



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
BADAN PENGEMBANGAN SDM PERHUBUNGAN
BADAN LAYANAN UMUM
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT



JLN. SYEH BURHANUDDIN NO.1,
KAB. PADANG PARIAMAN
SUMATERA BARAT 25572

TELP : (0751) 4735001
(0751) 4735002

FAX : (0751) 4735000 (Faximile)
Email : admin@poltekpelsumbar.ac.id
Home Page : www.poltekpelsumbar.ac.id

Nomor : UM.006/1/8/POLTEKPEL.SBR/2026 Padang Pariaman, 2 April 2026
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Hal : Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Yth. Kepala Pusat Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan Laut

Menindaklanjuti amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sehubungan dengan hal tersebut, dengan hormat kami sampaikan laporan Survei Kepuasan Masyarakat Politeknik Pelayaran Sumatera Barat Triwulan I (Januari s.d Maret) Tahun 2026, sebagaimana terlampir.

Atas perhatian dan perkenannya kami ucapkan terima kasih.

Direktur,



Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E.
NIP. 197302052002121001

Tembusan :
Sekretaris BPSDM Perhubungan.

**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TRIWULAN I
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT
TAHUN 2026**



**POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT
BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat petunjuk, kami dapat menyelesaikan “Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membawa kita seperti yang kita rasakan sekarang ini.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk Implementasi dari komitmen Politeknik Pelayaran Sumatera Barat dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Hal demikian sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Politeknik Pelayaran Sumatera Barat telah melakukan tugas pokok dalam memberikan pelayanan kepada seluruh lapisan masyarakat, khususnya bagi pengguna jasa transportasi. Dalam rangka mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa atas pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat telah dilakukan penyebaran dan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat secara komprehensif, dan berkala.

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat telah dituangkan pada laporan tindak lanjut hasil survei kepuasan masyarakat. Laporan ini disusun sebagai bentuk hasil kinerja dari Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat, Kami menyadari bahwa laporan ini belum secara sempurna menyajikan jenis layanan seperti yang diharapkan, namun dengan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini diharapkan dapat menjadi upaya peningkatan pelayanan publik melalui pelaksanaan tindak lanjut atas masukan perbaikan dari pengguna jasa transportasi.

Ucapan Terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu baik materil maupun moril dalam penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Padang Pariaman, 2 April 2026
Direktur,



Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E.
NIP. 197302052002121001

BAB I

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Data Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan, serta menjadi pendorong setiap unit

penyelenggara pelayanan guna meningkatkan kualitas pelayanannya. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh Kementerian/Lembaga untuk aktif melakukan pengumpulan persepsi pengguna layanan (masyarakat) terhadap pelayanan yang dilakukan untuk mengetahui kekurangan dalam pelayanannya selanjutnya sebagai bahan peningkatan jasa pelayanan yang dilakukan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Tuntutan untuk selalu berupaya melakukan perbaikan pelayanan jasa transportasi kepada para pengguna jasa merupakan suatu kewajiban baik bagi regulator dan operator jasa transportasi. Salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik kinerja suatu pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, maka Kementerian Perhubungan melalui Direktorat Jenderal Perhubungan Laut bekerja sama dengan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud dari kegiatan ini adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada tahun berikutnya.
- b. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk mendapatkan *feedback* secara berkala atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya dilakukan secara berkesinambungan.

3. Target dan Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

- a. Untuk mengetahui pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara berkualitas, berdaya guna, dan berhasil guna;
- c. Tumbuhnya kreativitas dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik;
- d. Penyampaian hasil survei dan identifikasi aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan;
- e. Penyusunan rencana aksi perbaikan (*action plan*) terhadap aspek pelayanan yang belum optimal; dan
- f. Sebagai umpan balik kepada masyarakat bahwa hasil survei digunakan untuk perbaikan nyata.

4. Waktu Pelaksanaan Survei

Survey kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode Triwulan I (Januari s.d. Maret) Tahun 2026 pada Politeknik Pelayaran Sumatera Barat.

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit layanan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kementerian Perhubungan.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis aplikasi 3AS *Case Survey Management* Kementerian Perhubungan dan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Metode survei yang digunakan adalah pengisian kuesioner secara *daring* dan *luring* kepada pengguna layanan yang telah menerima pelayanan, dengan pengisian survei melalui QRCode survei atau *link* survei kepuasan masyarakat.

2.3 Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat didasarkan pada 2 (dua) indikator utama, yakni Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK). Adapun beberapa aspek yang dinilai dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) meliputi:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
 1. Persyaratan
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 3. Waktu penyelesaian
 4. Biaya/tarif
 5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
 6. Kompetensi pelaksana
 7. Perilaku pelaksana
 8. Sarana dan prasarana
 9. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan
- b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)
 1. Diskriminasi;
 2. Kecurangan;
 3. Gratifikasi;
 4. Percaloan; dan
 5. Pungutan Liar.

BAB III

HASIL DAN ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Rekapitulasi Hasil Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Politeknik Pelayaran Sumatera Barat merupakan agenda rutin yang bertujuan untuk menilai persepsi dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diselenggarakan. Survei ini menjadi bagian dari implementasi reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

Berdasarkan perolehan hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat periode Triwulan I Tahun 2026 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar **3,67** Kategori **Sangat Baik** Predikat **A** dengan jumlah responden survei sebanyak Dua Ratus Delapan (206) responden. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan sasaran responden berfokus pada pengguna jasa layanan di lingkungan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat

Survei dilakukan melalui penyebaran kuesioner *QRCode* dan *link* survei yang diisi langsung oleh responden setelah menerima pelayanan dari Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat. Adapun hasil Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) secara keseluruhan pada Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat sebagai berikut:

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Indeks			
1	Informasi Pelayanan	91.96	Sangat Baik	-	-	-
2	Persyaratan	91.68	Sangat Baik	-	-	-
3	Waktu Pelayanan	91.14	Sangat Baik	1 Minggu	a. Adanya pengumuman/ standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan; b. Petugas layanan menyampaikan	-

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Indeks			
					jangka waktu layanan; c. Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan	
4	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan	91.29	Sangat Baik	1 Minggu	a. Adanya pengumuman alur prosedur pada ruang layanan; b. Petugas menjelaskan prosedur pelayanan kepada pengguna layanan; c. Melakukan sosialisasi alur pelayanan kepada masyarakat	-
5	Tarif / Biaya	92,05	Sangat Baik	-	-	-
6	Sarana dan Prasarana	92.40	Sangat Baik	-	-	-
7	Produk Layanan	-	-	-	-	-
8	Respon/Perilaku Petugas	91.62	Sangat Baik	1 Bulan	a. Melakukan Reviu Berkala Persyaratan Pelayanan Untuk Memastikan Kesesuaian Dengan Peraturan Terbaru; b. Menghimbau petugas <i>front office</i> untuk dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan; c. Menghimbau petugas <i>front office</i>	-

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	NILAI IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Indeks			
					untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani Masyarakat	
9	Penanganan Konsultasi, Saran, dan Masukan	91.95	Sangat Baik	-	-	-

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.

b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

No	Unsur Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK)	NILAI IPK		Waktu pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
1	Diskriminasi	91.94	Sangat Baik	1 Minggu	Memastikan sistem pelayanan berjalan sesuai SOP tanpa membedakan	-
2	Kecurangan	91.95	Sangat Baik	-	-	-
3	Gratifikasi	91,47	Sangat Baik	1 Minggu	Menyediakan akun kritik dan saran secara online, agar pengguna tidak perlu menyampaikan langsung ke petugas.	-
4	Percaloan	92.26	Sangat Baik	-	-	-
5	Pungutan Liar	91.72	Sangat Baik	1 Minggu	Memastikan sistem pelayanan berjalan sesuai SOP	-

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.

c. Tindak Lanjut Masukan Responden

No	Unsur	Masukan Perbaikan Responden	Tindak Lanjut
1	Kebijakan Pelayanan	-	-
2	Profesionalisme SDM	-	-
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	-	-
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	-	-

No	Unsur	Masukan Perbaikan Responden	Tindak Lanjut
5	Konsultasi dan Pengaduan	-	-
6	Penghilangan Praktik Pungli	-	-
7	Penghilangan praktik diluar prosedur	-	-
8	Penghilangan praktik percaloan	-	-

Direktur,



Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E.
NIP. 197302052002121001

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Politeknik Pelayaran Sumatera Barat Triwulan I Tahun 2026, maka beberapa langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut untuk perbaikan dilakukan dengan skala prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya, maka dapat direkomendasikan sebagai berikut :

1. Terkait Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

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

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) minggu

2. Terkait Respon/Perilaku Petugas

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

- a. Melakukan Reviu Berkala Persyaratan Pelayanan Untuk Memastikan Kesesuaian Dengan Peraturan Terbaru;
- b. Menghimbau petugas *front office* untuk dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- c. Menghimbau petugas *front office* untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani Masyarakat.

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) minggu

3. Terkait Waktu Pelayanan

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

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

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) Minggu

4. Terkait Diskriminasi

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Memastikan sistem pelayanan berjalan sesuai SOP tanpa membeda-bedakan

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) minggu

5. Terkait Pungutan Liar

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Memastikan system pelayanan berjalan sesuai SOP

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) minggu

6. Terkait Gratifikasi

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Menyediakan akun kritik dan saran secara online, agar pengguna tidak perlu menyampaikan langsung ke petugas..

Langkah kebijakan dan rencana tindak lanjut:

Satu (1) minggu

BAB V PENUTUP

1. Kesimpulan

Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, survei kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan pemerintah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakat. Masukan dan saran yang terkait dengan perbaikan layanan umum dan bersifat teknis terkait operasional fasilitas dan sifatnya langsung ditindaklanjuti oleh Politeknik Pelayaran Sumatera Barat agar dalam pelaksanaan kegiatan selanjutnya dapat berjalan dengan baik.

2. Masukan dan Saran

- a. Kegiatan penyusunan laporan Tindak Lanjut Hasil Survei kepuasan Masyarakat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika memungkinkan survey dilakukan secara berkala minimal 3 bulan dan maksimal 1 Tahun secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya Politeknik Pelayaran Sumatera Barat;
- b. Pengoptimalan penggunaan aplikasi *3AS Case Survey Management System* dan pelaksanaan pengembangan fitur pembelajaran dalam rangka peningkatan hasil Survei.

Demikian Penyusunan Laporan Rencana Tindak Lanjut dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat kami simpulkan, semoga dapat bermanfaat untuk kemajuan Kantor Politeknik Pelayaran Sumatera Barat dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Padang Pariaman, 2 April 2026
Direktur,



Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E.
NIP. 197302052002121001

BAB VI

LAMPIRAN-LAMPIRAN

a. Dokumentasi





- b. Dokumentasi Publikasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat
(Dokumentasi hasil publikasi hasil survei kepuasan masyarakat pada laman media sosial, ruang pelayanan, media informasi Unit Kerja, dan media lain yang dapat diakses pengguna jasa transportasi).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	
POLITEKNIK PELAYARAN SUMATERA BARAT	
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN	
TRIWULAN I TAHUN 2026	
NILAI IKM	NAMA LAYANAN :
91	<p>RESPONDEN</p> <p>JUMLAH : 203 orang</p> <p>JENIS KELAMIN : L = 190 orang / P = 13 orang</p> <p>PENDIDIKAN : SD = 1 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">SMP = ..</p> <p style="padding-left: 100px;">SMA = 136 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">DIII = 47 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S1 = 3 orang</p> <p style="padding-left: 100px;">S2 = - orang</p> <p>Periode Survei = (01-01-2026) s/d (31-03-2026)</p>
<p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</p> <p>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p>	

- c. Laporan SKM Triwulan I



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JANUARI S.D MARET 2026

POLTEKPEL SUMBAR

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.

Direktur

Budi Riyanto, S.E., M.M., M.Mar.E.

197302052002121001

LAPORAN HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

BAB I

KUESIONER SURVEI

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mewujudkan birokrasi yang bersih, akuntabel, serta menyediakan pelayanan publik yang berkualitas. Salah satu sub aksi pada Reformasi Birokrasi adalah pembangunan Zona Integritas (ZI). Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan pegawainya berkomitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) khususnya dalam penegakan integritas dan pelayanan yang berkualitas.

Ketentuan terkait pembangunan Zona Integritas diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah yang setiap pimpinan instansi pemerintah diminta untuk menetapkan unit kerja yang diusulkan meraih predikat WBK/WBBM.

Proses Pembangunan Zona Integritas difokuskan pada enam area perubahan yang salah satunya adalah Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Untuk mencapai hal tersebut maka perlu dilakukan penilaian kepuasan terhadap pelayanan oleh masing-masing Unit Kerja yang disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.1 Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.dephub.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) mengandung setiap unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan peraturan sebagaimana dimaksud, meliputi:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas memberikan pelayanan;
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Instrumen yang digunakan dalam Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) diadopsi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 04 Tahun 2023 tentang Pengusulan dan Evaluasi Zona Integritas 2023. Terdapat 13 pertanyaan yang terdiri dari 8 (delapan) pertanyaan tentang persepsi kualitas layanan dan 5 (lima) pertanyaan tentang persepsi anti korupsi yang secara lengkap dapat dilihat pada Kuesioner berikut:

Kuesioner Survei IKM – IPK

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Kementerian Perhubungan melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

Polteknik Sumbar

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 Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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, transport, 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.]

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).



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 ketidakteelitian 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

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

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

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

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Poltekpel Sumbar

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Poltekpel Sumbar

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.88	83	3.93	3.89	3.86	3.87	3.83
2	Februari	3.49	9	3.47	3.47	3.47	3.47	3.60
3	Maret	3.66	111	3.64	3.68	3.65	3.67	3.64
Nilai Agregat		3.67	203	3.68	3.68	3.66	3.67	3.69

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, Poltekpel Sumbar secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.67 dalam skala 4 atau 16.08 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekpel Sumbar telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Poltekpel Sumbar pada periode Januari s.d Maret 2026. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Poltekpel Sumbar

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Poltekpel Sumbar

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.84	83	3.85	3.85	3.88	3.83	3.84	3.86	3.81	3.84
2	Februari	3.53	9	3.53	3.47	3.47	3.47	3.60	3.60	3.53	3.53
3	Maret	3.64	111	3.65	3.69	3.61	3.64	3.61	3.63	3.65	3.66
Nilai Agregat		3.67	203	3.68	3.67	3.65	3.65	3.68	3.70	3.66	3.68

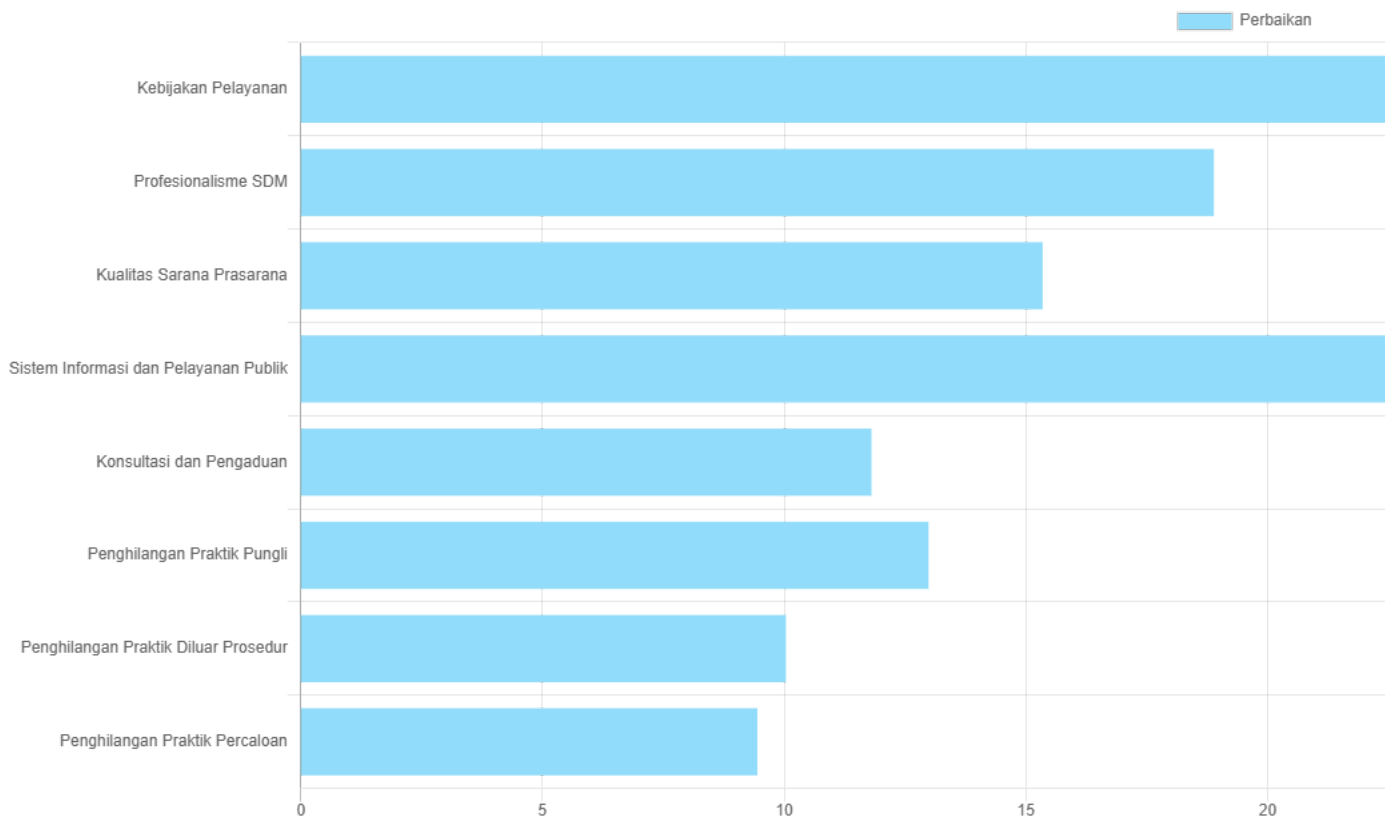
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2026, Poltekpel Sumbar secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.67 dalam skala 4 atau 16.06 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Poltekpel Sumbar telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Poltekpel Sumbar pada periode Januari s.d Maret 2026. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN, II. KUALITAS PELAYANAN pada Poltekpel Sumbar tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Poltekpel Sumbar 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. 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.

2. Prosedur/Alur

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

3. Gratifikasi

- Memberikan penguatan/ pelatihan SDM khususnya Petugas Pelayanan tentang Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Gratifikasi;
- Menyediakan nomor telepon pengaduan dan email aktif serta mengoptimalkan lagi sistem Whistleblowing apabila menemukan hal-hal yang tidak sesuai ketentuan;
- 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.

4. Respon

- Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
- Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".

5. Persyaratan

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

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 07:47	Tedi firmansah	083134190714	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat untuk Diploma dan Pembentukan
2	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 07:58	Samudra	082170278092	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
3	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 08:21	NANDA SETYAWAN	085883090698	Taruna/Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
4	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 08:37	Dion yohanda	085215395016	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 09:27	Riswandi	082188723955	Pelayaran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 09:42	Muhammad Alif Setiawan	085343769647	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 09:46	Mustari	081355419241	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 09:47	Muhammad Alif Setiawan	085343769647	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:03	MUH EDWIN ARIYANTO Z	085340876289	PELAUT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
10	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:24	Hasroedhin	085222072712	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
11	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:41	Muhammad Al Ikhlas	085158325583	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
12	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:41	AVIAN DWIPA HARDANDI	085363378295	Belum ada	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:48	RAHMAN	082246098531	ABK KAPAL	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
14	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:48	Zikra Wafdika & 123309241024	081374674926	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
15	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:55	M Ridwansyah	082259776502	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
16	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 10:56	KARLOS	082113485237	abk	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan
17	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:19	RIO JUNAIDI	082384142425	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
18	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:21	Muhammad Mukhlizar hafid	081770570402	PELAUT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
19	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:25	Eka Setyabudi	081243669389	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:26	Briven rajagukguk	082177778837	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Pembentukan
21	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:28	fariz rahman faisal	081282353144	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
22	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:32	JHOVAL FAHROZI	089637357438	Taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
23	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:36	Hermanto	085375730214	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:38	irfantri	085375710513	Buruh laut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
25	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:46	Ari eka putra	082191457639/	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
26	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:49	Hendra desriwan	081266896123	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
27	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 11:49	M. Khalid Nursalam	082383005451	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
28	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:03	Qamarul ihsan	089507872368	Taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
29	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:08	MUH AMIN	081351605853	PELAUT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
30	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:08	MUH BILAL JHUSRIADI	088804715511	PELAUT	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
31	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:12	MUHAMMAD NASIR	085346363363	PELAUT	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
32	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:30	Muslim saputra	085366003940	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
33	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:38	Irwan	082252575443	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:48	ADE SAPUTRA	081227760648	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
35	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 12:52	Mairandi	085376440043	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 13:03	Azren gusransyah	083161728631	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
37	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 13:44	M.tores alfata	085163090402	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
38	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 14:05	HARDIZAFRUL HARZA	082165757295	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
39	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 14:12	Kyozi	081215286431	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
40	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 14:18	Rio Andika	082174197788	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 14:32	Maisab	083130788298	Karyawan swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 14:46	Vebri veral adrianto	087885962896	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
43	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:26	MUHAMMAD ZAINI	081327958768	Buruh	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:27	Hasanuuddin	081770027965	Kulii	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
45	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:30	MUHAMMAD RESKI	082139001655	Buru kapal	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:47	Angga Maulana Saputra	085184533859	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:49	Muhamad Anugrah Ramadhan	082398843628	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
48	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 15:52	Lalu muh.mujiburrahman	081717581408	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
49	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 16:21	Gunadi witha dharma	087851139486	staff kapal pesiar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat pendek (short course)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 16:53	MIDUNG	087827869659	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
51	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 17:00	Muh Wahid	085213992161	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keterampilan
52	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 17:53	Efwin saktiari	085283777724	Pelaut / pelayaran	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
53	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 18:44	Yamani Saeful Nugraha	087739986257	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
54	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:16	Barionhar	085267659660	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
55	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:41	MITZI RABBANI	088808354793	pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:44	NURJAYADI	082188450606	PELAUT	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
57	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:44	RAMADANI BIN BIYUNG	082283739423	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
58	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:44	HENDRIK WAHYUDI	081363176554	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:44	Bambang ramansa	081315154420	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
60	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:44	Frengky Putra	081270400187	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:46	Sunir	082338304161	Joki	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:52	Ramadhino Mulya	087753112185	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
63	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:53	ALDO AFRIYAN JUMADI	085173255102	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
64	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:53	Sukadi	082388256477	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
65	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:55	juanda Renatal Tampubolon	082363997530	wirasuwasta	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
66	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 19:58	yani ramadani	081266426286	pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
67	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:10	Mhd yazid al khalid	082285253478	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
68	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:10	Ahmad Afandy	085211740880	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
69	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:16	Ridho syahnurrul	081267935784	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:17	Rio susanto	082273844828	Gak ada	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
71	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:28	Ramadhan Kurniyawan	085642400010	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
72	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:30	Armaili	081390891222	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:34	wendi sulmamat regil	082285422019	pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:39	MARULI SIREGAR	082282177932	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
75	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:40	Apri Tri mansyah	081271171508	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
76	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:43	Kurniawan fajri	082111171959	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
77	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:44	Muhammad Fadhil Fakhri	082142440908	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
78	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 20:45	Joenson sihite	0895329247904	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan
79	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 21:02	Yusri Aguspriadi	085225140641	Buruh	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
80	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 21:16	Suhendri	082170434001	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
81	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 21:18	JACOB ALE SANDRO HUTAPEA	082352809582	PELAUT	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
82	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 21:24	Agus Amran	081378520635	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
83	Sabtu, 31 Januari 2026 Jam 22:18	Rudianto marpaung	081269906212	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Minggu, 01 Februari 2026 Jam 15:27	HARDIAN PUTRA	082281109841	Operator crane	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan
85	Minggu, 01 Februari 2026 Jam 17:37	Roni septian	081261025075	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
86	Minggu, 01 Februari 2026 Jam 18:19	Weri Anafisko	081266752810	Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
87	Senin, 02 Februari 2026 Jam 10:08	Van Leofri	085233958855	Engineer/Pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 09:09	Chairul tanjung	082210557146	Pelaut	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
89	Selasa, 03 Februari 2026 Jam 14:07	Hendra desriwan	081266698123	Wirasuwasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
90	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 09:41	Nanda Fernandes	081276122108	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
91	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 09:59	Harmilis Swanto	081365000165	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 12 Februari 2026 Jam 10:11	afrizal efendi	081219789674	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
93	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:32	Muhamad Aziz isad	083853452440	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan
94	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:57	Muharraqiq itdil abdillah	083146277504	nautik pelayaran	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
95	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 08:58	ZIQWAN GIO ANDESTA	83110888516	membantu orang tua	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
96	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:01	Riski firmansyah lubis	081266221376	Membantu orang tua	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
97	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:02	Qais jhon fernando	081263439125	bantu orang tua	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
98	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:12	Zidane Rezky Ramadhan	083181955247	Membantu orang tua	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
99	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:30	Yoga Pratama	083185641852	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
100	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:39	Gilang yoandra	085830052617	taruna pelayaran	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
101	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:40	Devo vernanda putra	083867888416	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 09:42	Rafi tri aidhil	08977529479	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
103	Selasa, 03 Maret 2026 Jam 22:38	HABIB MUHAMMAD IQBAL	085837362854	PELAJAR	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
104	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:34	fakhrurrozi	082268456137	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:37	khevin juanda	085658803978	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
106	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:41	Septia Ardila Yuherman	089636881760	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
107	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:47	NICO SANTAL ALEXANDER	0811150513	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
108	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:52	adelia putri	082170595864	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
109	Senin, 30 Maret 2026 Jam 11:53	Gilang Indra mulia	081371756990	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
110	Senin, 30 Maret 2026 Jam 12:02	Jerry Rahmad	081995598071	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
111	Senin, 30 Maret 2026 Jam 12:10	Reno andi marbun	085788421314	Ex pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
112	Senin, 30 Maret 2026 Jam 13:43	Rendi charlie	083827672333	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
113	Senin, 30 Maret 2026 Jam 14:00	Nabil Ikhsan Alhafidh	082284338724	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
114	Senin, 30 Maret 2026 Jam 14:12	M. fachruddin Raihan	081233774325	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
115	Senin, 30 Maret 2026 Jam 14:16	AZLAN VEMIL PUTRA	085294471283	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
116	Senin, 30 Maret 2026 Jam 14:19	Orion Everest Muncul Munthe	082379331911	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
117	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:35	Zulwan	081248714545	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
118	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:35	Jemmi Alvoni	089512761736	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
119	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:35	haikal faiz	088271997430	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
120	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:38	Jhoval Fahrozi 123309241010	089637357438	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
121	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:39	shintia salsabila anasrita	081268189702	mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
122	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:40	muh lufvi	083124419172	pelaut	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
123	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:43	sri mutia zahri	081266423541	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
124	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:44	SAUKI VIONDRA	082242770631	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
125	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:44	Muhammad al ifdal	082288776415	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
126	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:45	ahmad al hafiz	081366350629	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
127	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:46	Nadine Dwi Anggraini	089522502062	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
128	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:47	Ferris Athaya	081276820026	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
129	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:47	Avian dwipa hardandi	085363378295	Belum bekerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
130	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:49	Muhammad Ridho Zikri	082254677680	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
131	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:49	muhammad sabil mirza	082165645623	pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
132	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:50	Noval Hafizh	083852518174	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
133	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:51	DOVAN DIO ANGGARA	085264972793	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
134	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:51	Zidan Rafi Pratama	082286354343	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat untuk Diploma dan Pembentukan
135	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:52	Aurello Putra sudarto	081378699174	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
136	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:52	Zikra wafdika & 123309241024	0895386880382	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
137	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:54	Zikri Ilham	082291588182	taruna	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
138	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:55	Ivan prayoga nduru	081365211540	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
139	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:55	Muhammad Rigan Bay Haqi	081277742763	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
140	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:55	Siraj	08979153741	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
141	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:57	Yozi Sasrido	085271311040	-	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
142	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:58	Akbar	08216251342	cadet	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
143	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 13:59	Nanda Setyawan	085883090698	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
144	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:00	Arief Daintaro	082171085983	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
145	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:00	Irfan Zulmat Hidayat	083181604457	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
146	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:00	Lionny Darwi	085171226061	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
147	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:00	farid rizqulloh	085175239173	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
148	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:01	Hizkia kakalang	081340777719	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
149	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:01	RANGGA SEPTAPUTRA	085175442995	Blom zberkerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
150	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:02	M Qastalani Dzaqi	082387056544	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
151	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:03	Satria Wijaya Effendi	082289236197	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
152	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:03	ARRAHMAN	085609383877	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
153	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:04	hasby	081389980245	pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
154	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:04	Teras Syah Zamzami	082246835339	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
155	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:05	Agustin Puspaningrum	085281492730	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
156	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:08	Refka febri zaliyanti	084816341434	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keterampilan Pelaut
157	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:08	michael	083115972285	taruna	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
158	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:09	Muhammad Wildan al- kahfi	085262830174	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
159	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:10	Ahmad Dzaki	0895370999009	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
160	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:10	PUTRA C.N. LBN. TOBING	082272380799	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Klinik
161	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:11	Gema Fajrul	083181652273	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
162	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:13	MTores Alfatan	085163090402	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
163	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:20	FHAIZ FEBRIAN	083150720660	MAHASISWA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
164	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:20	Gustina santri	85264371555	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
165	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:20	Hermanto	085375730214	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
166	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:21	Qamarul	089507872368	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
167	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:23	Iqbal Azahir Ramadhan	081365488118	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
168	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:23	M.elhardji diof	082269665842	Belum bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
169	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:25	fia	083134190715	bertani	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
170	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:25	Dimas Bagas Sena Ariangkasa	088742652433	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
171	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:26	Rio Susanto	082274844828	Belum berkerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
172	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:28	Ahmad lutfi auzaqi	085381664090	Mahasiswa	21-30 Tahun			Tidak Memilih Jenis layanan
173	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:29	Mario Putuh P	082278097761	belum berkerja	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
174	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:29	Amirul Aimansyah Irawan Panjaitan	083131401295	Masih dalam pendidikan	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
175	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:31	ADITYA SYAPUTRA	089527250725	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
176	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:31	ardiansyah putra	085278005981	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
177	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:34	Denny candra	085156604732	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
178	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:35	Nadia Tamara deani	085185778531	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
179	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:38	Tati	0821637623	Pns	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik

yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
180	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:38	fariz rahman faisal	081282353144	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
181	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:42	FadLil Ikram	083164047562	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
182	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:42	Azren gusransyah	083161728631	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diploma III
183	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:43	Ramadhino mulyq	087753112185	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
184	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:48	Muhammad Al Ikhlas	085158325583	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
185	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:54	Fasya Lukman Nur Hakim	082172798459	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
186	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:57	Agung Adinda Putra	08117092270	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
187	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 14:59	muh lufvi	083871434208	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
188	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:01	Wahyu Tri Pamungkas	085602663521	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
189	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:05	Raka al usman	081269211066	Belum ada	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diploma III
190	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:06	alfaris bakri	082391077037	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
191	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:08	M Farrel Riziq	082179994614	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
192	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:14	Yahya duta	082286260740	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
193	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:30	Matius satrio hura	083155437797	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Keahlian Pelaut
194	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:32	adjie	081256569398	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Jasa layanan Diklat pendek (short course)
195	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 15:33	habibi	083863090082	pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
196	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 16:09	wulan	082170907488	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
197	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 16:10	chendikia mulia asha	082283909161	mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat untuk Diploma dan Pembentukan
198	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 16:17	Ridho alamsyah	083890705249	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
199	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 16:43	Kyozi	081215286421	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
200	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 17:03	KENDIO FEBRIAN MANURUNG	082184204253	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
201	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 17:38	albi fitra hakiki	082381903717	mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
202	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 18:57	cevin dava degyo putra	088279720166	mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)
203	Selasa, 31 Maret 2026 Jam 19:01	MUHAMMAD ABDUL PAIZ	082286195916	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Layanan Diklat Pembentukan (Taruna)

B. DATA DUKUNG LAINNYA

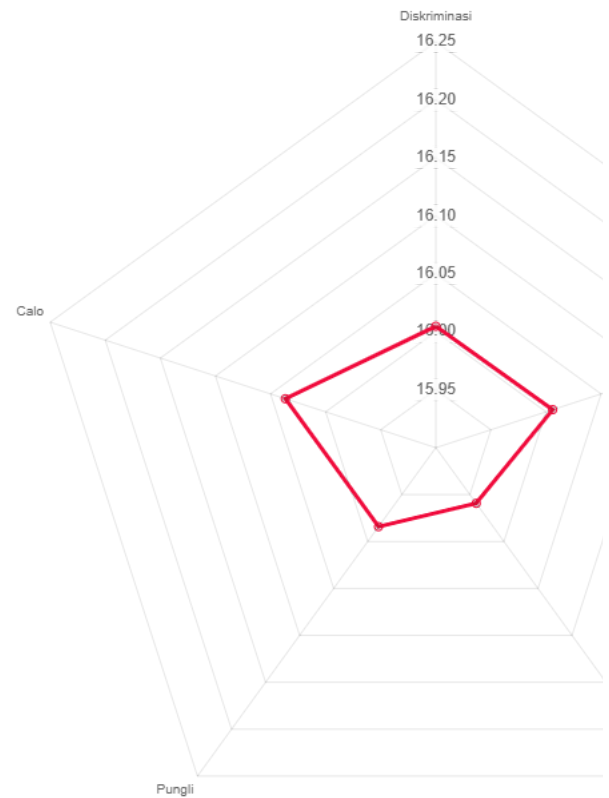
1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2026

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Balai Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Jumlah Responden : 203

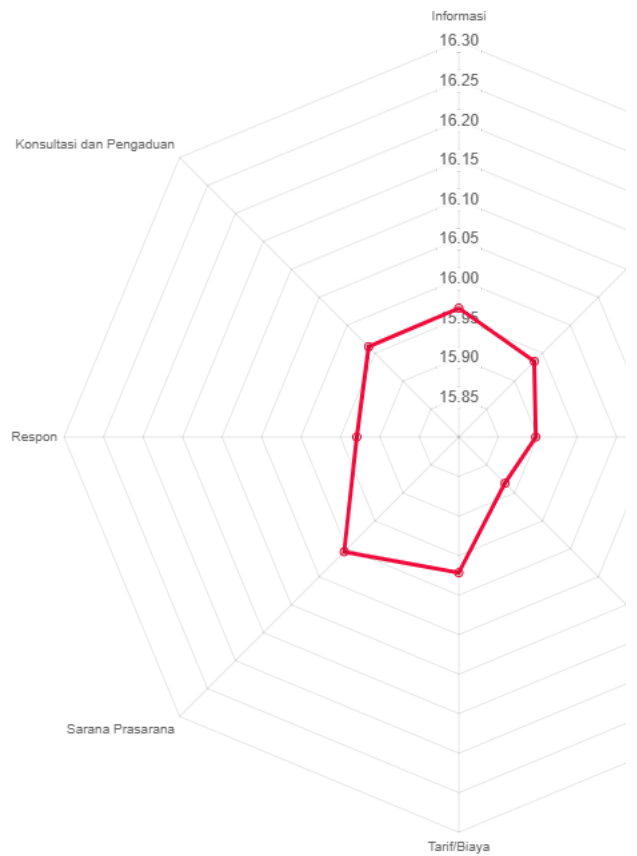
III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.09	91.94	3.68	Sangat Baik
Kecurangan	16.09	91.95	3.68	Sangat Baik
Gratifikasi	16.01	91.47	3.66	Sangat Baik
Pungli	16.05	91.72	3.67	Sangat Baik
Calo	16.15	92.26	3.69	Sangat Baik
IPK	16.08	91.87	3.67	Sangat Baik

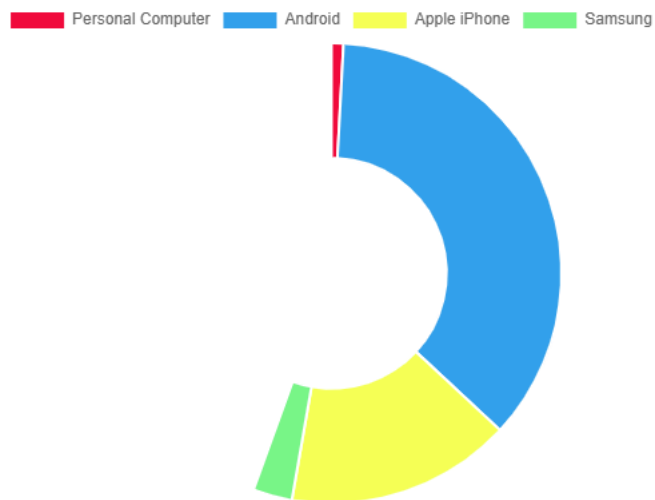


II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.09	91.96	3.68	Sangat Baik
Persyaratan	16.04	91.68	3.67	Sangat Baik
Prosedur/Alur	15.98	91.29	3.65	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	15.95	91.14	3.65	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.11	92.05	3.68	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.17	92.40	3.70	Sangat Baik
Respon	16.03	91.62	3.66	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.09	91.95	3.68	Sangat Baik
IKM	16.06	91.76	3.67	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



4. Penggunaan (Platform Operating System)

