



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI 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, parsel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



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

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



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

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



III. EVALUASI DAN PERBAIKAN

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

Pengarahan Petugas/ Pegawai

- ☐ Ya
☐ Tidak

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

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

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

Tanda Tangan

BAB II

METODOLOGI SURVEI

A. Kriteria Responden

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara real time dengan memanfaatkan Aplikasi *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 aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

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

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

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,052)\}$$

$$n = 109,09$$

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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{13} = 0,07$$

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

1. Hasil 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	Juli	52						
Nilai Agregat		52						

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.97 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 Juli 2025. .

2. 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

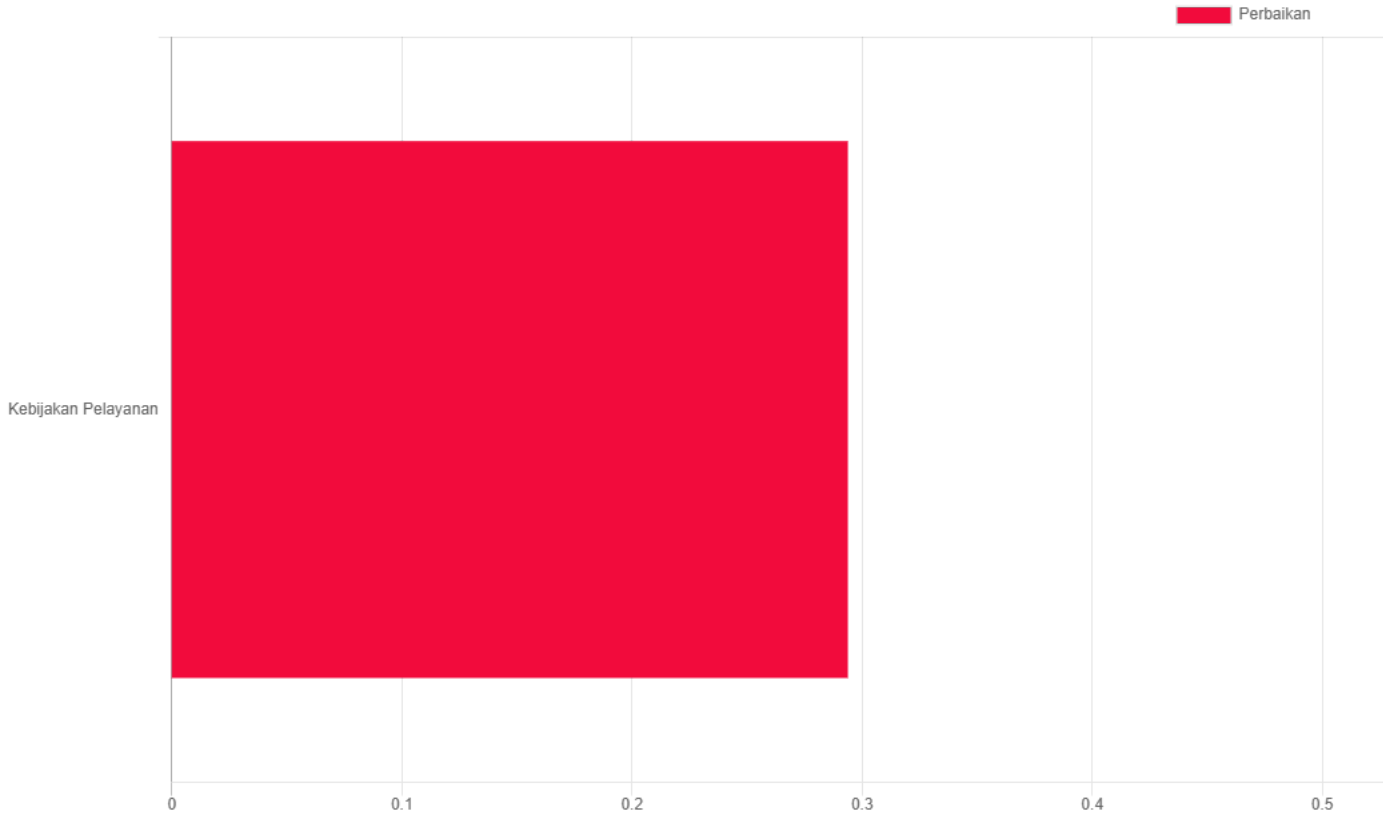
No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Juli	52										
Nilai Agregat		52										

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.96 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 Juli 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. Persyaratan

- Persyaratan pelayanan dimuat secara lengkap pada informasi pelayanan;
- Sinkronisasi persyaratan yang dimuat pada website atau pun media sosial lainnya dengan persyaratan yang ada di tempat layanan;
- Persyaratan yang menyulitkan masyarakat perlu dievaluasi;

2. 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.

