



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

OKTOBER S.D DESEMBER 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 aparaturnya 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 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 pemutaran 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 Ampara

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/diakukan

[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 dikamufласakan 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.deptub.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 aparat 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 ketidaktepatan ketidaktepatan karena kesalahan pengambilan sampel 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:

$$n = N / [1 + (N \times e^2)]$$

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

$$n = 109,08$$

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

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sampel 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	308
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	360	187	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	348
85	70	440	205	4000	355
90	73	460	210	4500	359
95	76	480	214	5000	363
100	80	500	217	6000	369
110	86	550	228	7000	374
120	92	600	234	8000	378
130	97	650	242	9000	382
140	103	700	248	10000	386
150	108	750	254	15000	395
160	113	800	260	20000	401
170	118	850	265	30000	408
180	123	900	269	40000	413

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 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:

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	Oktober	3.83	31	3.77	3.85	3.85	3.90	3.83	3.81	3.77	3.85
2	November	3.78	5	3.88	3.64	3.78	3.84	3.76	3.88	3.88	3.78
3	Desember	3.89	44	3.90	3.90	3.92	3.88	3.89	3.89	3.86	3.89
Nilai Agregat		3.83	80	3.85	3.80	3.84	3.81	3.83	3.86	3.84	3.83

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2025, UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.83 dalam skala 4 atau 16.76 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 Oktober s.d Desember 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	Cato
1	Oktober	3.93	31	3.94	3.88	3.94	3.92	3.94
2	November	3.83	5	3.88	3.88	3.88	3.76	3.76
3	Desember	3.95	44	3.95	3.95	3.93	3.96	3.97
Nilai Agregat		3.90	80	3.92	3.90	3.92	3.88	3.89

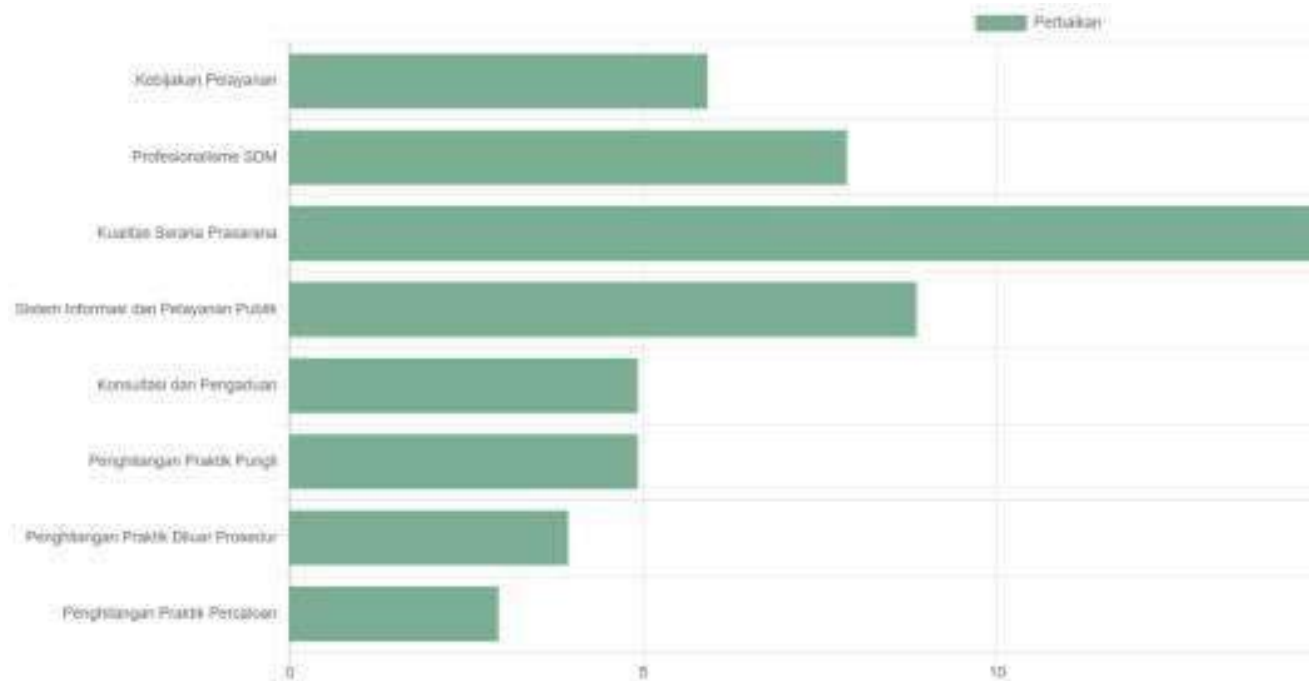
Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2025, UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.08 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh UPBU Kelas III Tanjung Api Ampana 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 Oktober s.d Desember 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 Cato 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. Persyaratan

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

2. Waktu Penyelesaian

- o Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan;
- o Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan;
- o Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.

