



**LAPORAN HASIL SURVEI
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)
TERHADAP LAYANAN STAL**

**SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT
TAHUN 2023**

Executive Summary

Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) merupakan salah satu satuan pelaksana pendidikan di lingkungan TNI Angkatan Laut yang telah berdiri sejak tahun 1966. Dalam rangka memperbaiki serta mengevaluasi sistem tata pamong yang lebih kredibel, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip keadilan sehingga sesuai dengan kebutuhan organisasi, perkembangan lingkungan eksternal maka diperlukan masukan sebagai *feedback* fungsi kontrol guna mendapatkan evaluasi yang tepat sasaran.

Dalam perbaikan tersebut STTAL melakukan penilaian kepuasan layanan publik kepada *civitas academica* dan masyarakat terhadap STTAL berdasarkan data responden yang masuk sebanyak 166 (seratus enam puluh enam), memberikan penilaian terhadap 8 (delapan) bidang pelayanan publik yaitu : Prodi, Korsi, Perpustakaan, Bahasa, Primkopal, Klinik Jurnal, Perawatan Personel dan LPPM. Dari kesemua bidang tersebut didapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,70** dengan nilai pencapaian sebesar **92,51** sehingga masuk kategori **SANGAT BAIK**. Sedangkan untuk penilaian persepsi anti korupsi menggunakan 6 (enam) parameter yaitu : Prosedur, Biaya/tarif, Produk, Prilaku Pelaksana, Percaloan, dan Diskriminatif Pelaksana. Berdasarkan parameter tersebut didapatkan nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK) sebesar **3,74** dengan nilai pencapaian sebesar **93,62** sehingga masuk kategori **SANGAT BAIK**.

Meskipun mendapat penilaian dalam kategori **SANGAT BAIK**, STTAL harus tetap menjalankan pembenahan dan evaluasi terhadap bidang-bidang yang masih perlu disempurnakan sehingga sesuai dengan ketentuan Reformasi Birokrasi guna mewujudkan STTAL sebagai satker Zona Integritas yang **WBK** dan **WBBM** .

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) merupakan salah satu satuan pelaksana pendidikan di lingkungan TNI Angkatan Laut yang telah berdiri sejak tahun 1966, yang bertugas untuk menyelenggarakan program pendidikan pengembangan di bidang teknologi pertahanan keangkatanlautan. STTAL memiliki tugas pokok membantu Kasal dalam melaksanakan pendidikan yang dipersyaratkan bagi sekolah tinggi bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) keangkatanlautan serta membina seluruh jajaran kekuatannya termasuk sarana dan prasarana pendukung organiknya untuk mendukung tugas pokok TNI Angkatan Laut.

STTAL menjalankan fungsinya sebagai lembaga pendidikan tinggi telah mengaplikasikan Tri Dharma dalam pelaksanaan kegiatan belajar mengajar serta sesuai dengan prosedur dan aturan dari TNI AL maupun Kemendikbud Ristek. Dalam rangka memperbaiki serta mengevaluasi sistem tata pamong yang lebih kredibel, transparan, akuntabel, dan bertanggung jawab, serta dapat menerapkan prinsip-prinsip keadilan sehingga sesuai dengan kebutuhan organisasi, perkembangan lingkungan eksternal maka diperlukan masukan sebagai *feedback* fungsi kontrol dimana guna mendapatkan evaluasi yang tepat sasaran. Masukan tersebut berasal dari tingkat kepuasan *civitas academica* STTAL yang dinilai sangat relevan terhadap proses evaluasi internal STTAL.

Kepuasan layanan dalam bidang pendidikan, merupakan salah satu indikator bagaimana suatu organisasi pendidikan dapat merepresentasikan kehadirannya melalui pelayanan yang diberikan guna tercapainya tujuan pendidikan. Kepuasan dalam pelayanan STTAL kepada *civitas academica*, Alumni dan Masyarakat sampai dengan saat ini sudah berjalan dengan baik, akan tetapi masih belum sepenuhnya memenuhi kualitas atau kepuasan yang diharapkan. Oleh karena itu diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan layanan STTAL berupa survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) / Evaluasi kepuasan pengguna STTAL. Survey kepuasan tersebut juga untuk memenuhi kebutuhan data dukung Akreditasi Institusi Perguruan Tinggi (AIPT) dan evaluasi perbaikan layanan STTAL serta merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di STTAL.

1.2. Maksud dan Tujuan.

a. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) terhadap layanan Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) dilakukan dengan maksud dan tujuan sebagai berikut:

b. Evaluasi Kepuasan Masyarakat: Survei IKM bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh STTAL. Dengan melakukan survei ini, lembaga atau institusi dapat mendapatkan pemahaman tentang sejauh mana kebutuhan dan harapan masyarakat terpenuhi oleh STTAL. Hasil survei dapat membantu dalam mengidentifikasi area-area yang perlu ditingkatkan dan meningkatkan kualitas layanan yang disediakan.

c. Peningkatan Kualitas Layanan: Survei IKM dapat memberikan wawasan tentang aspek-aspek tertentu dari layanan STTAL yang mungkin perlu ditingkatkan. Berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh masyarakat, STTAL dapat mengambil tindakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan, mengidentifikasi kelemahan, dan mengimplementasikan perbaikan yang diperlukan.

d. Identifikasi Masalah Korupsi: Survei IPK bertujuan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat korupsi yang ada dalam layanan yang diberikan oleh STTAL. Dengan melakukan survei ini, STTAL dapat mengidentifikasi apakah ada indikasi korupsi yang perlu ditangani. Hasil survei dapat membantu dalam mengevaluasi efektivitas sistem pengendalian internal dan tindakan anti-korupsi yang telah diadopsi oleh STTAL.

e. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Survei IPK juga dapat membantu STTAL dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan yang disediakan. Dengan mengetahui persepsi masyarakat terhadap tingkat korupsi, STTAL dapat mengambil langkah-langkah untuk memperbaiki proses dan kebijakan yang berhubungan dengan pencegahan korupsi, termasuk peningkatan transparansi, penerapan kontrol yang lebih ketat, dan penegakan aturan dan hukum.

Dengan melakukan survei IKM dan IPK terhadap layanan STTAL, tujuan utama adalah untuk meningkatkan kualitas layanan, memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat, mencegah dan mengurangi korupsi, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas. Survei ini juga dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan perbaikan berkelanjutan untuk memastikan STTAL memberikan layanan yang optimal kepada masyarakat.

1.3. Dasar

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) terhadap layanan Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) dapat didasarkan pada beberapa dasar hukum yang relevan. Berikut ini adalah dasar hukum yang relevan:

- a. Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik: Undang-Undang ini memberikan dasar hukum yang luas untuk memastikan pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Survei IKM dapat dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan publik yang disediakan oleh STTAL, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam undang-undang ini.
- b. Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik: Peraturan ini memberikan panduan dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik. Survei IKM yang dilakukan terhadap layanan STTAL dapat mengikuti pedoman yang diatur dalam peraturan ini untuk memastikan metode survei yang tepat dan hasil yang akurat.
- c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju wilayah bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah: Peraturan ini mengatur pembangunan dan evaluasi zona integritas di instansi pemerintah, termasuk dalam hal pencegahan korupsi dan meningkatkan pelayanan yang bersih dan melayani. Survei IPK terhadap layanan STTAL dapat dilakukan sebagai bagian dari evaluasi zona integritas dan upaya pencegahan korupsi yang diatur dalam peraturan ini.
- d. Perpang TNI Nomor 65 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembinaan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih dan Melayani di Lingkungan TNI: Pedoman ini khusus berlaku dalam lingkungan TNI (Tentara Nasional Indonesia). Survei IPK terhadap layanan STTAL yang merupakan bagian dari lingkungan TNI dapat dilakukan sebagai upaya untuk membangun zona integritas dan mencapai lingkungan yang bebas dari korupsi dan bersih serta melayani.

Dengan memperhatikan dasar hukum yang tercantum di atas, survei IKM dan IPK terhadap layanan STTAL dapat dilakukan dengan mematuhi pedoman dan persyaratan yang diatur dalam undang-undang, peraturan, dan pedoman yang relevan. Penting untuk

memastikan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku serta berkoordinasi dengan pihak berwenang yang terkait dalam melaksanakan survei tersebut.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi terhadap layanan STTAL dapat meliputi hal-hal berikut:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (IKM):
 - 1) Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh STTAL.
 - 2) Menilai keefektifan dan kualitas layanan yang disediakan oleh STTAL.
 - 3) Mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang dapat ditingkatkan.
 - 4) Menentukan harapan dan kebutuhan masyarakat terkait layanan STTAL.
 - 5) Menilai persepsi masyarakat terhadap aksesibilitas, keterbukaan, tanggapan, dan profesionalisme STTAL.
 - 6) Membantu pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas layanan.
- b. Survei Persepsi Anti Korupsi (IPK):
 - 1) Mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat korupsi dalam layanan yang diberikan oleh STTAL.
 - 2) Mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi persepsi korupsi di dalam STTAL.
 - 3) Menilai efektivitas langkah-langkah pencegahan korupsi yang diadopsi oleh STTAL.
 - 4) Menentukan area-area potensial yang rentan terhadap praktik korupsi.
 - 5) Memperoleh umpan balik masyarakat mengenai upaya STTAL dalam mencegah dan mengurangi korupsi.
 - 6) Membantu dalam perencanaan dan implementasi tindakan pencegahan korupsi yang lebih efektif.

Dengan menjalankan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi, STTAL dapat memperoleh wawasan yang penting dalam memahami kebutuhan, harapan, dan pandangan masyarakat terhadap layanan yang diberikan serta tingkat korupsi yang dirasakan. Hasil survei ini dapat menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan perbaikan berkelanjutan dalam layanan STTAL serta memperkuat integritas dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi terhadap layanan STTAL, penting untuk memperhatikan prinsip-prinsip berikut:

- a. Keberpihakan (*Impartiality*): Survei harus dilakukan secara objektif dan tidak memihak, tanpa adanya pengaruh atau intervensi yang dapat memengaruhi hasil survei. Keberpihakan memastikan bahwa semua peserta survei diperlakukan secara adil dan hasil survei mencerminkan pandangan dan persepsi yang sebenarnya.
- b. Anonimitas dan Kerahasiaan (*Anonymity and Confidentiality*): Peserta survei harus dipastikan bahwa identitas dan tanggapan mereka akan dijaga kerahasiaannya. Hal ini akan meningkatkan kepercayaan dan kejujuran dalam memberikan respons yang sebenarnya. Data individu harus dilindungi dan tidak boleh diungkapkan secara pribadi.
- c. Kebebasan dan Sukarela (*Freedom and Voluntariness*): Peserta survei harus memiliki kebebasan untuk berpartisipasi atau tidak berpartisipasi dalam survei tersebut. Partisipasi harus bersifat sukarela, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun. Hal ini memastikan bahwa tanggapan yang diberikan benar-benar mewakili pandangan dan persepsi peserta.
- d. Keterbukaan dan Transparansi (*Openness and Transparency*): Proses survei harus transparan dan terbuka bagi peserta dan pihak terkait. Tujuan, metode, dan kegunaan survei harus dijelaskan dengan jelas kepada peserta. Hasil survei juga harus dapat diakses secara terbuka dan diberikan kepada pihak yang berkepentingan.
- e. Validitas dan Reliabilitas (*Validity and Reliability*): Survei harus didesain dengan baik dan menggunakan metode yang valid dan reliabel untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memberikan gambaran yang akurat dan dapat diandalkan. Pertanyaan survei harus jelas, relevan, dan menghasilkan informasi yang dapat diinterpretasikan dengan baik.
- f. Partisipasi dan Inklusi (*Participation and Inclusion*): Survei harus memberikan kesempatan bagi berbagai kelompok masyarakat untuk berpartisipasi. Upaya harus dilakukan untuk memastikan representasi yang seimbang dari berbagai latar belakang, termasuk usia, jenis kelamin, pendidikan, dan kelompok sosial lainnya. Hal ini akan menghasilkan perspektif yang lebih komprehensif dan mewakili dalam penilaian kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi.

Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi dapat dilakukan secara profesional, adil, dan akurat, yang akan

memperkuat integritas dan keandalan hasil survei serta meningkatkan efektivitas dalam meningkatkan layanan STTAL dan mencegah korupsi.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi penyelenggara pelayanan STTAL, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Penyusunan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi terhadap layanan STTAL memiliki beberapa manfaat yang diharapkan, antara lain:

- a. Meningkatkan Kualitas Layanan: Survei kepuasan masyarakat dapat memberikan wawasan yang berharga mengenai kekuatan dan kelemahan dalam layanan STTAL. Hal ini memungkinkan identifikasi area yang perlu ditingkatkan dan perbaikan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan.
- b. Mengukur Kepuasan Masyarakat: Survei kepuasan masyarakat membantu dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan STTAL. Dengan memahami kebutuhan, harapan, dan pandangan masyarakat, STTAL dapat menyesuaikan strategi dan kebijakan untuk memenuhi ekspektasi masyarakat dengan lebih baik.
- c. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas: Survei persepsi anti korupsi dapat membantu mengidentifikasi tingkat persepsi korupsi di dalam layanan STTAL. Dengan mengungkapkan dan mengatasi masalah korupsi, STTAL dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan, yang pada gilirannya meningkatkan kepercayaan masyarakat.
- d. Membantu Pencegahan Korupsi: Survei persepsi anti korupsi dapat memberikan pemahaman yang lebih baik mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi korupsi dan area-area yang rentan terhadap praktik korupsi. Hal ini dapat membantu STTAL dalam merancang dan menerapkan strategi pencegahan korupsi yang lebih efektif serta memperkuat integritas institusi.
- e. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat: Dengan melibatkan masyarakat dalam survei kepuasan dan persepsi anti korupsi, STTAL memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dan berkontribusi dalam meningkatkan layanan publik.

Partisipasi masyarakat dapat meningkatkan rasa memiliki, kepercayaan, dan kerjasama antara STTAL dan masyarakat.

f. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi dapat menjadi alat evaluasi yang efektif bagi STTAL. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan berkelanjutan dalam penyelenggaraan layanan dan upaya pencegahan korupsi, sehingga membantu mencapai peningkatan yang berkelanjutan dalam kualitas layanan dan integritas institusi.

Dengan demikian, penyusunan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan, mendorong transparansi dan akuntabilitas, serta pencegahan korupsi dalam STTAL.

BAB II

PELAKSANAAN KUESIONER SURVEY

2.1. Definisi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh STTAL. Survei ini bertujuan untuk memperoleh masukan dan umpan balik dari masyarakat tentang kualitas, efektivitas, dan kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Survei IKM dapat melibatkan pertanyaan tentang berbagai aspek layanan, seperti aksesibilitas, kecepatan, keberlanjutan, komunikasi, dan profesionalisme. Hasil survei IKM dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas dan responsivitas layanan serta memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Survei Persepsi Anti Korupsi (IPK) adalah metode pengumpulan data yang dilakukan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap tingkat korupsi dalam layanan yang diberikan oleh STTAL. Survei ini bertujuan untuk memahami pandangan, keyakinan, dan persepsi masyarakat terkait korupsi dalam lingkungan STTAL. Survei IPK dapat mencakup pertanyaan tentang tingkat korupsi yang dirasakan, tingkat integritas dan transparansi dalam pelayanan, efektivitas langkah-langkah pencegahan korupsi, dan harapan terhadap upaya anti korupsi. Hasil survei IPK dapat digunakan untuk mengidentifikasi area-area yang rentan terhadap praktik korupsi, merancang strategi pencegahan korupsi yang lebih efektif, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan STTAL.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 memang menjadi pedoman dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat. Survei Periodik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan STTAL terhadap civitas academica, mahasiswa, alumni, dan masyarakat merupakan pendekatan yang baik untuk memantau kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan. Frekuensi survei dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan sifat layanan yang diberikan. Dalam hal ini, survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulan (semester), atau 1 tahun sekali. Pemilihan interval survei akan memberikan gambaran yang lebih terkini mengenai kepuasan masyarakat dan perubahan yang mungkin terjadi dari waktu ke waktu.

Dengan melakukan survei periodik, STTAL dapat memperoleh informasi yang *up-to-date* mengenai persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Hal ini memungkinkan STTAL untuk mengidentifikasi perubahan tren kepuasan, mengevaluasi

efektivitas langkah-langkah perbaikan yang telah diimplementasikan, dan menindaklanjuti masalah yang diungkapkan oleh masyarakat. Dalam penyusunan survei periodik, penting untuk memperhatikan pedoman yang tercantum dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Hal ini akan memastikan bahwa survei dilakukan dengan metode yang sesuai dan data yang diperoleh dapat diandalkan untuk pengambilan keputusan yang lebih baik dalam meningkatkan kualitas layanan STTAL.

Secara keseluruhan, survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi terhadap layanan STTAL merupakan instrumen penting untuk memperoleh masukan dan umpan balik masyarakat, memperbaiki layanan, meningkatkan kepuasan masyarakat, dan mencegah korupsi dalam penyelenggaraan layanan publik.

2.2. Kuesioner Survey.

Penilaian mandiri pelaksanaan survei pembangunan Zona Integritas (ZI) Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut (STTAL) adalah langkah penting dalam memastikan bahwa survei dilakukan dengan jujur, tanpa tekanan, dan menghasilkan hasil yang valid. Tujuan dari penilaian mandiri ini adalah untuk mengukur pencapaian kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi sebagai landasan perbaikan pelayanan secara berkala. Dalam melaksanakan penilaian mandiri, berikut adalah beberapa langkah yang dapat diambil:

- a. Menetapkan Tim Penilaian: Bentuklah tim penilaian yang terdiri dari individu yang memiliki keahlian dan pengetahuan yang relevan terkait dengan survei pembangunan ZI STTAL. Tim penilaian harus independen, netral, dan tidak terlibat dalam pelaksanaan survei secara langsung.
- b. Mengembangkan Kriteria Penilaian: Tentukan kriteria penilaian yang jelas dan terukur untuk mengukur pelaksanaan survei pembangunan ZI STTAL. Kriteria ini dapat mencakup aspek-aspek seperti metode survei, partisipasi masyarakat, keterbukaan dan transparansi, keberpihakan, anonimitas, dan kevalidan data yang diperoleh.
- c. Melakukan Evaluasi Terhadap Pelaksanaan Survei: Tim penilaian harus secara teliti mengevaluasi seluruh proses pelaksanaan survei pembangunan ZI STTAL. Ini meliputi tinjauan terhadap perencanaan dan desain survei, implementasi survei, pengumpulan data, analisis data, dan pelaporan hasil.

- d. Mengevaluasi Kualitas Data: Tim penilaian harus memastikan bahwa data yang diperoleh dari survei pembangunan ZI STTAL valid dan dapat diandalkan. Hal ini dapat melibatkan pemeriksaan terhadap metode sampling, pertanyaan survei, teknik pengumpulan data, dan analisis data yang dilakukan.
- e. Mengidentifikasi Temuan dan Rekomendasi: Berdasarkan evaluasi yang dilakukan, tim penilaian harus mengidentifikasi temuan dan merekomendasikan tindakan perbaikan yang perlu dilakukan. Rekomendasi ini dapat berfokus pada peningkatan metode survei, partisipasi masyarakat, kualitas data, dan langkah-langkah lain yang dapat meningkatkan validitas dan efektivitas survei.
- f. Melaporkan Hasil Penilaian: Hasil penilaian mandiri harus dilaporkan dengan jujur dan transparan kepada pihak yang berkepentingan, termasuk pimpinan STTAL dan pihak yang terlibat dalam pelaksanaan survei pembangunan ZI. Laporan ini harus mencakup temuan, rekomendasi, dan langkah-langkah perbaikan yang direkomendasikan.

Dengan melakukan penilaian mandiri yang jujur dan tanpa tekanan, STTAL dapat memastikan bahwa hasil survei pembangunan ZI mencerminkan kondisi sebenarnya dan menjadi landasan untuk perbaikan pelayanan secara berkala. Dalam jangka panjang, ini akan mendukung tugas pokok STTAL dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memperkuat persepsi anti korupsi di lingkungan institusi.

BAB III

METODOLOGI SURVEY

3.1. Kriteria Responden.

Responden yang ditetapkan untuk mengisi kuisioner adalah seluruh anggota, alumni, Mahasiswa dan Dosen STTAL, yang merupakan pengguna jasa layanan publik internal dan eksternal.

3.2. Metode Pencacahan.

Survei IKM dan IPAK STTAL dilaksanakan secara periodik 1 (satu) tahun sekali. Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kinerja STTAL dan kepuasan publik terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan menentukan kebijakan terhadap peningkatan kualitas kinerja organisasi dan pelayanan publik dengan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada publiknya.

3.2.1 Metode dan Unsur Survei.

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan secara langsung kepada civitas academica dan masyarakat.

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei sehingga penilaian tetap dilakukan sesuai dengan cara perhitungan pada survei semester I. Unsur Survei Kepuasan *civitas academica*, alumni dan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan civitas academica, alumni dan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan STTAL, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu:

a. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan dapat diketahui dengan jelas dan pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

d. Biaya/Tarif

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk/Jasa spesifikasi jenis layanan, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai kebutuhan penerima pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

i. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah 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) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

3.2.2. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan.

3.2.3. Penetapan Pelaksana

Penetapan pelaksana kegiatan .

a. Penyiapan Bahan Survei

1) Kuesioner

Dalam penyusunan survei kepuasan masyarakat dan survei persepsi anti korupsi digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan persepsi anti korupsi. Bentuk kuesioner pada survei ini berupa *link google form* yang dapat diakses melalui internet.

2) Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, nomer telepon, email, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, layanan internal dan eksternal dan prosentase tahap penyelesaian layanan yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian II : Aspek Pelayanan dan Aspek Pelaksanaan Tugas meliputi: persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan waktu pelayanan, biaya/tarif, produk/jasa spesifikasi jenis layanan, kompetensi system dan petugas, perilaku pelaksana dan kemudahan system, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana yang berguna untuk menganalisis persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh .

Bagian III : Aspek Pelayanan Bebas korupsi yang meliputi pertanyaan yang memuat variable anti korupsi diantaranya integritas, kecurangan, pungli, diskriminasi, gratifikasi dan percaloan dan diakhiri oleh responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3) Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan

dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- (a) **Tidak setuju** diberi nilai persepsi **1**;
- (b) **Kurang setuju** diberi nilai persepsi **2**;
- (c) **Setuju** diberi nilai persepsi **3**; dan
- (d) **Sangat setuju** diberi nilai persepsi **4**.

Sedangkan parameter atau pertanyaan dalam survei persepsi anti korupsi terdapat 6 (enam) parameter sebagai berikut :

(a) **Prosedur**, adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Kepuasan dari penerima pelayanan terhadap prosedur yang diberlakukan menunjukkan tidak adanya upaya mempersulit proses pelayanan yang dapat berdampak nantinya kepada tindakan bersifat koruptif.

(b) **Biaya/Tarif**, merupakan ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan saat memperoleh pelayanan dari penyelenggara. Dalam hal ini pelayanan yang diberikan oleh STTAL adalah tanpa biaya atau tarif, sehingga apabila ada responden yang harus mengeluarkan ongkos untuk pelayanannya berarti ada tindakan korupsi atau gratifikasi.

(c) **Produk**, merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai kebutuhan penerima pelayanan. Dengan tingkat kepuasan yang tinggi dari produk yang dihasilkan pelayanan STTAL menunjukkan adanya “kelayakan” hasil yang sudah seharusnya diterima oleh penerima layanan. Kondisi produk yang kurang baik menunjukkan “ketidaklayakan” produk yang dapat mengindikasikan terjadinya tindakan koruptif.

(d) **Perilaku pelaksana**, merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dengan perilaku yang baik dalam pemberian pelayanan menunjukkan “keikhlasan” dari pelaksana pelayanan yang secara umum menunjukkan itikad yang baik dan bersih dari unsur koruptif atau gratifikasi.

(e) **Percaloan**, merupakan upaya yang harus dilakukan oleh penerima pelayanan apabila menginginkan pelayanan yang lebih dari yang lainnya. Dari parameter ini akan terlihat adanya upaya korupsi atau gratifikasi dalam upaya mendapatkan keistimewaan dalam pelayanan.

(f) **Diskriminatif perlakuan**, merupakan tindakan “pilih kasih” yang dilakukan oleh pelaksana pelayanan kepada penerima pelayanan. Dari tindakan ini tersirat adanya perlakuan koruptif yang

berusaha membedakan perlakuan yang nantinya akan berdampak pada pemberian jasa dalam wujud uang ataupun hal lainnya, agar nantinya mendapatkan perlakuan yang sama dengan yang diistimewakan, dan hal ini mengindikasikan suatu upaya yang mengarah pada tindakan koruptif.

Bentuk jawaban terdiri dari pilihan yang sesuai kriteria linkert yang dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu:

- (a) **Tidak setuju**, tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- (b) **Kurang setuju**, kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- (c) **Setuju**, baik diberi nilai persepsi 3;
- (d) **Sangat setuju**, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

3.2.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Metode penyampaian kuisioner adalah metode secara **e-Survei** menggunakan Google Form yang dibagikan lewat media social STTAL Website www.sttal.ac.id dalam menu pelayanan publik.



3.3. Metode Pengolahan Data.

a. Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing bidang pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 bidang pelayanan yang dikaji. Setiap bidang pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan :

N : Bobot nilai per bidang

Contoh: Jika bidang yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) bidang, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,11}$$

Dengan menggunakan metoda yang sama dengan penghitungan nilai rata-rata tertimbang indeks kepuasan masyarakat, maka untuk indek persepsi korupsi (IPK) yang dikaji terdiri dari 8 (delapan) unsur menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,125.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{1}{8} = \mathbf{0,125}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 s.d 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- 1) Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- 2) Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL	NILAI INTERVAL KONVERSI IPK	MUTU	KINERJA
1	1.00 – 1.75	25.00 - 43.75	1	Tidak bersih dari korupsi
2	1.76 – 62.50	43.76 – 62.50	2	Kurang bersih dari korupsi
3	2.51 – 3.25	62.51 – 81.25	3	Cukup bersih dari korupsi
4	3.26 – 4.00	81.26 –100.00	4	Bersih dari korupsi

Tabel 2. Nilai Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

b. Perangkat Pengolahan Data

1) Pengolahan dengan komputer

Data *input* dan penghitungan survei dapat dilakukan dengan program *google spreadsheet* dan sistem *data base* (Microsoft Excel 2010).

2) Pengolahan Secara Manual

a) Data isian kuesioner dari setiap responden mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per bidang pelayanan dan sebagai berikut:

(1) Nilai rata-rata setiap bidang pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata bidang pertanyaan, jumlah nilai tiap responden dibagi dengan jumlah kuesioner yang terisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan.

Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

(2) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dari rata-rata tertimbang kesembilan bidang pelayanan tersebut dijumlahkan.

(3) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, maka nilai survei pelayanan dikonversikan dengan cara mengalikan dengan nilai dasar (X 25).

(4) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3.4. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) STTAL, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Bidang Survei Kepuasan Masyarakat.

No	Bidang Pelayanan	Nilai Unsur SKM
1	Prodi	a
2	Korsis	b
3	Perpustakaan	c
4	Bahasa	d
5	Primkopal	e
6	Klinik Jurnal	f
7	Perawatan Personel	g
8	LPPM	h

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
= x 25
- 2) Mutu pelayanan.
 - a. Kinerja unit pelayanan.
 - b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam penilaian Indeks Persepsi Korupsi nilai survei penghitungannya hamper sama dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan indicator sesuai unsur yang akan dinilai untuk menentukan persepsi anti korupsi.

Tabel 3. Bidang Survei Persepsi Korupsi.

NO	UNSUR	NILAI UNSUR
1	PROSEDUR PELAYANAN TDK KKN	A
2	PETUGAS TIDAK MEBERIKAN IMBALAN	B
3	TIDAK TERDAPAT PRAKTEK PERCALOAN	C
4	PETUGAS TDK BERSIKAP DISKRIMINATIF	D
5	TIDAK TERDAPAT PENGUTAN LIAR	E
6	PETUGAS TIDAK MENUNTUT IMBALAN	F
7	PETUGAS MENOLAK PEMBERIAN UANG	G
8	BARANG/JASA SESUAI DENGAN DAFTAR	H

3.5. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 4. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi.

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	5 (lima) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei	10 (sepuluh) hari kerja+ Forum
3	Pengolahan Data Indeks	5 (lima) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	5 (lima) hari kerja

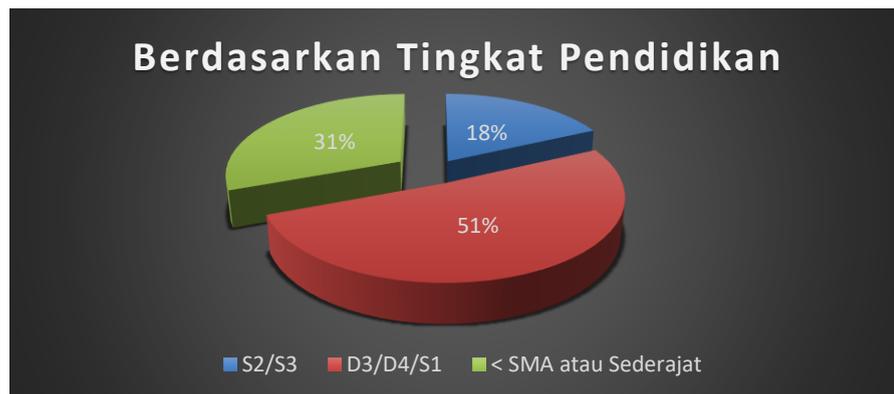
BAB IV PENGOLAHANSURVEY

4.1. Analisis Hasil Survey.

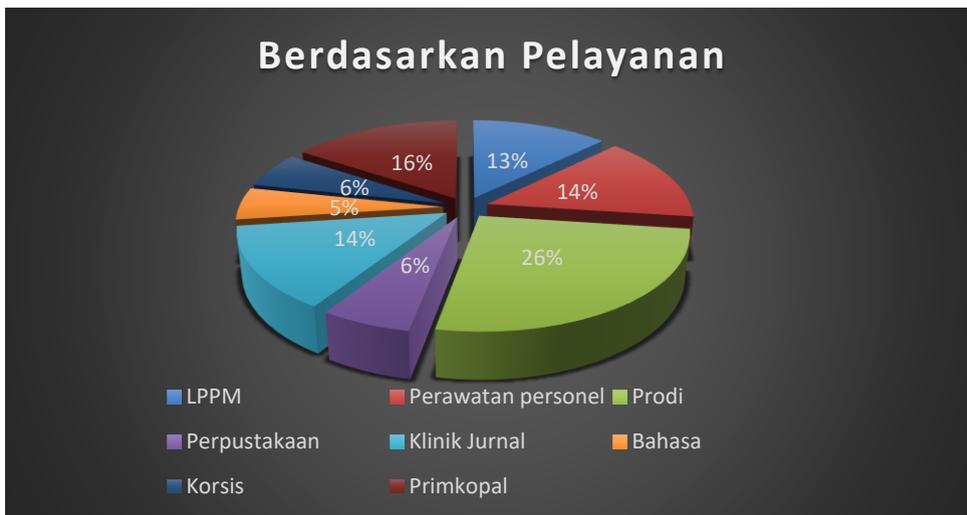
Anggota STTAL, Mahasiswa dan Pengunjung yang melaksanakan penilaian sebagian besar berjenis kelamin laki laki yaitu sebanyak 95 % dan perempuan sebanyak 5 %.



Responden sebagian besar adalah berpendidikan SMA atau sederajat 51 % , 31 % adalah berpendidikan D3/D4/S1, dan 18 % berpendidikan S2/S3.



Sebagian besar responden melaksanakan penilaian bagi pelayanan Prodi (26%), Primkopal (16%), Klinik Jurnal (14%), Perawatan Personel (14 %), LPPM (13%), Korsi (6 %), Perpustakaan (6 %), dan 5 % terhadap layanan Bahasa.



Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik di Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut menghasilkan grafik penilaian sebagai berikut:

a. Penyelesaian Pelayanan

Sebagian besar pengunjung yaitu sebanyak 90,1% menilai pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dengan sangat baik.



b. Aspek Pelayanan dan Aspek Pelaksanaan Tugas.

1) Informasi tentang persyaratan pelayanan secara teknis dan administratif.

