



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

Jl. Padamarang No.4
Tanjung Priok
Jakarta 14310

Telepon : (62-21) 43800054 Fax : 43935405
43910256 4305 256
43910259

IG : @dipi_kesoputamatpriok
Email : sb_tanjungpriok@dephub.go.id/
cpitanjungpriok@dephub.go.id
Website : http://oppriok.dephub.go.id
Fb/YouTube : Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Nomor : **Um. 006/1/25/Kesg. TPk/2025** Jakarta, 13 Januari 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : 1 (Satu) Berkas
Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yth. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan (PPTB)

Berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok selaku Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM);

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, bersama ini kami laporkan hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari Indeks Kepuasan Masyarakat dan Indeks Kepuasan Publik Periode Triwulan IV Tahun 2024 pada Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

Demikian disampaikan atas perhatian kami ucapkan terima kasih.

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan
Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok



M. Takwim Masuku
NIP. 19691210 199703 1 002

Tembusan :

1. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
3. Kepala Bagian Organisasi dan Humas Setditjen Hubla;
4. Kepala Bagian SDM Setditjen Hubla.



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK

Jl. Padamarang No.4
Tanjung Priok
Jakarta 14310

Telepon : (62-21) 43800054 Fax : 43935405
43910258 4305 256
43910259

IG : @djpl_kesoputamatpriok
Email : sb_tanjungpriok@dephub.go.id
optanjungpriok@dephub.go.id
Website : http://opppriok.dephub.go.id
Fb/Youtube : Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
PERIODE 01 OKTOBER S.D. 31 DESEMBER 2024

NILAI IKM	RESPONDEN
97.66	Jumlah : 11 Orang
	Jenis Kelamin : L = 5 Orang
	P = 6 Orang
	Pendidikan : SD = - Orang
	SMP = - Orang
	SMA = 2 Orang
	D III = 2 Orang
	S I = 7 Orang
	S II = - Orang
	Priode Survei (01 Oktober 2024) s/d (31 Desember 2024)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Jakarta, 13 Januari 2025

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan
Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok



M. Takwim Masuku
NIP. 19691210 199703 1 002



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK

Jl. Padamarang No.4
Tanjung Priok
Jakarta 14310

Telepon : (62-21) 43800054 Fax : 43835405
43910256 4305 256
43910259

IG : @djpl_kesoputmapriok
Email : sb_tanjungpriok@dephub.go.id
opltanjungpriok@dephub.go.id
Website : http://oplpriok.dephub.go.id
Fb/YouTube : Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
KANTOR KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN LAUT
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
PERIODE 01 OKTOBER S.D. 31 DESEMBER 2024

NILAI IPK	RESPONDEN
96.75	Jumlah : 11 Orang
	Jenis Kelamin : L = 5 Orang
	P = 6 Orang
	Pendidikan : SD = - Orang
	SMP = - Orang
	SMA = 2 Orang
	D III = 2 Orang
	S I = 7 Orang
	S II = - Orang
	Priode Survei (01 Oktober 2024) s/d (31 Desember 2024)

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Jakarta, 13 Januari 2025

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan
Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok



M. Takwim Masuku
NIP. 19691210 199703 1 002



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

OKTOBER S.D DESEMBER 2024

KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Salah satu tugas utama Kementerian Perhubungan dalam meningkatkan kualitas pemerintahan, yaitu memberikan pelayanan publik yang baik, cepat, rasial, terjangkau, sesuai Pasal 33 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Perhubungan tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk Penyelenggaraan Pelayanan Publik bertanggung jawab dalam 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 Audi Koneksi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara rutin menggunakan Aplikasi JAS (Jas SPKP, Koneksi, Road, Audit, Audit and Synapsis) Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari instansi penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Persepsi Masyarakat ini, pemerintah provinsi (pemerintah provinsi) kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih lancar, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih cepat saian dan lebih efisien dan efektifnya (lebih cepat).

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepada Bapak Kepala Dinas dan Kepala Subdivisi Utama Tanjung
Pilik

M. Dahrwan Muzakir

5568102101957003002

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 produk yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan 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 ditujukan 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 diawali 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. 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 SAS (Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy) Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan penilaian 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://data.dashub.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi SAS (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 pemberian 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. Prasana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terlaksanannya 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 SAS (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

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok.

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dihasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

1. 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.]



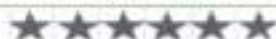
2. Penyajian pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan penyajian yang ditetapkan unit layanan ini

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



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

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

[illegible]

© 1997 by the American Psychological Association or one of its allied publishers. This article is intended solely for the personal use of the individual user and is not to be disseminated broadly.