3. Tarif/Biaya

- o Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;
- o Penentuan besaran tarif layanan didasarkan pada biaya produksi dan melalui perhitungan yang wajar bagi pengguna layanan dan apabila memungkinkan didapatkan dari kesepakatan antara pemberi layanan dan pengguna layanan;
- o Publikasi kepada pengguna layanan agar tidak memberikan celah untuk pungutan liar dan melaporkan kepada loket pengaduan dan membayar sesuai tarif yang ditetapkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

4. Konsultasi dan Pengaduan

- o Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
- o Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
- o Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

5. Respon

- o 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);
- o Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- o Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Senin, 06 Oktober 2025 Jam 08:45	Tonny Iantja	081341031281	Anggota Polri	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 06 Oktober 2025 Jam 08:53	Ahmad Talinggi	08124578	pensiunan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 06 Oktober 2025 Jam 09:05	Yoana Ch Sandagang	082114207621	AsN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 08:47	Muhtar	082268736231	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 09:02	Imam Azhar a	081374579779	Karyawan kantor	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 09:05	Claudya	081770443214	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 09:09	Kalsum	082358658818	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 09:24	Muhammad Fahmi Reza	08114564832	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Jumat, 10 Oktober 2025 Jam 09:28	REKSAND TEGAR BUDIMAN	081393805910	Asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Senin, 13 Oktober 2025 Jam 08:51	maliarangg anthonio sadulako melubun	082260574877	notaris PPAT	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Senin, 13 Oktober 2025 Jam 08:59	Jalaluddin Shakti	082291874280	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Senin, 13 Oktober 2025 Jam 09:03	Wengga ribka cesaria	081998383424	Atef	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Senin, 13 Oktober 2025 Jam 09:03	Cindra L Mamonto	081523627164	Honor RS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Jumat, 17 Oktober 2025 Jam 08:42	Raihan Alfandy Jauhar Yasin	085283420522	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Jumat, 17 Oktober 2025 Jam 08:46	Muhammad Iman Nurhanda	082122289940	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Jumat, 17 Oktober 2025 Jam 08:47	Riskawati	082210764263	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Senin, 20 Oktober 2025 Jam 08:47	Desi oklafiani	085311656567	BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Senin, 20 Oktober 2025 Jam 08:48	arie kurniawan	081354541221	asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Senin, 20 Oktober 2025 Jam 08:49	Rahmawati palamui	082238839144	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Senin, 20 Oktober 2025 Jam 08:50	Ismi rizki nento	085241362763	Honorir	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 20 Oktober 2025 Jam 08:55	Wilda sukmawati	082291528334	Honorir	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Jumat, 24 Oktober 2025 Jam 08:46	Gilang Alifudin Ghofar	087724849204	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 27 Oktober 2025 Jam 08:47	Ahmad alhidayah	085342134725	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Senin, 27 Oktober 2025 Jam 08:49	Yusra Amirah Muchsin	082259038513	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Senin, 27 Oktober 2025 Jam 08:54	Windy Rahmatia	082296711035	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 27 Oktober 2025 Jam 08:57	Ratna Umar Yahya	082258136256	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 09:13	Rahmatia	08225071405	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 09:13	Denliana hn pakaya	085249968488	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 09:17	Sri Rahayu Iswadi	085122148014	ASN PPPK	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 09:25	Zulkifli Moh Faqih supu	082189035303	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Jumat, 31 Oktober 2025 Jam 09:27	Fajri	-	Dokter	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Senin, 03 November 2025 Jam 08:57	Alberto Peole	082346117940	Pegawai BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 07 November 2025 Jam 08:51	Teti Erni	081341127325	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Jumat, 07 November 2025 Jam 08:52	Akbar Syam	082292565074	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Jumat, 07 November 2025 Jam 08:58	Vincent	0818150402	Pekerja lepas	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Jumat, 07 November 2025 Jam 08:58	Muh. Arga Budiman	081393312523	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Kamis, 04 Desember 2025 Jam 11:04	MOH AKBAR N ANGKOAN	082290349495	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
38	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:28	Muhtar	082268736231	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan terhadap Pesawat Udara
39	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:37	DJAMAL YASIR D. SATEMO	085395219364	PPPK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
40	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:37	Reihan jannatan	085880786007	CPNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
41	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:44	Fatrinah	082290324977	Penata layanan operasional	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
42	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:52	Raihan Yasin	085283420522	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
43	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 09:58	Nurul Iahria	081241928743	Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan terhadap Pesawat Udara
44	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:08	Gracyel Abhella Christine	082291382784	CPNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan terhadap Pesawat Udara
45	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:10	Irfan Karim	085341437836	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:13	Alsuci B Yusup	0895326179223	Pppk	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:18	Jamshat Putra Painunan	085398666166	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
48	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:19	NUR AFIAH ISMIANA	082349938371	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
49	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:21	Faisal	082266821199	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:23	Muh.firdaus Iepangandong	082290526289	ASN(PPPK)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
51	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:29	Sultan	082271315598	PPPK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:30	DISTA NARAYANA ANGGRAENI	081283674394	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
53	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:34	Mahfud s	082293610891	PPPK	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:37	Hadis Furkon	085343797178	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
55	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:47	Taufik	082345538840	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
56	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:49	Bryan	082248218900	Pegawai	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Terhadap Penumpang
57	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:50	Nicholas Geraldo	082298515223	Non asn	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
58	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:51	Faisal	082293574021	PPPK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 10:53	Agus umula	082293432137	Asn pppk	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
60	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 12:59	Muhammad Ikbal	085242207372	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 13:34	Majid	082269366481	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
62	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 13:59	Syammar	082346783337	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
63	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 14:46	Moh. Iqram	085298132239	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
64	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 15:45	MOH. FAISAL	082396562820	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
65	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 15:46	MOH. SALIM H. LAMADJIDO	081340284601	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 16:00	Ahmad Afandi	085399952852/082248009581	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
67	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 17:09	Nur fadlun	082293644581	ASN	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
68	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 18:15	Makmunyah	082190163045	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
69	Rabu, 24 Desember 2025 Jam 18:48	Andiansyah Mustafa A. M	082194077616	PPPK PARUH WAKTU	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
70	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 04:26	Fahrul M	082259041982	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Terhadap Penumpang
71	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 04:58	IKBAL	082237129081	Pppk paruh waktu	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 06:03	Faisal	082291431921	PPPK	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
73	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 06:44	Sry wahyuni utu wallo m	082396117722	PPPK	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Terhadap Penumpang
74	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 06:52	Andi Nahla	82259649780	P3k	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 06:55	SUPRIYADI	082151244277	P3K	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan terhadap Pesawat Udara

