



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

MEI 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 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:

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

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	Mei	71						
Nilai Agregat		71						

Pada pelaksanaan survei periode Mei 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 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPAK) KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN pada periode Mei 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

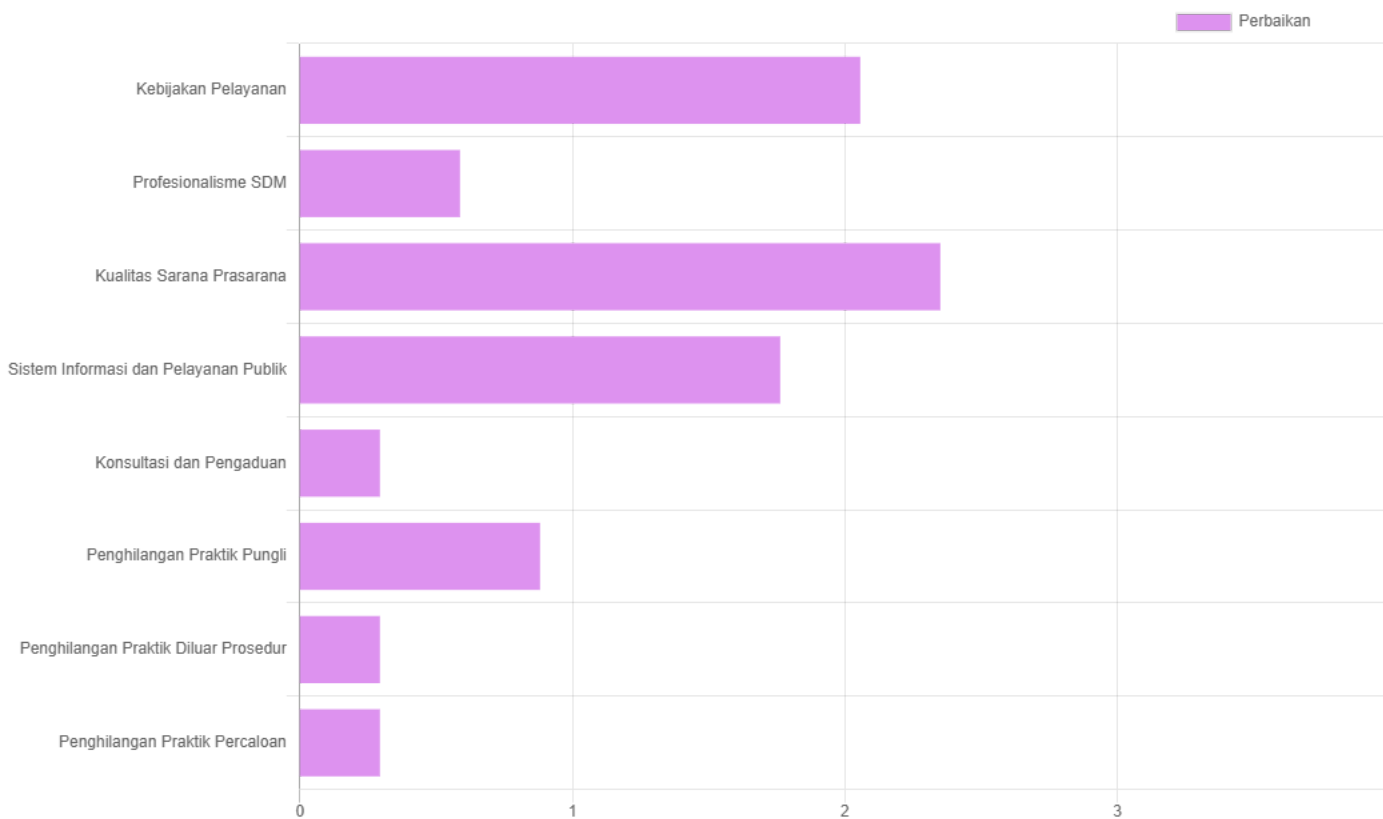
No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Mei	71										
Nilai Agregat		71										

Pada pelaksanaan survei periode Mei 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 Mei 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. 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".

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. 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.

