



**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  
43910256  
43910259

Fax : 43935405  
4305 256  
IG : @djpl\_ksoputampriok  
Email : sb\_tanjungpriok@dephub.go.id/  
optanjungpriok@dephub.go.id  
Website : http://oppriok.dephub.go.id  
Fb/Youtube : Kesyahbandaran Utama Tanjung Priok

Nomor : IP.106/1/3/KSOP.TPK/2025

Jakarta, 01 Juli 2025

Klasifikasi : Biasa

Lampiran : 1 (Satu) Berkas

Perihal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II

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 II Tahun 2025 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



Ditandatangani secara elektronik  
HERU SUSANTO, CAPT., M.M.

NIP. 19711003 200502 1 001

Tembusan :

1. Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan;
2. Direktur Jenderal Perhubungan Laut;
3. Sekretaris Jenderal Perhubungan Laut.

*"Mentaati Peraturan Pelayaran Berarti Mendukung Terciptanya Keselamatan Berlayar"*



Balai  
Sertifikasi  
Elektronik

Surat ini ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) sehingga tidak diperlukan tanda tangan dan stempel basah.



**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 : @djpl\_ksoputampriok  
Email : sb\_tanjungpriok@dephub.go.id/  
optanjungpriok@dephub.go.id  
Website : http://oppriok.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 APRIL S.D. 30 JUNI 2025**

NILAI IKM	RESPONDEN
<h1>97.44</h1>	<p>Jumlah : 102 Orang</p> <p>Jenis Kelamin : L= 94 Orang P= 8 Orang</p> <p>Pendidikan : SD = - Orang SMP = 1 Orang SMA = 56 Orang D III = 35 Orang S I = 10 Orang S II = - Orang</p> <p>Priode Survei (01 April 2025) s/d (30 Juni 2025)</p>

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, 01 Juli 2025

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan  
Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Ttd

Capt. Heru Susanto. M.M.  
NIP. 19711003 200502 1 001



**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 : @djpl\_ksoputampriok  
Email : sb\_tanjungpriok@dephub.go.id/  
optanjungpriok@dephub.go.id  
Website : http://oppriok.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 APRIL S.D. 30 JUNI 2025**

NILAI IPK
<b>97.69</b>

RESPONDEN
Jumlah : 102 Orang
Jenis Kelamin : L= 94 Orang P= 8 Orang
Pendidikan : SD = - Orang SMP = 1 Orang SMA = 56 Orang D III = 35 Orang S I = 10 Orang S II = - Orang
Priode Survei (01 April 2025) s/d (30 Juni 2025)

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, 01 Juli 2025

Kepala Kantor Kesyahbandaran dan  
Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

Ttd

Capt. Heru Susanto. M.M.  
NIP. 19711003 200502 1 001





## **LAPORAN**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**

**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**APRIL S.D JUNI 2025**

**KESYAHBANDARAN DAN OTORITAS PELABUHAN UTAMA TANJUNG PRIOK**

**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 Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan  
Utama Tanjung Priok

Capt. Heru Susanto, M.M.

197110032005021001

# 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.<sup>1</sup> 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 online. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau offline 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

Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

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, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



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
190	127	950	274	50000	381

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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 III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

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

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	April	3.86	26	3.86	3.86	3.86	3.79	3.91
2	Mei	3.94	42	3.91	3.94	3.94	3.97	3.93
3	Juni	3.93	34	3.93	3.91	3.93	3.93	3.93
Nilai Agregat		3.91	102	3.90	3.91	3.91	3.90	3.92

Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.91 dalam skala 4 atau 17.10 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kesyahbandaran 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) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok pada periode April s.d Juni 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.

