



LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

SEPTEMBER 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	September	80						
Nilai Agregat		80						

Pada pelaksanaan survei periode September 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.98 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 September 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

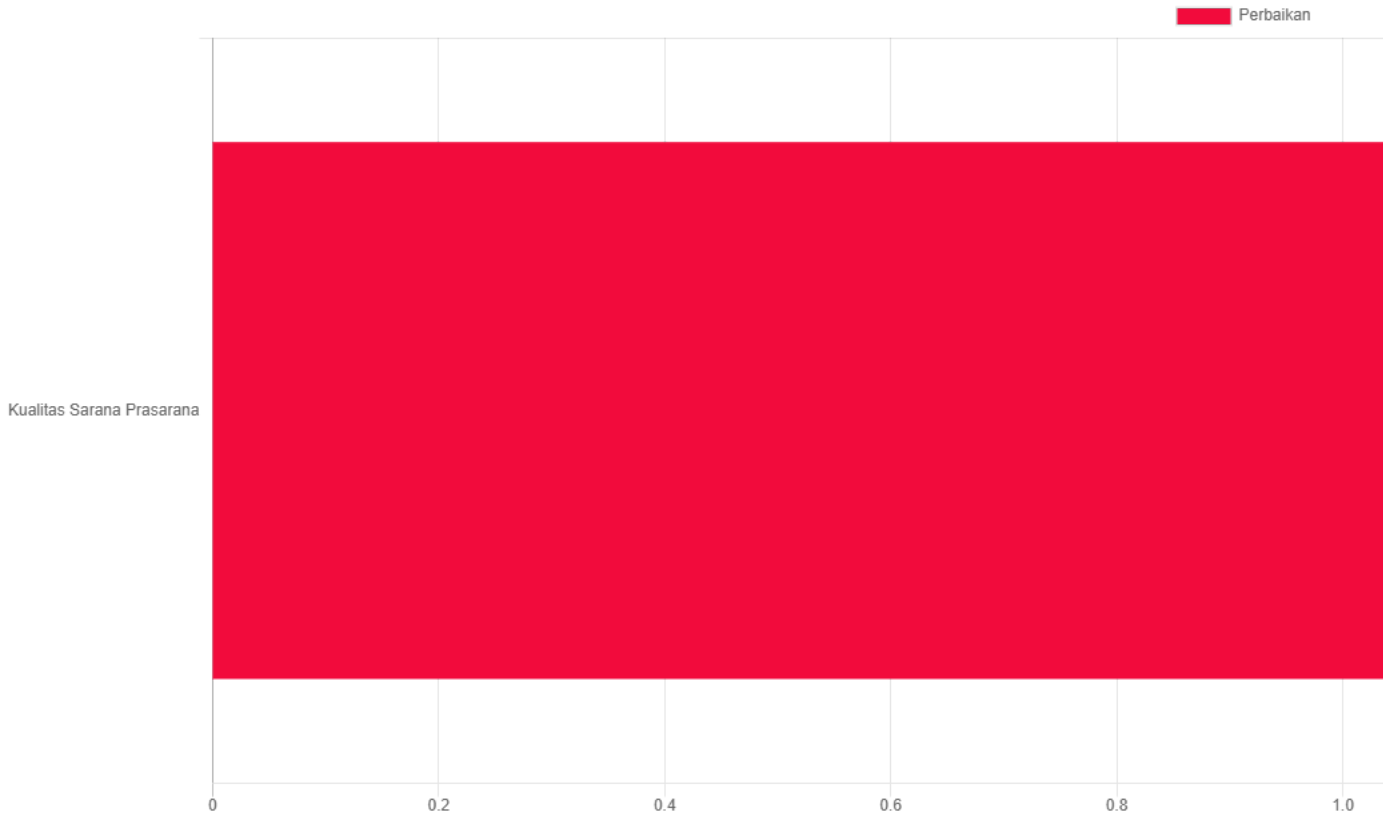
No.	Bulan	Nilai SPKP/SKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Produk Layanan	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengad
1	September	80										
Nilai Agregat		80										

Pada pelaksanaan survei periode September 2025, KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI PAMEKASAN secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai atau 3.98 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 September 2025. .

3. Aspek Usulan Perbaikan dari Masyarakat dan Indikatornya

Berdasarkan data pada aplikasi Survei Case Survey Management System (CSMS), terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



B. Tindak Lanjut Hasil Survei

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

1. Informasi

- Menyediakan nomor help desk yang sigap dalam menjawab kebutuhan informasi pengguna layanan;
- Menciptakan konten informasi pelayanan yang menarik di media sosial;
- Memastikan pengumuman tentang informasi pelayanan mudah diakses oleh masyarakat.

2. 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;

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.

