



## **LAPORAN**

**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**

**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**

**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**

**NOVEMBER 2025**

**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN**

**KEMENTERIAN IMIGRASI DAN PEMASYARAKATAN**

## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan 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 Imigrasi Dan Pemasarakatan dilakukan secara *real time* melalui Aplikasi *Case Survey Management System (CSMS)*. Kegiatan survei tersebut dilakukan terhadap penerima pelayanan publik yang telah selesai menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

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

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Kepala Kantor

Ahmad Muttaqin

19801012200121002

# 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 Imigrasi Dan Pemasarakatan dengan memanfaatkan Aplikasi *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://star-survei3a.kemenimipas.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi *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 *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 Imigrasi Dan Pemasarakatan melakukan survei pelayanan publik. Mohon kesediaan untuk mengisi kuesioner ini sesuai dengan penilaian yang Bapak/Ibu/Saudara alami selama menggunakan layanan pada

KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN

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, parcel, 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 *Case Survey Management System (CSMS)*. Penggunaan Aplikasi *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 Imigrasi Dan Pemasarakatan 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://star-survei3a.kemenimipas.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 ketidakteelitian 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
190	127	950	274	50000	381

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan.
- Responden SPAK-SPKP Unit Wilayah
- Responden SPAK-SPKP Unit Pelaksana Teknis

## B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Imigrasi Dan Pemasarakatan 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 *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 *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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

# BAB III

## PENGOLAHAN SURVEI

### A. Analisis Hasil Survei

#### 1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - SPKP/SKM pada KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - SPKP/SKM KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN

No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsult dan Pengad
1	November	71										
<b>Nilai Agregat</b>		<b>71</b>										

Pada pelaksanaan survei periode November 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.58 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 9 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPKP/SKM) KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN pada periode November 2025. .

#### 2. Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK pada KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN

Data Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN

No.	Bulan	Nilai SPAK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	November	71						
<b>Nilai Agregat</b>		<b>71</b>						

Pada pelaksanaan survei periode November 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.57 dalam skala 4. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPAK) KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN pada periode November 2025. .

#### 3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei *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. 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.

#### 2. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
- Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
- Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.

#### 3. Prosedur/Alur

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

#### 4. Waktu Penyelesaian

- Adanya pengumuman/standar pelayanan terkait jangka waktu pelayanan pada ruang pelayanan;
- Petugas/duta layanan menyampaikan jangka waktu layanan;
- Adanya kanal informasi bagi masyarakat untuk memperoleh informasi waktu penyelesaian layanan.