3. Tarif/Biaya

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

4. Respon

- Adanya kejelasan dan ketepatan waktu dalam memberikan layanan, untuk dapat menciptakan kondisi ini diperlukan standar operasional prosedur dan terinternalisasi kepada seluruh petugas sehingga dapat mengerti kebutuhan masyarakat dan tanggap dalam menangani masalah pelanggan (masyarakat);
- Petugas Front Office harus dapat bertindak cepat dan cekatan dalam memberikan layanan dan menangani masalah yang dihadapi pelanggan;
- Petugas diwajibkan untuk memberikan 3S (Senyum, Sapa, Salam) dalam melayani masyarakat, dan menempatkan masyarakat sebagai "orang yang istimewa".

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, 01 Juli 2025 Jam 09:29	ABIGAIL CHRISTINE NOVIANTI	082142672610	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
2	Selasa, 08 Juli 2025 Jam 13:43	AINUL YAKIN	081908770757	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
3	Selasa, 08 Juli 2025 Jam 13:48	FIRMAN FARIZAL SURYA ADIKARA	082336521841	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
4	Selasa, 08 Juli 2025 Jam 13:52	HERI YANTO	087994946161	WIRAUUSAHA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
5	Selasa, 08 Juli 2025 Jam 13:55	ISMAIL	082231397277	LAINNYA(TKI)	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
6	Selasa, 08 Juli 2025 Jam 14:01	YUSRIN THORIK MAHENDRA	081235819263	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
7	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:19	ACHMAD WAFIRUDDIN	081913507628	WIRAUUSAHA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
8	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:23	ALEYDA RAHADATU AISY	081252496193	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
9	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:26	ANDRI CATUR MAHENDRA	087850530830	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
10	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:35	APRILIA PUTRI UTAMI	082338466989	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
11	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:39	ISMAIL SYADAM BAHRI	089614399376	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
12	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:45	DIAN EKA PRASETYA	081246910110	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
13	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:52	DWI ROBBY YULIANTO	081913854532	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
14	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 08:57	FAHRUD DAINI ROBBY	085704975875	LAINNYA(TKI)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
15	Rabu, 09 Juli 2025 Jam 09:10	HISYAM WAHIDI	085931078111	WIRAUUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
16	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 07:58	ADELINA NISA ARDANI	081913507928	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
17	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 08:09	ALVAREZKY DAVANA DWIDIPUTRA	089655610582	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
18	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 08:17	ANNAKE PRASTIKA	085692399994	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
19	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 08:19	BAQIYATUS SHOLIHAH	085230950046	WIRAUUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
20	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 08:24	ENDANG KURRIATUL LAILAH	0826485656	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
21	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 08:51	FIKRI ZAIDAN FAJRJYAN PUTRA	08179375044	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
22	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 09:01	IBNU RAHMAN FIRDAUS	087844873864	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
23	Kamis, 10 Juli 2025 Jam 09:09	ISAURA FAUSTA FIKA	081803567494	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
24	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 08:34	ACHMAD MAULIDI SYARIF	085655682563	LAINNYA(TKI)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
25	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 08:36	AGUS SUPRIADI	081336274584	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
26	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 08:43	FIRDA FAYADHANIL KHOIROH	081913607749	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
27	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 08:54	IMAM NUR AKBAR	082280077378	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
28	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 08:58	KAMILAH ADDIYANAH	087850046384	SWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
29	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 09:07	M HAMZAH FERDIAN NUR HIDAYAH	081913507928	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
30	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 13:49	WIDIANA PARAMITA	082231397070	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
31	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 13:55	WAWAN SUTRISNO	087838008870	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
32	Jumat, 11 Juli 2025 Jam 14:21	SRI AGUSTINA	085233011661	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
33	Rabu, 16 Juli 2025 Jam 09:21	ADIMIL BURHAN HAMID	085934735988	WIRAUUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
34	Rabu, 16 Juli 2025 Jam 09:26	BUSLY SUSANTO	081313314333	SWASTA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
35	Rabu, 16 Juli 2025 Jam 09:30	ENTRY AHLAQUL MULIA	08123457689	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
36	Senin, 21 Juli 2025 Jam 08:12	ADIB AMIRUL MAARIF	085604107779	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
37	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 06:58	A RIFQI HARIRI	081913652008	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
38	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 07:01	ABDUL HALIM	087850236980	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
39	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 07:04	AFIFATUL FAJRIYAH	08123457609	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
40	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 07:06	AKHMAD HUSAIRI	087849303501	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
41	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 07:13	AULIANA DIAH WILUJENG	087850265018	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
42	Selasa, 22 Juli 2025 Jam 07:34	DANIEL PUTRA SETIAWAN	087850550582	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
43	Jumat, 25 Juli 2025 Jam 08:37	A NURIES SAKIN ALFIN	082121764534	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
44	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:07	A NABILA MURTADHA AL FATONI	087838008870	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
45	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:11	ACHMAD FAUZAN	087949618181	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
46	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:15	AGUS RIYANTO SUTOMO	087838008870	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
47	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:18	AMSUKI AMSYIN	082336810110	WIRAUSAHA	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
48	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:34	CHRISANTA ANGELIA	081216864668	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:41	DITA MEGASARI	085285018051	LAINNYA(DOSEN)	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
50	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:48	ELY YANA	087838008870	WIRAUSAHA	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
51	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:52	HADANAH	087838008870	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
52	Rabu, 30 Juli 2025 Jam 09:58	FARIDATUL JANNAH	081913507928	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