Sebagian besar responden menilai setuju bahwa informasi tentang persyaratan layanan dapat dipenuhi dengan mudah, dipahami dengan jelas, dipenuhi dengan mudah dan diperoleh secara wajar sesuai dengan ketentuan. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap pelayanan di STTAL

A. Persyaratan Pelayanan



2) Informasi tentang Prosedur Pelayanan

Sebagian besar responden menilai setuju bahwa informasi tentang prosedur/ alur pelayanan dapat dipahami dengan mudah, prosedur/ layanan dapat dipenuhi dengan mudah, dan dapat dipenuhi dengan mudah dan diperoleh secara wajar sesuai dengan ketentuan. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap pelayanan di STTAL.

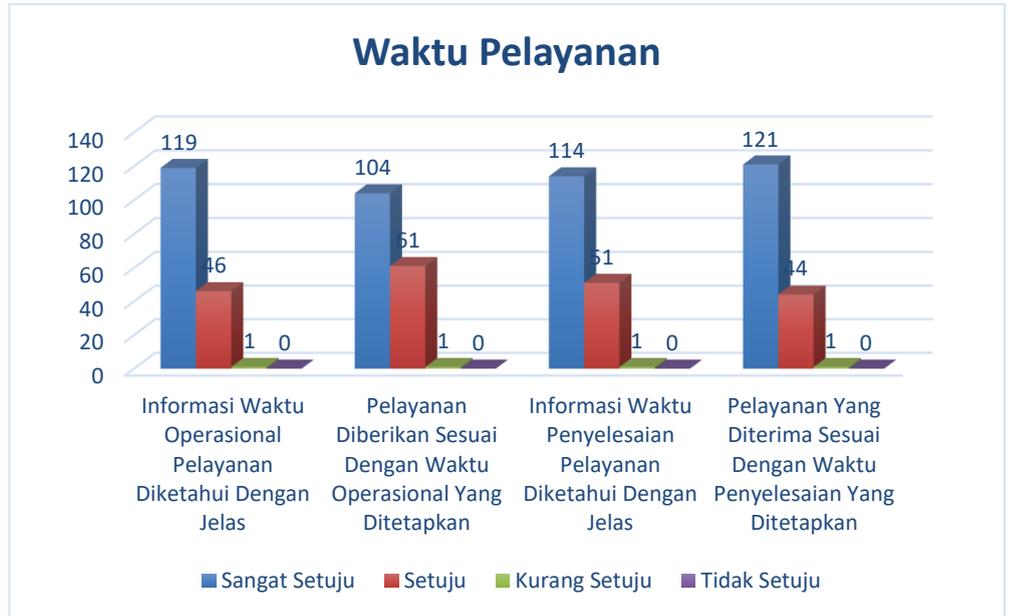
B. Prosedur Pelayanan



3) Waktu Pelayanan

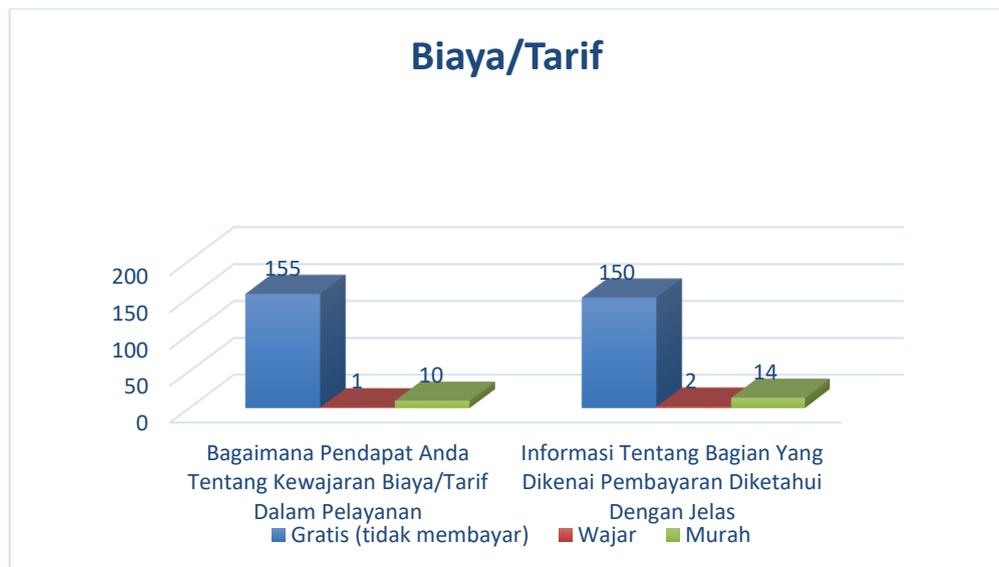
Waktu pelayanan merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Sebagian besar responden menilai setuju bahwa informasi tentang waktu pelayanan diketahui dengan jelas dan pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian yang

ditetapkan. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap pelayanan di STTAL



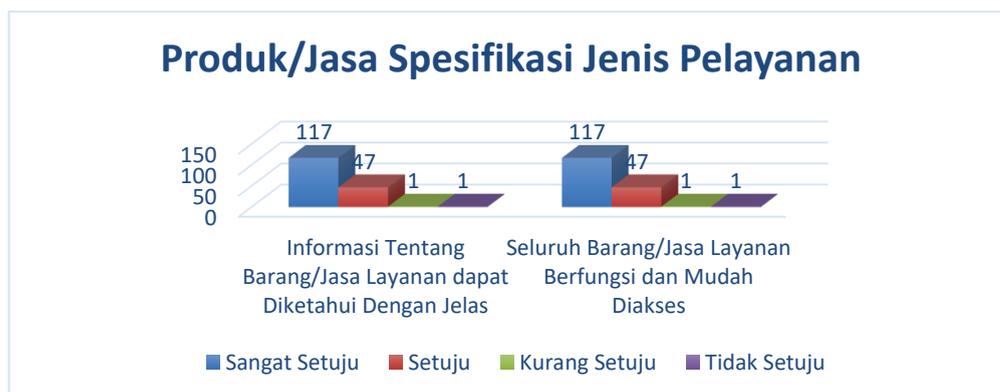
4) Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan ndi STTAL pada umumnya gratis. Sebagian besar responden menilai bahwa biaya waktu pelayanan diketahui dengan jelas dan pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap pelayanan di STTAL

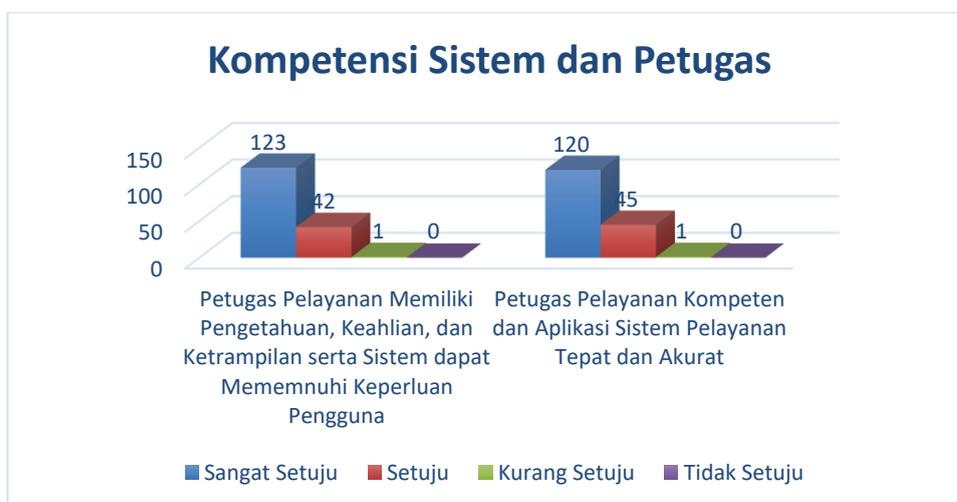


5) Produk/ Jasa Spesifikasi Jenis Layanan.

Produk/Jasa Spesifikasi Jenis Layanan merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sebagian besar responden menilai setuju/ baik terhadap informasi barang/jasa serta fungsi dan kemudahan akses. Tidak ada responden yang memberikan penilaian kurang baik terhadap produk/jasa pelayanan di STTAL



6) Kompetensi Sistem dan Petugas.



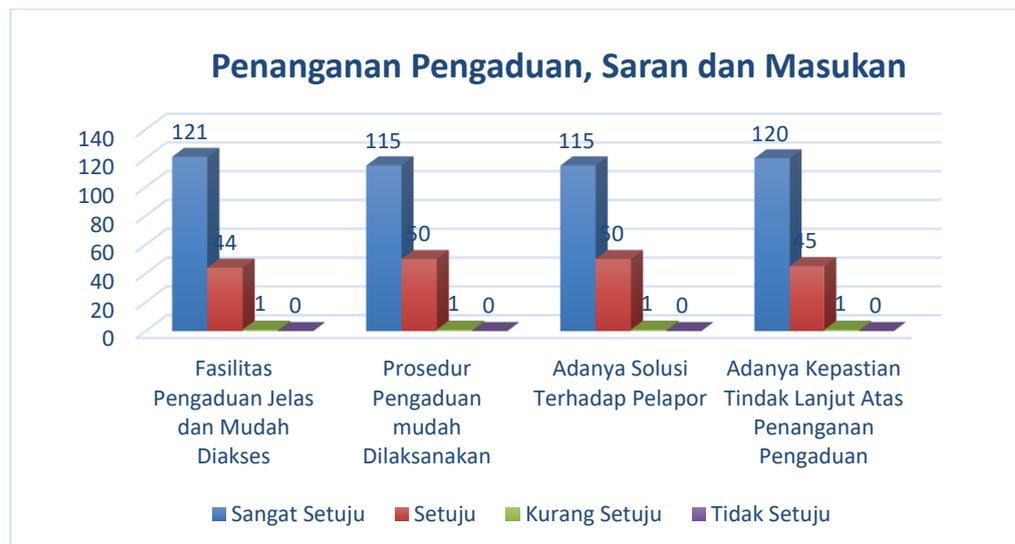
Kompetensi sistem dan petugas merupakan kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan serta keandalan sistem pelayanan. Sebagian besar responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan memadai dan sistem dapat memenuhi keperluan pengguna dengan sistem aplikasi yang tepat dan akurat.

7) Perilaku Pelaksana dan Kemudahan Sistem

Perilaku pelaksana dan kemudahan sistem merupakan sikap dan perilaku petugas dalam pelayanan serta kemudahan sistem pelayanan. Sebagian besar responden menjawab setuju bahwa petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan memadai dan sistem dapat memenuhi keperluan pengguna dengan sistem aplikasi yang tepat dan akurat.



8) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

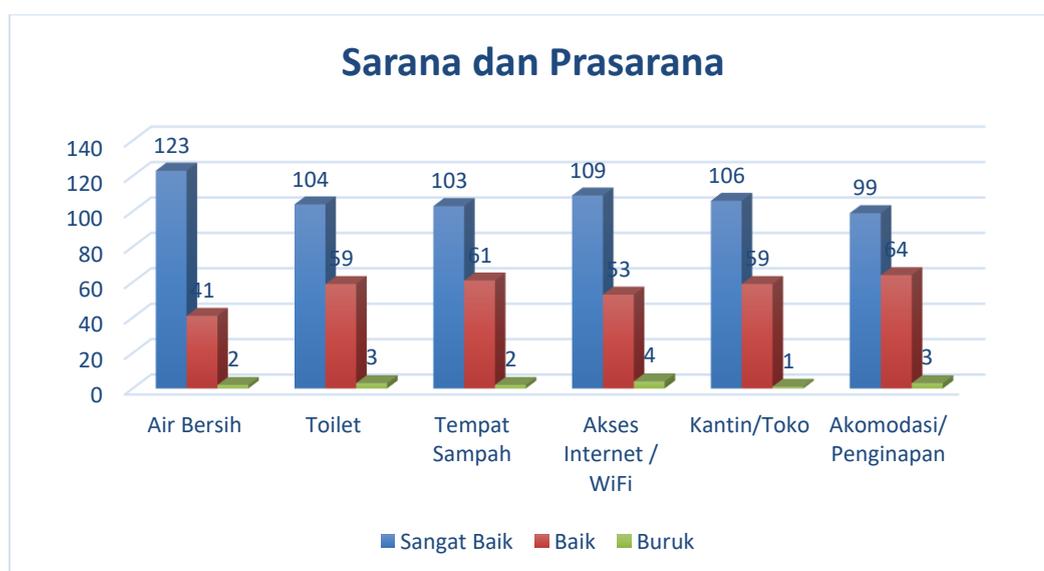


Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan sarana komunikasi bagi pengguna layanan dalam memberikan saran masukan kritik dan pengaduan terhadap layanan yang diberikan. Sebagian besar responden

menjawab setuju bahwa fasilitas dan prosedur bagi pengaduan dapat mudah diakses dan dilaksanakan, serta adanya solusi dan tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas yang dapat digunakan oleh pengguna layanan di STTAL. Sebagian besar responden memberikan penilaian yang baik dan sangat baik terhadap fasilitas air bersih, toilet, tempat sampah, akses WIFI, kantin dan toko yang ada di STTAL



c. Hasil Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

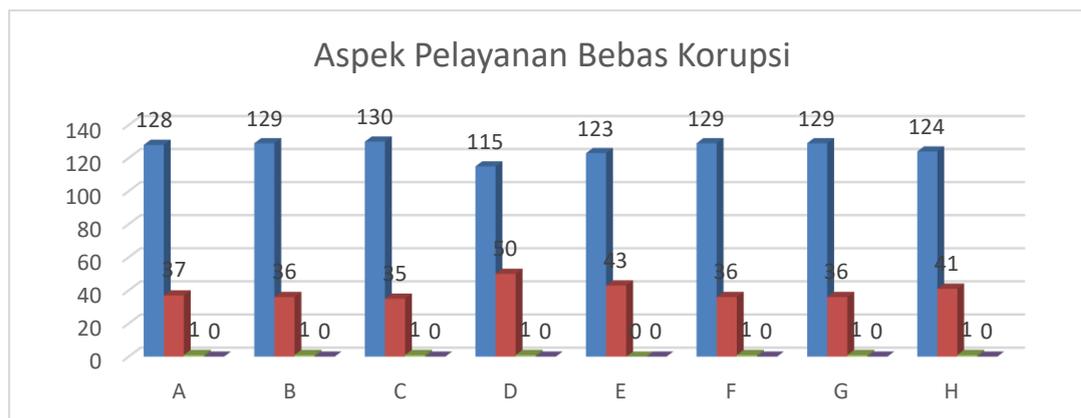
Hasil pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STTAL survei didapatkan indeks sebesar **3,70** dengan nilai pencapaian sebesar **92,51** (kategori SANGAT BAIK).

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) STTAL			
KODE UNSUR	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	KINERJA LAYANAN
A	PERSYARATAN PELAYANAN	3.70	
B	PROSEDUR PELAYANAN	3.69	
C	WAKTU PELAYANAN	3.68	
D	BIAYA/TARIF	3.69	
E	PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN	3.71	
F	KOMPETENSI SISTEM DAN PETUGAS	3.72	
G	PERILAKU PELAKSANA & KEMUDAHAN SISTEM	3.70	
H	PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	3.71	
I	SARANA DAN PRASARANA	3.70	
	NILAI INDEKS KEPUASAAN MASYARAKAT (IKM)	3,70	SANGAT BAIK

Data dan perhitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Survei Persepsi Anti Korupsi di sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut secara keseluruhan responden terlampir pada lampiran.

d. Hasil Pengolahan Data Indeks Persepsi Angka Korupsi (IPAK).

Adapun hasil penilaian masyarakat terhadap persepsi anti korupsi di Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut menghasilkan grafik penilaian sebagai berikut :



Hasil Pengolahan Data Indeks Persepsi Korupsi (IPK). IPK STTAL hasil survei didapatkan indeks sebesar **3,74** dengan nilai pencapaian sebesar **93,62** (kategori **BEBAS DARI KORUPSI**).

INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK) STTAL			
KODE UNSUR	UNSUR	NILAI RATA - RATA	KINERJA
A	PROSEDUR PELAYANAN TDK KKN	3.77	
B	PETUGAS TIDAK MEBERIKAN IMBALAN	3.77	
C	TIDAK TERDAPAT PRAKTEK PERCALOAN	3.78	
D	PETUGAS TDK BERSIKAP DISKRIMINATIF	3.67	
E	TIDAK TERDAPAT PENGUTAN LIAR	3.74	
F	PETUGAS TIDAK MENUNTUT IMBALAN	3.77	
G	PETUGAS MENOLAK PEMBERIAN UANG	3.74	
H	BARANG/JASA SESUAI DENGAN DAFTAR	3.72	
NILAI INDEKS PERSEPSI KORUPSI (IPK)		3.74	BEBAS DARI KORUPSI

Penilaian terhadap persepsi korupsi dari responden memberikan hasil sebagai berikut:

- 1) Sebagian besar responden menilai sangat setuju terhadap Prosedur pelayanan yang ditetapkan di STTAL sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
- 2) Sebagian besar responden memberikan penilaian sangat setuju bahwa Petugas tidak memberikan pelayanan diluar prosedur dengan imbalan.
- 3) Sebagian besar responden memberikan nilai sangat setuju bahwa di STTAL tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi.
- 4) Sebagian besar responden menjawab sangat setuju bahwa Petugas tidak bersikap diskriminatif.
- 5) Sebagian besar responden menilai sangat setuju bahwa tidak terdapat pungutan liar di STTAL.
- 6) Sebagian besar responden menilai sangat setuju bahwa Petugas tidak menuntut imbalan atas pelayanan.
- 7) Sebagian besar responden menilai sangat setuju bahwa petugas menolak pemberian uang/barang terkait dengan pelayanan yang diberikan.
- 8) Sebagian besar responden menilai bahwa Barang/jasa yang diterima sesuai dengan daftar barang/jasa yang tersedia.

Data tambahan yang berisi data pribadi yaitu alamat e-mail dan nomor HP responden tidak ditampilkan disini (merupakan data pribadi), namun untuk kelengkapan data dukung yang dilaporkan ke Kemanpan RB, data hasil survei berikut dengan alamat *e-mail* dan nomor HP Responden akan dikirimkan lengkap ke sistem penilaian Kemanpan RB.

4.2. Tindak Lanjut. Hasil Survey

- a. Hasil Survey IKM. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai Kepuasan pelayanan STTAL dipersepsikan oleh publik penggunaanya pelayanan di STTAL sangat Baik dengan nilai kategori 3,70.
- b. Hasil Survey IPAK. Indeks Persepsi Angka Korupsi merupakan hasil survei kuantitatif terhadap satuan kerja STTAL. Indeks IPK memiliki skala antara 0 yang artinya sangat korup sampai dengan 100 yang artinya sangat bersih. Indeks tersebut mengukur persepsi terhadap tingkat korupsi pada sektor publik di lingkungan STTAL. Indeks IPK merupakan komitmen yang mengacu kepada Peraturan Menteri

PAN dan RB Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah. Hasil penilaian survey Indeks Persepsi anti Korupsi (IPAK) Satker STTAL memperoleh kategori sangat baik dengan nilai 3,74 artinya Kinerja yang dilaksanakan oleh STTAL sangat baik berdasarkan hasil survey yang telah dilaksanakan, guna meningkatkan kualitas pelayanan diberikan yang terbaik kepada publik, yaitu mahasiswa, dosen, alumni dan anggota tetap di lingkungan STTAL.

c. Temuan. Berdasarkan hasil dari analisis hasil survey bidang kepuasan masyarakat ditemukan beberapa saran perbaikan yang dikirimkan oleh responden diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) Pelayanan penjemputan dan pengantaran dosen sedikit terlambat dikarenakan lalu lintas macet. Hal tersebut mengakibatkan keterlambatan dalam proses belajar mengajar.
- 2) Pelayanan internet terkadang tidak optimal dalam mendukung belajar mengajar.
- 3) Perbaikan sarana dan prasarana laboratorium, kelas dan perkantoran perlu diperbaiki sehingga nyaman dalam bekerja.
- 4) STTAL masih kekurangan tenaga laboran sehingga mahasiswa tidak optimum dalam melaksanakan latihan dan praktek.

d. Rencana Tindak Lanjut. Berdasarkan hasil temuan dalam survey tentang kepuasan masyarakat tersebut dari STTAL melaksanakan rencana tindak lanjut sebagai berikut:

- 1) Mengajukan ke Dinas Pengadaan TNI AL untuk penambahan kendaraan yang layak pakai untuk operasional kegiatan dosen.
- 2) Mengajukan ke Dinas Infolahta TNI AL untuk mendapatkan tambahan bandwidth yang lebih besar untuk di kantor, kelas, laboratorium, perpustakaan dan lingkungan mess mahasiswa.
- 3) Mengajukan pengadaan alins alongings baru tiap Prodi dan laboratorium serta perbaikan fasilitas gedung untuk kelas dan perkantoran melalui RKA-KL..
- 4) Mengikutkan anggota tetap yang ada di STTAL untuk meningkatkan kualifikasi akademis dan kompetensi melalui pendidikan baik tingkat S1, S2 dan S3 yang sesuai dengan kebutuhan Prodi maupun Laboratorium.

- 5) Menambahkan layanan tempat parkir untuk publik yang akan ke STTAL.
- 6) menambahkan layanan wifi internet untuk e-library.
- 7) Menambahkan layanan toko primkopal sehingga memenuhi kebutuhan civitas akademika STTAL.