Penelitian ini dilaksanakan untuk menilai optimalisasi kinerja layanan konsultasi dan pengujian program komputer dengan menggunakan media online, prosedur untuk melakukan penelitian dan pengujian melalui program komputer dan pengujian online dapat dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kondisi dan prosedur baru.



Q. PERILAKU PENYIMPANAN

Untuk bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku pengguna sistem, yang terdapat pada uraian berikut ini.

1. Think; write all dependent variables on cards and arrange in

Penggunaan dan pengembangan etika merupakan salah satu tugas yang memerlukan penguasaan secara khusus dalam memahami berbagai perbedaan budaya, agama, ras, dan suku bangsa, serta perbedaan-perbedaan lainnya yang ada dalam masyarakat.



2. Tarkib: achi poliymeri va dilay prosedurali o'zaro o'zaro polimerlar, partiyalar, qismlar, qismlar

[Persepsi akan hal dan kejadian untuk masyarakat adalah Persepsi yang berdasarkan pengalaman yang tidak sesuai dengan kenyataan sehingga menghasilkan kesimpulan, seperti penyembutan anaran, memperlakukan warna rumah-tanaman dan busi prosedur, pengurangan jumlah penduduk, pengurangan dana, dll.]



3. Tidak ada pemerataan imbalan menggunakan info@ppl.com dan info@ppl.com yang berbeda pada 27/11/2019

[illegible]

4. Illegale, nicht autorisierte handelt nach und kontrolliert

[Permainan tidak sempurna karena melahirkan apakah ada Pelajar yang melakukan pengalihan, yaitu permintaan pembayaran dari pelayanan yang diberikan pengguna layanan di Harau local nongovernmental yang bisa diidentifikasi melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang parkir hotel", dll.]



5. Tingkat apa yang harus berespons jika terjadi pada unit layanan ini?

Formasi ini dipaparkan untuk mengetahui apakah ada profil peralihan SDAS yang melibatkan peralihan dari perilaku agresif ke perilaku prososial pada unit layanan ini, maupun pada unit yang memiliki subpopulasi baik memiliki hubungan dengan orang tua maupun dengan teman.



POLITICAL AND ECONOMIC

1. Substansi mendasar yang menjadi pokok pembahasan pada uraian ini yang menekankan kepada aspek manajemen keuangan yang dapat diterapkan oleh para

Perpetrator Factors

54

○14
○15

2. Bagaimana peranan Bapak/Ibu umedao pikan pibawa ni yang peru diomali pasari ngabayan ni

Diakses pada tanggal 12 April 2019 melalui alamat <http://www.kemendiknas.go.id>

- ☐ Kebijakan Pelayanan
- ☐ Pembiayaan/UMK
- ☐ Kualitas Service Pemasaran
- ☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- ☐ Komunikasi dan Persamaan
- ☐ Pengembangan Produk Fungsi
- ☐ Pengembangan Produk Dikaji Prosedur
- ☐ Pengembangan Produk Perbaikan
- ☐ (Tidak ada yang benar/duabelah)

Thyridia Thyridia

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 petabelan 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://sem.bekraf.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 Pembentukan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, menyatakan 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 sampel (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen ketidaktepatan/ketidakakuratan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditoleransi (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 (Pemerin-PB 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	360	187	2600	335
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	88	550	225	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	369
140	103	700	248	10000	370
150	106	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Perhubungan 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 berdasarkan pada Peraturan-PB Nomor 14 tahun 2017. Dalam aturan tersebut digunakan pendekatan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan, dengan rumus sebagai berikut:

$$RKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Tersebut}} \times \text{Nilai Pertimbang}$$

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 dipaparkan sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Kuarsal	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,084	65,00-76,99	C	Kurang Baik
3	3,0841-3,532	76,99-88,30	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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata seimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = N$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{3} = 0,33$$

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Pelayanan	Prosedur/Aur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Oktober	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4
2	November	3.75	5	3.70	3.65	3.55	3.93	3.65	3.63	3.70	3.65
3	Desember	3.93	1	4	4	4	4	4	4	3.45	4
Nilai Agregat		3.91	11	3.95	3.95	3.85	3.98	3.85	3.88	3.78	3.95

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2024, Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.91 dalam skala 4 atau 17.09 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok pada periode Oktober s.d Desember 2024. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pelayanan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Aur 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 Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