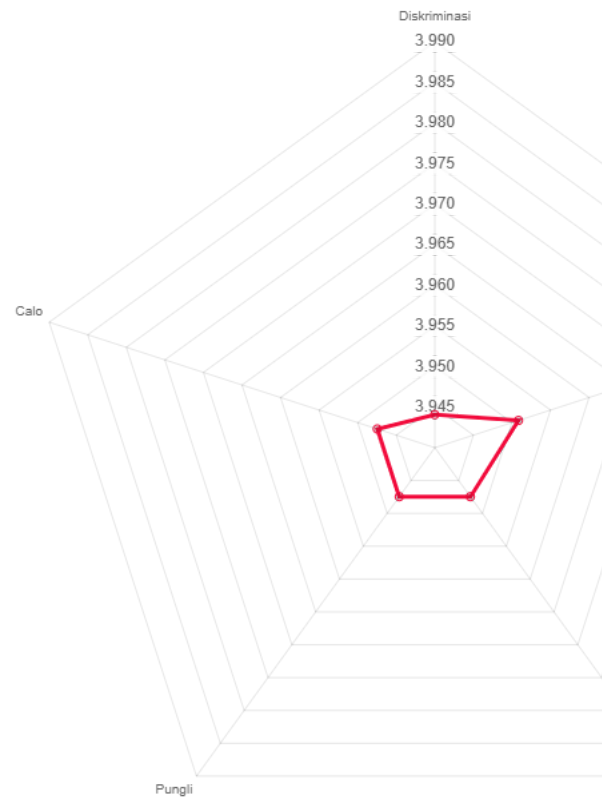
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI 2025

Jumlah Responden : 52

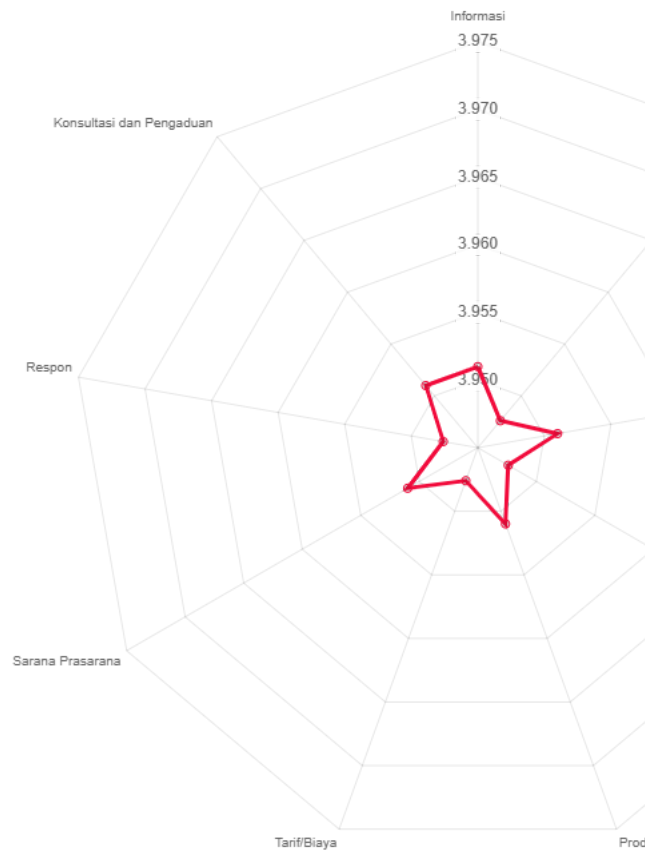
Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Diskriminasi	3.95	98.85	Sangat Baik
Kecurangan	3.98	99.42	Sangat Baik
Gratifikasi	3.97	99.13	Sangat Baik
Pungli	3.97	99.13	Sangat Baik
Calo	3.97	99.13	Sangat Baik
SPAK	3.97	99.13	Sangat Baik



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

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Informasi	3.97	99.13	Sangat Baik
Persyaratan	3.95	98.85	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.97	99.13	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.95	98.85	Sangat Baik
Produk Layanan	3.97	99.13	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.95	98.85	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.97	99.13	Sangat Baik
Respon	3.95	98.85	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.97	99.13	Sangat Baik
SPKP/SKM	3.96	99.01	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat



4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