5.1. Data Responden.

NO	NAMA	NO. TELPON	EMAIL	JENIS LAYANAN
1	Dheka Novianto P	82242493176	dhekan9@gmail.com	PRIMKOPAL
2	Duwi Sugiarto	81240657895	dwi.giar10@gmail.com	PERPUSTAKAAN
3	Ayip rivai prabowo	81219732000	ayiprivai@gmail.com	PERPUSTAKAAN
4	DANY EKO NURCAYANTO	82117591989	nurcahyantoekodany@gmail.com	PRODI
5	Nuryasin	81270977906	nuryasinnuryasin98@gmail.com	PRODI
6	Murshal Syahputra	82245182582	murshalflynavy34@gmail.com	KORSIS
7	Amirudin	81216845406	amirudin31st@gmail.com	PRODI
8	Matangkalan	81211927727	karan070989@gmail.com	PRODI
9	Irvan dwi laksono	81247000915	irvansaiya@gmail.com	KORSIS
10	Mokhamad Zainuddin	85655854870	zaenudinsatu@gmail.com	PERPUSTAKAAN
11	Agung Aji Sucipto	81291987765	agung.aji1505@gmail.com	PERPUSTAKAAN
12	Joko Purnomo	81259014161	jokopurnomo.14115@gmail.com	PRODI
13	Oni Ariyansyah	82227062018	oni.ariyansyah@gmail.com	LPPM
14	Tri Jatmiko	81240517117	tj250191@gmail.com	KLINIK JURNAL
15	Nanang	82131973285	nanangsuryadi179@gmail.com	KORSIS
16	Suprayitno	8126420423	prayit.suprayitno.sp@gmail.com	PERPUSTAKAAN
17	Tri Susanto	8114807241	susantotri241@gmail.com	PRODI
18	BAGUS IRAWAN	8123005351	theelcapitano@gmail.com	PRIMKOPAL
19	Tigor Bella p.h	8134027402	tigorpatria@gmail.com	PRIMKOPAL
20	I Putu Irwan Setiawan	81288235006	iputuirwansetiawan@gmail.com	LPPM
21	Rozaq Huda Aryawan	85732932360	aryawanrozaq@gmail.com	KLINIK JURNAL
22	Septiyanto Purnawan	81290329905	Septiyan865@gmail.com	BAHASA
23	Agung Jati Sasmito	81327333119	a.jatheesas19@gmail.com	KORSIS
24	Nizar	85254104590	nizarnazar89@gmail.com	PRIMKOPAL
25	Suyudi Dian Pramono	82186157657	pramonoyudi34@gmail.com	PRODI
26	TRIONO	82131615275	triono31joko@gmail.com	LPPM
27	Amirudin	81216845406	amirudin31st@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
28	Agung Aji S	81291987765	agung.aji1505@gmail.com	PRODI
29	Susilo Budi Santoso	85657359851	susiloseptember@gmail.com	PRODI
30	CATUR SULISTYONO	8123081644	toer_witz@yahoo.com	KORSIS
31	Firman Maulana	82142227880	firmanmau96@gmail.com	KORSIS
32	Eko Krisdiono	81231183399	ekokrisdiono475@gmail.com	PERPUSTAKAAN
33	Miranto	82213865953	mirantoanto11@gmail.com	PRODI
34	Rifawanti Muarif	85336429798	riva69ak73@gmail.com	PRODI
35	Heru Ibnu Hajjar	81217492930	ibnuhajjar34@gmail.com	KLINIK JURNAL
36	Sugeng Purnomo	82140292210	s.purnomo1988@gmail.com	PRIMKOPAL
37	Rizky Aditya	82244510910	angakatanlaut33@gmail.com	LPPM
38	Achadi Slamet Julianto	81346366626	zulee0769@gmail.com	PRIMKOPAL
39	Santoso	85740664822	santosaa406@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
40	Agung Budhi satryo	82143989620	agung_1203@yahoo.co.id	PERPUSTAKAAN
41	Faiza Haikal	82131429025	haikalfaiza@gmail.com	PERPUSTAKAAN
42	Johar Setiyadi	81298247556	jsetiyadi99@gmail.com	PRODI
43	Raditya Fibi Prakoso	81297770790	devilhawk14@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
44	Abdi Arief Prasetyo	82187758100	purabc10@gmail.com	PRIMKOPAL
45	Aldivo Reza Janzarivo	82244788101	divoreza3@gmail.com	KORSIS
46	Alexander V. Bukit	85261013651	alex.v.bukit@gmail.com	KLINIK JURNAL

NO	NAMA	NO. TELPON	EMAIL	JENIS LAYANAN
47	Moh. Agus Salim	81358435353	aguslindra58@gmail.com	PRIMKOPAL
48	April Kukuh Susilo	82124665695	aprilkukuh53@gmail.com	PRODI
49	Yudha Arditama Nurdiansya	81297665083	yudhaarditama02@gmail.com	PRIMKOPAL
50	Bagus Hardiyanto	81285002217	hardiyantobagus3@gmail.com	KLINIK JURNAL
51	Baruna Adi	85290939999	zackadi336@gmail.com	PRIMKOPAL
52	Achmad Fatoni	81320280175	pejoeangkopie@gmail.com	LPPM
53	Petrus Guntur Kristianto	6,28383E+12	bocilacapb@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
54	Eksan zainal abidin	81216249946	eksan@gmail.com	LPPM
55	joko	81383328401	jojo_sembung81@ymail.com	PRIMKOPAL
56	taufiq supriyanto	8123446589	topiksupri@gmail.com	KLINIK JURNAL
57	Aries audaryono	82131141680	antarezyiez@gmail.com	KLINIK JURNAL
58	Adin Wahyudi	81217212199	adinwahyudiaal56@gmail.com	KLINIK JURNAL
59	I Wayan Sumardana Eka Pu	81330054540	sumardanal24@gmail.com	KLINIK JURNAL
60	Andik Hartanto	81289300758	ochika58@gmail.com	PERPUSTAKAAN
61	Samsy Mokoginta	81241052134	boinmokoginta@yahoo.co.id	LPPM
62	Hari Setyo Mukti	82143184535	areemanu@gmail.com	PRODI
63	Dadang Handoko	81357237853	dadanghandoko.hydro@gmail.com	KLINIK JURNAL
64	Tohonan E. Siagian	81310678454	tohonangesha43@gmail.com	BAHASA
65	Fakhrizal S. A.	82221100090	fakhrizal.ichal310@gmail.com	PRODI
66	Satria Canta Putra	81330892017	sc.putra435@gmail.com	BAHASA
67	Kapten Laut (T) Azzuan	85790536184	azzuan56@gmail.com	PRODI
68	Rakhmad	82173819754	rakhmad54@gmail.com	LPPM
69	Furqon Mahmuda Pasa	82245911160	furqon.pasa@gmail.com	PRODI
70	Kurnia Malik	81511917295	kurnia.malik@gmail.com	PRODI
71	Ardytya Latunanda	81212262243	ardytya1991@gmail.com	KORSIS
72	Kapten Laut (P) Arif Prasety	81222269058	prasetyawiratama@gmail.com	KLINIK JURNAL
73	SANDRA HUSEIN	82135208349	sandrahusein12@gmail.com	PERPUSTAKAAN
74	Ferry Setiawan	81315707309	setiawan.ferry2481@gmail.com	PRODI
75	Hanif Asyhar	8121671022	h4nif.4syh4r@gmail.com	PERPUSTAKAAN
76	Bramco khadafi	85200664488	bramstereophonics@gmail.com	PRODI
77	Adik Irawan	81335305220	adikirawan27@gmail.com	PRODI
78	Brahma Perkasa	81280603907	omnyabayi@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
79	Prayudiyatmo	8155039334	prayudiyatmo24@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
80	Patuh arum kuncoro	82231913300	patuh3@gmail.com	BAHASA
81	Fani Marta Dewangga	81333375500	dewangga7fold@gmail.com	KLINIK JURNAL
82	Novianto	81224840033	noviantodwiandikaputra@yahoo.com	PRIMKOPAL
83	Aris Tri Ika R	81233499266	aristripk7@gmail.com	PRODI
84	Joko Triyono	81231317945	jokotriyo05@gmail.com	KLINIK JURNAL
85	Andi Rahman	82234660710	andi050792@gmail.com	LPPM
86	Febri Ichsani	82272664473	febriichsani348@gmail.com	KORSIS
87	Ismanodin	81397612427	ismanodinisma@gmail.com	PERPUSTAKAAN
88	Dimas bagus wicaksono	81233566011	dhimascakzone@gmail.com	BAHASA
89	Dika	81216003457	arganta5648@gmail.com	BAHASA
90	Dueng Deriva	8127074675	duengsiskal94@gmail.com	BAHASA
91	Havid	82274967525	havidguruh@gmail.com	KORSIS
92	Ardias Martanto	82334228408	ardiassaidra@gmail.com	KLINIK JURNAL
93	Letkol Laut (T) Dr. Muhamad	81343061196	muhamadyunus13@gmail.com	PRODI
94	Agus Bartholomeus Raunsa	81220475676	agusraunsa57@gmail.com	KORSIS
95	Karnolis S, S.Kom.	87785080308	karnolis@rocketmail.com	PERAWATAN PERSONEL
96	Niko merizal	82131068865	nikomerizal2@gmail.com	LPPM
97	Tadjudin Nur Sungaidi	81332031444	tadjudin.ns@gmail.com	KLINIK JURNAL
98	Toufiq M	81310632596	toufiqmartin99@gmail.com	PRODI
99	Arya Meiko Waliyanto	82299956622	arya.meiko20699@gmail.com	PERPUSTAKAAN
100	Purwanto	6,28123E+12	m.oezypurwanto@gmail.com	KORSIS