##### 2. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok

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

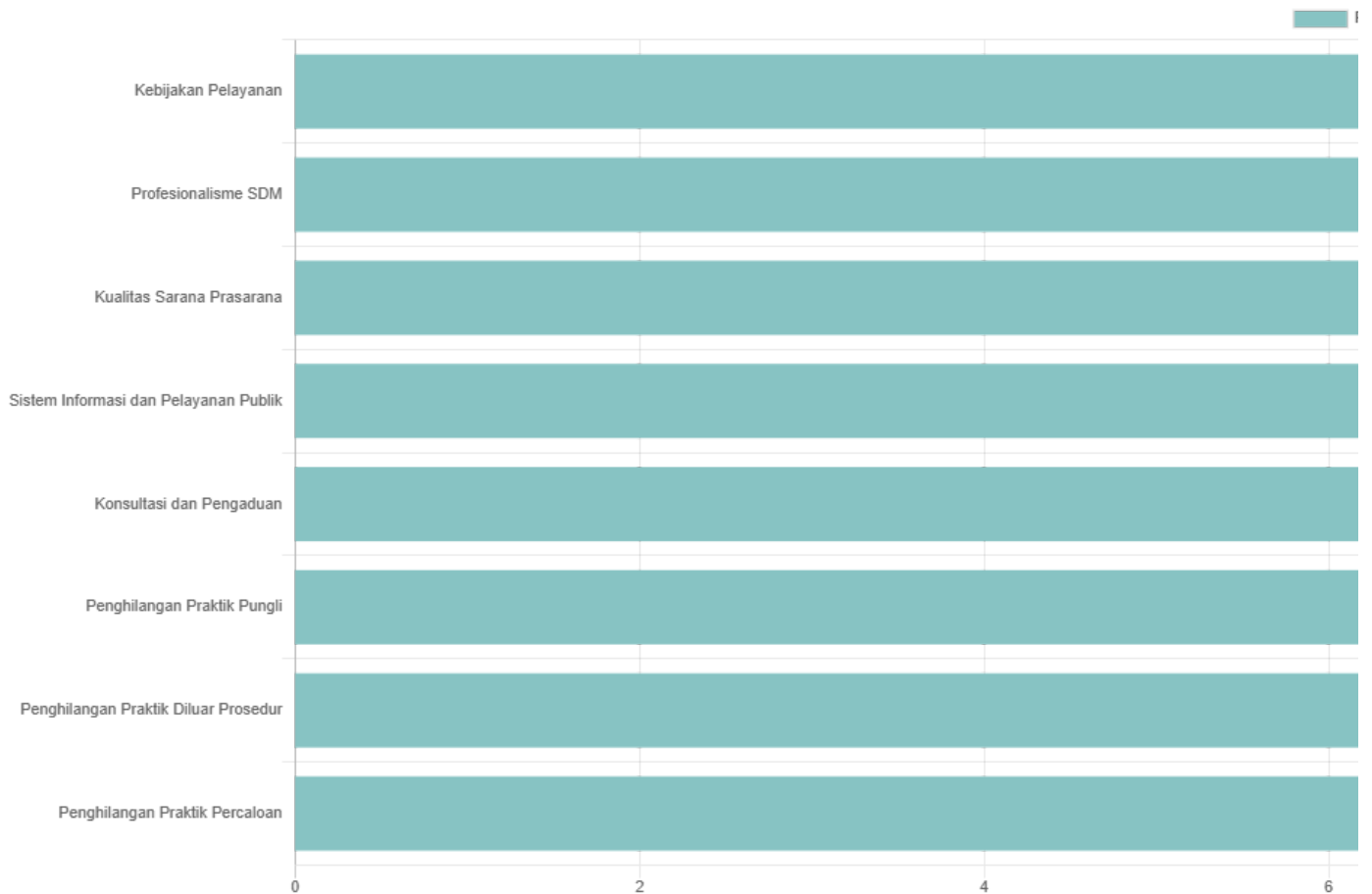
No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	April	3.84	26	3.84	3.88	3.82	3.82	3.84	3.82	3.86	3.82
2	Mei	3.94	42	3.93	3.94	3.93	3.96	3.93	3.96	3.94	3.96
3	Juni	3.91	34	3.86	3.91	3.93	3.88	3.93	3.93	3.95	3.93
Nilai Agregat		3.90	102	3.88	3.91	3.89	3.88	3.90	3.90	3.92	3.90

Pada pelaksanaan survei periode April s.d Juni 2025, Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.90 dalam skala 4 atau 17.05 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Utama Tanjung Priok pada periode April s.d Juni 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.

