



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI S.D SEPTEMBER 2025

DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

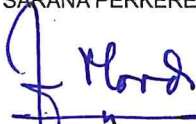
Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Perhubungan dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, serta memberikan pelayanan publik yang berkualitas, maka berdasarkan amanat Pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bertanggung jawab melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Kegiatan survei tersebut bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan merupakan upaya dalam meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Kegiatan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) di lingkungan Kementerian Perhubungan dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Semoga dengan adanya laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, percepatan program peningkatan kualitas pelayanan di lingkungan Kementerian Perhubungan menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

PLT. DIREKTUR SARANA PERKERETAAPIAN


JUMARDI

196903061998031002

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

Direktorat Sarana Perkeretaapian

Harap jawab setiap pertanyaan sejujur mungkin. Semua jawaban dirahasiakan.

Terima kasih atas kerja sama anda.

I. KUALITAS LAYANAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait kualitas pemberian pelayanan pada unit layanan ini

1. Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sistem informasi pelayanan selalu tersedia dan dapat menjawab kebutuhan pengguna layanan, sistem informasi pelayanan mudah digunakan, serta sistem informasi pelayanan memiliki fasilitas interaktif dan FAQ.]



2. Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi persyaratan layanan dapat dipahami dengan jelas dan sesuai untuk

mendapatkan produk/jenis pelayanan, serta penerapan persyaratan pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



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

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



4. Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi jangka waktu penyelesaian pelayanan dapat dipahami dengan jelas, jangka waktu penyelesaian pelayanan tersebut wajar, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan.]



5. Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah informasi biaya pelayanan dapat dipahami dengan jelas dan biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan yang diinformasikan, termasuk apabila biaya pelayanan diinformasikan gratis memang benar tidak dilakukan pembayaran.]



6. Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan

[Pertanyaan ini disampaikan untuk melihat apakah unit layanan memiliki sarana prasarana pendukung pelayanan seperti ruang khusus pelayanan, ruang tunggu, tempat parkir gratis, ruang bermain anak, ruang ibadah, toilet khusus pengguna layanan dan sarana bagi yang berkebutuhan khusus.]



7. Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah petugas mampu memberikan respon pelayanan dengan cepat kepada pengguna layanan baik melalui tatap muka langsung, maupun melalui aplikasi layanan daring, petugas mudah dikenali (memakai seragam, tanda pengenal, dll), petugas melayani dengan ramah (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun)]



8. Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses

[Pernyataan ini disampaikan untuk melihat apakah sarana layanan konsultasi dan pengaduan beragam (tempat konsultasi dan pengaduan/hotline/call center/media online), prosedur untuk melakukan konsultasi dan pengaduan mudah, respon konsultasi dan pengaduan cepat serta tindak lanjut proses penanganan konsultasi dan pengaduan jelas.]



II. PERILAKU PENYIMPANGAN

Pada bagian ini, kami akan meminta pendapat Bapak/Ibu mengenai beberapa hal terkait perilaku petugas pelayanan yang menyimpang pada unit layanan ini.

1. Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



4. Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufleskan melalui berbagai istilah seperti "uang administrasi", "uang rokok", "uang terima kasih", dsb).]



5. Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada praktik percaloan (Pihak yang melakukan percaloan dapat berasal dari oknum pegawai pada unit layanan ini, maupun pihak luar yang memiliki hubungan/atau tidak memiliki hubungan dengan oknum pegawai).]



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

1. Sebelum menjawab survei ini, apakah ada pegawai/pejabat pada unit layanan ini yang mengarahkan Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang bagus-bagus/baik-baik saja?

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

2. Bagaimana penilaian Bapak/ Ibu terhadap pilihan dibawah ini yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini

[Silahkan pilih bagian yang perlu diperbaiki pada unit layanan ini. Jawaban bisa dipilih lebih dari 1 (satu)]

- ☐ Kebijakan Pelayanan
- ☐ Profesionalisme SDM
- ☐ Kualitas Sarana Prasarana
- ☐ Sistem Informasi dan Pelayanan Publik
- ☐ Konsultasi dan Pengaduan
- ☐ Penghilangan Praktik Pungli
- ☐ Penghilangan Praktik Diluar Prosedur
- ☐ Penghilangan Praktik Percaloan
- ☐ Tidak ada yang perlu diperbaiki

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS). Penggunaan Aplikasi 3AS (*Transparent, Informative, Great, Action, Actual and Synergy*) Case Survey Management System (CSMS) sebagai tools pelaksanaan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) diharapkan dapat menganalisis data kualitatif secara langsung sehingga perbaikan atas pelayanan publik yang menjadi keluhan di tengah masyarakat dapat ditanggulangi dengan cepat dan tepat.

Pengumpulan data survei kepuasan masyarakat dilaksanakan di seluruh satuan kerja Kementerian Perhubungan baik di tingkat pusat maupun daerah secara periodik setiap bulan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden/masyarakat sebagai penerima atau pengguna layanan, secara daring atau online melalui komputer, laptop, atau *handphone* masing-masing pada laman web e-survei yang tersedia secara real time dan hasilnya otomatis dikirimkan melalui <https://skm.dephub.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM, mensyaratkan responden minimal survei berjumlah 30 responden. Apabila penerima layanan dari Unit Kerja kurang dari 30 orang karena memang karakter Unit Kerja yang bukan pelayanan publik, maka tim melaksanakan survei akan menentukan dengan jumlah tertentu sesuai kaidah perhitungan statistik. Jumlah minimal responden SPAK dan SPKP setiap Unit Kerja ditentukan berdasarkan kaidah-kaidah perhitungan statistik, yakni mengacu pada populasi pengguna layanan dalam satu bulan.