BAB IV

DATA SURVEI

A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Rabu, 21 Mei 2025 Jam 10:32	ABD AZIZ	081267570672	WIRUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
2	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 08:59	ACHMAD DHANI PRATAMA	089655610582	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
3	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 14:03	MEISHELA DWI LAWIDYA	081357060568	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
4	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:10	NABILAH MAHARANI	081346862807	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
5	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:27	NABILAH MAHARANI	081346862804	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
6	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:27	Halimatus Skdiyeh	081804064249	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
7	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:31	ADIBA DZAKIYA	085334567891	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
8	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:43	Abdul	085159391009	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
9	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:46	lukluil maknun	085742135698	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
10	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:48	khairun nisa	085144235121	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
11	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:49	dea damara	0817654789	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:53	putri puspawati	087741142995	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
13	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:56	ADI SANTOSO	082245569094	WIRUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
14	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:56	Rudi	0852575212205	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
15	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:56	Taufik Agung	082131432622	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
16	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 17:58	Yadi	082334665852	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
17	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:03	Hantun	085730856677	WIRUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pendaftaran Anak Berkewarganegaraan Ganda (Affidavit)
18	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:03	Arif rahman	082334592048	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
19	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:03	ALEX ALFARODIS	085523464949	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
20	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:05	Aswin Syaiful Anwar	0878871419833	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
21	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:05	Sukmono Adi Wibowo	082260009060	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
22	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:09	husnan hamidi	083832367998	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:12	Ach. Buzairi	082331048883	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:17	Budi	082231244525	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
25	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:17	Alif putra	081939394410	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
26	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:17	Ach faruq	085234467986	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:18	Sahirul	082229862025	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
28	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:21	UMAROH IKA ARIANTINI	082332721744	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
29	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:22	Dini Asmaningrum is	081234467903	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
30	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:28	CHANDRA PUTRA PRADANA	085643140343	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
31	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:30	ELLIYATUL FIRDAUSIYAH	087843935591	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
32	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:32	Anna	087698765	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
33	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:32	FANNI SILVANA SAFIUDIN	087713062000	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
34	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:33	Sugiono	088805425305	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:39	IGA MUKTI PUTRA NOLA	089655610582	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
36	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:40	Adi	0823	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
37	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:42	Zulkarnaen	081333192225	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
38	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:43	JONI EFENDY	085233011661	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
39	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:43	Selamet Wardoyo	085648326995	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
40	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:43	Tya Ryzky	085729638584	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
41	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:47	Samsul arifin	085335977025	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 18:54	ahmad sidik	085204480057	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:01	Lidiya	087850667120	LAINNYA(Irt)	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
44	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:02	Syafiudin	082330446613	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
45	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:09	Risalatin	087776757626	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
46	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:13	Nazwa alifia nurul azizah	087765606936	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
47	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:14	ARDI YATAMA NAUFA RIYANTO	082332999567	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
48	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:19	Dio ikrar	087776757626	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:34	Dimas Aji Kurniawan	081383947489	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Lain - Lain

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 19:45	Syaiful Hajat	081282532192	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
51	Selasa, 27 Mei 2025 Jam 20:26	Faizah rahayu	085730212436	LAINNYA(Irt)	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
52	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 06:54	SRIFA MASYITAH	085600897651	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
53	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 06:57	ELLY FARIDA ARIEF	081232719414	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
54	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:00	CINTA HAYATI TRUSHIA	082241012024	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
55	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:05	LINA TRI YULIA	085935017802	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
56	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:11	FADLAN SAZUDI	081292994912	LAINNYA(PEMANDU WISATA)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
57	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:14	MARTA SUGIHARTO	081331200454	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
58	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:19	DAMIK	082331248369	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
59	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:21	YAYUK SRININGSIH BAKIRUN	6281555648469	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
60	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:27	ERVIN MERCELLINA ERFAN	087850857771	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
61	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:30	ZULKIFLI RACHMANSYAH	082151868818	LAINNYA(KAPTEN LAUT)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
62	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:34	DENNY PRIANATA PUTRA UTAMA	0885455515	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
63	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:38	MIRANDA ZANNUBA QOTRUNNADA	087806852446	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
64	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:42	ENNI	082302261690	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
65	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:44	TRI FARIDATUL SUCIATI	08854649452	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
66	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:47	YUNUS KARYAMI SALIKUN	082331654898	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
67	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 07:51	ARI WIBOWO	087816563999	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
68	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 09:03	M Kurnia Javan	0817183031	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
69	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 09:12	Rr Asri K	081211866886	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
70	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 09:22	Andi muhammad	081217351101	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
71	Rabu, 28 Mei 2025 Jam 20:11	Syarah	085735660960	LAINNYA(Ibu rumah tangga)	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor

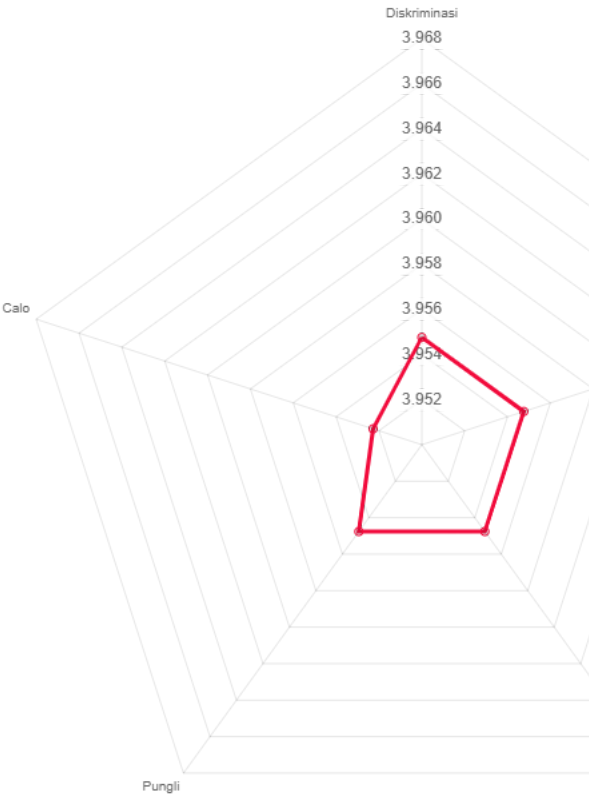
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI MEI 2025

Jumlah Responden : 71

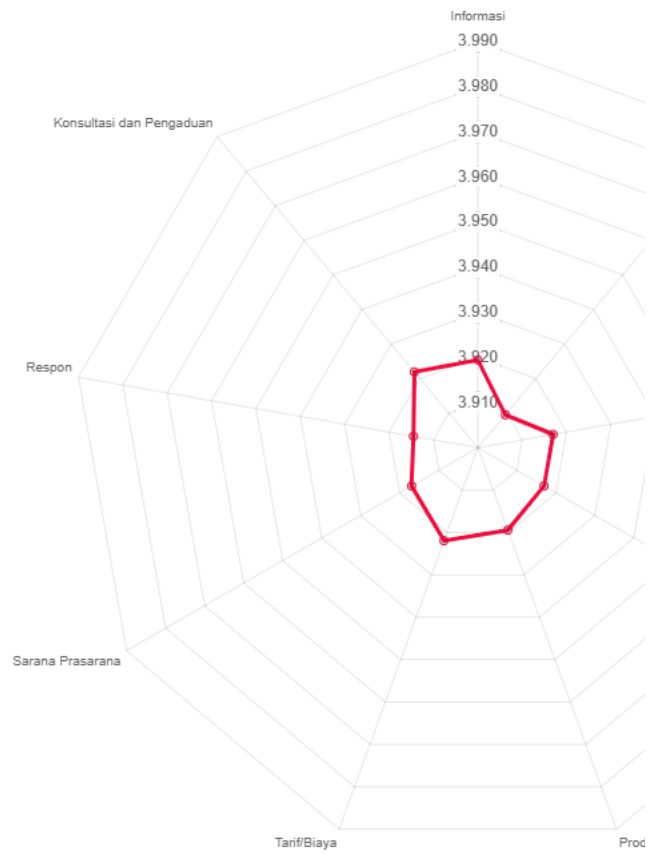
Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Diskriminasi	3.97	99.15	Sangat Baik
Kecurangan	3.97	99.15	Sangat Baik
Gratifikasi	3.97	99.15	Sangat Baik
Pungli	3.97	99.15	Sangat Baik
Calo	3.96	98.94	Sangat Baik
SPAK	3.96	99.11	Sangat Baik

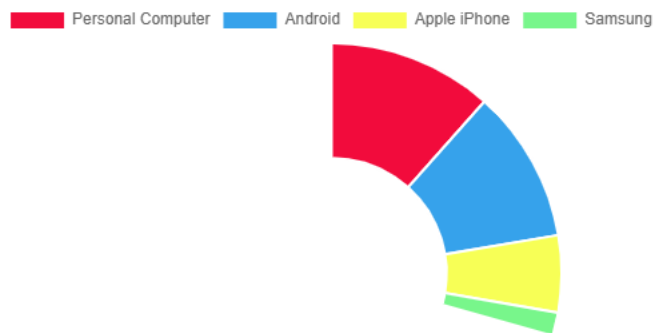


Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)/ Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) - SPKP/SKM

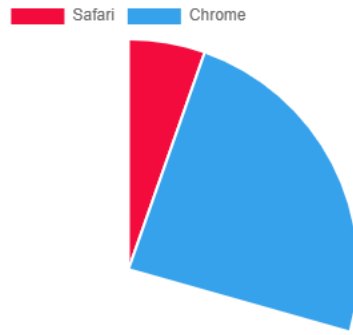
Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Informasi	3.97	99.15	Sangat Baik
Persyaratan	3.93	98.31	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.96	98.94	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.96	98.94	Sangat Baik
Produk Layanan	3.97	99.15	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.97	99.37	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.96	98.94	Sangat Baik
Respon	3.95	98.73	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.97	99.37	Sangat Baik
SPKP/SKM	3.96	98.99	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

