

NO. 6

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 Celah:
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 Celah: Menjaga Integritas, Menggerakkan Keberlanjutan
Topik 4	100	Penjaga Sunyi Integritas: Lahirnya Ombudsman Transjakarta
Topik 5	105	SPI Transjakarta Bangun <i>Dashboard</i> 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

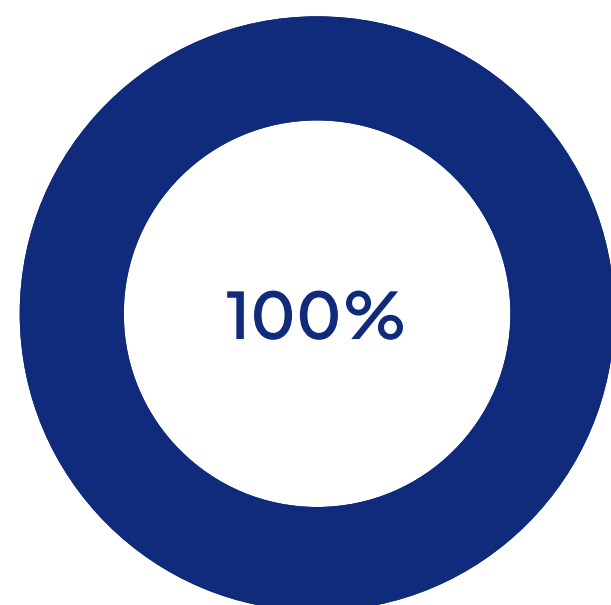
100%

(24 Annual Consulting Activities + 33 Emerging Risk Advisory)

170

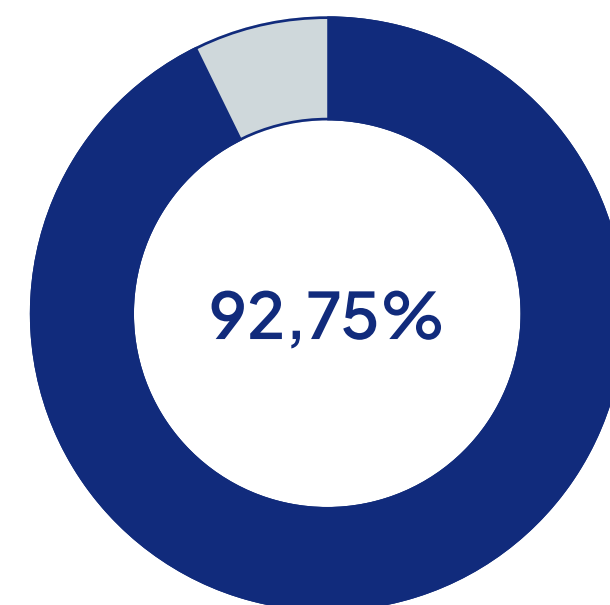
**Proses Bisnis
Berhasil Diperbaiki**

TL Temuan Audit Internal



(106 dari 106 temuan selesai ditindaklanjuti)

TL Audit Eksternal



(64 dari 69 temuan selesai ditindaklanjuti)

(BPK, BPKP, & KAP)

Serapan OPEX*

99,99%

Rp334.150.450
terrealisasi

*Anggaran Subsidi

TL Pelaporan Gratifikasi

100%

25 Laporan diselesaikan
tepat waktu
<60 hari

WBS

100%

12 Aduan diselesaikan
tepat waktu
<60 hari



Transjakarta