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

e = Persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sample yang masih dapat ditolerir (contoh 5%)

Jika dalam satu bulan terdapat 150 pengguna layanan dan margin kesalahan yang ditentukan adalah 5% atau 0,05, maka perhitungannya adalah:

$$n = N / \{1 + (N \times e^2)\}$$

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

$$n = 109,09$$

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

- Untuk memudahkan perhitungan dapat pula menggunakan tabel sample dari Krejcie and Morgan (Permenpan-RB No 14 Tahun 2017):

Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	340	181	2600	331
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380

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

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

B. Metode Pencacahan

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

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

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

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

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

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

D. Pengolahan Data

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

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM pada Direktorat Sarana Perkeretaapian

Data Hasil II. KUALITAS PELAYANAN - IKM Direktorat Sarana Perkeretaapian

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juli	3.60	6	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60
2	Agustus	3.77	20	3.76	3.76	3.76	3.79	3.76	3.79	3.73	3.79
3	September	3.83	7	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83
Nilai Agregat		3.73	33	3.73	3.73	3.73	3.74	3.73	3.74	3.72	3.74

Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, Direktorat Sarana Perkeretaapian secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.73 dalam skala 4 atau 16.33 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Sarana Perkeretaapian telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) Direktorat Sarana Perkeretaapian pada periode Juli s.d September 2025. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

2. Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK pada Direktorat Sarana Perkeretaapian

Data Hasil III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK Direktorat Sarana Perkeretaapian

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Juli	3.60	6	3.60	3.60	3.60	3.60	3.60
2	Agustus	3.78	20	3.79	3.76	3.76	3.79	3.79
3	September	3.83	7	3.83	3.83	3.83	3.83	3.83
Nilai Agregat		3.74	33	3.74	3.73	3.73	3.74	3.74

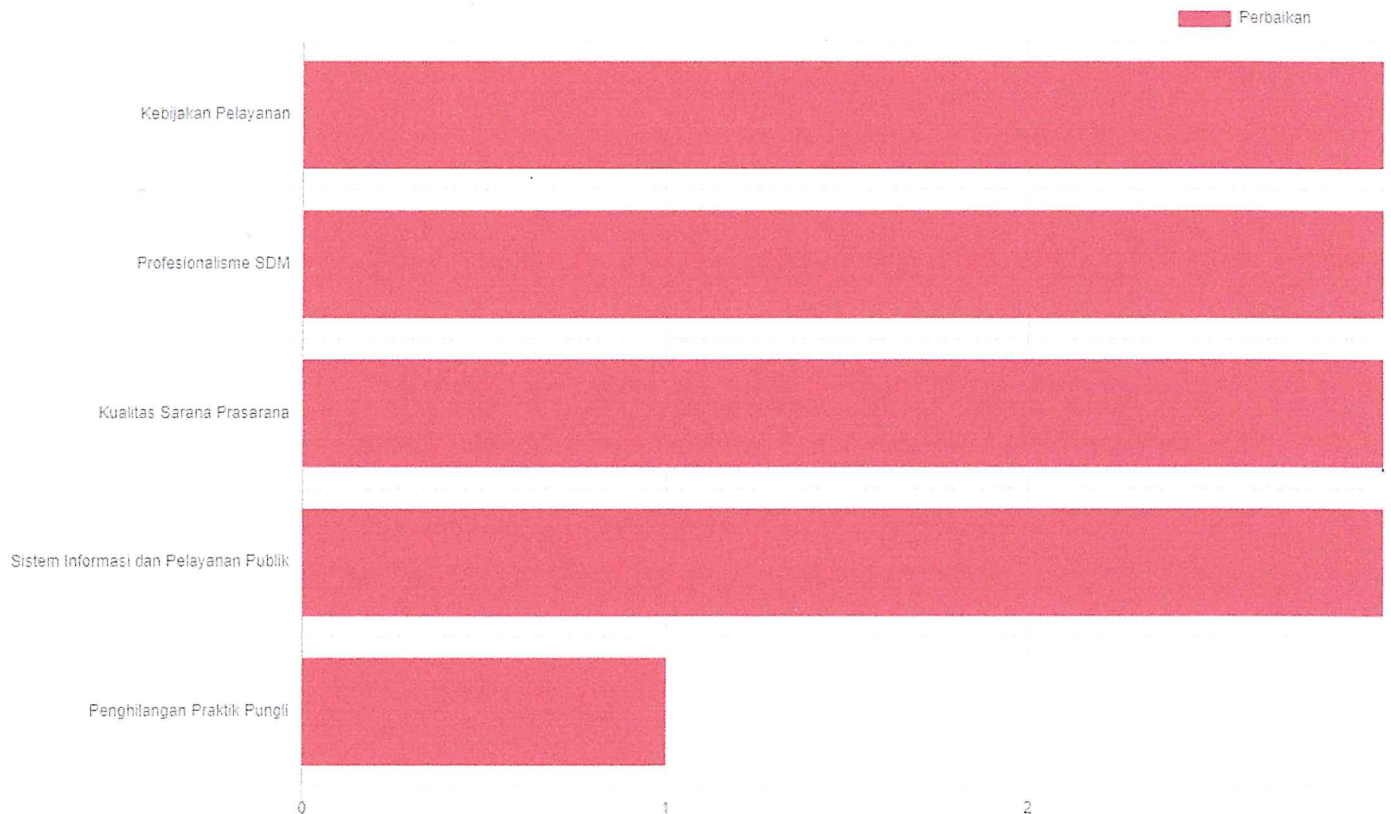
Pada pelaksanaan survei periode Juli s.d September 2025, Direktorat Sarana Perkeretaapian secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.74 dalam skala 4 atau 16.34 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh Direktorat Sarana Perkeretaapian telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) Direktorat Sarana Perkeretaapian pada periode Juli s.d September 2025. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil II. KUALITAS PELAYANAN, III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN pada Direktorat Sarana Perkeretaapian tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja Direktorat Sarana Perkeretaapian 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. 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".

