

Laporan Eksekutif  
Satuan Pengawas Internal

# JUJUR DALAM ANGKA, BERSIH DALAM KINERJA



# DAFTAR ISI

## Pendahuluan

- 01** | Executive Summary Kepala SPI
- 06** | Daftar Isi
- 09** | Pengawasan Dalam Angka
- 10** | Sumber Daya Manusia SPI
- 11** | Penjelasan Simbol

## Tema Pengawasan 1

Menjaga Denyut Layanan,  
Mengawal Pengalaman Pelanggan

- Topik 1** **19** | Menjahit Mobilitas Jakarta:  
**Optimalisasi Simpul First Mile–Last Mile**
- Topik 2** **27** | Menjaga Keadilan di Gerbang Busway:  
**Mengupas Akuntabilitas di Balik Kartu Layanan Gratis Transjakarta**
- Topik 3** **31** | Menjaga Dapur Operasi Layanan:  
**Menakar Efisiensi Swakelola dan Integritas Operasional**

## Tema Pengawasan 2

Menatap ke Depan,  
Dari Busway ke *Business Way*

Topik 1

- 45** | Antara Target dan Realitas:  
**Potret Kinerja NFB. Sebagai Penyedia Layanan Transportasi Publik**

Topik 2

- 54** | SDM Komersial:  
**Mesin di Balik Pendapatan**

Topik 3

- 56** | Risiko dan Cela:  
**Menjaga Integritas Komersial**

## Tema Pengawasan 3

Menguatkan Keberlanjutan,  
Menjaga Kepercayaan

Topik 1

- 65** | Meneguhkan Kinerja, Meningkatkan Kepercayaan:  
**Layanan Prima Melalui Pengawasan yang Akuntabel**

Topik 2

- 69** | Meneguhkan Langkah Hijau di Jalan Ibu Kota:  
**Penguatan Strategi Sustainability Melalui Pendampingan Asesmen ESG**

Topik 3

- 73** | Menjaga Roda Tetap Aman:  
**Ikhtiar Menguatkan Budaya Keselamatan di Transjakarta**

Topik 4

- 75** | Gerak Cepat di Tengah Krisis:  
**Memastikan Roda Pelayanan Kembali Berputar**

Topik 5

- 84** | Menguji Ketahanan Transjakarta di tengah Disrupsi:  
**Sebuah Audit Kelangsungan Bisnis**

## Tema Pengawasan 4

*Governance, Risk Management, and Internal Control:*  
Membangun Tata Kelola yang Menggerakkan Kepercayaan

Topik 1

**92**

Menjaga Kepercayaan, Meneguhkan Tata Kelola:  
**Transjakarta Pertahankan Tren GCG Sangat Baik**

Topik 2

**94**

Mengubah Tantangan Menjadi Kesempatan:  
**SPI Transjakarta Bawa Pulang Dua Penghargaan Bergengsi di TOP GRC Awards 2025**

Topik 3

**97**

Membangun Kota Tanpa Cela:  
**Menjaga Integritas, Menggerakkan Keberlanjutan**

Topik 4

**100**

Penjaga Sunyi Integritas:  
**Lahirnya Ombudsman Transjakarta**

Topik 5

**105**

SPI Transjakarta Bangun Dashboard Audit Digital:  
**Awasi Armada, Tekan Pemborosan**

Topik 6

**107**

Melangkah Lebih Jauh:  
**Membangun Fondasi Menuju SPI Berstandar Global**

## Kata Penutup



# Pengawasan Dalam Angka

Tahun 2025

Assurance Coverage

**94,11%**

(7 Risk Based Audit + 10 Emerging Risk Audit)

Advisory Coverage

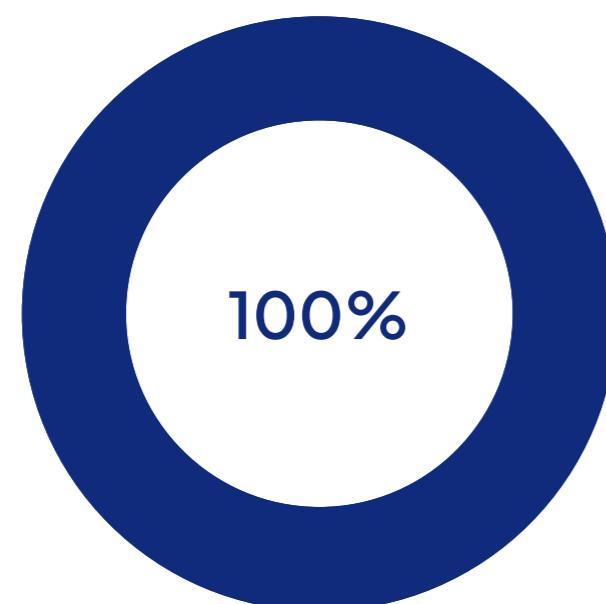
**100%**

(24 Annual Consulting Activities + 33 Emerging Risk Advisory)

**170**

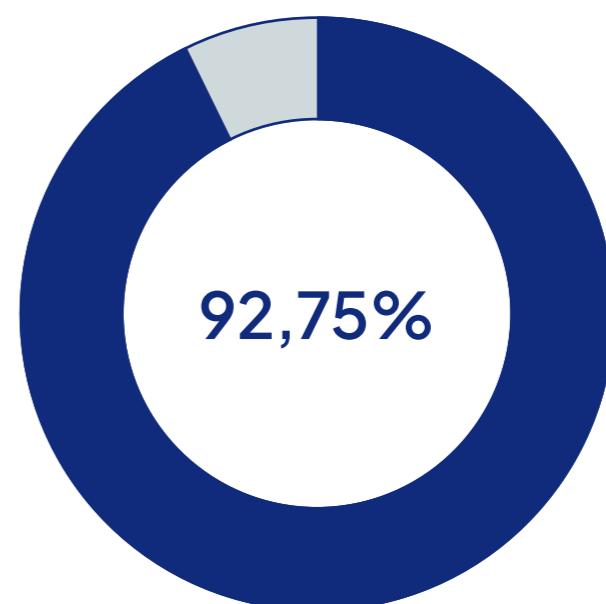
Proses Bisnis  
Berhasil Diperbaiki

TL Temuan Audit Internal



(106 dari 106 temuan selesai ditindaklanjuti)

TL Audit Eksternal



(64 dari 69 temuan selesai ditindaklanjuti)

Serapan OPEX\*

**99,99%**

Rp334.150.450  
terealisasi

\*Anggaran Subsidi

TL Pelaporan Gratifikasi

**100%**

25 Laporan diselesaikan  
tepat waktu  
<60 hari

WBS

**100%**

12 Aduan diselesaikan  
tepat waktu  
<60 hari



# Kata Penutup

## Menatap Maju: Pengawasan sebagai Fondasi Kepercayaan Publik

Pengawasan **bukan upaya mencari salah; melainkan membangun benar.** Dengan pendekatan yang independen namun kolaboratif, SPI memastikan bahwa **setiap rekomendasi** tidak berakhir di kertas — melainkan **hidup dalam praktik.**

Laporan Eksekutif ini menegaskan satu hal: pelayanan publik hanya bisa tumbuh bila **akuntabilitas berjalan seiring dengan empati**, dan pengawasan bukan sekadar instrumen kontrol, tetapi **penggerak transformasi.**



*"Transjakarta bukan hanya tentang membawa warga dari titik A ke titik B. Ini adalah perjalanan menuju Jakarta yang lebih manusiawi, transparan, dan berorientasi pada warganya. Dan pada setiap langkahnya, Satuan Pengawas Internal berdiri untuk memastikan kita selalu bergerak ke arah yang benar."*





  
*transjakarta*