##### 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. Waktu Penyelesaian

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

### 3. Prosedur/Alur

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

### 4. Pungli

- Mengoptimalkan penggunaan teknologi dan informasi dimulai dari awal prosedur hingga akhir prosedur pelayanan;
- Terdapat kejelasan seluruh biaya pelayanan beserta dasar hukumnya;
- Memasang banner/ spanduk dan infografis di media sosial yang menjelaskan bahwa Unit Layanan tidak meminta/ tidak menerima segala bentuk biaya diluar ketentuan serta mencantumkan nomor telepon aduan apabila menemukan hal tersebut.

### 5. Tarif/Biaya

- Publikasi mengenai tarif terhadap produk layanan dilakukan secara transparan dan masif di lingkungan kantor;
- 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;
- 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.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 16 April 2025 Jam 09:18	Dedy setiawsn	082133083087	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Rabu, 16 April 2025 Jam 09:27	Erlangga wijaya kusuma	085229384648	Pegawai swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Rabu, 16 April 2025 Jam 09:40	Rachmat Winarno	089530014294	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Kamis, 17 April 2025 Jam 09:48	Andri budiman	081275493833	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Selasa, 22 April 2025 Jam 13:44	SABAR PURWANTO	083878611046	AGENT PELAYARAN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Selasa, 22 April 2025 Jam 13:49	H. MUAMMAR RIZAL FARDAN	08128597476	Pelayaran	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Rabu, 23 April 2025 Jam 08:09	Harun arifan nggeo	081351965658	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Rabu, 23 April 2025 Jam 08:09	Nas	082216753030	Karyawati	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Rabu, 23 April 2025 Jam 08:51	Azhaar tri nugroho	087841422307	Belum punya	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Rabu, 23 April 2025 Jam 08:52	Joshua Ernesto	081318361565	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Rabu, 23 April 2025 Jam 08:54	Zulkarnain	081310609074	Seaman	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Kamis, 24 April 2025 Jam 08:14	ASRIL	085279839453	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Kamis, 24 April 2025 Jam 08:14	Manumpun arnon manurung	081377685551	pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Kamis, 24 April 2025 Jam 08:16	Muhammad tohir erlan fauzi akbar	085211491528	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Kamis, 24 April 2025 Jam 08:18	Egy hadiwijaya	081393997803	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Kamis, 24 April 2025 Jam 08:20	Windi Firmansyah	082384137838	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Kamis, 24 April 2025 Jam 10:01	Edy handoyo	081330169851	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Kamis, 24 April 2025 Jam 10:03	Ridho Alamsyah	081386726561	Agent Kapal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Kamis, 24 April 2025 Jam 10:04	radityo basuki	081210249668	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Jumat, 25 April 2025 Jam 10:01	Sunarta	081261446600	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Jumat, 25 April 2025 Jam 10:02	Darmawan irwanto	081372818247	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Jumat, 25 April 2025 Jam 10:05	Oktavianus Sargius Paul	085710213707	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
23	Selasa, 29 April 2025 Jam 09:32	Ujang sabroni	081233254356	Pelaut	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Selasa, 29 April 2025 Jam 09:35	Kamal	081945409735	Karyawan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Selasa, 29 April 2025 Jam 09:40	Najril ilham	082341575178	seaman	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Rabu, 30 April 2025 Jam 10:50	Muhammad Abdul Rizal Al Islami	089659847805	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 08:09	Syaiful	081398086502	Seaman	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 08:13	Franky agustin darmala	085246675390	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Jumat, 02 Mei 2025 Jam 08:14	Hiryana	081818181978	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 05 Mei 2025 Jam 08:27	Ahmad putra Pangestu	082122883188	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Senin, 05 Mei 2025 Jam 08:29	Maulana robby	082213762592	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 08:20	MAJEDI	081254687000	Pelaut	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 08:20	Noval	081385405960	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 08:25	Zul hariansyah	085281619129	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 09:11	Mifta dimas Saputra	088229630520	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 09:13	Simon Osvaldo Hutajulu	081385408497	Staff Operasional	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 09:16	Juliana sartika pangaribuan	085247989998	Pelaut	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 09:17	kurnia putra harahap	081377176102	pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 09:39	Mohammad fareez farihin	081370153126	pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 10:09	DJUMARI	087880551453	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:35	Akhmad Firdaus	085256538102	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Selasa, 06 Mei 2025 Jam 13:35	Muhammad Eldin Alfandi	085697837290	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:01	Sofyan shidik	087771616277	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:03	Iwan Septian maulana	08989829957	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:04	Lintang Lazaro Nayu Suwandi	085891069785	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:06	Ahmad Rahmatulloh	082158583961	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:44	BONNIE IMMANUEL HUTASOIT	081280114463	Pengacara ( Pengangguran banyak acara )	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