2. Informasi

- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
- Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
- Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.

3. 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;

4. Prosedur/Alur

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

5. Tarif/Biaya

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

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama Lengkap	Nomor Handphone	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 15 Juli 2025 Jam 10:27	Ridwan A	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Senin, 28 Juli 2025 Jam 11:11	Rahman	-	Pegawai	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Senin, 28 Juli 2025 Jam 11:26	-	-	pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Senin, 28 Juli 2025 Jam 12:14	Ridwan	-	BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Kamis, 31 Juli 2025 Jam 16:27	Ridho	-	Pegawai	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Kamis, 31 Juli 2025 Jam 21:10	-	-	-	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Jumat, 08 Agustus 2025 Jam 07:24	Ridwan	-	BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Selasa, 12 Agustus 2025 Jam 11:26	Angga	-	-	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 08:40	Rafi	-	-	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 09:34	Hagi Sundra Gonzales	081363734864	Petugas Transportasi Perkeretaapian	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 09:45	Aji P	-	BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 11:14	Yulius lesmana putra nugraha	081240860805	PPPK Dinas perhubungan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 11:53	Fredi	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Kamis, 21 Agustus 2025 Jam 12:18	Ganang	-	BUMN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 06:54	P. Santi	-	Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 08:28	Wawan K	-	Staf	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 08:30	Prastyo	-	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:32	Doni	-	-	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:37	Slamet Sentosa	-	PT KAI	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:39	a	081234567890	swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 09:40	WAHYU	-	KARYAWAN SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 10:04	dhanes	-	pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 11:35	A. Reisya	0	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 12:07	Rizki Estu	081318043433	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 14:00	Tika	-	BUMN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 25 Agustus 2025 Jam 23:52	Agis Siroth Muhairi	0	Pegawai Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Rabu, 17 September 2025 Jam 06:45	Ridwan	-	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Kamis, 18 September 2025 Jam 10:53	Ari M	-	BUMN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Jumat, 19 September 2025 Jam 10:01	Dimas	-	BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Jumat, 26 September 2025 Jam 07:49	Ambarwati	-	Pegawai	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Jumat, 26 September 2025 Jam 07:50	Suryo	-	Pegawai	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Jumat, 26 September 2025 Jam 09:13	Rusmiati	0	Pegawai	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Jumat, 26 September 2025 Jam 09:14	Herry	-	BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

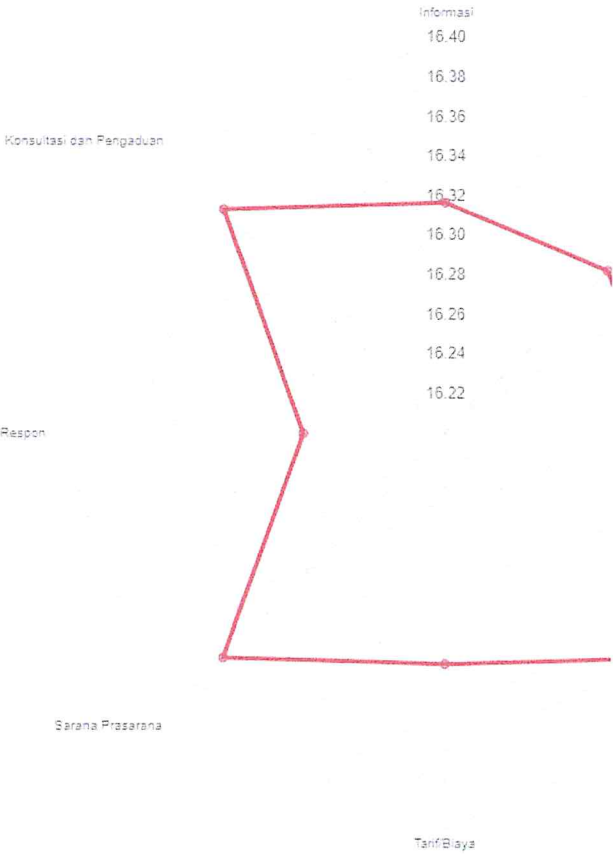
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI S.D SEPTEMBER 2025