#### 5. Diskriminasi

- Penguatan SDM Pemberi layanan atas kesadaran pelayanan publik terkait kesetaraan dalam perbedaan;
- Menumbuhkan semangat dan jiwa nasionalisme;
- Menghormati dan menghargai setiap perbedaan yang ada.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:05	SAMSUL ARIFIN	081939417002	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Selasa, 04 November 2025 Jam 12:11	SAMSUL ARIFIN	081939417002	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
3	Selasa, 11 November 2025 Jam 15:00	SAYURI	0	LAINNYA(NELAYAN)	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
4	Selasa, 11 November 2025 Jam 15:03	HUSNUL KHOTIMAH	08973889896	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
5	Selasa, 11 November 2025 Jam 15:23	NABILA INDANA ZULFA	08123457389	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
6	Senin, 17 November 2025 Jam 09:04	EKA MARIATI	00	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
7	Jumat, 28 November 2025 Jam 13:57	ABDI ROHMAN	081336949513	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
8	Jumat, 28 November 2025 Jam 13:59	ABD JALIL KENI	0842464856	LAINNYA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
9	Jumat, 28 November 2025 Jam 14:02	ABDIKA AZHARI NURHUDA	085336424714	LAINNYA(PELAJAR)	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
10	Jumat, 28 November 2025 Jam 14:06	YUSUF ASMUNI	0	LAINNYA(PETANI)	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
11	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:01	BADRIYAH BUSTAMI	087838008870	SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
12	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:05	MUHAMMAD FAWWAS MUBAROK	0	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
13	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:07	IRMA SUCIFAH ASMADU	0	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
14	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:11	FADLILATIN NAILAH	081939380860	LAINNYA(DOSEN)	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
15	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:14	MITHA ANGGRAENI	03199843576	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
16	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:17	ACH ZAUKI JAUHARI RAMZI	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
17	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:22	ZAIFUL RIJAL	087880008504	LAINNYA(TKI)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
18	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:23	FAISOL HAMDY	087779088212	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
19	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:25	AFFAN KAMALUDDIN	08124375689	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
20	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:27	FAHRUR ROSI	0	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
21	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:29	IMAM ARIFIN MASKAWI	085239974123	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
22	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:31	FITRIYAH AMIN	087838008870	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
23	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:32	SAFIRATUS ZAKIYAH ABD AZIS	085785726894	LAINNYA(PELAJAR)	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:36	IWAN RIYONO EFENDI	081222310625	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
25	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:39	AFFAN KAMALUDDIN	08124375689	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
26	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:41	ELEN VEBRIANTI SAMSA	0	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
27	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:44	SUDAR BIN AHMAD	081	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
28	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:45	MARCHEL PUTRA GARFANSA	08	LAINNYA(DOSEN)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
29	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:47	AMRIYATUL HASANAH	02	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
30	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:50	RIVIE NAYSHA RAMADHANI	00	LAINNYA(PELAJAR)	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
31	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:51	ABD MANNAN	087838008870	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
32	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:53	MEDERICUS MUNDI MISERIDITYO	0895328244271	LAINNYA(MAHASISWA)	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
33	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:56	YUSIKA HOIRUNA	082147249336	SWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
34	Jumat, 28 November 2025 Jam 15:57	ACH HALIMI KURNIAWAN HS	00	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
35	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:00	ALIEF RAMADHANI NADI AFANDI	085233011661	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
36	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:03	BENI SAPUTRA	08	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
37	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:05	ALFAN FANNANI FAQIH	085233323044	LAINNYA(MAHASISWA)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
38	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:07	ABDUL MALIK FAJAR	082113143852	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
39	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:08	AGUSTINA WIDIYANTI	085706656425	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
40	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:10	AINIYATUL HASANAH MUHAMMAD ROZAK	0	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
41	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:13	AISYAH PUSPANDINI AMIN	087867526504	LAINNYA(PELAJAR)	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
42	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:14	ANDAYANI MASNIN	0	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
43	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:16	AIMMATUS SHALIHAH	00	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
44	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:18	ANA KAMILA	087797579603	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
45	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:19	ZULAIKHOTUL AINIYAH	082337722500	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
46	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:22	zagiyah	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
47	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:25	AAN	00	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
48	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:29	BADRIYATUL ASRAL	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:31	A DURRI MOH ALIM	0	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:34	YUSRIL DWI SEPTIAWAN	081230585701	LAINNYA(PELAJAR)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
51	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:36	AISYATIN NADHIFAH AKHMAD ZAINI	08123457389	SWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
52	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:37	GITA RESYHA ACU SUHERMAN	0	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
53	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:39	ANITA ARIFATUL AINI MOH JUNAIDI	085784150467	LAINNYA(PELAJAR)	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
54	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:41	AROFATUN NABILA YUNIA OKTAFIYAH	081945191473	LAINNYA(MAHASISWA)	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
55	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:43	AISYATIN NADHIFAH AKHMAD ZAINI	08123457389	SWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
56	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:46	DESY SYAFITRI ARIFIN	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
57	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:48	CITRA ROSALINA FIKRI	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
58	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:50	ANGGA ALI SUNGOYUDO	082257353537	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
59	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:52	GHURROTUL MUHAJJALAH NASUN	087850874477	LAINNYA(PELAJAR)	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
60	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:54	JALALUDDIN SAJURI	085233011661	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
61	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:56	ALI AKBAR	0895323884679	LAINNYA(TKI)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
62	Jumat, 28 November 2025 Jam 16:58	AQIDATUL IZZAH	082331277123	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
63	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:01	ZAINI	00	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
64	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:05	ELFIRA OKTAVIANA IMAM SANTOSO	085232301874	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
65	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:22	ANGGA ALI SUNGOYUDO	082257353537	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
66	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:24	ARIFAH HOLIL SEINIYEH	081241199532	LAINNYA(GURU)	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
67	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:25	ADINDA DIFA HUTRI HIDAYAT	082233221140	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
68	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:27	ADIMAH MAIMUNAH WAHYUDI	0	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
69	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:28	ALFIYAH SAFARINA MOH HOSEN	081995333323	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
70	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:30	ANA KAMILIA ACHMAD ARMAWI	087797579603	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
71	Jumat, 28 November 2025 Jam 17:34	AHMARIYA NAYUN	00	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