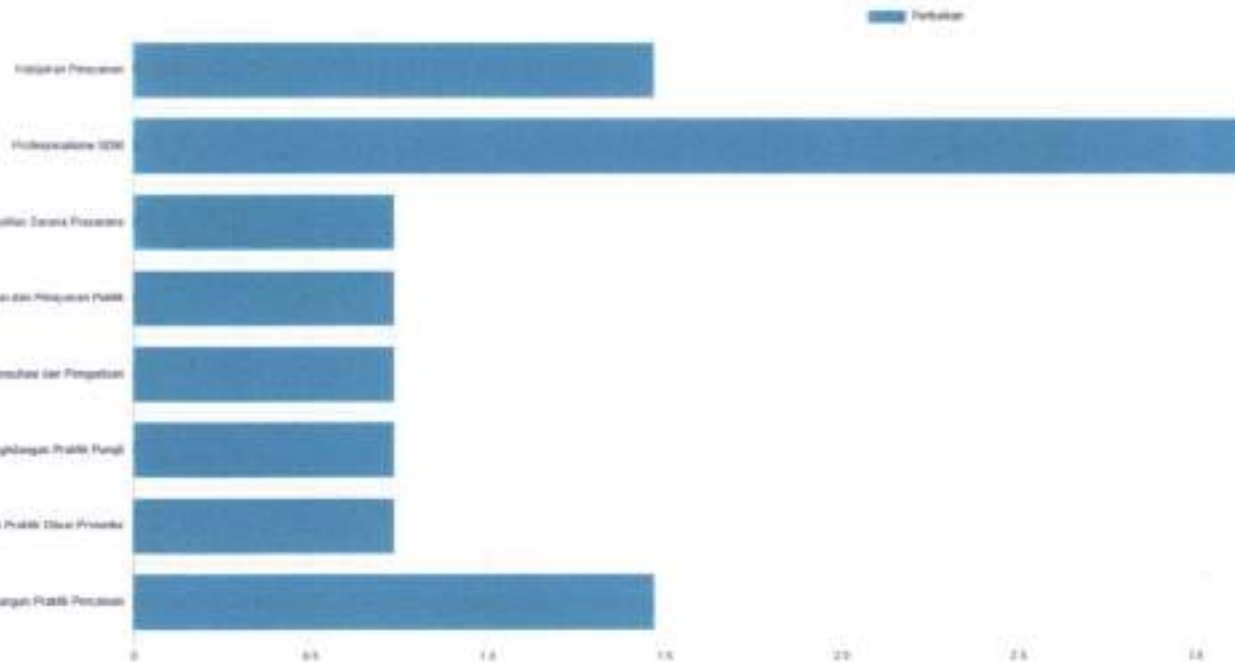
No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Celo
1	Oktober	3.94	2	4	3.70	4	4	4
2	November	3.75	5	3.78	3.65	3.78	3.65	3.70
3	Desember	3.98	1	4	4	4	4	3.40
Nilai Agregat		3.87	11	3.93	3.68	3.93	3.68	3.78

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2024, Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.87 dalam skala 4 atau 15.50 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Kesejahteraan dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok pada periode Oktober s.d Desember 2024. 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 Celو memperoleh kategori Sangat Baik.

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 perilaku 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 implementasi 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. Celو

- Memberikan sosialisasi tentang kemudahan layanan publik kepada masyarakat sehingga masyarakat akan lebih paham dan tidak mengandalkan orang ketiga (kelو).
- Mengidentifikasi area yang berpotensi terhadap pelanggaran.
- Mengembangkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi untuk mengurangi tatap muka antara petugas dengan masyarakat.

3. Kecurangan

- Menetapkan nomor antrian secara transparan.

- Menjelaskan lokasi nomor action dengan area layar;

- Penempatan pengalihan perhatian pemirsa layar;

4. Sistem Pemasangan

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pameran layar, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya serta ruangan pameran yang memadai (luas penempatan, ruang tunggu, toilet dan persaman lainnya);

- Penyediaan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pameran layar, diantaranya sebagai mempercepat dan mendukung penyampaian informasi kepada

- Kehadiran dan Pemasangan Sarana dan Prasarana didukung secara teknis oleh petugas yang berkompeten.

5. Promosi

- Menyediakan nomor help desk yang siap dalam menjawab pertanyaan pengunjung pameran;

- Menyediakan konten informasi pameran yang menarik di media sosial;

- Menyediakan pengumuman tentang informasi pameran melalui diorama oleh masyarakat.

