



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

JULI 2026

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 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	Juli	70						
Nilai Agregat		70						

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2026, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.73 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 2026. .

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	70										
Nilai Agregat		70										

Pada pelaksanaan survei periode Juli 2026, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.71 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 11 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (SPKP/SKM) KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN pada periode Juli 2026. .

B. Tindak Lanjut Hasil Survei

Berdasarkan analisa hasil survei, terdapat beberapa indikator yang dilakukan tindak lanjut yaitu sebagai berikut:

1. Konsultasi dan Pengaduan

- Adanya loket/segmen khusus konsultasi dan pengaduan didalam tempat pemberian layanan;
- Semua jenis konsultasi dan pengaduan yang dilayani dituangkan kedalam sebuah daftar/matriks, sebagai prioritas perbaikan layanan dan peningkatan kualitas layanan;
- Melakukan telaahan, monitoring dan evaluasi, serta pelaporan kepada pimpinan terkait konsultasi dan laporan pengaduan yang telah ditindaklanjuti.

2. 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.

3. 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".

4. 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;

5. Sarana Prasarana

- Terpenuhi 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, 08 Juli 2026 Jam 14:37	ABRORI	087752335546	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
2	Rabu, 08 Juli 2026 Jam 14:40	BAHRUDDIN	00	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
3	Rabu, 08 Juli 2026 Jam 14:42	CHANDRA GUNAWAN	082333722225	LAINNYA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:26	ABDUSOFI	08123475389	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
5	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:39	WAHYU INABA	6282333800301	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
6	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:40	CHOIRUL ANAM	089523345714	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
7	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:42	DIDI ROYADI	087757170488	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
8	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:45	EFENDI SUPRIADI	08124375689	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:46	MEGA NURISA FITRI	085236974123	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
10	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:48	FARIKA DAMAYANTI	085236549009	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
11	Kamis, 09 Juli 2026 Jam 13:50	HAMIYA	087757170488	LAINNYA	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
12	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:39	ABD WAHID	085236985236	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
13	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:41	BIYANI	00	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:42	ACH ZAIM MUSLIH	081963523698	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:45	DWI MEGA ARYANTO	087850000475	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:47	FAISAL MULYADI HARISNO	082141100149	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:49	DENI AGUNG FAJARIYANTO	081963523698	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
18	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:55	HANIFATUL RAHMAH	085236985236	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
19	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:57	FIKA ANJANI	081963523652	SWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
20	Jumat, 10 Juli 2026 Jam 15:59	KHOMSATUN	0	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
21	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:30	ABD KAFI ZAHWI	045454548484	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
22	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:32	BUKHORI	081776610682	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:33	CHANDRA MAJA PUTRA	085604563455	LAINNYA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
24	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:35	DEVI MAULANI APRILITADANI	08594343202	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:37	FAWAID	08123475359	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:38	LUSI MEGAWATI	087757170488	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:40	HARIS	083723238811	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
28	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:41	JUHAIRIYEH	08123457689	SWASTA	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:43	KHOIRIYAH	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 13 Juli 2026 Jam 13:44	LAILUR RAHMAN	08124375589	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
31	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:14	RAFIKA RAHMA MURTI	082139849788	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
32	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:16	NUR LAILATUL AKBARI	0819349484287	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
33	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:17	ACH FAUZAN ALI AFSA	08123456789	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
34	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:19	DEWI YULIANTI	08123456789	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
35	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:21	IZZATUR RIFAH ABDULLAH	0818813322	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
36	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:23	ATIKA YULIA NINGSIH	08123456789	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
37	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:25	HALIMAH NASIRI	0819343464228	SWASTA	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:27	SITI HOTIJAH MOH TAHA	0819376778284	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
39	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:29	JUHAR WASIK QORIK	085334900873	SWASTA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Rabu, 15 Juli 2026 Jam 14:30	HIKMATUS SHOLEHAH	087719041998	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Jumat, 17 Juli 2026 Jam 14:56	ABDUL MUIS	01823456789	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Jumat, 17 Juli 2026 Jam 14:58	BADRUSSAMSI DULLADIM DULLALEM	0	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
43	Jumat, 17 Juli 2026 Jam 14:59	ACHMAD SYAIFULLAH	08124375689	LAINNYA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
44	Jumat, 17 Juli 2026 Jam 15:01	FADILA FITRI NABILA	087850010201	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Jumat, 17 Juli 2026 Jam 15:03	ANIS FITRIYA	00124375689	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:17	DELLA CLAUDIA WIJAYA	087823053371	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
47	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:18	SILVIA FADILATIN NAILAH	08523270380	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
48	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:22	MUDRIKA	081236987588	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
49	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:24	BUDI HARTONO MOH NADJIB	087752366958	TNI	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
50	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:26	RICKY MAULANA HANAFI	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
51	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:28	DENY FERLINA	08124357689	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
52	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:30	FITHRAH AULIYA	081914603151	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
53	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:32	LAILIYATIN GHINAYATUS SAKDIYAH	085236974123	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
54	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:33	FATIMAH	0813322881	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
55	Senin, 20 Juli 2026 Jam 15:35	ISTIQAMATUL JANNAH	08124375689	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
56	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:16	ACH HUDI	081963523658	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
57	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:18	BUWEDI ABDUSSHOMADI	082132844952	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
58	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:20	ACHMAD TAUFIK HIDAYAT F	078780784802	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:22	DWI JUNITA SARI	08124375689	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:23	FITRIATUL AINI	0819344645587	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
61	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:25	MUGIYAR	085236974123	SWASTA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:27	FAIDAH	0818572327	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
63	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:29	DWI JUNITA SARI	08124375689	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:31	KIPTIYAH	0819346448287	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Selasa, 21 Juli 2026 Jam 15:32	LAILI AFKARINA	081963635896	SWASTA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
66	Senin, 27 Juli 2026 Jam 15:06	ABDUL GHAFUR	081963523658	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
67	Senin, 27 Juli 2026 Jam 15:08	MAHBUBI	081963523658	SWASTA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
68	Senin, 27 Juli 2026 Jam 15:10	CHOLIS	08123456789	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Senin, 27 Juli 2026 Jam 15:12	DALILAH	08785754840869	SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
70	Senin, 27 Juli 2026 Jam 15:14	MOHAMAD JEFRIYANTO	087865992705	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan

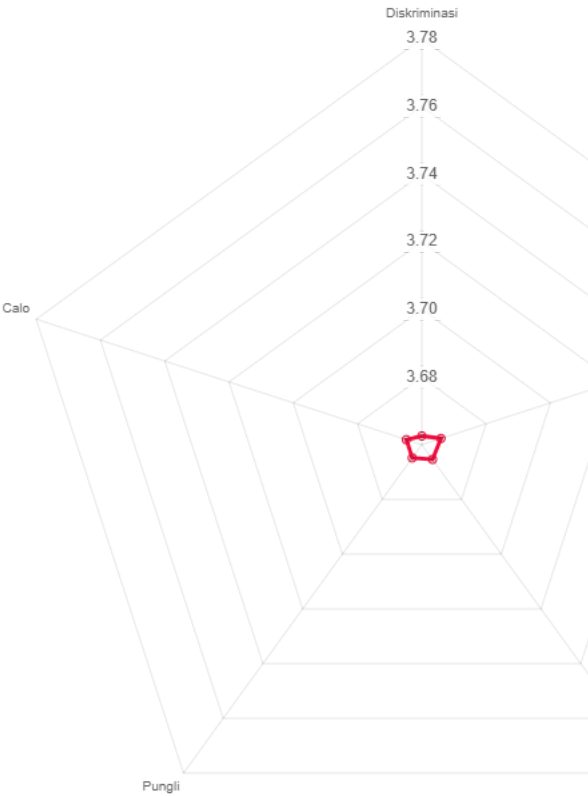
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI JULI 2026

Jumlah Responden : 70

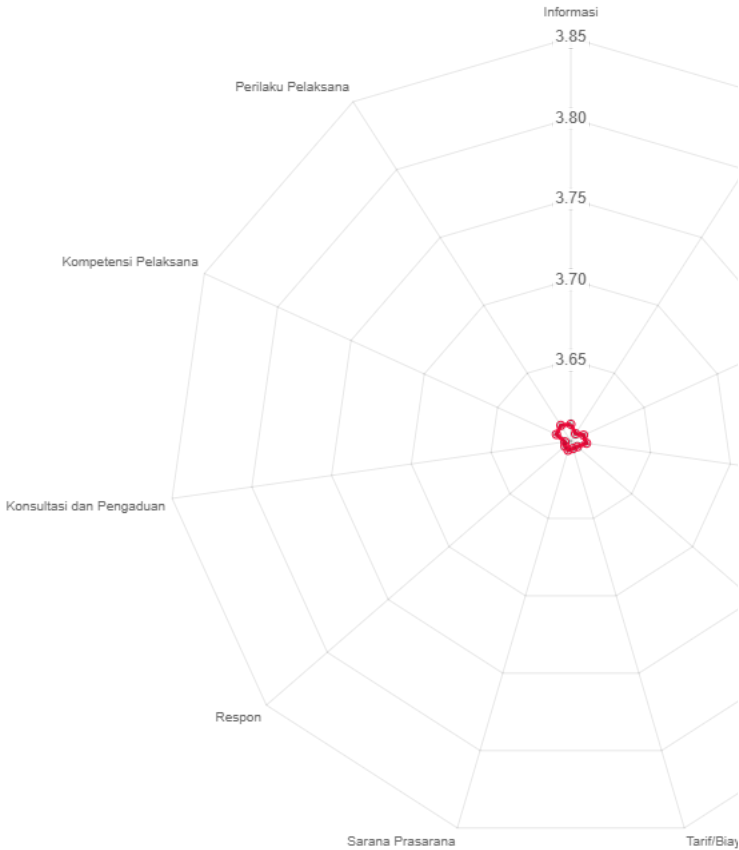
Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Diskriminasi	3.70	92.50	Sangat Baik
Kecurangan	3.75	93.79	Sangat Baik
Gratifikasi	3.74	93.57	Sangat Baik
Pungli	3.73	93.36	Sangat Baik
Calo	3.73	93.36	Sangat Baik
SPAK	3.73	93.31	Sangat Baik



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

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Informasi	3.76	94	Sangat Baik
Persyaratan	3.68	92.07	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.73	93.36	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.75	93.79	Sangat Baik
Produk Layanan	3.68	92.07	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.67	91.86	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.69	92.29	Sangat Baik
Respon	3.67	91.86	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.66	91.43	Sangat Baik
Kompetensi Pelaksana	3.75	93.79	Sangat Baik
Perilaku Pelaksana	3.78	94.43	Sangat Baik
SPKP/SKM	3.71	92.81	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