Jumlah Responden : 33

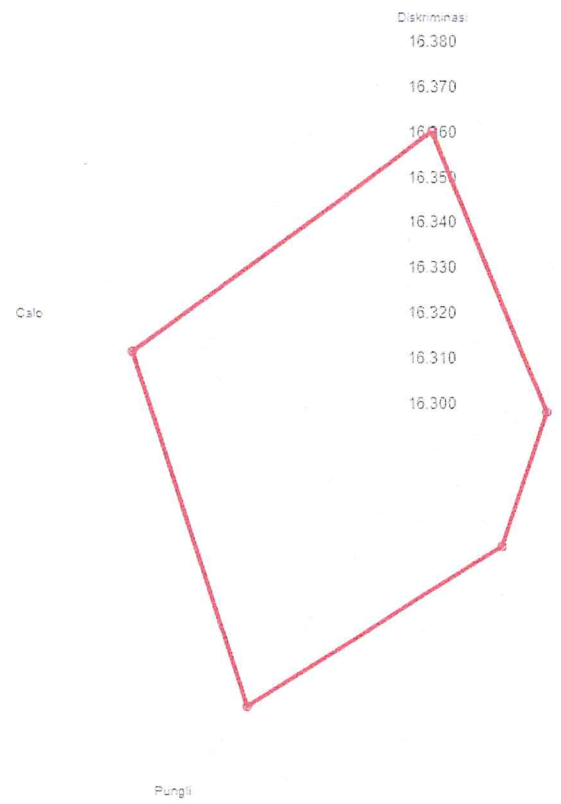
II. KUALITAS PELAYANAN - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Persyaratan	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Prosedur/Alur	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
Tarif/Biaya	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Sarana Prasarana	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
Respon	16.27	92.99	3.72	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
IKM	16.33	93.30	3.73	Sangat Baik

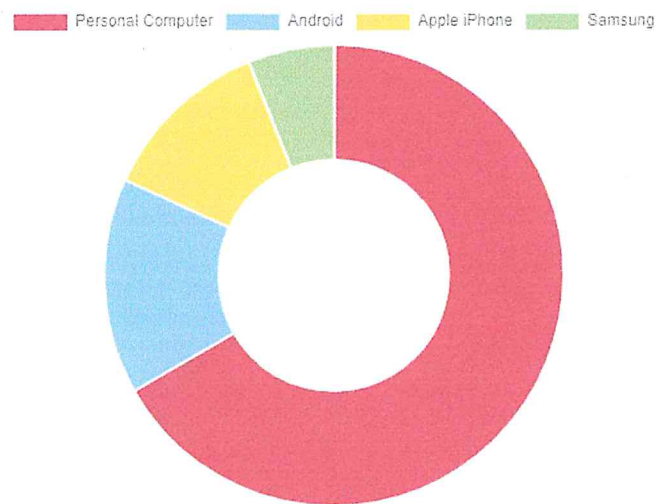


III. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN - IPK

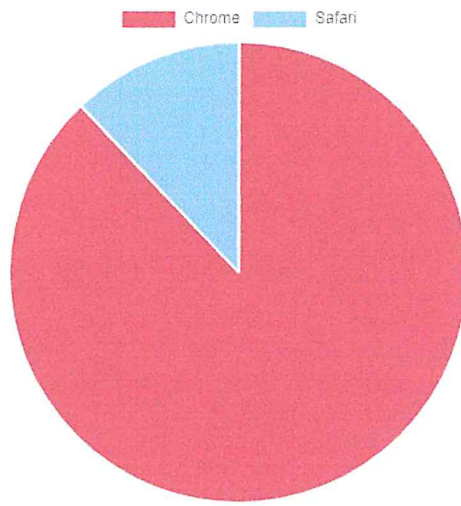
Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
Kecurangan	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Gratifikasi	16.32	93.24	3.73	Sangat Baik
Pungli	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
Calo	16.36	93.49	3.74	Sangat Baik
IPK	16.34	93.39	3.74	Sangat Baik



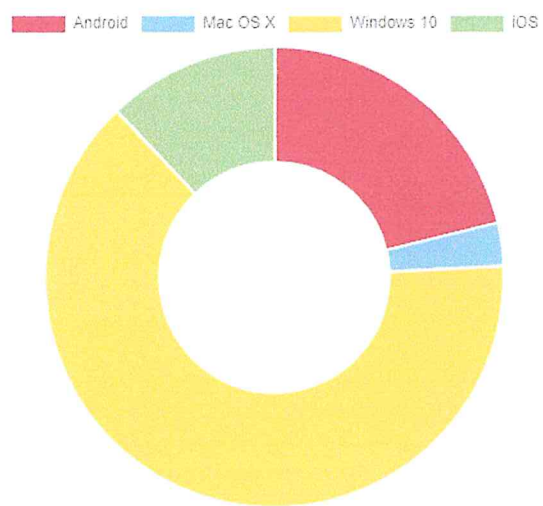
2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



4. Penggunaan (Platform Operating System)



**LAPORAN TINDAK LANJUT
HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN
TAHUN 2025**



**DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN
DIREKTORAT JENDERAL PERKERETAAPIAN
KEMENTERIAN PERHUBUNGAN**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat petunjuk, kami dapat menyelesaikan "Laporan Tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat Direktorat Sarana Perkeretaapian, Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah membawa kita seperti yang kita rasakan sekarang ini.