48	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 08:46	Syahrulhusen	088299260627	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Rabu, 07 Mei 2025 Jam 13:26	Nurhayati	0895333845571	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Kamis, 08 Mei 2025 Jam 09:21	Lucia Fransisca Aswinda	082254106740	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Kamis, 08 Mei 2025 Jam 09:22	Donny adjie p	082122299880	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Jumat, 09 Mei 2025 Jam 09:02	ARAZI AKBAR	081219555409	SEAFARER	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Jumat, 09 Mei 2025 Jam 09:09	Muhamad rizal	0895635869049	Rating	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Jumat, 09 Mei 2025 Jam 10:35	Ahmad Rizqan	089527898157	pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Kamis, 15 Mei 2025 Jam 09:49	Milnoski	081218745631	Belum kerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Kamis, 15 Mei 2025 Jam 09:51	WELLY HARDO BULAN SIREGAR	082160836803	PELAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Jumat, 16 Mei 2025 Jam 08:14	Franciscus efra adithya	085880174509	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Senin, 19 Mei 2025 Jam 08:41	Yamoarota Zega	082133328013	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 20 Mei 2025 Jam 09:08	Mohammad Jarin Suryana Effendi	085759358031	Dek	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Selasa, 20 Mei 2025 Jam 10:32	Coki pardede	081311877677	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 08:26	Muhammad akbar jaya sakti	088290050947	Taruna pelayaran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 08:26	Erico Rifqi Azury	085693931517	Cadet	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 08:51	Renaya septhia Rey	082295361042	Cadet	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 09:04	Salfa Al Farizi	081312225898	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Kamis, 22 Mei 2025 Jam 09:27	ibrahim ahmad hussein	081959842775	pra prala	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 26 Mei 2025 Jam 09:25	Wahyudin akbar hidayat	081292392783	Pelayaran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Senin, 26 Mei 2025 Jam 09:26	Ahmad Luthfi Asror	085764437713	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Senin, 26 Mei 2025 Jam 09:31	Irwan Saiful anwar	081282938483	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Rabu, 04 Juni 2025 Jam 15:58	Devi	082322525125	Karyawan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 08:29	Aprilman Telaumbanua	082273232934	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
71	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:17	Bolivard Topurmera	081220362040	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Kamis, 05 Juni 2025 Jam 09:20	Effransyah bahar	+1 8133605758	Seafarer	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
73	Rabu, 11 Juni 2025 Jam 08:40	MOHAMMAD FAUZAN ADZIMA SITANGGANG	081217621737	MAHASISWA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Rabu, 11 Juni 2025 Jam 13:18	Alfa ida	089510564494	...	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
75	Kamis, 12 Juni 2025 Jam 09:12	Djunaidi	089508980520	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Kamis, 12 Juni 2025 Jam 09:14	Anam	087814957010	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Kamis, 12 Juni 2025 Jam 09:14	Angga saputra	082111158737	Crew celebrity cruise	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Jumat, 13 Juni 2025 Jam 10:15	Sapri	085326393531	KITCHEN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
79	Senin, 16 Juni 2025 Jam 09:08	MUHAMMAD YUSUF	085211547088	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Senin, 16 Juni 2025 Jam 09:08	Mochammad reza perdana	081285910559	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Senin, 16 Juni 2025 Jam 09:09	Cristian andreanus Riccy nababan	0895340955375	Pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
82	Selasa, 17 Juni 2025 Jam 08:11	MUH RAIHAN	085757652977	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
83	Selasa, 17 Juni 2025 Jam 08:51	Elang gading brawijaya	08989879172	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 10:15	DHIO DANENDRA PUTRA	087874969108	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
85	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 10:28	Muhammad Rafi Akbar Putra Hermawan	085559309627	Pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
86	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 10:44	Randi z.lamisu	082146267693	Pelajar mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Rabu, 18 Juni 2025 Jam 10:45	Roni Dermawan	085283446288	Pelajar/mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Kamis, 19 Juni 2025 Jam 10:01	Fibby Rachmat Oceananda	089616145837	Seafarer	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
89	Kamis, 19 Juni 2025 Jam 10:08	Aulia Muhammad fiqri	081977769955	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
90	Kamis, 19 Juni 2025 Jam 10:08	muhammad ayubagya azhar	087817133329	pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Kamis, 19 Juni 2025 Jam 10:13	Reski Anugrah	081239994368	Pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Jumat, 20 Juni 2025 Jam 09:41	Tohonan Silalahi S.Tr.Pel	082273358238	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
93	Senin, 23 Juni 2025 Jam 09:20	Renol	082112134677	Agen	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Senin, 23 Juni 2025 Jam 09:22	MUHAMMAD ARIF WICAKSONO	088222310629	PELAUT	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
95	Selasa, 24 Juni 2025 Jam 08:59	Ade amin	0895374541068	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Rabu, 25 Juni 2025 Jam 08:29	AKHFAN NUR ROMADONI	088806476314	Buruh Laut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
97	Rabu, 25 Juni 2025 Jam 08:30	Padhly ritonga	081264498300	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan



No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
98	Rabu, 25 Juni 2025 Jam 09:26	LA ROBI	082152277541	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Rabu, 25 Juni 2025 Jam 09:28	LA ANI	085216838784	Belum bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Kamis, 26 Juni 2025 Jam 09:23	La ode jama	082214301254	Belum bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Kamis, 26 Juni 2025 Jam 09:25	Halim	082296399508	Belum	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
102	Kamis, 26 Juni 2025 Jam 09:25	moh yusuf	082253653116	belum berkerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

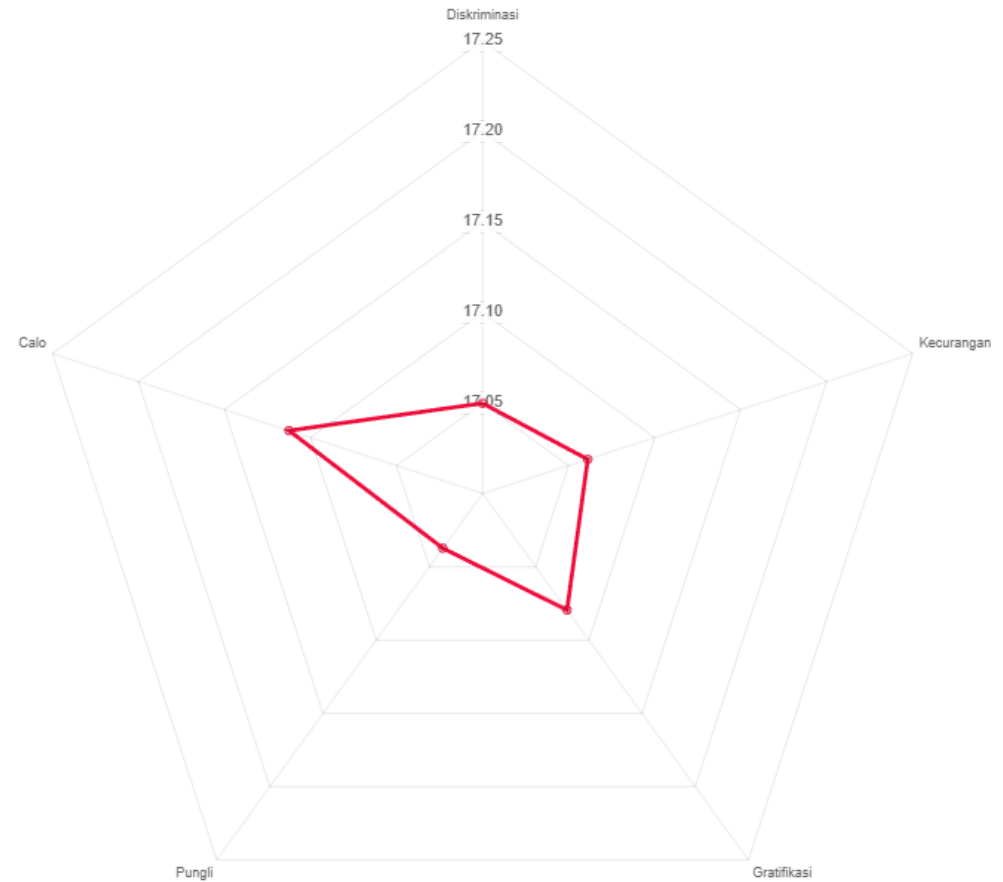
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI APRIL S.D JUNI 2025

Jumlah Responden : 102

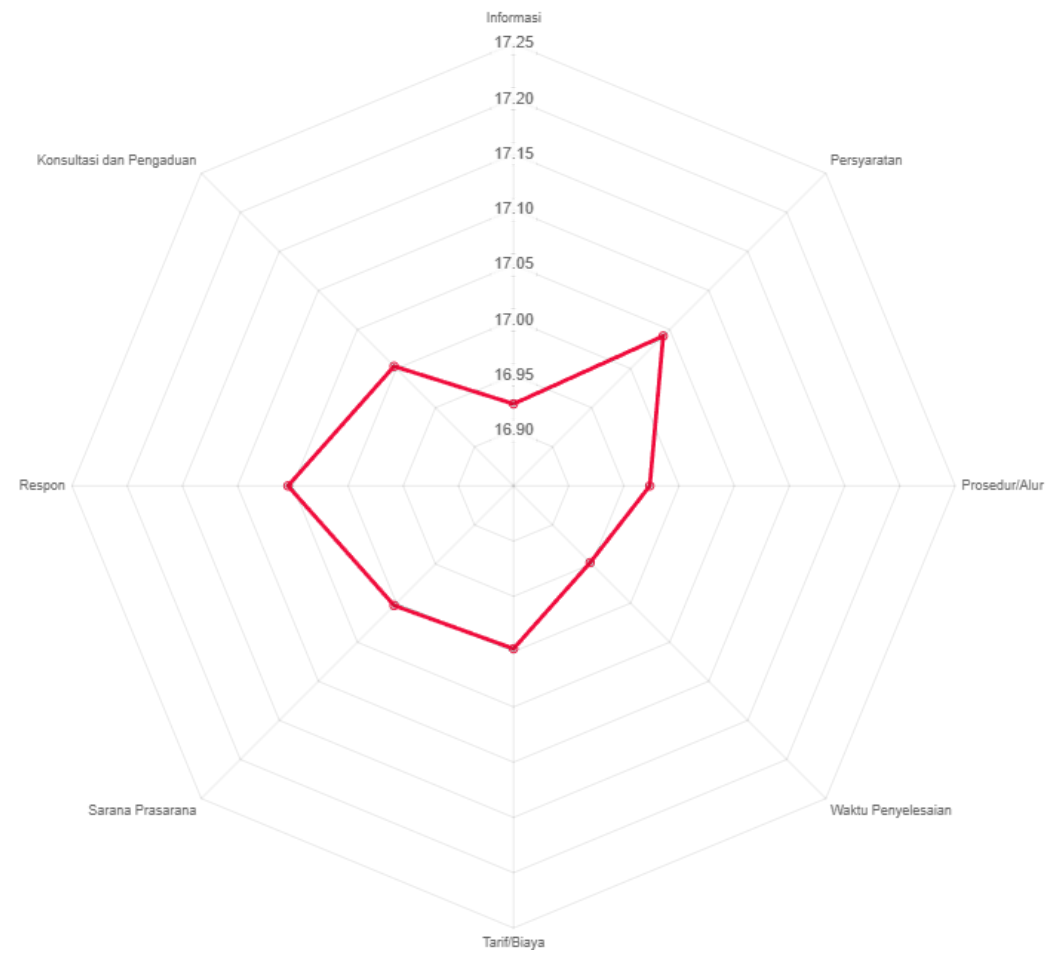
III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.07	97.54	3.90	Sangat Baik
Kecurangan	17.09	97.63	3.91	Sangat Baik
Gratifikasi	17.11	97.78	3.91	Sangat Baik
Pungli	17.05	97.44	3.90	Sangat Baik
Calo	17.16	98.05	3.92	Sangat Baik
IPK	17.10	97.69	3.91	Sangat Baik