NO	NAMA	NO. TELPON	EMAIL	JENIS LAYANAN
101	Riza ananta	8113059590	rizananta21095@gmail.com	LPPM
102	Havid Guruh Rianto	82274967525	havidguruh@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
103	Heru Algars	81210339091	herualgars88@gmail.com	PRODI
104	Rita Widyawati	8123202980	ritawidyavoly@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
105	Muhamad solihin	81249482996	muhamadsolihin119@gmail.com	PRODI
106	Dudik Resono	82166385537	Dudikmahardika@gmail.com	KLINIK JURNAL
107	Hendra Prabowo Purnomo	81216425577	hprabo56@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
108	Dedi Rochada. S	81230126655	Chadanavy@gmail.com	LPPM
109	Rosi achmad	81392659910	rosiachmadmuzami@gmail.com	KORSIS
110	Ibnu Sofi	82123809803	zainrifian@gmail.com	PRODI
111	Miftach Fareid	81333753464	miftachfareid@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
112	M Yulitria Renald Widodo	81217385074	renaldwidodo378@gmail.com	BAHASA
113	Bambang soepartono	81287610646	bsam6977@gmail.com	PRIMKOPAL
114	Satria Budi Harjo	81341883257	satrianavy118@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
115	Alant Ginanda	82213942009	alantginanda@gmail.com	PERPUSTAKAAN
116	dwi wijayanto	81340159746	wijayantocorvette@gmail.com	BAHASA
117	Rahmat Johan Wahyudi	81358482360	johanwahyudi59@gmail.com	PRODI
118	Anton Nugroho, S.T. , M.T.	81318835454	anton54nugroho@gmail.com	PRODI
119	Rahmat Johan Wahyudi	81358482360	johanwahyudi59@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
120	Bayu Sapto Saputro	81273743285	baysevento@gmail.com	PRODI
121	Richard martin	81357227474	ricardmartin0205@gmail.com	LPPM
122	Bayu Sapto Saputro, A.Md	81273743285	baysevento@gmail.com	LPPM
123	Satrio	82131095558	prajuritmapan58@gmail.com	PRODI
124	Ali Muharom	82299830307	alimuharom280791@gmail.com	LPPM
125	ridwan rusmanto	81380601431	rusmanto.ridwan@gmail.com	LPPM
126	Benny dwi saputra	82233431073	bennyratih1@gmail.com	KLINIK JURNAL
127	Deva c wiyono	81382249299	devamesin@gmail.com	PRODI
128	Prasetyo	82139286249	prasetyorion@gmail.com	BAHASA
129	Sultan ade candra	82312321117	azkamyiesha31@gmail.com	PRODI
130	Irtora	81218018059	brownjack2211@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
131	Haris Wiyansah Pasorong	82143436033	wiyansahharis@gmail.com	PERPUSTAKAAN
132	Yunus Endang Patabang	81231098086	yunuspatabang@gmail.com	PRODI
133	Darwan	81331595631	darwanpati050377@gmail.com	KLINIK JURNAL
134	Caesar winandha	81298698462	caesarwinandha34@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
135	Nofario Ananto	81299805584	nofariorioananto@gmail.com	PERPUSTAKAAN
136	Suliyono	81261616424	noe.sudais@gmail.com	PRIMKOPAL
137	Furqon Arfandi	82193551911	furqonarfandi@gmail.com	BAHASA
138	Alfrian Navyanto	81235603703	alf.vyan@gmail.com	KLINIK JURNAL
139	Orys semeianto	81233995272	orys1993@gmail.com	KORSIS
140	Iwan kurniawan	82257758215	iwank845@gmail.com	BAHASA
141	Nugroho Hadi S	82313997495	najendae@gmail.com	KORSIS
142	Ekie Ardiansah	81262946019	ardiansah3190@gmail.com	KORSIS
143	Arich Suhud	81351596102	arichsuhud106@gmail.com	PRIMKOPAL
144	Angga Dwi Prasetyo	81217943344	prasetyoanggadwi.adp@gmail.com	KLINIK JURNAL
145	WAHYU ADITYA RUDMAN	82233401107	wahyu90adit@gmail.com	KLINIK JURNAL
146	Wira Ananta	82257903658	rudira.samodra@gmail.com	BAHASA
147	Lulu andalika	82132841240	likaandha@gmail.com	BAHASA
148	Bagas kurnia	82244665015	bagaskurnia92@gmail.com	KLINIK JURNAL
149	Edi prasetyo	85824000115	edi.prasetyo115@gmail.com	BAHASA
150	Ceptian eza santosa	81334220432	santosa.eza@gmail.com	PERPUSTAKAAN
151	Faizal prambudi	81358880431	faizalprambudi.fp@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
152	Bagas kurnia	82244665015	bagaskurnia92@gmail.com	KLINIK JURNAL
153	Rio Agustin	81230340634	rioagustin34@gmail.com	PERPUSTAKAAN
154	M. Habib Ubaiyu	85332119043	ubaiyu.habib@gmail.com	KORSIS

NO	NAMA	NO. TELPON	EMAIL	JENIS LAYANAN
155	faiza harmoko	82232181909	faizaharmoko42@gmail.com	LPPM
156	Yusuf Sumadi Sastra	85732197831	yusuftheboys@gmail.com	PRIMKOPAL
157	Nur Fadli Taufan Hermansa	82244431333	nurfadlitaufan130516@gmail.com	BAHASA
158	Choirul Umam, S.T.	82299409787	choirulumam1987@gmail.com	PERPUSTAKAAN
159	Muhammad Azis Kurniawan	81246647699	medz932@gmail.com	KORSIS
160	Malik suprojo	81235381733	maliqsuprojo@yahoo.com	PRODI
161	Agustinus	81230086281	agushanan2011.at@gmail.com	PRODI
162	Jaya Adi Saputra	81335116402	Arya.poetrasanjaya@gmail.com	KORSIS
163	Tri Aji	81298349225	tri471.cena@gmail.com	PERPUSTAKAAN
164	Hendra. S.T.,	85210608405	hendra110986@gmail.com	KORSIS
165	Amri Rahmatullah, S.T.	85211222342	amri19563p@gmail.com	BAHASA
166	Ferian Azhari	82158185346	yebaviya2009@gmail.com	PRIMKOPAL
167	nuki widi asmoro	81268103924	nukiasmoro@gmail.com	PERPUSTAKAAN
168	Wawan kusdiana	81331786250	wkusdiana2744@gmail.com	PRIMKOPAL
169	Mohammad Syaifi	85645303617	ifikhaj71@gmail.com	PERPUSTAKAAN
170	Edy Suhartono	81217362645	edysuhartono@yahoo.com	BAHASA
171	Endar Kristianingrum	88228581172	endarkristianingrum72@gmail.com	BAHASA
172	Susi Suryaningsih	81235032534	susi1969suryaningsih@gmail.com	PRODI
173	Erpan Sahiri	817328781	e.sahiri@gmail.com	KORSIS
174	I Made Subakti, S.T., M.T.	81232154899	baleagung@gmail.com	LPPM
175	Priyadi Setya Budi	81333119887	nadifsila@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
176	Sukarno, ST., M.T	81342073065	cakkarno78@gmail.com	PERAWATAN PERSONEL
177	Faizal prambudi	81358880431	faizalprambudi.fp@gmail.com	KLINIK JURNAL
178	Okki rachmaddiansyah	81343555938	rachmaddiansyahokki@gmail.com	PERPUSTAKAAN
179	Nur Fadli Taufan Hermansa	82244431333	nurfadlitaufan130516@gmail.com	PRIMKOPAL

5.2. Data Dukung Lainnya.

Tampilan kuesioner layanan publik dan persepsi anti korupsi di web STTAL

The screenshot shows a web browser window displaying a survey form. The browser tabs include Bing, Post Attendee - Zoom, opentimeclock.com, and the current page: Survei Layanan Publik - STTAL. The URL is sttal.ac.id/layanan-sttal/layanan-publik/survei-layanan-publik/. The form content includes:

- A. INTERNAL & EKSTERNAL ***
 - PRODI
 - KORSIS
 - PERPUSTAKAAN
 - BAHASA
 - PRIMKOPAL
 - KLINIK JURNAL
 - PERAWATAN PERSONEL
 - LPPM
- 2. Persentase tahapan penyelesaian pelayanan (%) ***

Progress indicator: 0% (Tidak Tuntas) to 100% (Tuntas). The 100% (Tuntas) option is selected.

The right sidebar contains the following information:

- STTAL LIBRARY** logo
- REPOSITORY** section with logo for **REPOSITORY SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT**
- LPSE TNI AL** section with logo for **LPSE TNI ANGKATAN LAUT** (Layanan Pengabdian Sosial Eksternal)
- PENGUNJUNG** section with statistics:
 - Visits Today: 97
 - Total Visits: 6638
 - Total Visitors: 2
 - Total Countries: 6638

BAB VI

KESIMPULAN

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Survei Persepsi Korupsi (SPK) Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut telah dilaksanakan dengan baik dan didapatkan hasil sebagai berikut:

- a. Untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) STTAL, hasil survei kepada 179 (seratus tujuh puluh sembilan) responden didapatkan hasil dengan indeks sebesar 3,70 dengan nilai pencapaian sebesar 92,51 (kategori SANGAT BAIK). Pencapaian indeks ini diatas dari batas minimal indeks yang dipersyaratkan dalam Zona Integritas yaitu sebesar 3,20.
- b. Untuk Indeks Persepsi Anti Korupsi (IPAK) STTAL, hasil survei kepada 179 (seratus tujuh puluh sembilan) responden didapatkan hasil dengan indeks sebesar 3,74 dengan nilai pencapaian sebesar 93,62 (kategori BEBAS DARI KORUPSI). Pencapaian indeks ini diatas dari batas minimal indeks yang dipersyaratkan dalam Zona Integritas yaitu sebesar 3,60.

Demikian laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut dalam mewujudkan sebagai Satker Zona Integritas yang WBK dan WBBM



Surabaya, 04 April 2023
Komandan STTAL,

D. Mublis, S.T., M.M., CHRMP, CACA, CRMP
Laksamana Pertama TNI

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PARAMETER										
Unit Pelayanan		: Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut								
Alamat		: Komplek Morokrembangan Surabaya								
Tlp/Fax.		: 031-99000583								
NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
10	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	4	3	4	3	3	4	
13	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
14	3	4	3	4	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
21	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
26	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	4	4	4	3	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
41	4	4	3	3	3	4	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	4	3	4	3	3	4	
50	3	4	3	4	3	3	3	3	4	
51	2	2	2	2	3	2	2	2	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	4	4	4	3	3	4	

NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
123	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
124	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
125	4	3	3	4	4	4	4	4	3	
126	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
127	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
128	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
129	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
130	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
131	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
132	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
133	4	4	4	3	4	3	3	4	3	
134	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
135	3	3	4	4	4	3	3	4	3	
136	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
137	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
138	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
139	4	3	3	3	4	4	3	4	3	
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	3	3	3	4	4	4	4	3	
142	3	3	4	4	4	4	3	3	4	
143	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
144	4	4	4	4	4	3	4	4	4	
145	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
146	3	4	3	3	4	3	4	4	3	
147	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
148	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
149	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
150	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
151	3	3	3	4	4	3	4	3	3	
152	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
154	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
155	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
158	4	4	3	4	3	3	3	3	3	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
162	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
163	3	3	3	4	4	3	3	3	3	
164	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
166	4	3	4	4	3	4	3	3	4	
167	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
168	3	4	4	4	3	3	3	3	3	
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
170	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
171	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
172	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
173	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
174	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
175	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
176	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
177	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
ΣNilai /Unsur	669	664	661	676	663	672	660	663	661	
NRR / Unsur	3,73743	3,70950	3,69274	3,77654	3,70391	3,75419	3,68715	3,70391	3,69274	
NRR tertbg/ unsur	0,42	0,41	0,41	0,42	0,41	0,42	0,41	0,41	0,41	*) 3,72
IKM Unit Layanan										**) 92,93
Keterangan :					NO	UNSUR PELAYANAN				NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan					U1	PERSYARATAN PELAYANAN				3,74

NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	10
- NRR	= Nilai rata-rata				U2	PROSEDUR PELAYANAN				3,71
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat				U3	WAKTU PELAYANAN				3,69
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang				U4	BIAYA/TARIF PELAYANAN				3,78
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25				U5	PRODUK PELAYANAN				3,70
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi				U6	KOMPETENSI PETUGAS PELAYANAN				3,75
					U7	PRILAKU PETUGAS PELAYANAN				3,69
					U8	SARANA DAN PRASARANA				3,70
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,111				U9	PENANGANAN PENGADUAN LAYANAN				3,69
					.	JUMLAH NRR IKM TERTIMBANG				3,72
SKM UNIT LAYANAN STTAL :					92,93					
Mutu Pelayanan :										
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00										
B (Baik) : 76,61 - 88,30										
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60										
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99										