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
76	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 06:58	Ami'ma M Losa	082214955508	PPPK	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan terhadap Pesawat Udara
77	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 07:07	Abd. Kadir Hasan	081255406199	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
78	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 07:10	Mohamed Ali	082148707422	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 07:14	Fanuk Al Idrus	082347132702	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan di area atau Wilayah Kargo dan Pos
80	Kamis, 25 Desember 2025 Jam 07:24	ABDUL GAFAR	082189074807	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D DESEMBER 2025

Jumlah Responden : 80

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

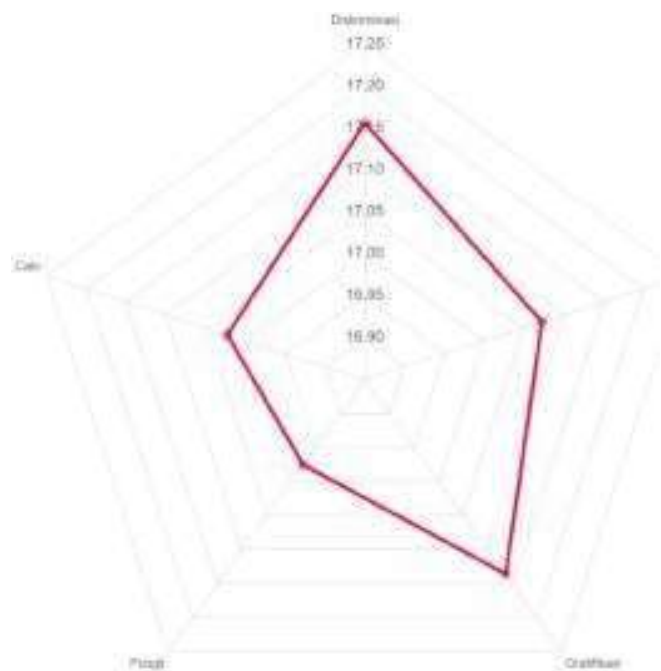
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.85	96.27	3.85	Sangat Baik
Persyaratan	16.61	94.91	3.80	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.80	96.03	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.65	95.17	3.81	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.74	95.64	3.83	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.88	96.48	3.86	Sangat Baik
Respon	16.79	95.93	3.84	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.77	95.80	3.83	Sangat Baik
IKM	16.76	95.78	3.83	Sangat Baik