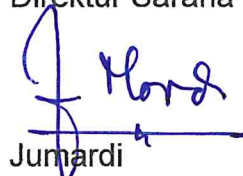
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan bentuk Implementasi dari komitmen Direktorat Sarana Perkeretaapian dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Hal demikian sejalan dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi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

Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian. Penyusunan laporan ini dapat memberikan gambaran mengenai waktu dan jenis pelayanan yang ada di Direktorat Sarana Perkeretaapian, 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 Survei Kepuasan Masyarakat.

Jakarta, Oktober 2025
Direktur Sarana Perkeretaapian,



Junardi

NIP 196903061998031002

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 tergambarkan 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 Perkeretaapian bekerja sama dengan Pusat Pengelolaan Transportasi Berkelanjutan, Sekretariat Jenderal, melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Direktorat Sarana Perkeretaapian.

2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud dari kegiatan ini adalah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan pada Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian 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

Survei kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada periode Juli s.d. September 2025 pada Direktorat Sarana Perkeretaapian.

5. Ruang Lingkup

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada unit layanan Direktorat Sarana Perkeretaapian, Direktorat Jenderal Perkeretaapian, 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.

2.2 Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di lingkungan Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian periode Triwulan III Tahun 2025 menunjukkan bahwa indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebesar 3.73 Kategori Predikat Sangat Baik, dengan jumlah responden survei sebanyak 33 responden.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilaksanakan dengan sasaran responden berfokus pada pengguna jasa layanan di lingkungan Direktorat Sarana Perkeretaapian, seperti operator sarana perkeretaapian.

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

a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
1	Informasi Pelayanan*)	3.73	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	1. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap efektivitas informasi pelayanan, berdasarkan hasil survei IKM; 2. Memastikan keterbukaan akses terhadap informasi pelayanan sesuai dengan	Biaya pengembangan sistem informasi atau pembaruan infrastruktur digital cukup tinggi.

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
					prinsip transparansi, akuntabilitas, dan keterjangkauan.	
2	Persyaratan*)	3.73	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Mencantumkan informasi terkait persyaratan pada akun media sosial Direktorat Sarana Perkeretaapian, ruang, menggunakan stand banner dan papan informasi di ruangan kantor	
3	Waktu Pelayanan*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Mengembangkan dashboard monitoring yang mencatat waktu penyelesaian tiap layanan, untuk mengidentifikasi keterlambatan dan penyebabnya	Layanan yang melibatkan beberapa unit kerja atau pihak eksternal sering mengalami keterlambatan
4	Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan*)	3.73	Sangat Baik	Triwulan I, Triwulan II, Triwulan III, Triwulan IV.	1. Monitoring kepatuhan petugas terhadap SOP; 2. Menyediakan informasi alur pelayanan di ruang pelayanan (banner, poster, booklet); 3. Memberikan pelayanan yang sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah dibuat.	

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
5	Tarif / Biaya*)	3.73	Sangat Baik	Pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Menginformasikan terkait tarif/biaya yang dikenakan kepada pengguna jasa layanan atau operator terkait sesuai dengan ketentuan yang berlaku.	Tidak ada hambatan / tantangan
6	Sarana dan Prasarana*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Melakukan perawatan secara berkala terhadap sarana dan prasarana yang sudah tersedia.	
7	Produk Layanan	-	-			
8	Respon/Perilaku Petugas*)	3.72	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	1. Akan mengajukan usulan pegawai untuk mengikuti pelatihan teknis dan softskill berkala untuk petugas pelayanan, sesuai bimbingan teknis yang diselenggarakan Kantor Pusat; 2. Mendorong partisipasi petugas dalam seminar atau workshop	Keterbatasan anggaran dalam pelatihan teknis yang mungkin dapat mengakibatkan mundurnya waktu pelatihan atau terbatasnya jumlah petugas yang diikutsertakan.

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
					eksternal yang relevan; Melakukan penguatan etika pelayanan dan pembinaan karakter secara rutin, misalnya: himbauan berperilaku sesuai kode etik pegawai pada saat apel upacara Senin pagi di lingkungan Kantor.	
9	Penanganan Konsultasi, Saran, dan Masukan*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Menyediakan alternatif sistem pengaduan terpadu, seperti Media Sosial Instagram, WhatsApp, Email, dan kotak saran yang mudah diakses oleh pengguna jasa.	Tidak ada hambatan / tantangan

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
 2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.
- *) silahkan pilih jenis layanan yang perlu dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bernilai rendah, atau yang perlu dilakukan perbaikan (tidak harus semua unsur ditindaklanjuti).

b. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
1	Diskriminasi*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan	1. Menyusun SOP yang seragam untuk semua	Tidak ada hambatan / tantangan

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
				perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	pengguna layanan tanpa pengecualian; 2. Menyediakan informasi yang jelas mengenai persyaratan, waktu, dan biaya layanan agar tidak ada ruang untuk perlakuan khusus; 3. Melakukan pengawasan rutin oleh atasan langsung dan tim terhadap pelaksanaan pelayanan publik.	
2	Kecurangan*)	3.73	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Penempatan kotak saran dengan akses langsung ke atasan, agar pengguna tidak perlu menyampaikan langsung ke petugas.	Tidak ada hambatan / tantangan
3	Gratifikasi*)	3.73	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	1. Menyederhanakan dan mempublikasikan prosedur serta waktu layanan secara terbuka di area publik dan media daring; 2. Mengurangi interaksi langsung yang dapat dimanfaatkan oleh calo melalui sistem pelayanan berbasis daring;	Sosialisasi terkait gratifikasi belum dilakukan secara rutin dan terukur.

