 09:43	Hendra jaya sandewah	09114665416	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
29	Kamis, 14 Agustus 2025 Jam 09:45	Gamal abdul naser sandewa	081243977944	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
30	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:37	jesicha liwang	082290125463	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
31	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:46	Muh Fahri	081340174209	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
32	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:49	Puja Rana	08221767325	Konstruksi	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
33	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:51	Jihan savitri	082152870287	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
34	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:53	Nabilah Hamka	082271441255	Mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
35	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 08:56	NARGIS ITS NATANI	085397337259	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
36	Jumat, 15 Agustus 2025 Jam 09:01	Nur Ramizah Alya	085215235598	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
37	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:31	Syahrul Ramadhan Sampo	081342014953	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
38	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:49	Tauhid adam	085341225052	Tani	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
39	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 10:05	Revalina Febriani A.Hasan	082247207889	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
40	Jumat, 29 Agustus 2025 Jam 07:59	Moh lutvi	082271035750	Wirausaha	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
41	Jumat, 29 Agustus 2025 Jam 08:02	Dewi sartika	089509288596	Honoror	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
42	Jumat, 29 Agustus 2025 Jam 08:10	Leni.Dunggio	082187734807	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
43	Jumat, 29 Agustus 2025 Jam 08:13	Nurlina H dalong	082290491545	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
44	Jumat, 29 Agustus 2025 Jam 08:29	Lingga Edni Kurniasari	082220692521	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang
45	Senin, 08 September 2025 Jam 08:56	Andika Y. Ali	081319969272	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Senin, 08 September 2025 Jam 08:58	Hamzah	085241484914	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Senin, 08 September 2025 Jam 09:06	Wita	085264482867	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Senin, 08 September 2025 Jam 09:10	Liliyana Tobigo	082259090551	Belum bekerja	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Senin, 08 September 2025 Jam 09:12	Vandra Melvi	085355258437	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Senin, 08 September 2025 Jam 09:13	Khoirum Min Alfiyani	081230694017	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Kamis, 18 September 2025 Jam 09:26	Fadlian adam	082271423593	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Kamis, 18 September 2025 Jam 09:28	Gio	082272088528	Pns	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Kamis, 18 September 2025 Jam 09:32	Rohmat Fajar Kurniawan	085240463432	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Jumat, 19 September 2025 Jam 08:41	Suaibah Oktaviani	087765463727	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Jumat, 19 September 2025 Jam 08:45	Armin	081342984289	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Jumat, 19 September 2025 Jam 08:50	Jauhari	08128015997	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Jumat, 19 September 2025 Jam 08:52	Slamet Wahid Kastury	082292329889	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
58	Jumat, 19 September 2025 Jam 08:57	Sabrina Qurrotunnida'	085952753020	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Senin, 22 September 2025 Jam 09:00	Melisa Damayanti	082145185017	Ibu Rumah Tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Senin, 22 September 2025 Jam 09:03	Astria	082188127123	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Senin, 22 September 2025 Jam 09:07	Lutfiah	071283523383	Swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Senin, 22 September 2025 Jam 09:09	Nafizah pay	085142862265	pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Senin, 22 September 2025 Jam 09:18	Yolanda detuage	082296481808	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Jumat, 26 September 2025 Jam 09:23	Moh syarif hutman hamsa	081354459385	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Jumat, 26 September 2025 Jam 09:25	Fajar Romdhon	087784080022	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 29 September 2025 Jam 08:46	Sheila Desti Rahmi	081243906466	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Senin, 29 September 2025 Jam 08:50	Ririn sulistiowati	081342496789	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Senin, 29 September 2025 Jam 08:52	Pika	081349479411	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Senin, 29 September 2025 Jam 08:55	Putri Salsa Nahdiyah	081341336211	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

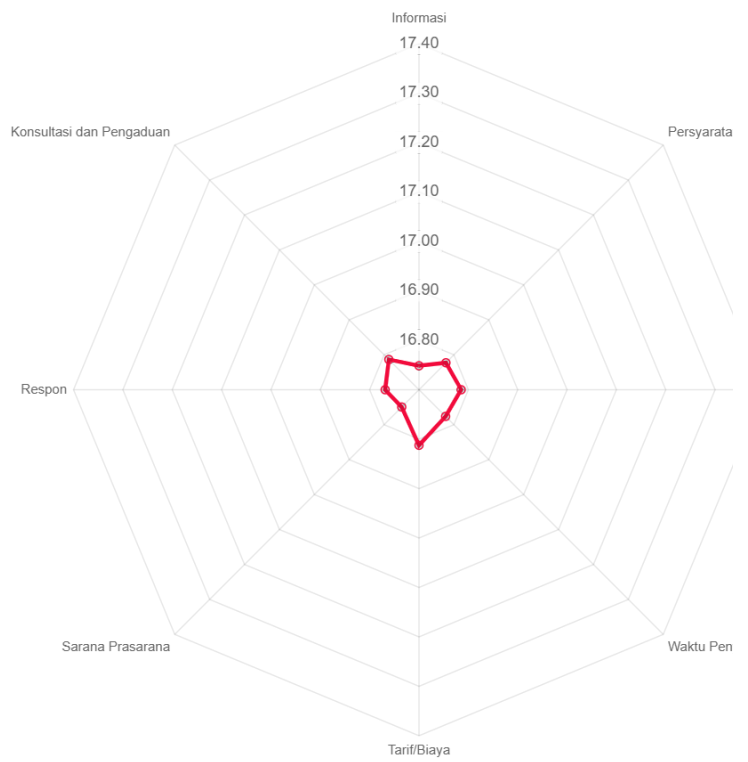
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2025

Jumlah Responden : 69

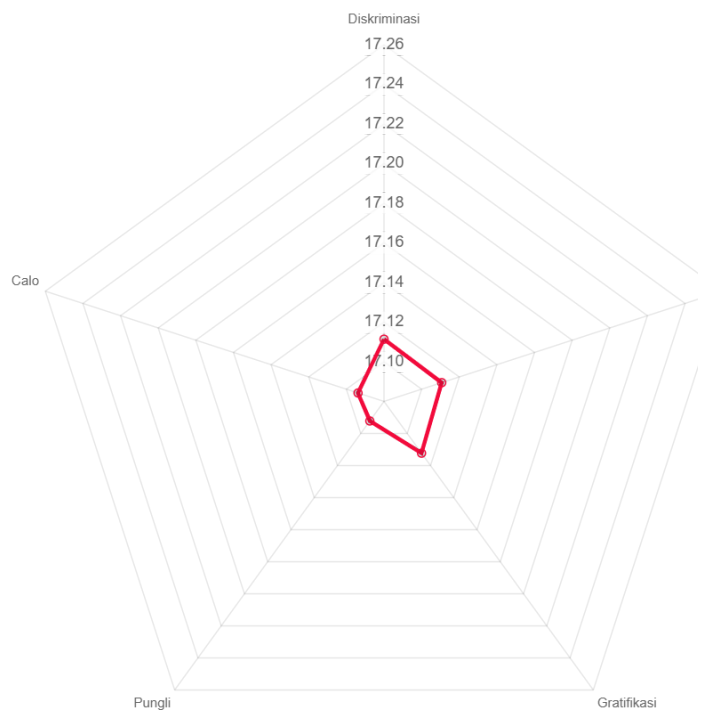
II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.90	96.58	3.86	Sangat Baik
Persyaratan	17.02	97.26	3.89	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.05	97.45	3.90	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.02	97.24	3.89	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.17	98.09	3.92	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.91	96.60	3.86	Sangat Baik
Respon	16.98	97.05	3.88	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.06	97.47	3.90	Sangat Baik
IKM	17.01	97.22	3.89	Sangat Baik

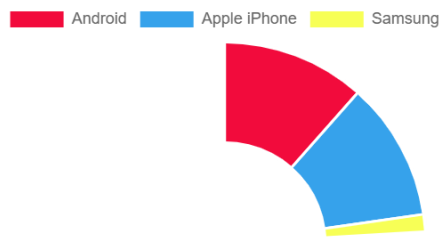


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.21	98.34	3.93	Sangat Baik
Kecurangan	17.21	98.33	3.93	Sangat Baik
Gratifikasi	17.21	98.37	3.93	Sangat Baik
Pungli	17.13	97.89	3.92	Sangat Baik
Calo	17.14	97.93	3.92	Sangat Baik
IPK	17.18	98.17	3.93	Sangat Baik

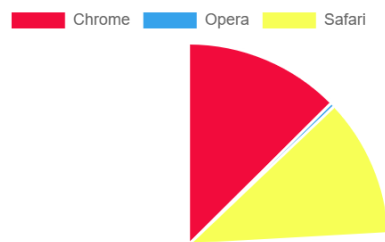


2. Penggunaan Perangkat



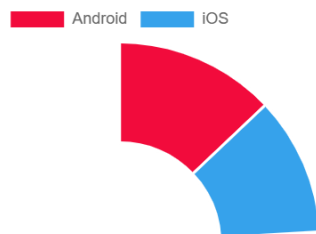
Android
Apple
iPhone
Samsun

3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



Chrome
Opera
Safari

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



Android
iOS