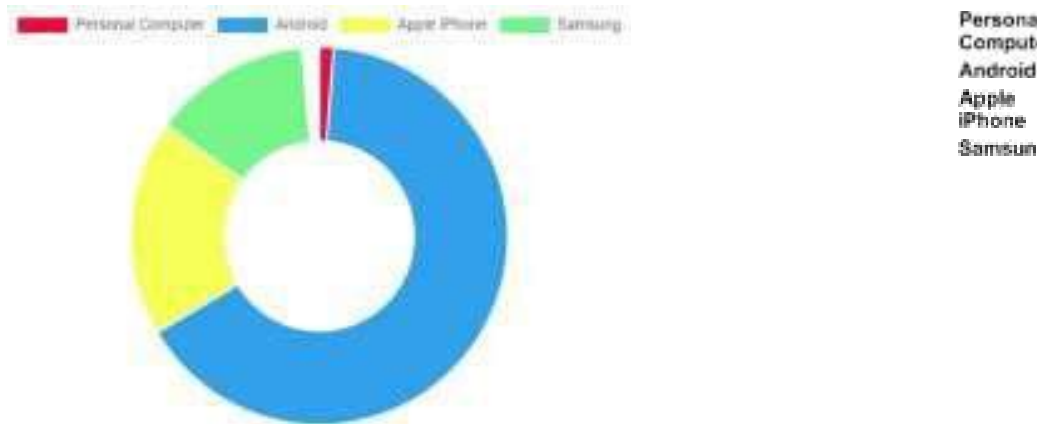
III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.16	98.06	3.92	Sangat Baik
Kecurangan	17.08	97.58	3.90	Sangat Baik
Gratifikasi	17.14	97.95	3.92	Sangat Baik
Pungli	16.98	97.01	3.88	Sangat Baik
IPK	17.08	97.58	3.90	Sangat Baik

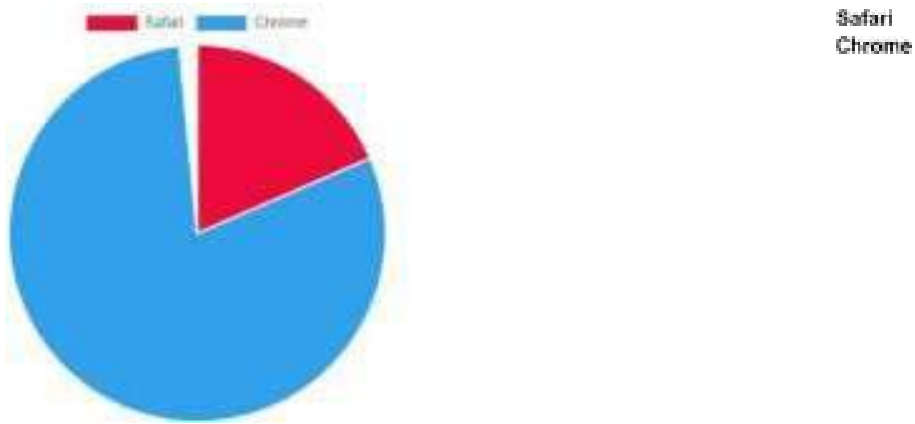
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Calo	17.03	97.29	3.89	Sangat Baik
IPK	17.08	97.58	3.90	Sangat Baik



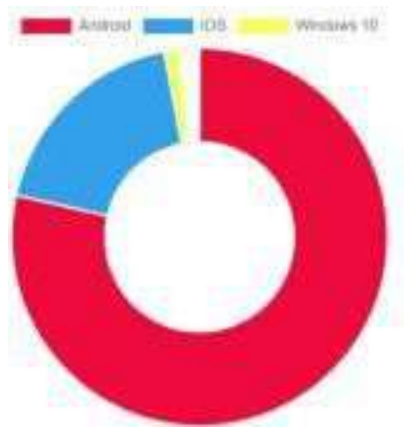
2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android
iOS
Window
10