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Nilai IKM		Waktu Pelaksanaan Perbaikan	Tindak Lanjut	Tantangan dan Hambatan
		Indeks	Mutu Layanan			
					3. Melakukan monitoring dan evaluasi dengan menindaklanjuti laporan gratifikasi secara transparan.	
4	Percaloan*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	Menyediakan kanal pengaduan yang mudah diakses masyarakat (kotak saran, hotline, untuk melaporkan indikasi percaloan atau gratifikasi.	Tidak ada hambatan / tantangan
5	Pungutan Liar*)	3.74	Sangat Baik	Berdasarkan hasil SKM, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan)	1. Menyediakan informasi tarif/nilai nol biaya pelayanan secara jelas dan terbuka di area layanan; Mengembangkan layanan berbasis daring untuk mengurangi kontak langsung antara pegawai dan pengguna layanan.	Tidak ada hambatan / tantangan

Keterangan:

1. Skala prioritas perbaikan unsur dimulai dari 3 unsur dengan nilai terendah;
 2. Dokumentasi pelaksanaan SKM dilampirkan pada laporan tindak lanjut hasil survei.
- *) silahkan pilih jenis layanan yang perlu dilakukan tindak lanjut atas hasil survei kepuasan masyarakat yang bernilai rendah, atau yang perlu dilakukan perbaikan (tidak harus semua unsur ditindaklanjuti)

c. Tindak Lanjut Masukan Responden

No	Unsur	Masukan Perbaikan Responden / Jumlah Responden Yang Memilih	Tindak Lanjut
1	Kebijakan Pelayanan	4 Responden	
2	Profesionalisme SDM	5 Responden	1. Monitoring dan evaluasi kinerja pegawai terkait dengan pelayanan; 2. Mengusulkan pegawai untuk mengikuti pelatihan teknis dan <i>softskill</i> berkala untuk petugas pelayanan, sesuai bimbingan teknis yang diselenggarakan Kantor Pusat.
3	Kualitas Sarana dan Prasarana	4 Responden	
4	Sistem Informasi Pelayanan Publik	6 Responden	
5	Konsultasi dan Pengaduan	-	
6	Penghilangan Praktik Pungli	1 Responden	1. Mengevaluasi pelayanan yang diberikan agar dapat mendeteksi titik kritis yang memungkinkan munculnya pungli; 2. Memperketat pengawasan dan juga pelaksanaan pelayanan

No	Unsur	Masukan Perbaikan Responden / Jumlah Responden Yang Memilih	Tindak Lanjut
			sesuai SOP yang berlaku.
7	Penghilangan praktik diluar prosedur	-	
8	Penghilangan praktik percaloan	-	
9	Dst ...		

3.2. Penanggung Jawab



**KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERKERETAAPIAN**

JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA 10110

TELP: +62 813-6001- 3538

WEBSITE : dika.kemhub.go.id
EMAIL : ditenka@kemhub.go.id

**KEPUTUSAN DIREKTUR SARANA PERKERETAAPIAN
NOMOR KP-K4 DJKA 19 Tahun 2025**

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN**

DIREKTUR SARANA PERKERETAAPIAN

- Menimbang : a. bahwa berdasarkan Peraturan Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman
Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit
Penyelenggara Pelayanan Publik, ditegaskan bahwa
Penyelenggara pelayanan berkewajiban melakukan
penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik
secara berkala;
- b. bahwa perlu dilaksanakan evaluasi penyelenggaraan
pelayanan publik melalui survei kepuasan
masyarakat pada Unit Pelayanan Publik di
lingkungan Kementerian Perhubungan untuk
menciptakan pelayanan publik yang lebih
transparan, akuntabel, responsif, dan semakin
prima kepada pengguna jasa layanan atau
masyarakat;
- c. bahwa untuk mendukung pelaksanaan survei
kepuasan masyarakat, perlu dibentuk Tim Pengelola
Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan
Direktorat Sarana Perkeretaapian;
- d. bahwa berdasarkan pertimbangan huruf a, huruf b,
dan huruf c, perlu ditetapkan Surat Keputusan
tentang Pembentukan Tim Pengelola Survei
Kepuasan Masyarakat.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28
Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang
Bersih dan Bebas Dari Korupsi, Kolusi, dan
Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia

Tahun...

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

- Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 5 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas 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;
 6. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 4 Tahun 2025 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Perhubungan.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PEMBENTUKAN TIM PENGELOLA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN

KESATU : Membentuk Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat dengan susunan sebagai berikut:

1. Ketua Tim : Direktur Sarana Perkeretaapian
2. Wakil Ketua Tim : Kepala Subdirektorat Kelaikan Sarana Wilayah II
3. Sekretaris Tim : Koordinator / Ketua Tim Kelompok Tata Usaha

4. Anggota...

4. Anggota Tim : a) Akbarani Cantika;
b) Alfira Berlianti;
c) Angela Merici Yoshinta R;
d) Fadhila Dhaneswara P;
e) Haezah Qisthina;
f) Hagi Sundra Gonzales;
g) Hanna Suryadika M. R;
h) Lubansky;
i) Mochendra;
j) Nisa Alawiyah Iskandar;
k) Putri Ikhdina Ningtyas;
l) Putri Pinang Sari.

KEDUA : Tim Pengelola Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud pada DIKTUM KESATU, bertugas dan bertanggung jawab untuk:

1. Ketua Tim
 - a. Memimpin dan mengoordinasikan Tim. Ketua Tim bertanggung jawab atas keseluruhan pelaksanaan survei, mengoordinasikan tugas dan memastikan bahwa setiap anggota tim menjalankan tanggung jawabnya dengan baik;
 - b. Menentukan Strategi dan Rencana Kerja. Ketua Tim melakukan perumusan tujuan dan rencana kerja survei, serta menentukan metodologi yang akan digunakan dalam survei kepuasan masyarakat;
 - c. Pengambilan Keputusan. Ketua Tim bertanggung jawab mengambil keputusan penting terkait dengan pelaksanaan survei serta rencana tindak lanjut hasil survei;
 - d. Mewakili tim pengelola survei dalam rapat atau komunikasi dengan pihak eksternal, seperti rapat dengan Unit Pusat Pembina Survei Kepuasan Masyarakat;
 - e. Memastikan bahwa pelaksanaan survei berjalan sesuai dengan jadwal, dan prosedur yang ditetapkan;
 - f. Memonitor dan mereviu penyusunan laporan akhir hasil survei kepuasan masyarakat;

g. Menentukan...

BAB IV

RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

Berdasarkan hasil analisis survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Direktorat Sarana Perkeretaapian Triwulan III Tahun 2025, 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. Waktu Pelayanan*)

Mengevaluasi kembali faktor-faktor yang mempengaruhi Waktu Pelayanan di lingkungan kerja Direktorat Sarana Perkeretaapian, yakni mengembangkan ***dashboard monitoring*** yang mencatat waktu penyelesaian tiap layanan, untuk mengidentifikasi keterlambatan dan penyebabnya.

2. Penangan pengaduan dan masukan perbaikan*)

Masih rendahnya tingkat penanganan pengaduan dan masukan dari hasil survei ini untuk diperbaiki, beberapa langkah yang dilakukan antara lain menyediakan alternatif sistem pengaduan terpadu, seperti media sosial Instagram, WhatsApp, Email, dan kotak saran yang mudah diakses oleh pengguna jasa.

3. Estimasi Tindak Lanjut

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, pelaksanaan perbaikan akan dilakukan secara berkelanjutan (pemantauan triwulan dan evaluasi tahunan).

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 Direktorat Sarana Perkeretaapian 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 survei dilakukan secara berkala minimal 3 bulan dan maksimal 1 Tahun secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik khususnya Direktorat Sarana Perkeretaapian;
- 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 Direktorat Sarana Perkeretaapian dengan terus memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Jakarta, Oktober 2025
Direktur Sarana Perkeretaapian,



Jumardi
NIP 196903061998031002

BAB VI LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI RENCANA TINDAK LANJUT HASIL SURVEI

- Koordinasi dan Evaluasi Kelaikan Sarana Perkeretaapian



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN DIREKTORAT JENDERAL PERKERETAAPIAN

JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8 | TELP: +62 813 6001 3838
JAKARTA 10110

WEBSITE : dika.kemhub.go.id
EMAIL : ditjenka@kemhub.go.id

Nomor : KA.008/2/11/K4/DJKA/2025 Jakarta, 8 September 2025
Klasifikasi : Biasa
Lampiran : -
Hal : Undangan Rapat

- Yth. 1. Kepala Subdirektorat Kelaikan Sarana Wilayah I
2. Plt. Kepala Subdirektorat Pengembangan Sarana
3. Kepala Balai Pengujian Perkeretaapian
4. Kepala Seksi Pengujian Sarana Perkeretaapian dan
5. Jabatan Fungsional Penguji Sarana Perkeretaapian.

Dalam rangka menjaga kehandalan sarana perkeretaapian dan memastikan pengujian dilakukan dengan baik, maka diperlukan koordinasi dan evaluasi kelaikan sarana perkeretaapian. Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kesediaan Bapak/Ibu untuk hadir dalam rapat yang akan dilaksanakan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 9 September 2025
Pukul : Pukul 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Ruang Rapat Lt. 13 Kementerian Perhubungan
Pimpinan Rapat : Plt. Direktur Sarana Perkeretaapian / Kepala Subdirektorat Kelaikan Sarana Wilayah II
Acara : Koordinasi dan Evaluasi Kelaikan Sarana Perkeretaapian