LAPORAN HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI PERSEPSI ANTI KORUPSI PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PARAMETER									
Unit Pelayanan		: Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut							
Alamat		: Komplek Morokrembangan Surabaya							
Tlp/Fax.		: 031-99000583							
NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	3	3	3	4	4	4	4	
2	4	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	4	4	4	4	
4	4	4	3	4	3	3	3	3	
5	4	4	4	3	4	4	4	4	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	3	4	3	3	3	
10	4	4	4	4	3	3	4	4	
11	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	4	3	3	3	3	4	3	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	
14	3	4	3	3	3	3	3	3	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	4	4	4	4	4	4	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	3	4	3	4	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	3	3	4	3	3	3	3	3	
21	4	4	4	4	3	4	3	3	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	3	4	4	4	4	
26	3	4	3	4	4	3	4	4	
27	3	3	3	3	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	
29	4	4	4	4	4	4	3	3	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	
33	3	3	3	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	
36	4	3	4	3	4	4	3	3	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	
38	3	3	3	3	3	3	3	3	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	4	4	3	3	3	3	3	3	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	4	4	4	4	4	4	4	4	
47	4	4	4	4	4	4	4	4	
48	4	4	4	4	4	4	4	4	
49	3	3	4	4	3	4	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
50	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	2	2	2	2	3	2	2	3	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	3	3	3	3	3	3	
54	4	4	4	3	4	4	3	4	
55	4	4	4	3	3	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	3	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	4	4	4	3	3	4	4	4	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	4	4	4	4	3	4	4	
61	4	4	4	4	4	3	4	4	
62	4	4	4	4	4	4	3	3	
63	4	4	3	4	4	4	4	3	
64	4	4	4	4	4	4	3	4	
65	3	3	4	4	4	4	4	3	
66	4	4	4	4	3	4	4	4	
67	4	4	4	3	3	4	4	4	
68	4	4	4	3	4	4	4	3	
69	4	3	3	4	4	4	4	4	
70	4	4	4	4	4	4	4	4	
71	3	3	3	3	3	3	3	3	
72	4	4	4	4	4	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	3	4	4	4	4	4	4	3	
75	4	4	4	3	3	4	4	3	
76	3	3	4	4	4	4	4	3	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	3	4	4	4	3	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	4	3	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	4	4	4	4	4	4	4	4	
87	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	4	4	4	4	4	4	4	4	
90	4	4	4	4	3	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	4	4	4	4	4	4	4	4	
94	4	4	4	4	4	4	4	4	
95	4	4	4	4	4	4	4	4	
96	4	4	4	4	4	4	4	4	
97	4	4	4	4	4	4	4	3	
98	4	4	4	4	4	4	4	4	
99	4	4	4	4	4	4	4	4	
100	3	3	3	3	3	3	3	3	
101	4	4	3	4	4	4	3	4	
102	4	4	4	4	4	4	4	4	
103	4	4	4	3	4	4	4	4	
104	4	4	4	4	4	4	4	4	
105	4	4	4	4	4	4	4	4	
106	3	4	4	3	4	4	4	3	
107	3	3	4	3	3	4	3	3	
108	4	4	4	4	4	4	4	3	
109	4	4	4	4	4	4	4	4	
110	3	3	3	3	3	3	3	3	
111	4	4	4	4	4	4	4	4	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	
113	3	3	3	2	3	3	3	3	

NO RESP	NILAI UNSUR PERSEPSI ANTI KORUPSI								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	KET
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
178	4	4	4	4	4	4	4	4	
179	4	4	4	4	4	4	4	4	
ΣNilai /Unsur	676	668	677	663	677	677	668	670	
NRR / Unsur	3,78	3,75	3,78	3,70	3,78	3,78	3,73	3,74	
NRR tertbg/ unsur	0,47	0,47	0,47	0,46	0,47	0,47	0,47	0,47	*) 3,76
IPK									**) 93,92
Keterangan :					No.		UNSUR PELAYANAN		NILAI RATA-RATA
- U1 s.d. U8 = Unsur-Unsur pelayanan					U1	PROSEDUR PELAYANAN TDK KKN		3,78	
- NRR = Nilai rata-rata					U2	PETUGAS TIDAK MEBERIKAN IMBALAN		3,75	
- IKM = Indeks Persepsi Anti Korupsi					U3	TIDAK TERDAPAT PRAKTEK PERCALOAN		3,78	
- *) = Jumlah NRR IPK tertimbang					U4	PETUGAS TDK BERSIKAP DISKRIMINATIF		3,70	
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25					U5	TIDAK TERDAPAT PENGUTAN LIAR		3,78	
NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi					U6	PETUGAS TIDAK MENUNTUT IMBALAN		3,78	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,125					U7	PETUGAS MENOLAK PEMBERIAN UANG		3,73	
					U8	BARANG/JASA SESUAI DENGAN DAFTAR		3,74	
					JUMLAH NRR IPK TERTIMBANG		3,76		
IPK STTAL :					93,92				
Mutu Pelayanan :									
4 (Bersih dari Korupsi) : 81,26 - 100,00									
3 (Cukup Bersih dari Korupsi) : 62,51 - 81,25									
2 (Kurang Bersih dari Korupsi) : 43,76 - 62,50									
1 (Tidak Bersih dari Korupsi) : 25,00 - 43,75									

_____.

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DAN INTEGRITAS SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI ANGKATAN LAUT

Dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan publik dan integritas, mohon dapatnya kesediaan Bapak/Ibu/ Saudara dapat berperan aktif dalam memberikan informasi terkait kinerja dan integritas Sekolah Tinggi Teknologi Angkatan Laut.

yang meliputi:

1. Pelayanan yang langsung ke masyarakat.
2. Pelayanan secara Online.
3. Pelayanan publik terhadap stakeholder (Koordinasi, sinkronisasi dan pengendalian)

*** Wajib**

Mohon Setiap pertanyaan dijawab dengan benar dan jujur. Kami menjamin kerahasiaan atas informasi yang Bapak/Ibu/Saudara berikan

I. Identitas Responden (Identitas kami rahasiakan)

1. Nama *

2. No Telp : *

3. Email *

4. Umur *

Tandai satu oval saja.

< 16 th

17 th - 25 th

26 th - 35 th

36 th - 45 th

> 46 th

5. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

Laki-laki

Perempuan

6. Pendidikan Terakhir *

Tandai satu oval saja.

< SMA atau Sederajat

D3/D4/S1

S2/S3

Yang lain: _____

7. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

Pelajar/ Mahasiswa

Alumni

TNI/POLRI

PNS/Pegawai BUMN/BUMD

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Yang lain: _____

PELAYANAN PUBLIK

Jenis Layanan yang Diterima

1. Unit Layanan yang dinilai

8. A. INTERNAL & EKSTERNAL *

Tandai satu oval saja.

- PRODI
- KORSIS
- PERPUSTAKAAN
- BAHASA
- PRIMKOPAL
- KLINIK JURNAL
- PERAWATAN PERSONEL
- LPPM

9. 2. Persentase tahapan penyelesaian pelayanan (%) *

Tandai satu oval saja.

	1	2	3	4	5	
0% (Tidak Tuntas)	<input type="radio"/>	100% (Tuntas)				

II. Aspek Pelayanan dan Aspek Pelaksanaan Tugas

Menurut pendapat bapak/ibu/saudara, bagaimana kualitas pelayanan STTAL

10. A. PERSYARATAN PELAYANAN secara teknis maupun administratif adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Informasi tentang persyaratan layanan dapat anda peroleh dengan mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi tentang persyaratan mendapatkan layanan dapat dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persyaratan untuk mendapatkan layanan dapat dipenuhi dengan mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Persyaratan mendapatkan layanan adalah wajar dan sesuai dengan keperluan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. B. PROSEDUR PELAYANAN merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Informasi tentang prosedur/alur pelayanan dipahami dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosedur/alur pelayanan dapat dipenuhi dengan mudah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosedur/ alur pelayanan wajar dan sesuai dengan yang ditetapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

12. C. WAKTU PELAYANAN merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan proses pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Informasi waktu operasional pelayanan diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelayanan diberikan sesuai dengan waktu operasional yang ditetapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi waktu penyelesaian pelayanan diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Pelayanan yang diterima sesuai dengan waktu penyelesaian yang ditetapkan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. D. BIAYA/TARIF merupakan biaya yang dikenakan untuk memperoleh pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat mahal	Wajar	Murah	Gratis (tidak membayar)
Bagaimana pendapat anda tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Informasi tentang bagian yang dikenal pembayaran diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. E. PRODUK/JASA SPESIFIKASI JENIS LAYANAN merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Informasi tentang barang/jasa layanan dapat diketahui dengan jelas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Seluruh barang/jasa layanan berfungsi dan mudah diakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. F. KOMPETENSI SISTEM DAN PETUGAS merupakan kemampuan petugas dan keandalan sistem pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Petugas pelayanan memiliki pengetahuan, keahlian dan keterampilan memadai dan sistem dapat memenuhi keperluan pengguna	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas pelayanan kompeten dan aplikasi sistem pelayanan tepat dan akurat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. G. PERILAKU PELAKSANA & KEMUDAHAN SISTEM merupakan sikap petugas dan kemudahan sistem dalam memberikan pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Petugas an sistem pelayanan memberikan solusi apabila ada permasalahan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas bekerja cepat dan sistem pelayanan yang ramah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. H. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN merupakan mekanisme penanganan dan tindak lanjut terhadap pengaduan, saran dan masukan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak setuju	Kurang setuju	Setuju	Sangat setuju
Fasilitas pengaduan jelas dan mudah diakses	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Prosedur pengaduan mudah dilaksanakan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adanya solusi terhadap pelapor	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Adanya kepastian tindak lanjut atas penanganan pengaduan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. I. SARANA DAN PRASARANA merupakan fasilitas yang tersedia di unit pelayanan *

Tandai satu oval saja per baris.

	Sangat Buruk	Buruk	Baik	Sangat baik
Air bersih	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toilet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempat Sampah	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akses Internet/ WIFI	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kantin/ Toko (Bila ada)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Akomodasi/Penginapan (bila ada)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Aspek Pelayanan Bebas Korupsi

19. III. Aspek Pelayanan Bebas Korupsi ^{*)}

Tandai satu oval saja per baris.

	Tidak Setuju	Kurang Setuju	Setuju	Sangat Setuju
Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas tidak memberikan pelayanan diluar prosedur dengan imbalan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tidak terdapat praktik percaloan/perantara yang tidak resmi	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas tidak bersikap diskriminatif	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tidak terdapat pungutan liar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas tidak menuntut imbalan atas pelayanan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Petugas menolak pemberian uang/barang terkait dengan pelayanan yang diberikan	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Barang/jasa yang diterima sesuai dengan daftar barang/jasa yang tersedia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Saran dan Masukan

20. Berikan saran/ masukan/ keluhan terhadap unit layanan yang anda nilai:

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir