



Sekretariat Jenderal
Kementerian Perhubungan

LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN

MASYARAKAT

TAHUN 2025



PUSAT PENGELOLAAN TRANSPORTASI BERKELANJUTAN



2025

KATA PENGANTAR

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada Masyarakat survei kepuasan Masyarakat untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur upaya peningkatan pelayanan publik.

Kewajiban Unit Pelayanan Publik (UPP) Kementerian Perhubungan untuk Menyusun, menetapkan dan melaksanakan survei kepuasan Masyarakat yang telah diatur pada peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan pada saat ini Sebagian besar telah Menyusun dan melaksanakan survei kepuasan Masyarakat pada pelayanan sektor Darat, Laut, Udara, Perkeretaapian, BPSDM, BKT, Integrasi Transportasi dan Multimoda dan Kantor Pusat. Namun, dalam pelaksanaannya perlu dilakukan evaluasi dan monitoring terhadap pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, maka Kementerian Perhubungan melalui Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan kegiatan survei kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan dapat meningkatkan kualitas pelayanan public dan Indeks Penilaian Mandiri Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kementerian Perhubungan.

Jakarta, Desember 2025
Kepala Pusat Pengelolaan
Transportasi Berkelanjutan,

Tatan Rustandi, M.Sc
NIP. 19660323 198903 1 002

TIM PENYUSUN

Pengarah:

Kepala Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan

Penanggung Jawab:

Kepala Bidang Tata Kelola Sistem Pelayanan Transportasi

Penyusun

1. Dwi Triswanto
2. Siti Nur Sya'baniyah
3. Ajeng Fajarwati
4. Agustina Setiawan
5. Endang Rosadi
6. Sanda Arifianto
7. Samur
8. Dodi Hartanto
9. Arya Yoga Pratama
10. Danang Rifkianto Wibowo
11. Riza Setyo Ningrum

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
TIM PENYUSUN.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Hukum	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	3
1.4 Ruang Lingkup Kegiatan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKAN.....	5
2.1 Kepuasan Masyarakat	5
2.2 Pelayanan Publik.....	6
2.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	9
2.3 Peningkatan Kualitas Pelayanan	11
2.4 Survei Kepuasan Masyarakat.....	12
BAB III HASIL KEGIATAN	13
3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi Anti Korupsi	13
3.2 Hasil Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I s.d. IV Tahun 2025 di Lingkungan Kementerian Perhubungan	15
BAB IV PENUTUP	31
4.1 Kesimpulan	31
4.2 Rekomendasi.....	31
LAMPIRAN.....	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 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 SKM (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 mengamanahkan 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 Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

1.2 Dasar Hukum

Peraturan Perundang-undangan

- a. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2007 tentang Perkeretaapian;
- b. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- c. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2008 tentang Pelayanan;
- d. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan;
- e. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Angkutan Jalan
- f. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- g. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- h. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat;

- i. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- j. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- k. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM. 19 Tahun 2017 tentang Pedoman Standar Pelayanan di Lingkungan Kementerian Perhubungan.

1.3 Maksud dan Tujuan

1. Maksud

Maksud dari kegiatan ini adalah Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Perhubungan

2. Tujuan

Tujuan dari kegiatan ini sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan melalui survey Indikator Persepsi Korupsi (IPK) – Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM)
- b. Monitoring dan evaluasi pelaksanaan survey di unit pelayanan publik Kementerian Perhubungan setiap 3 bulan sekali.
- c. Menyusun langkah dan tahapan-tahapan program perbaikan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan pelayanan publik pada Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Kementerian Perhubungan.
- d. Terbangunnya sistem aplikasi survei dengan pengembangan tahap lanjut berupa penyempurnaan sistem database, analisis statistik terhadap rekomendasi hasil IKM, dan pelaporan hasil SKM yang terintegrasi.
- e. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh masing-masing Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

1.4 Ruang Lingkup Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Kemenhub antara lain:

1. Survey IPK – IKM dilaksanakan pada satuan kerja dilingkungan Kementerian Perhubungan yaitu: Ditejen Perhubungan Darat, Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perhubungan Udara, Ditjen Perkeretaapian, BPSDM, Itjen, BPTJ dan Setjen (Biro dan Pusat).
2. Satuan Kerja yang melaksanakan Survei:
 - a. Sekretariat Jenderal sebanyak 10 Satker
 - b. Ditjen Perhubungan Darat sebanyak 241 Satker.
 - c. Ditjen Perhubungan Laut sebanyak 302 Satpel
 - d. Ditjen Perhubungan Udara sebanyak 177 Satker;
 - e. Ditjen Perkeretaapian sebanyak 8 Satker;
 - f. Badan Pengembangan SDM Perhubungan sebanyak 31 Satker
 - g. Badan Kebijakan Transportasi sebanyak 5 Unit Kerja

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kepuasan Masyarakat

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju kearah yang fleksibel kolaboratis, dan dialogis serta dari cara-cara sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha, 2001).

Dengan revitalisasi birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud sesuai harapan masyarakat. Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi. Berdasarkan dua pendapat tersebut, kepuasan dapat diartikan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 Tahun 2004).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997), yaitu: *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. Artinya, tanpa pelanggan, perusahaan jasa tidak memiliki alasan untuk bisa eksis. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995) adalah *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Artinya, kepuasan pelanggan

adalah keseluruhan sikap yang timbul setelah membeli atau menggunakan sebuah produk atau jasa. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat mengakibatkan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur dan beralih ke produk atau layanan yang disediakan oleh badan usaha yang lain.

Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dulka (1994), kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Value to price relationship*. Hubungan antara harga yang ditetapkan oleh badan usaha untuk dibayar dengan nilai/manfaat yang diperoleh masyarakat.
- b. *Product value* adalah penilaian dari kualitas produk atau layanan yang dihasilkan suatu badan usaha.
- c. *Product benefit* adalah manfaat yang diperoleh masyarakat dari mengkonsumsi produk yang dihasilkan oleh badan usaha.
- d. *Product feature* adalah ciri-ciri atau karakteristik tertentu yang mendukung fungsi dasar dari suatu produk sehingga berbeda dengan produk yang ditawarkan pesaing.
- e. *Product design* adalah proses untuk merancang tampilan dan fungsi produk.
- f. *Product reliability and consistency* adalah keakuratan dan keandalan produk yang dihasilkan oleh suatu badan usaha.
- g. *Range of product or services* adalah macam dari produk atau layanan yang ditawarkan oleh suatu badan usaha.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah baik pusat maupun daerah. Secara umum, permasalahan pelayanan publik terkait dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang masih lemah, seperti masih terbatasnya partisipasi masyarakat, transparansi, dan



akuntabilitas baik dalam proses perencanaan, pelaksanaan atau penyelenggaraan pelayanan maupun evaluasinya.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kamus besar Bahasa Indonesia, dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Ini berarti bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan pelayanan terhadap masyarakatnya. Hal ini diperkuat dengan prinsip *catalytic government*, yang mengandung arti bahwa aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik bertindak sebagai katalisator, memberikan kemudahan dan kelancaran. Secara eksplisit, Sianipar (1999) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku”.

Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya, di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam konteks ini, penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah. Jadi, pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu proses pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh pegawai pemerintah, khususnya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan masyarakat.

Dari sisi masyarakat, tuntutan pelayanan terus mengalami perubahan yang didorong oleh arus globalisasi. Di samping itu, tuntutan masyarakat mempunyai perbedaan yang sangat dipengaruhi oleh tingkat kebutuhan dan nilai yang berlaku pada masing-masing individu maupun kelompok masyarakat. Hal ini membuka cakrawala baru bagi aparatur untuk semakin berperan secara lebih baik dalam membantu masyarakat memenuhi



kebutuhannya. Menurut Widodo (2001), sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya, yaitu:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan;
2. Mendapat pelayanan yang wajar;
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih;
4. Mendapat perlakuan yang jujur dan transparan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan;
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian;
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana yang memadai;
6. Penanganan pengaduan, saran serta tindak lanjut terhadap pengelolaannya.

Menurut Hoesein (1995), pelayanan yang dilakukan pemerintah dapat diklasifikasikan dalam pelayanan administrasi dan pelayanan pembangunan, sedangkan berdasarkan fungsi pemerintah dalam melakukan pelayanan publik terdapat 3 fungsi pelayanan. Pertama, *environmental services*. Bentuk ini mencakup penyediaan sarana dan prasarana lingkungan (dalam arti luas) antara lain jalan, jembatan, drainase, dan lainnya. Juga termasuk dalam bentuk layanan ini adalah *personal services* antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan dsb. Kedua, *developmental services*, layanan bentuk ini lebih bersifat memampukan dan memfasilitasi (*enabling and facilitating*), atau sarana dan prasarana yang dapat menunjang peningkatan pertumbuhan perekonomian termasuk pelayanan yang berupa pelayanan administratif yang bersifat legalitas, misalnya melegalkan sesuatu kepemilikan

atau keberadaan seseorang individu dalam masyarakat yang berbentuk pelayanan perijinan, KTP, akte kelahiran, dan sebagainya. Ketiga, *protective services* Bentuk ketiga ini lebih bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan yang dilakukan oleh polisi pamong praja, militer, bahaya kebakaran, bencana alam, dan sebagainya.

2.3 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Menurut Skelcher (1992), terdapat tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat:

1. *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat;
2. *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudah sesuai dengan standar yang ditentukan;
3. *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan;
4. *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan;
5. *Non discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin;
6. *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan;
7. *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah. Keberhasilan dalam melaksanakan prinsip dan hakekat pelayanan berkualitas sangat tergantung pada proses pelayanan publik yang dijalankan. Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani).

Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh Pemerintah saat ini adalah untuk melayani masyarakat. Hal ini berarti pelayanan merupakan sesuatu yang terkait dengan peran dan fungsi pemerintah yang harus dijalankannya. Peran dan fungsinya itu dimaksudkan selain untuk melindungi juga memenuhi kebutuhan dasar masyarakat secara luas guna mewujudkan kesejahteraan rakyat. Seperti juga disampaikan oleh David Osborne dan Ted Gaebler: mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada swasta lebih banyak berpartisipasi, karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa dalam rangka memperbaiki sistem untuk mewujudkan masyarakat lebih baik maka David Osborne dan Ted Gaebler menyimpulkan prinsip-prinsip yang mereka anggap sebagai keputusan model baru yaitu:

1. Pemerintah sebagai pembuat kebijakan tidak perlu harus selalu menjadi pelaksana dalam berbagai urusan pemerintahan tetapi cukup sebagai penggerak.
2. Sebagai badan yang dimiliki masyarakat luas, pemerintah bukan hanya senantiasa melayani publik tetapi juga memberdayakan segenap lapisan masyarakat secara optimal. Sebagai pemilik wewenang untuk mengkompetisikan berbagai lapisan, pemerintah hendaknya tetap menyuntikkan ide pembangunan tetapi dalam misinya ini tetap diberi kebebasan berkarya kepada berbagai lapisan tersebut agar hasil dan berbagai masukan dapat ditampung, dalam rangka pemenuhan kebutuhan bersama.
3. Pemerintah sebagai pembangkit partisipasi seluruh lapisan masyarakat juga mampu melihat dan mengantisipasi keadaan dalam arti lebih baik mencegah akan terjadinya berbagai kemungkinan kendala dari pada menanggulangi di kemudian hari.
4. Dengan kewenangannya, pemerintah yang terdesentralisasi mampu menyerahkan sebagian urusan pemerintahannya, sehingga kekakuan aturan dari pemerintah pusat dapat berganti mengikutsertakan daerah-daerah, dimana diharapkan terbentuk tim kerja yang optimal dan potensial.
5. Pemerintah sudah waktunya berorientasi pasar, dimana kecenderungan penyelewengan dan korupsi relatif kecil sehingga untuk itu diperlukan perubahan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian mekanisme pasar itu sendiri.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi semua bentuk pelayanan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan:

1. Mewujudkan kepastian hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang baik sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*).
3. Terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan public secara maksimal.
4. Mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kuliatas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku.

2.4 Peningkatan Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayanan publik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan. Birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu yang ada di dalam birokrasi. Sementara itu Gaspersz (1997) mengatakan tentang dimensi atau atribut dari kualitas pelayanan secara konvensional antara lain : ketepatan waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan mendapatkan pelayanan, variasi model pelayanan, pelayanan pribadi, kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, atribut pendukung layanan lainnya.

Menurut Feigenbaum, (1997) kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (full customer satisfaction). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Harapan dan tanggapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima dengan melakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengkoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. *Empati*, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

2.5 Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menyatakan bahwa: “Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan Publik”. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tersebut terdapat 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif, yaitu 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, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;
9. Sarana dan Prasarana, Sarana yaitu 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 digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB III

HASIL KEGIATAN

3.1 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dan Persepsi anti Korupsi pada Aplikasi 3AS Case Survey Management Triwulan I s.d. IV Tahun 2025

A. Indeks Kepuasan Masyarakat

Jumlah Responden : 163,232

II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.75	95.73	3.83	Sangat Baik
Persyaratan	16.77	95.83	3.83	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.79	95.96	3.84	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.74	95.64	3.83	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.76	95.78	3.83	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.69	95.39	3.82	Sangat Baik
Respon	16.77	95.81	3.83	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.74	95.68	3.83	Sangat Baik
IKM	16.75	95.73	3.83	Sangat Baik

Informasi

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang melibatkan sebanyak 163.232 responden, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,73 pada skala 100 atau 3,83 pada skala 4. Capaian tersebut menempatkan kualitas pelayanan pada kategori “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa secara umum masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui standar yang ditetapkan.

Penilaian dilakukan terhadap sembilan unsur pelayanan, yaitu informasi, persyaratan, prosedur/alur, waktu penyelesaian, tarif/biaya, sarana dan prasarana, respons petugas, serta konsultasi dan pengaduan. Seluruh unsur tersebut memperoleh predikat “Sangat Baik”, dengan rentang nilai indeks 100 antara 95,39 sampai dengan 95,96, yang menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dan relatif merata di seluruh aspek pelayanan.

Nilai tertinggi dicapai pada unsur prosedur atau alur pelayanan dengan indeks 100 sebesar 95,96, yang mencerminkan bahwa mekanisme dan tahapan pelayanan dinilai jelas, mudah dipahami, dan efektif oleh masyarakat. Sementara itu, unsur sarana dan prasarana memperoleh nilai indeks 100 sebesar 95,39, yang meskipun masih berada pada kategori “Sangat Baik”, menjadi aspek dengan nilai relatif paling rendah dibandingkan unsur lainnya dan dapat dijadikan sebagai area penguatan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, capaian IKM ini menggambarkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik telah berjalan secara optimal, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Hasil ini sekaligus menjadi dasar yang kuat bagi pimpinan dan unit kerja terkait untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang telah dicapai serta melakukan peningkatan berkelanjutan, khususnya pada aspek-aspek yang masih berpotensi untuk disempurnakan.

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.84	8,475	3.83	3.84	3.85	3.83	3.83	3.83	3.84	3.84
2	Februari	3.83	10,217	3.83	3.83	3.84	3.83	3.84	3.81	3.84	3.83
3	Maret	3.83	11,568	3.83	3.84	3.84	3.83	3.83	3.82	3.83	3.83
4	April	3.84	12,264	3.84	3.84	3.84	3.83	3.84	3.83	3.85	3.84
5	Mei	3.84	11,595	3.83	3.84	3.84	3.84	3.84	3.83	3.84	3.82
6	Juni	3.82	12,520	3.83	3.83	3.83	3.82	3.82	3.81	3.82	3.82
7	Juli	3.82	18,738	3.82	3.83	3.84	3.82	3.82	3.81	3.83	3.81
8	Agustus	3.80	19,148	3.81	3.81	3.82	3.80	3.81	3.79	3.80	3.81
9	September	3.83	20,254	3.84	3.84	3.84	3.83	3.83	3.82	3.82	3.83
10	November	3.83	18,477	3.83	3.83	3.84	3.82	3.84	3.80	3.84	3.83
11	Desember	3.84	19,976	3.84	3.85	3.85	3.84	3.85	3.83	3.85	3.84
Nilai Agregat		3.83	163,232	3.83	3.83	3.84	3.83	3.83	3.82	3.83	3.83

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Desember 2025, secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.83 dalam skala 4 atau 16.75 dalam skala 17. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh telah memperoleh kategori Sangat Baik. Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) pada periode Januari s.d Desember 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

B. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.87	96.41	3.86	Sangat Baik
Kecurangan	16.85	96.31	3.85	Sangat Baik
Gratifikasi	16.86	96.35	3.85	Sangat Baik
Pungli	16.89	96.50	3.86	Sangat Baik
Calo	16.86	96.36	3.85	Sangat Baik
IPK	16.87	96.39	3.86	Sangat Baik

Berdasarkan hasil pengukuran Indeks Persepsi Korupsi (IPK) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, diperoleh nilai IPK sebesar 96,39 pada skala 100 atau 3,86 pada skala 4. Capaian ini menempatkan tingkat integritas dan persepsi anti-korupsi dalam pelayanan pada kategori “Sangat Baik”, yang menunjukkan bahwa

masyarakat menilai penyelenggaraan pelayanan telah berlangsung secara bersih, transparan, dan akuntabel.

Penilaian IPK dilakukan terhadap lima unsur utama, yaitu diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungutan liar (pungli), dan calo. Seluruh unsur tersebut memperoleh predikat “Sangat Baik”, dengan nilai indeks 100 berada pada rentang 96,31 hingga 96,50, yang mencerminkan tingkat kepercayaan publik yang tinggi terhadap integritas penyelenggara pelayanan.

Unsur pungutan liar (pungli) memperoleh nilai tertinggi dengan indeks 100 sebesar 96,50, yang menunjukkan bahwa praktik pungli dalam pelayanan dinilai sangat rendah atau hampir tidak terjadi. Sementara itu, unsur kecurangan memiliki nilai indeks 100 sebesar 96,31, yang meskipun masih berada pada kategori “Sangat Baik”, menjadi aspek dengan nilai relatif paling rendah dibandingkan unsur lainnya dan dapat dijadikan sebagai fokus penguatan pengawasan dan pengendalian internal.

Secara keseluruhan, capaian IPK ini mencerminkan komitmen kuat penyelenggara layanan dalam menerapkan prinsip integritas, transparansi, dan akuntabilitas. Hasil ini menjadi dasar yang penting bagi pimpinan dan seluruh unit kerja untuk mempertahankan budaya anti-korupsi serta terus meningkatkan kualitas tata kelola pelayanan publik secara berkelanjutan.

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.86	8,475	3.87	3.86	3.86	3.87	3.85
2	Februari	3.86	10,217	3.86	3.85	3.86	3.86	3.86
3	Maret	3.86	11,568	3.86	3.85	3.85	3.87	3.86
4	April	3.86	12,264	3.86	3.86	3.86	3.87	3.85
5	Mei	3.86	11,595	3.85	3.86	3.86	3.86	3.86
6	Juni	3.85	12,520	3.85	3.84	3.84	3.85	3.85
7	Juli	3.85	18,738	3.85	3.85	3.85	3.85	3.85
8	Agustus	3.84	19,148	3.84	3.83	3.83	3.84	3.83
9	September	3.85	20,254	3.85	3.85	3.86	3.85	3.85
10	November	3.86	18,477	3.86	3.86	3.86	3.86	3.86
11	Desember	3.87	19,976	3.87	3.86	3.86	3.87	3.87
Nilai Agregat		3.86	163,232	3.86	3.85	3.85	3.86	3.85

Data hasil pengukuran Indeks Persepsi Korupsi (IPK) terhadap perilaku penyimpangan pelayanan menunjukkan bahwa sepanjang periode Januari sampai dengan Desember, nilai IPK berada pada kisaran 3,84–3,87, dengan nilai agregat sebesar 3,86 dari total 163.232 responden. Capaian ini menempatkan tingkat integritas pelayanan pada kategori “Sangat Baik”, yang mencerminkan persepsi masyarakat yang sangat positif terhadap penyelenggaraan pelayanan yang bersih dan berintegritas.

Penilaian IPK dilakukan terhadap lima unsur utama, yaitu diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungutan liar (pungli), dan calo. Seluruh unsur tersebut

menunjukkan nilai yang relatif stabil dan tinggi di sepanjang tahun, yang mengindikasikan bahwa potensi perilaku penyimpangan dalam pelayanan dinilai sangat rendah oleh masyarakat.

Secara umum, stabilitas nilai IPK dari bulan ke bulan menggambarkan konsistensi penerapan prinsip integritas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hasil ini menjadi dasar penting bagi pimpinan dan unit kerja untuk mempertahankan budaya kerja yang bersih dari praktik diskriminasi, kecurangan, gratifikasi, pungli, dan percaloan, serta terus memperkuat sistem pengendalian internal dan pengawasan layanan.

4.2 Hasil Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 di Lingkungan Kementerian Perhubungan Tahun 2025

A. Kegiatan Evaluasi dan Pemetaan Unit Kerja pada Aplikasi 3AS Case Survey Management survei kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan

Dalam rangka meningkatkan pelayanan public yang semakin prima melalui implementasi survei kepuasan Masyarakat di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut, Ditjen Perkeretaapian, Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan yaitu sebagai berikut:

1. Tujuan diselenggarakannya pembahasan pemetaan unit layanan pada aplikasi SKM yaitu untuk memetakan dan mengetahui UPP di Ditjen Perkeretaapian yang belum terakomodir dalam aplikasi survei sesuai dengan pemberian pelayanan yang diberikan, juga dalam menghimpun berbagai masukan, saran dan kendala yang terjadi di lapangan saat pelaksanaan survei berlangsung.;
2. Terdapat masukan dan kendala dalam pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat yaitu pada kuesioner skm disesuaikan sub dan layanan yang ada di Direktorat Teknis. Terdapat kendala akses pada penarikan hasil survei dan kendala akun admin mengalami kesalahan berulang pada saat mengakses login masuk aplikasi skm mandiri;
3. Tindak lanjut dalam pembahasan tersebut akan dilakukan pemutakhiran data pengguna admin survei dan melakukan pengecekan kembali pada kendala Qr Code dan melakukan koordinasi intens baik itu admin Pembina pusat maupun admin pelaksana teknis.

B. Pembahasan Optimaliasi Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Atap dan Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda

Dalam pelaksanaan optimaliasi SKM di lingkungan Kementerian Perhubungan untuk mendukung penyelenggaraan WBK dan WBBM dan untuk mengetahui sejauh mana permasalahan survei yang terjadi pada UPP Kementerian Perhubungan. Untuk itu perlu dilakukan pembahasan lanjut terkait permasalahan error system pada website SKM.

Saat ini, error system pada aplikasi SKM sedang dalam proses perbaikan Pusat Data dan Teknologi Informasi Kementerian Perhubungan dan Tim Eksternal Pengembang Aplikasi SKM. Setelah proses perbaikan selesai, akan dilakukan beberapa catatan dan rekomendasi sebelum pelaksanaan SKM di mulai yaitu sebagai berikut:

1. Menyediakan maklumat pelayanan di letakkan di depan meja atau dipasang pada dinding dan ditandatangani pada masing-masing direktur di Pelayanan Terpadu Satu Atap;
2. Dapat melakukan publikasi survei kepuasan Masyarakat per 3 bulan atau dalam 1 tahun pelaksanaan survei.
3. Tiap masing-masing pelayanan di PTSA diharapkan dapat menyediakan Sarana Informasi pengaduan, sarana prasarana layanan kelompok khusus/disabilitas/ dan kelompok rentan, layanan informasi antrian
4. Dikarenakan Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda baru dibentuk ulang yang sebelumnya berubah nomenklatur Direktorat Jenderal JABODETABEK, saat ini beralih dapat mengirimkan surat kepada PPTB untuk menyampaikan kriteria dan Nama Unit Instansi serta data diri Admin Instansi Ditjen Intram setelah layanan beroperasi kepada Masyarakat.

C. Finalisasi Rancangan Keputusan Menteri tentang Tata Cara Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Lingkungan Kementerian Perhubungan

Tujuan diselenggarakannya pembasahan finalisasi RKM tentang tata cara pelaksanaan SKM akan ditetapkan untuk mengoptimalkan pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat pada UPP di Lingkungan Kementerian Perhubungan dan menjadi dasar pelaksanaan yang dapat menjadi pedoman oleh UPP dalam menyelenggarakan kepurusan rapat.

Dari RKM yang sudah diusulkan Oleh Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan saat ini belum di tandatangi oleh Bapak Sekretaris Jenderal di

kembalikan kepada PPTB. Dikarenakan sangat riskan sekali Bapak dan meminta Kembali bahan paparan yang sudah di ringkas agar lebih mudah dipahami dan jelas. Namun pada pelaksanaan RKM tahun 2026 pada dasarnya memang benar dari instansi Meso untuk dapat menggunakan aplikasi SKM secara daring, selain dapat mempermudah dalam pengecekan dan pemantauan hasil survei juga sebagai wadah bagi tiap-tiap Organisasi Pelayanan Publik dalam pembuatan laporan.

D. Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I dan II di Pemerintah Kota Semarang Tahun 2025 yaitu sebagai berikut:

1. Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah
 - a. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat pada Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah hanya diselenggarakan pada bulan April 2025 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 100 atau setara 17,50 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Hasil Indeks Persepsi Anti Korupsi Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah hanya diselenggarakan pada bulan April 2025 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 100 atau setara 17,50 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - c. Jenis pelayanan yang telah dilakukan penilaian oleh responden pengguna jasa adalah pelayanan sertifikasi registrasi uji tipe (SRUT) kendaraan bermotor dan pelayanan kalibrasi alat uji tipe UPUBKB.
 - d. Jumlah responden survei periode triwulan I s.d. triwulan II di lingkungan Kantor Balai Pengelola Transportasi Darat Kelas I Jawa Tengah hanya dilaksanakan oleh 2 Responden.
2. Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Kelas I Tanjung Emas
 - a. Survey kepuasan masyarakat periode triwulan I s.d. triwulan II di Lingkungan Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas dilaksanakan oleh 126 responden.
 - b. Indeks Kepuasan Masyarakat Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Periode triwulan I s.d. triwulan II dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,96 atau setara 17,30 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - c. Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Kantor KSOP Kelas I Tanjung Emas Periode triwulan I s.d. triwulan II dengan nilai rata-rata Indeks Persepsi

Anti Korupsi (IPK) sebesar 98,90 atau setara 17,31 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.

3. Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Tanjung Emas

- a. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Tanjung Emas Periode triwulan I s.d. triwulan II dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 97,49 atau setara 17,23 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik;
- b. Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi pada Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Tanjung Emas Periode triwulan I s.d. triwulan II dengan nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 98,43 atau setara 17,23 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik;
- c. Jumlah responden survey kepuasan masyarakat periode triwulan I s.d. triwulan II di lingkungan Kantor Distrik Navigasi Tipe A Kelas II Tanjung Emas dilaksanakan oleh 56 responden;
- d. Mayoritas jenis pelayanan yang dilakukan penilaian oleh responden pengguna jasa adalah layanan rekomendasi teknis penyelenggaraan alur pelayaran dan pelayanan VTS.

4. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik di Lingkungan BPTD Kelas I Jawa Tengah

Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat telah dilakukan pada triwulan 1 s.d, triwulan II tahun 2025 dengan rincian sebagai berikut:

No.	UNIT KERJA	IKM	IPK	JUMLAH RESPONDEN
1	Terminal Tipe A Bulupitu	96,02 Kategori A	96,80 Kategori A	15 Responden
2	Terminal Tipe A Ir. Soekarno	97,89 Kategori A	98,05 Kategori A	262 Responden
3	Terminal Tipe A Giri Adiputra	96,76 Kategori A	97,28 Kategori A	200 Responden
4	Terminal Tipe A Tidar	92,91 Kategori A	92,39 Kategori A	86 Responden
5	Terminal Tipe A Mangkang	94,15 Kategori A	95,37 Kategori A	131 Responden

No.	UNIT KERJA	IKM	IPK	JUMLAH RESPONDEN
6	Terminal Tipe A Bawen	92,34 Kategori A	93,95 Kategori A	22 Responden
7	Terminal Tipe A Pekalongan	94,48 Kategori A	95,78 Kategori A	300 Responden
8	Terminal Tipe A Kebumen	95,14 Kategori A	95,41 Kategori A	421 Responden
9	Terminal Tipe A Pemalang	96,20 Kategori A	96,26 Kategori A	59 Responden
10	Terminal Tipe A Bobotsari	98,27 Kategori A	98,48 Kategori A	342 Responden
11	Terminal Tipe A Mendolo	97 Kategori A	96,81 Kategori A	328 Responden
12	Terminal Tipe A Bangga Mbangun Desa	96,81 Kategori A	97,21 Kategori A	328 Responden
13	Terminal Tipe A Purworejo	96,39 Kategori A	96,62 Kategori A	501 Responden
14	Terminal Tipe A Jati	95,01 Kategori A	95,71 Kategori A	208 Responden
15	Terminal Tipe A Cepu	96,88 Kategori A	97,67 Kategori A	86 Responden
16	Terminal Tipe A Tingkir	96,88 Kategori A	97,67 Kategori A	1052 Responden
17	Terminal Tipe A Tegal	95,71 Kategori A	96,25 Kategori A	137 Responden
18	UPPKB Subah	98,37 Kategori A	98,82 Kategori A	229 Responden
19	UPPKB Banyudono	97,88 Kategori A	97,67 Kategori A	50 Responden
20	UPPKB Wanarejo	96,79 Kategori A	98,99 Kategori A	69 Responden

No.	UNIT KERJA	IKM	IPK	JUMLAH RESPONDEN
21	UPPKB Tanjung	91,47 Kategori A	93,28 Kategori A	88 Responden
22	UPPKB Ajibarang	99,13 Kategori A	99,35 Kategori A	51 Responden
23	UPPKB Sarang	97,93 Kategori A	98,37 Kategori A	137 Responden
24	UPPKB Klepu	97,71 Kategori A	98,72 Kategori A	72 Responden

Unit Pelayanan Publik di lingkungan Balai Pengelola Transportasi Darat yang belum melaksanakan survei kepuasan Masyarakat periode triwulan I s.d. triwulan II tahun 2025 yakni Terminal Tipe A Demak. Adapun untuk UPPKB Toyogo, UPPKB Gubug, UPPKB Selogiri, UPPKB Pringsurat, UPPKB Salam, UPPKB Sambong, dan UPPKB Lebuawu tidak menyelenggarakan survei dikarenakan merupakan UPPKB non operasional.

Maka dari itu, perlu dilakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala kepada pengguna jasa layanan transportasi melalui aplikasi survei kepuasan masyarakat Kementerian Perhubungan.

D. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I di Lingkungan Kementerian Perhubungan Tahun 2025

Pembahasan monitoring evaluasi survei kepuasan masyarakat triwulan I tahun 2025 di lingkungan Kementerian Perhubungan menghadirkan narasumber dari Tim Teknis Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat dan dihadiri oleh Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan I periode bulan Januari s.d. Maret Tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan diperoleh nilai rata-rata sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 16,77 atau setara dengan nilai 3,83 atau setara dengan nilai 95,81 Kategori A Predikat Sangat Baik;
2. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 16,89 atau setara dengan nilai 3,86 atau setara dengan nilai 96,51 Kategori A Predikat Sangat Baik;

3. Jumlah responden sebesar 30.260 responden.

Hasil rata rata Survei Kepuasan Masyarakat IPK -IKM Triwulan I periode Januari s.d. Maret Tahun 2025 pada unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan disampaikan sebagai berikut:

1. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat

- a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Ditjen Perhubungan Darat diperoleh nilai sebesar 16,9 atau setara dengan nilai 96,56 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Ditjen Perhubungan Darat diperoleh nilai sebesar 16,84 atau setara dengan nilai 96,21 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Ditjen Perhubungan Darat sebesar 13.775 responden.

2. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut

- a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut diperoleh nilai sebesar 17,01 atau setara dengan nilai 96,7 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut diperoleh nilai sebesar 16,95 atau setara dengan nilai 96,88 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut sebesar 4.451 responden.

3. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara

- a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Ditjen Perhubungan Udara diperoleh nilai sebesar 16,82 atau setara dengan nilai 96,15 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Ditjen Perhubungan Udara diperoleh nilai sebesar 16,58 atau setara dengan nilai 94,79 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Ditjen Perhubungan Udara sebesar 6.961 responden.

4. Direktorat Jenderal Perkeretaapian
 - a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Ditjen Perkeretaapian diperoleh nilai sebesar 17,07 atau setara dengan nilai 97,14 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Ditjen Perkeretaapian diperoleh nilai sebesar 16,84 atau setara dengan nilai 96,24 Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Ditjen Perkeretaapian sebesar 690 responden.
5. Direktorat Jenderal Integrasi dan Transportasi Multimoda
 - a. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Januari Tahun 2025
 - 1) Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Januari 2025 sebesar 15,79 atau setara 90,21 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - 2) Indeks Persepsi Anti Korupsi bulan Januari tahun 2025 sebesar 16,01 atau setara 91,5 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - 3) Jumlah responden bulan Januari 2025 sebanyak 987 Responden.
 - b. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Februari Tahun 2025
 - 1) Indeks Kepuasan Masyarakat bulan Februari 2025 sebesar 16,84 atau setara dengan 98,5 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - 2) Indeks Persepsi Anti Korupsi bulan Februari 2025 sebesar 17,24 atau setara 98,5 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - 3) Jumlah responden bulan Februari sebesar 2 Responden.
 - c. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode Bulan Maret Tahun 2025 diperoleh hasil bahwa tidak ada pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat pada Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda.
6. Badan Pengembangan SDM Perhubungan
 - a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Badan Pengembangan SDM Perhubungan diperoleh nilai sebesar 16,61 atau setara dengan nilai 94,89 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Badan Pengembangan SDM Perhubungan diperoleh nilai sebesar 16,53 atau setara dengan nilai 94,47 Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Badan Pengembangan SDM Perhubungan sebesar 4.483 responden.

7. Badan Kebijakan Transportasi

- a. Nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Badan Kebijakan Transportasi diperoleh nilai sebesar 15,99 atau setara dengan nilai 91,37 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Badan Kebijakan Transportasi diperoleh nilai sebesar 16,20 atau setara dengan nilai 92,59 Kategori A Predikat Sangat Baik;
- c. Jumlah responden pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Badan Kebijakan Transportasi sebesar 33 responden.

Catatan dan Rekomendasi pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat triwulan I Tahun 2025 adalah capaian Indeks Kinerja Utama (IKU) yang diharapkan UPP tetap melaksanakan survei secara berkelanjutan. Dan jika terdapat nilai IKM–IPK yang hasilnya kurang/tidak baik maka perlu dilakukan perbaikan guna peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk laporan tindak lanjut SKM.

Kantor Pusat sebagai Pembina satuan kerja dapat mengusulkan satuan kerja dibawahnya yang berpotensi untuk diusulkan sebagai unit kerja penilaian WBK dan WBBM yang memenuhi kriteria minimal sesuai dengan PermenpanRB Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas PermenpanRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan Dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

E. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2025 di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut

Dasar hukum pelaksanaan survei kepuasan masyarakat berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kedua regulasi tersebut menegaskan pentingnya pengukuran kinerja layanan secara berkala melalui survei kepuasan masyarakat sebagai dasar pengambilan kebijakan perbaikan layanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Berdasarkan monitoring dan evaluasi pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat periode triwulan 11 Tahun 2025 di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut, diperoleh hasil pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut periode Triwulan II bulan April s.d. Juni 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,39 atau setara 16,87 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 96,60 atau setara 16,90 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
2. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III bulan April s.d. Juni 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dilaksanakan oleh 5.748 Responden;
3. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat triwulan 11 tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Ditjen Perhubungan Laut dengan persentase survei sebesar 28,8%.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut menunjukkan bahwa sebagian besar unit kerja di lingkungan Ditjen Perhubungan Laut memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam kategori "Baik" hingga "Sangat Baik". Capaian ini mencerminkan adanya peningkatan kinerja pelayanan yang dirasakan langsung oleh pengguna jasa layanan sektor transportasi laut.

Pada periode pelaksanaan survei triwulan II bulan April s.d. Juni tahun 2025, terdapat 183 unit kerja di Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yang belum melaksanakan survei kepuasan masyarakat. Minimnya pelaksanaan SKM tersebut akan berdampak pada kurangnya objektivitas data untuk mengukur kinerja layanan dan menghambat proses perbaikan layanan secara sistematis. Sehingga, unit-unit kerja tersebut dihimbau untuk segera melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan memastikan pelaksanaannya secara berkala dan konsisten.

Catatan dan rekomendasi yang perlu dilaksanakan oleh Unit Kerja di Lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut yaitu untuk melaksanakan SKM secara berkala, UPP dan satuan Kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut wajib Menyusun dan melaporkan Hasil SKM, dan menyusun rencana perbaikan layanan.

- F. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2025 di Lingkungan Kementerian Perhubungan

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan telah dilaksanakan secara rutin sebagai bentuk komitmen terhadap

peningkatan kualitas pelayanan publik serta menjadi sarana untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa sektor transportasi guna perbaikan pelayanan yang lebih prima dan berkualitas kepada pengguna jasa layanan.

Berdasarkan hasil monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan survei kepuasan masyarakat Kementerian Perhubungan periode triwulan III tahun 2025 diperoleh hasil pelaksanaan SKM dengan rincian sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Perhubungan sebesar 95,56 (dari nilai maksimal 100) atau setara 3,81 (dari nilai maksimal 4) dengan kategori A Sangat Baik;
2. Indeks persepsi Anti Korupsi (IPK) Kementerian perhubungan sebesar 96,16 (dari nilai maksimal 100) atau setara 3,84 (dari nilai maksimal 4) Kategori A Sangat Baik;
3. Tingkat partisipasi unit lokus survei sebanyak 548 unit lokus dengan Tingkat persentase rata-rata sebesar 46,17%.
4. Jumlah responden survei sebanyak 58.140 responden Masyarakat pengguna jasa sektor transportasi.

Capaian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Perhubungan periode triwulan III tahun 2025 sebesar 95,47 Kategori A Predikat Sangat Baik mencerminkan bahwa adanya persepsi positif masyarakat pengguna jasa terhadap layanan yang diberikan.

Pelaksanaan survei kepuasan Masyarakat triwulan III tahun 2025 periode Juli s.d. September 2025 pada unit pelayanan publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yakni sebagai berikut:

1. Sekretariat Jenderal
 - a. Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di lingkungan Sekretariat Jenderal diperoleh nilai sebesar 97,75 atau setara 3,90 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik;
 - b. Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IpK) di lingkungan Sekretariat Jenderal sebesar 98,08 atau setara 3,87 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - c. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan 111 tahun 2025 di lingkungan Sekretariat Jenderal dilaksanakan oleh 155 Responden.

- d. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Sekretariat Jenderal dengan persentase sebesar 16,67%.
- 2. Direktorat Jenderal Perhubungan Darat
 - a. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat periode Triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - 1) Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 96,00 atau setara 3,8 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - 2) Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 96,63 atau setara 3,86 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dilaksanakan oleh 26.802 Responden.
 - c. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dengan persentase survei sebesar 34,16% atau rata-rata sebanyak 207 unit pelayanan publik yang aktif melaksanakan survei.
- 3. Direktorat Jenderal Perhubungan Laut
 - a. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut periode triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - 1) Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95.51 atau setara 3,81 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - 2) Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 95.77 atau setara 3,83 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Laut dilaksanakan oleh 10.240 Responden.
 - c. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Perhubungan Darat dengan persentase survei sebesar 54.36% atau rata-rata sebanyak 166 unit pelayanan publik yang aktif melaksanakan survei.

4. Direktorat Jenderal Perhubungan Udara
 - a. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks persepsi Anti Korupsi (IpK) di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara periode triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - 1) Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,06 atau setara 3,80 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - 2) Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 95,95 atau setara 3,83 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dilaksanakan oleh 10.343 Responden.
 - c. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan persentase survei sebesar 73,85% atau rata-rata sebanyak 133 unit pelayanan publik yang aktif melaksanakan survei.
5. Direktorat Jenderal Perkeretaapian
 - a. Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda periode triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - 1) Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95,40 atau setara 3,81 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - 2) Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IpK) sebesar 94,83 atau setara 3,79 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - b. Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda dilaksanakan oleh 20 Responden.
 - c. Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Integrasi Transportasi dan Multimoda dengan persentase survei sebesar 20%.

5. Badan Pengembangan Sumber Daya Manusia Perhubungan
- Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Badan Pengembangan SDM Perhubungan periode triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 95, atau setara 3,80 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 95,72
 - Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dilaksanakan oleh 8.773 Responden.
 - Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Direktorat Jenderal Perhubungan Udara dengan persentase survei sebesar 90,63% atau rata-rata sebanyak 28 unit pelayanan publik yang aktif melaksanakan survei.
6. Badan Kebijakan Transportasi
- Hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks persepsi Anti Korupsi (IPK) di lingkungan Badan Kebijakan Transportasi periode triwulan III tahun 2025 dengan nilai rata-rata berikut:
 - Nilai rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 94,48 atau setara 3,78 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - Nilai rata-rata Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) sebesar 99,61 atau setara 3,78 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik.
 - Jumlah responden survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 di lingkungan Badan Kebijakan Transportasi dilaksanakan oleh 19 Responden.
 - Tingkat partisipasi pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 pada Unit Pelayanan Publik Badan Kebijakan Transportasi dengan persentase survei sebesar 14,29%.

Unit Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian Perhubungan yang telah melaksanakan survei kepuasan masyarakat periode triwulan III tahun 2025 dengan rata-rata sebanyak 548 Unit Pelayanan Publik dengan persentase 46,17% dari seluruh Unit Pelayanan Publik Kementerian Perhubungan. Hal tersebut mencerminkan bahwa masih terdapat unit pelayanan publik Kementerian

Perhubungan yang belum melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan perlu ditingkatkan lebih baik dan optimal kedepannya.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menyampaikan hasil monitoring dan evaluasi survei kepuasan Masyarakat Kementerian Perhubungan tahun 2024 sesuai surat Deputi Bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Nomor: BB/194/PP.01/2025 Tanggal 19 Juli 2025 hal Hasil Reviu Laporan Pelaksanaan SKM dan FKP Tahun 2025, dengan hasil dan catatan yang perlu ditindaklanjuti pada Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Perhubungan Tahun 2024 sebesar 95,72 dengan Kategori A Predikat Sangat Baik, dengan jumlah Unit Pelayanan Publik yang telah melaksanakan survei sebanyak 203 Unit Pelayanan Publik Kementerian Perhubungan.

G. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2025 di Lingkungan Kementerian Perhubungan

Penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Kementerian Perhubungan telah dilaksanakan secara rutin sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik serta menjadi sarana untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat/pengguna jasa sektor transportasi guna perbaikan pelayanan yang lebih prima dan berkualitas kepada pengguna jasa layanan.

Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik serta tingkat integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan pada periode November hingga Desember 2025 menunjukkan hasil agregat nasional yang berada pada kategori **Sangat Baik**. Berdasarkan pengolahan data dari **581 unit kerja** yang telah melaksanakan survei dengan total 38.453 orang responden, Kementerian Perhubungan berhasil meraih nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **95,90** dari skala 100. Capaian ini sejalan dengan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) yang mencatatkan skor sebesar **96,56** dari skala 100, yang menandakan tingginya kepercayaan publik terhadap transparansi dan tata kelola pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan.

Dilihat dari analisis indikator kualitas pelayanan (IKM), seluruh variabel penilaian berhasil memperoleh predikat Sangat Baik. Skor tertinggi dicatatkan oleh variabel Prosedur/Alur pelayanan sebesar **96,13**, yang diikuti oleh kepuasan terhadap Tarif/Biaya sebesar **96,10**, serta Respon petugas sebesar **96,05**. Adapun variabel Kejelasan Informasi dan Persyaratan Pelayanan masing-masing memperoleh skor

95,94 dan 95,96, sementara variabel Konsultasi dan Pengaduan mencatatkan skor 95,88 serta Waktu Penyelesaian sebesar 95,76. Meskipun variabel Sarana dan Prasarana tetap meraih predikat Sangat Baik dengan skor 95,37, variabel ini menjadi indikator dengan capaian terendah sehingga memerlukan perhatian khusus untuk peningkatan fasilitas fisik pelayanan di unit kerja.

Pada aspek perilaku penyimpangan pelayanan atau pencegahan korupsi (IPK), persepsi masyarakat menunjukkan hasil yang sangat memuaskan di seluruh indikator. Upaya penindakan dan pencegahan Pungutan Liar (Pungli) mendapatkan persepsi terbaik dari responden dengan skor tertinggi sebesar 96,71. Selain itu, indikator pencegahan Diskriminasi dan keberadaan Calo masing-masing memperoleh nilai 96,56 dan 96,57, diikuti oleh indikator penolakan Gratifikasi sebesar 96,51 serta pencegahan Kecurangan sebesar 96,47. Seluruh capaian IPK ini menegaskan komitmen kuat dari 581 unit kerja pelayanan publik dalam menjaga lingkungan kerja yang bersih dan bebas dari praktik koruptif.

Meskipun capaian agregat akhir tahun menunjukkan tren yang sangat positif, proses pengolahan data tahunan mencatat adanya kendala teknis dan gangguan keamanan siber yang signifikan pada pelaksanaan survei periode bulan Oktober. Pada bulan tersebut, sistem aplikasi survei mengalami serangan retasan (*cyber attack*) berupa pembobolan data yang memicu munculnya anomali data responden secara masif, sehingga menyebabkan data hasil survei periode Oktober tidak dapat diakses secara utuh. Dampak dari gangguan siber ini secara khusus teridentifikasi pada unit kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Ditjen Laut), di mana terjadi lonjakan jumlah responden secara tidak wajar namun menghasilkan penilaian yang buruk (*tidak baik*). Pola anomali ini terindikasi kuat sebagai hasil dari tindakan manipulasi atau peretasan (*spamming bot* responden) yang merusak integritas penilaian asli di lapangan.

Sebagai langkah tindak lanjut dan rekomendasi untuk laporan tahunan, Kementerian Perhubungan perlu melakukan audit keamanan siber secara menyeluruh serta meningkatkan proteksi pada aplikasi survei (skm.dephub.go.id) guna mencegah terjadinya peretasan berulang di masa mendatang. Selain itu, tim pengelola data diharuskan melakukan pembersihan (*data cleaning*) dan pengisolasian terhadap data anomali bulan Oktober—khususnya pada sektor Ditjen Perhubungan Laut—agar tidak mencemari validitas serta akurasi data penilaian secara keseluruhan dari 581 unit kerja. Terakhir, pembenahan secara bertahap terhadap fasilitas sarana dan prasarana di

setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) harus terus diprioritaskan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan publik Kementerian Perhubungan.

H. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I s.d. IV Tahun 2025 di Lingkungan Kementerian Perhubungan

Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi terhadap kualitas pelayanan publik serta tingkat integritas di lingkungan Kementerian Perhubungan sepanjang periode Triwulan I hingga Triwulan IV Tahun 2026 menunjukkan capaian agregat nasional yang berada pada kategori Sangat Baik. Berdasarkan partisipasi sebanyak 721 unit pelayanan publik yang telah aktif melaksanakan survei dari total 1.084 unit kerja terdaftar (tingkat partisipasi sebesar 66,51%), Kementerian Perhubungan berhasil menjangkau masukan dari 163.232 orang responden.

Dari jumlah responden tersebut, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara keseluruhan sebesar 95,73 dari skala 100 (16,75/17 atau 3,83 pada skala 4). Capaian kualitas pelayanan ini selaras dengan nilai Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPK) yang mencapai 96,39 dari skala 100 (16,87/17 atau 3,86 pada skala 4), yang mencerminkan tingginya persepsi dan kepercayaan publik terhadap kebersihan serta integritas tata kelola layanan publik di Kementerian Perhubungan.

Dilihat dari analisis indikator kualitas pelayanan (IKM), seluruh variabel penilaian berhasil meraih predikat Sangat Baik. Skor tertinggi dicatatkan oleh variabel Prosedur/Alur pelayanan sebesar 95,96, yang disusul oleh indikator Persyaratan sebesar 95,83, Respon petugas sebesar 95,81, serta Tarif/Biaya sebesar 95,78. Sementara itu, variabel Informasi berada pada skor 95,73, Waktu Penyelesaian dan Konsultasi/Pengaduan masing-masing mencatatkan skor 95,64 dan 95,68. Walaupun variabel Sarana dan Prasarana tetap memperoleh predikat Sangat Baik dengan nilai 95,39, indikator ini menduduki skor terendah di antara seluruh variabel IKM, sehingga disarankan untuk menjadi area fokus pembenahan dan peningkatan fasilitas fisik di unit pelaksana teknis.

Pada aspek indikator perilaku penyimpangan pelayanan atau pencegahan korupsi (IPK), persepsi masyarakat secara konsisten menunjukkan hasil yang sangat memuaskan pada seluruh variabel. Indikator penindakan dan pencegahan Pungutan Liar (Pungli) memperoleh skor tertinggi sebesar 96,50. Hal ini diperkuat oleh nilai pencegahan Diskriminasi sebesar 96,41, pencegahan praktik Calo sebesar 96,36, penolakan Gratifikasi sebesar 96,35, serta pencegahan Kecurangan sebesar 96,31.

Seluruh pencapaian ini menegaskan komitmen nyata dari 721 unit kerja pelayanan publik yang telah menjalankan survei dalam mempertahankan tata kelola pemerintahan yang bersih dan bebas dari praktik maladministrasi.

Meskipun pencapaian agregat secara umum sangat memuaskan, proses pengolahan data tahunan mencatat adanya kendala teknis serta gangguan keamanan siber yang cukup krusial pada pelaksanaan survei periode bulan Oktober. Pada bulan tersebut, sistem aplikasi survei mengalami serangan retasan (cyber attack) berupa pembobolan data yang memicu anomali data responden secara masif, sehingga menyebabkan data hasil survei bulan Oktober tidak dapat diakses secara utuh. Dampak gangguan ini teridentifikasi secara menonjol pada unit kerja Direktorat Jenderal Perhubungan Laut (Ditjen Laut), di mana terjadi lonjakan jumlah responden secara tidak wajar namun diikuti oleh skor/penilaian yang buruk (tidak baik). Pola anomali tersebut terindikasi kuat sebagai bentuk tindakan manipulasi atau peretasan (spamming bot responden) yang merusak keabsahan data penilaian di lapangan.

Sebagai rekomendasi dan tindak lanjut untuk penyempurnaan laporan tahunan, Kementerian Perhubungan perlu memprioritaskan peningkatan partisipasi 363 unit kerja yang belum melaksanakan survei agar seluruh 1.084 unit kerja terdaftar dapat memenuhi kewajiban pelaporan secara 100%.

Selain itu, langkah audit keamanan siber menyeluruh dan penguatan sistem pada aplikasi survei (skm.dephub.go.id) harus segera dilakukan untuk mencegah terulangnya insiden peretasan. Tim pengelola data juga diharuskan mengisolasi dan melakukan pembersihan (data cleaning) pada data anomali bulan Oktober—khususnya pada sektor Ditjen Perhubungan Laut—agar tidak mengkontaminasi validitas data agregat tahunan, disamping tetap melanjutkan upaya pembenahan sarana dan prasarana pelayanan di seluruh UPT.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

1. Konsep Rancangan Keputusan Menteri tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Kementerian Perhubungan akan dilakukan peninjauan ulang dikarenakan telah dibentuknya aplikasi survey kepuasan Masyarakat online secara nasional oleh Kementerian PANRB;
2. Pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat tahun 2026 akan dilakukan pemanfaatan aplikasi SKM terbaru dari Kementerian PANRB yang digunakan secara Nasional sehingga perlu ditetapkannya Surat Keputusan (SK) Tim Pengelola SKM secara Daring di Lingkungan Kementerian Perhubungan Tahun 2026;
3. Penggunaan Aplikasi survey kepuasan Masyarakat (SKM) Online akan dilakukan secara bertahap dengan membuat akun masing-masing Instansi, Instansi Level 1, dan Instansi Level 2 dengan melampirkan Soft file SK Tim SKM Online dan Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) pada setiap Instansi yang didaftarkan dan juga melampirkan Jenis Layanan sesuai pada Aplikasi Standar Informasi Pelayanan Publik Nasional (SIPPN);
4. Pelaksanaan Monitoring dan Evaluasi survei kepuasan Masyarakat triwulan IV periode bulan Oktober s.d. November tahun 2026 dan Bimbingan teknis penggunaan aplikasi SKM secara nasional akan dilaksanakan pada bulan Februari 2026 mendatang.
5. Hasil Pelaporan dan Evaluasi pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2025 sudah dilaporkan kepada Kementerian PAN RB dengan menggunakan nilai Triwulan ke III yaitu 95,49 skala 100 (Sangat Baik). Saat ini, Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan masih menunggu penilaian resmi dari Kementerian PAN RB untuk dijadikan nilai base line pada pelaksanaan Reformasi Birokrasi General.

4.3 Rekomendasi

Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (UPP) diharapkan dapat mengikuti Bimbingan Teknis SKM Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan menggunakan aplikasi SKM Online Nasional guna melaksanakan survei pelayanan publik secara mandiri pada unit pelayanan publik masing-masing;

LAMPIRAN

MONITORING DAN EVALUASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN PUBLIK
WILAYAH SEMARANG DAN SEKITARNYA



Sambutan Kepala Distrik Navigasi Tanjung Emas



Pembahasan Monev SKM dan SP



Sesi Diskusi dan Tanya Jawab



Sambutan Kepala KSOP Kelas I Tanjung Emas



Monitoring Sarpras Kelompok Rentan
Pada KSOP Kelas I Tanjung Emas



Pengecekan Publikasi Hasil Survei dan Proses
Pelayanan KSOP Kelas I Tg Emas

**MONITORING DAN EVALUASI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT TRIWULAN I s.d. TRIWULAN IV DI LINGKUNGAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN TAHUN 2025**



Pelaksanaan Monev TW III pada Ditjen Perhubungan Udara



Rapat Kendala Teknis pada Aplikasi SKM di Triwulan IV



Pelaksanaan Monev TW II di Lingkungan Ditjen Perhubungan Laut



Workshop Monev TW I di Lingkup Badan Pengembangan SDM Perhubungan