BAB IV
DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1.	Kamis, 17 Oktober 2024 Jam 11:09	PUTRI RAKASVM	089600061325	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2.	Kamis, 17 Oktober 2024 Jam 11:17	Miftah	08909955321	Karyawan swasta	18-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3.	Kamis, 28 November 2024 Jam 09:40	Ahnaf Rizq Fathurrahman	087889542267	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
4.	Kamis, 28 November 2024 Jam 09:43	Nasya Yulianti	089516440013	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
5.	Kamis, 28 November 2024 Jam 09:53	Esther elizabeth	+62 812-2823-1643	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6.	Kamis, 28 November 2024 Jam 09:59	Abdul jeakani	089510028833	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7.	Kamis, 28 November 2024 Jam 10:00	Anna maulida	+62 822 31274960	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8.	Kamis, 28 November 2024 Jam 10:03	Ada Irma	085655175901	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
9.	Kamis, 28 November 2024 Jam 11:10	anshad ramadhan	085884331851	karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
10.	Jumat, 29 November 2024 Jam 10:44	Samat	081226630123	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
11.	Selasa, 03 Desember 2024 Jam 18:06	Rian Ardiyanto	085662767745	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

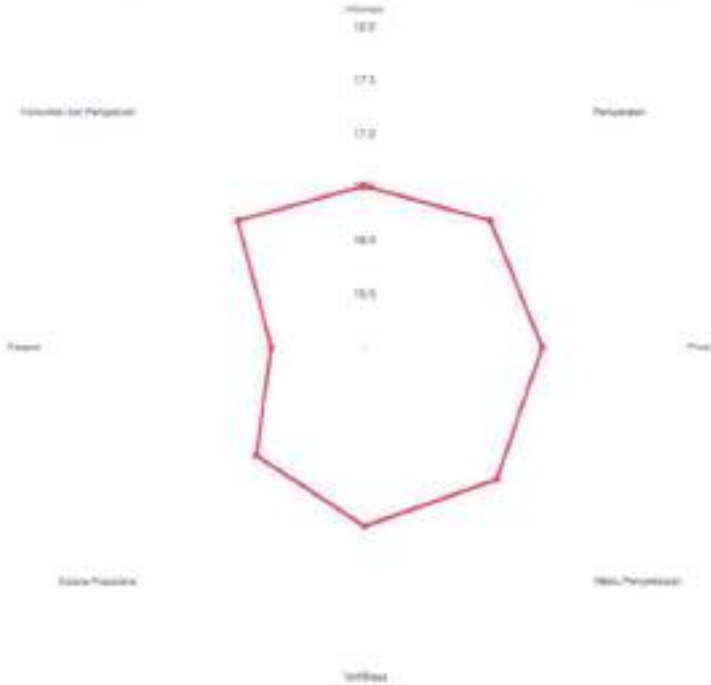
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER 5,0 DESEMBER 2024

Jumlah Responden : 11

B. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17,06	97,50	3,90	Sangat Baik
Persyaratan	17,28	98,75	3,95	Sangat Baik
Prosedur/Akur	17,28	98,75	3,95	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17,39	99,38	3,98	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17,28	98,75	3,95	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16,96	96,88	3,88	Sangat Baik
Respon	16,19	92,50	3,70	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17,28	98,75	3,95	Sangat Baik
IKM	17,39	97,66	3,91	Sangat Baik

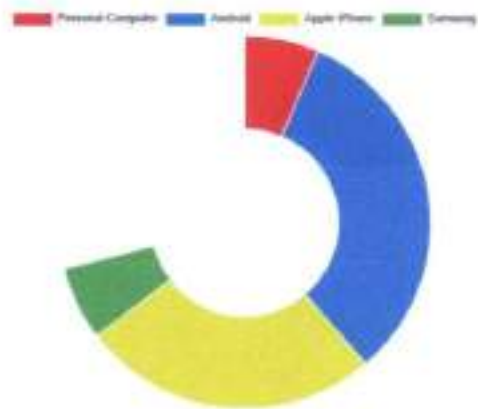


II. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17,17	96,13	3,93	Sangat Baik
Kecurangan	16,84	95,25	3,85	Sangat Baik
Unetifitas	17,17	96,13	3,93	Sangat Baik
Pungli	17,28	98,75	3,95	Sangat Baik
Celo	16,19	92,50	3,70	Sangat Baik
IPK	16,93	96,75	3,87	Sangat Baik

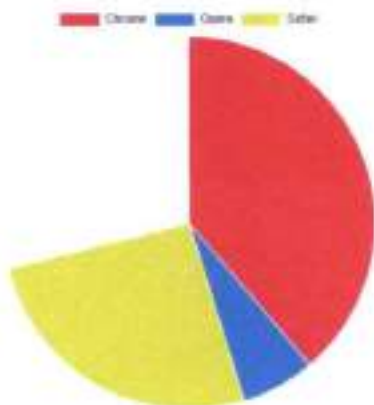


2. Penggunaan Perangkat



Personal Computer : 1
 Android : 5
 Apple iPhone : 4
 Samsung : 1

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



Chrome : 6
 Opera : 1
 Safari : 4

4. Penggunaan (Platform Operating System)



Android 55.1
Windows 33.1
iOS 10.4
Other 1.4