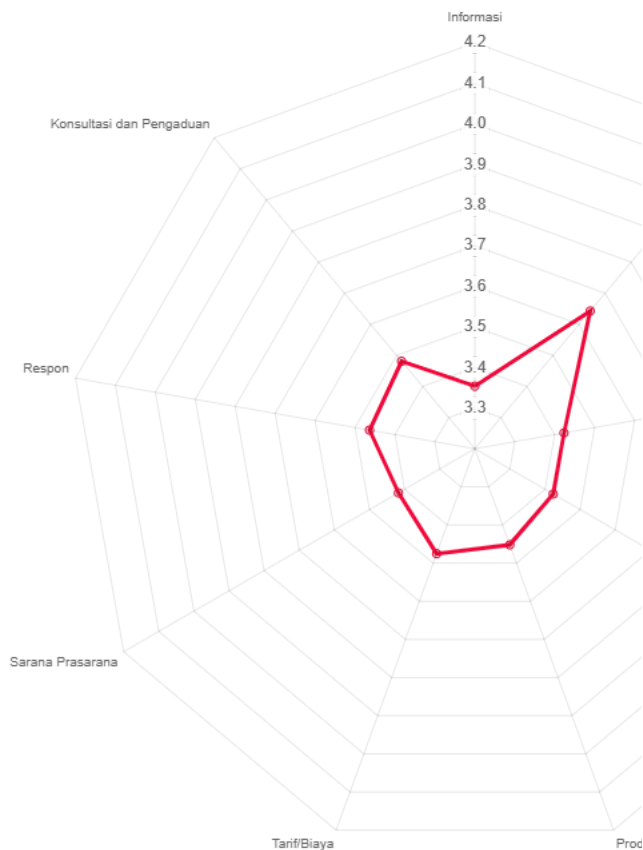
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI NOVEMBER 2025

Jumlah Responden : 71

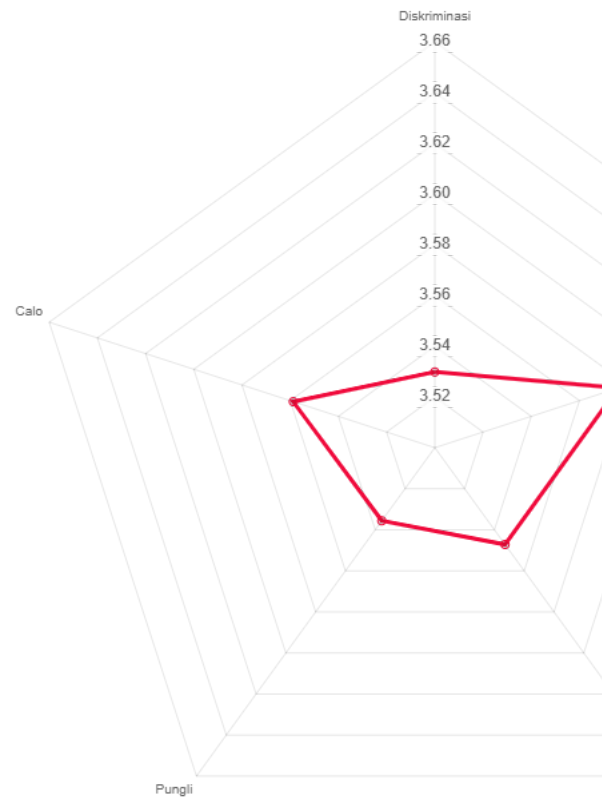
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - SPKP/SKM

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Informasi	3.43	85.63	Baik
Persyaratan	3.85	96.20	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.53	88.17	Baik
Waktu Penyelesaian	3.53	88.17	Baik
Produk Layanan	3.57	89.23	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.60	90.07	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.52	87.96	Baik
Respon	3.59	89.65	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.61	90.28	Sangat Baik
<b>SPKP/SKM</b>	<b>3.58</b>	<b>89.48</b>	<b>Sangat Baik</b>



#### Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Diskriminasi	3.54	88.59	Sangat Baik
Kecurangan	3.61	90.28	Sangat Baik
Gratifikasi	3.57	89.23	Sangat Baik
Pungli	3.55	88.80	Sangat Baik
Calo	3.59	89.65	Sangat Baik
<b>SPAK</b>	<b>3.57</b>	<b>89.31</b>	<b>Sangat Baik</b>



## 2. Penggunaan Perangkat



## 3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



**4. Penggunaan (Platform Operating System)**