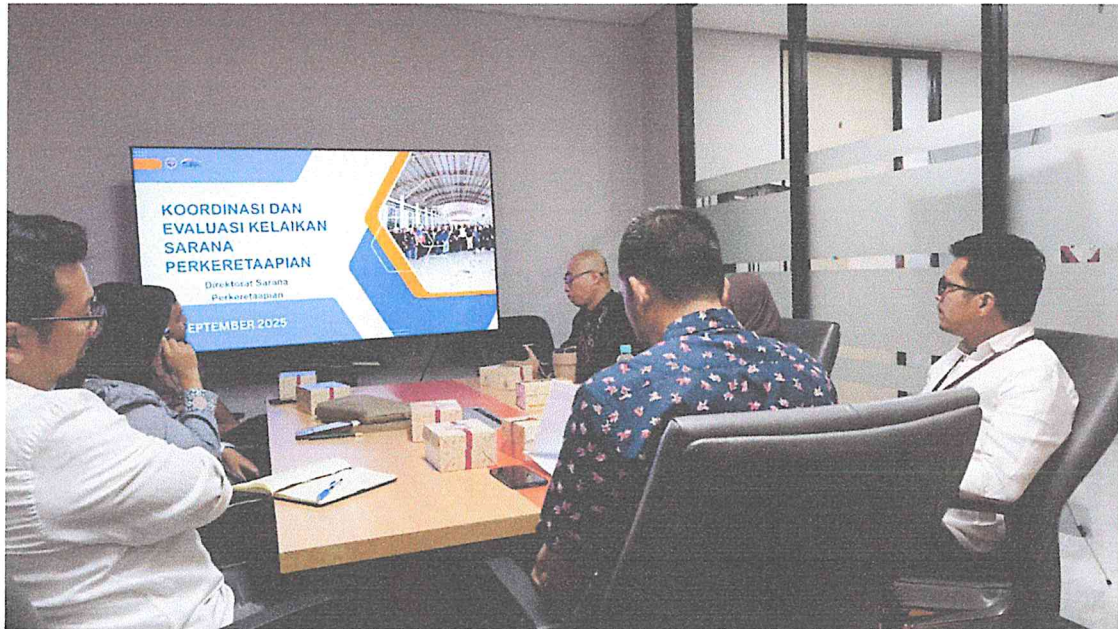
Demikian disampaikan, atas perhatian dan kehadirannya diucapkan terima kasih.

Plt. Direktur Sarana Perkeretaapian



Jumardi
NIP. 196903061998031002





- Rapat Pembahasan Layanan Spesifikasi Teknis dan Rancang Bangun







• Risalah Rapat Pembahasan Peminjaman Sarana Milik Negara



KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERKERETAAPIAN

JL. MEDAN MERDEKA BARAT NO. 8
JAKARTA 10110

TELP. +62 813-6001-3838

WEBSITE : dika.kemhub.go.id
EMAIL : dijenka@kemhub.go.id

RISALAH RAPAT
PEMBAHASAN PEMINJAMAN CRANE DI BANDUNG UNTUK
KEGIATAN PRAKTIK DIKLAT PERAWATAN SARANA PERKERETAAPIAN KHUSUS
NOMOR KA.008/2/14/K4/DJKA/2025

Hari/ Tanggal : Selasa, 23 September 2025
Waktu : 09.00 WIB s.d. Selesai
Pimpinan Rapat : Koordinator/ Ketua Tim Kelompok
Pengoperasian Sarana Perkeretaapian
Tempat : Zoom Meeting
Meeting ID : 889 7483 9174
Password : Sarana2309
Peserta : Daftar Undangan Internal:
1. Sekretariat Direktorat Jenderal Perkeretaapian;
2. Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD;
3. Satuan Kerja Pengembangan dan Peningkatan Sarana Perkeretaapian.
Daftar Undangan Eksternal:
PT Adhibrata Sarana Industri.

NO	URAIAN	TINDAK LANJUT
1.	Direktorat Sarana Perkeretaapian menyampaikan: 1) Merujuk: a. Surat Direktur Politeknik Transportasi Darat Indonesia – STTD Nomor UM.102/1/13/PTDI-STTD/2025 tanggal 12 September 2025 perihal Permohonan Peminjaman Crane di Bandung untuk Kegiatan Praktik Diklat Perawatan Sarana Perkeretaapian Khusus;	1) Akan berkoordinasi kepada Pimpinan terkait penetapan tarif penggunaan <i>Railways Crane</i> Milik Negara sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2016 tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kementerian Perhubungan

2. DOKUMENTASI PUBLIKASI HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

← → ↻ 📄 dika.kemrihub.go.id/dtsurakarta/post/perlaporan-kinerja

Direktorat Sarana Perkeretaapian

KEMENTERIAN PERUBAHAN RUMAH SAKIT

BERANDA PROFIL UNIT KERJA LAYANAN UNIT KERJA BERITA SIKLAS



LAPORAN MONITORING KAPAZITAS KINERJA TAHUNAN II
TAHUN 2024
30.09.2024

LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
APRIL 2024
DIREKTORAT SARANA PERKERETAAPIAN
KEMENTERIAN PERUBAHAN RUMAH SAKIT
yang telah selesai dilaksanakan kegiatan monitoring kapasitas dan pelayanan
yang telah selesai dilaksanakan kegiatan monitoring kapasitas dan pelayanan

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TW II
TAHUN 2025

📄 12 📄 12 📄 12

Dokumen ini merupakan dokumen yang telah selesai dilaksanakan kegiatan monitoring kapasitas dan pelayanan



RENCANA KINERJA
TAHUNAN
2025

Rencana Kinerja Tahunan Tahun 2025 Direktorat