## II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.95	96.88	3.88	Sangat Baik
Persyaratan	17.12	97.83	3.91	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.02	97.28	3.89	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.99	97.07	3.88	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.06	97.47	3.90	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.07	97.52	3.90	Sangat Baik
Respon	17.14	97.93	3.92	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.07	97.52	3.90	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.05</b>	<b>97.44</b>	<b>3.90</b>	<b>Sangat Baik</b>

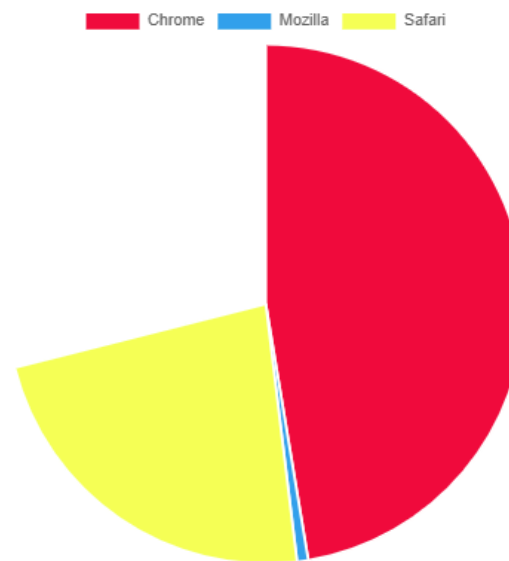


## 2. Penggunaan Perangkat



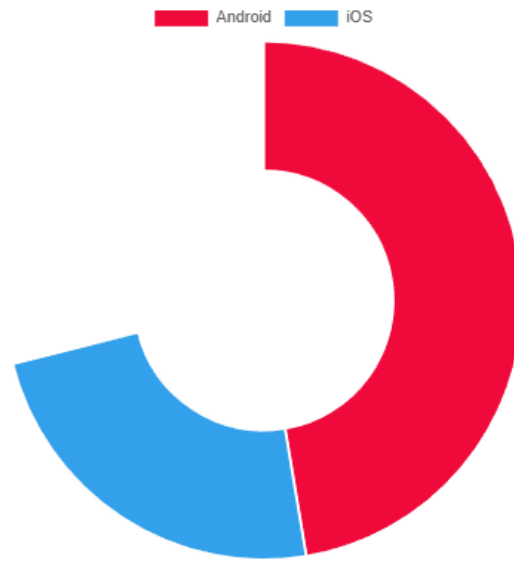
**Android** : 63  
**Apple iPhone** : 34  
**Samsung** : 5

### 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



**Chrome** : 68  
**Mozilla** : 1  
**Safari** : 33

### 4. Penggunaan (*Platform Operating System*)



**Android** : 68  
**iOS** : 34