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, 23 September 2025 Jam 06:41	NABILAH MAHARANI	081346862807	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
2	Selasa, 23 September 2025 Jam 06:47	AFRIDA ELENA SAPUTRI	088989832677	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
3	Selasa, 23 September 2025 Jam 06:50	ACHMAD RIZKY SAFARA A N	085281490659	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
4	Selasa, 23 September 2025 Jam 06:54	ACH AGUSTIAWAN	087846277799	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
5	Selasa, 23 September 2025 Jam 06:59	ABIYAN IRGIE RAMADHAN	082143759347	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
6	Selasa, 23 September 2025 Jam 07:03	ANA ISTIANA	00	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
7	Selasa, 23 September 2025 Jam 07:07	ANNISA TRIANTI RAHAYU	08179397619	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
8	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:30	AISYAH RACHEL CORRIE	085231206600	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
9	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:35	ALIA SUHARTI NINGSIH	0812	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
10	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:38	ACH RUDI HARIANTO	085745779986	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
11	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:47	https://star-survei3a.kemenimipas.go.id/ly/ySRIHmMc	082122021711	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
12	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:51	BOBY ARDIRIZKA WIDODO	00	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
13	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:54	BINTANG RESHTIA PUTRI	0823310454869	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
14	Selasa, 23 September 2025 Jam 08:59	BENI	085232301875	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
15	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:03	BANYU PUJI HASTUTIK	085258821803	LAINNYA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
16	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:08	BUHARI	087768005606	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
17	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:12	BAIRI HIDAYAT	0819373778874	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
18	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:16	BULLA	08123427389	LAINNYA	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
19	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:22	BAHRUL MUZAMMIL ROSSI FAUSI	087701990618	WIRAUUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
20	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:27	BADIATUL IZZATI	087768005606	SWASTA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
21	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:35	BADRUL MUNIR	081231215708	SWASTA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
22	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:38	BAHWAH	082122021711	SWASTA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
23	Selasa, 23 September 2025 Jam 09:43	CINDY ANGGA RESTA DARMA PUTRI	085233011661	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
24	Kamis, 25 September 2025 Jam 08:59	CINDY ANGGA RESTA DARMA PUTRI	085233011661	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
25	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:14	CANDRA FEBRIANTO	081233112787	SWASTA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
26	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:17	CHOIROS SIRLI SUDIRMAN	082338964513	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
27	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:25	CITRA AYUNINGTYAS	083144301289	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
28	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:29	CINDRA JAYA	08125810281	SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
29	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:38	DEWI KHALIFAH	085231654789	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
30	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:46	CENDIKA CHUMAIROH	085232159716	WIRAUUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
31	Kamis, 25 September 2025 Jam 09:57	BAYU RIZKI PRATAMA	082134620303	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
32	Selasa, 30 September 2025 Jam 08:57	DHANDY ATHALA INSYIRA	085706542186	SWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
33	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:01	DINI NOVERIANI	081999391554	WIRAUUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
34	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:06	DIAN AGUSTINA	085233011661	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
35	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:13	DETTY ARISANDY	085336598609	WIRAUUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
36	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:19	DIDIK YANTO	08123457689	WIRAUUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
37	Selasa, 30 September	DEWI KHALIFAH	085231654789	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2025 Jam 09:24						Atas (SMA)	
38	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:40	DZIKRI ALIF ZAINI	081937346788	WIRAUSAHA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
39	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:48	DEBY WAHYUDI JEFRI	0	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
40	Selasa, 30 September 2025 Jam 09:59	DARWIS MUSOLLIN IMRON	085236955416	LAINNYA(KAPTEN LAUT)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
41	Selasa, 30 September 2025 Jam 10:01	ENDANG PURWO ASTUTY	087859559091	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
42	Selasa, 30 September 2025 Jam 10:06	ELVINA SEPTIANI WIJAYA	082243333467	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
43	Selasa, 30 September 2025 Jam 10:14	ELZA VERA NOER ZHAZKIYA	085231726663	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
44	Selasa, 30 September 2025 Jam 10:56	ERLAN BUDIHARTO	082122021711	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
45	Selasa, 30 September 2025 Jam 11:04	ENDAH RATNAWATI	085334699933	WIRAUSAHA	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
46	Selasa, 30 September 2025 Jam 11:43	EKA SUHARTINI	085236987147	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
47	Selasa, 30 September 2025 Jam 11:51	EKO SADRI HANDOKO	08123454689	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
48	Selasa, 30 September 2025 Jam 11:59	EKO ARY RETMONO	081803106259	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:02	ENDANG PURWO ASTUTY	087859559091	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
50	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:06	FILDA ANGGRAINI	087701990618	LAINNYA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
51	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:10	FATHUR ROSI	081217570351	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
52	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:13	FITHRIYATUNNISA	087850706552	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
53	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:34	FILDZAH NAFISAH	082233221140	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
54	Selasa, 30 September 2025 Jam 12:40	FAIGAH DIVA HARTONO	0	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
55	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:11	FATIA QORIROH ZULFA	08197341153	WIRAUSAHA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
56	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:15	FITRIYAH HAFID HUSIN	08123269317	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
57	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:19	FIRDAUS CHOERUN NIAM	08113408535	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
58	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:23	FADLILAH	085232301875	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
59	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:29	HAIROEL AMIN	08703069462	LAINNYA(TKI)	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
60	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:32	GWEN TIFFANY GERALDINE	082243333476	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
61	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:35	HERAWATI DJAMAD BADRUN	087702000808	WIRAUSAHA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
62	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:38	GITA GUSTINIA	087838008870	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
63	Selasa, 30 September 2025 Jam 13:48	GEMILANG LAKSAWARNI	082233221140	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
64	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:02	HOLIFAH NUR ROHMAH	082132977926	SWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
65	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:08	HALIMATUS SAKDIYEH	085233811661	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
66	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:11	GHAZIYATUR ROIDAH AS SYAHIDAH	085704477430	LAINNYA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
67	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:14	HENDRIANTO	082139275596	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
68	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:18	GHANI SAKHA FEBRYANSAH	0	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
69	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:25	IVAN APRISKA ADITYA	081331060487	LAINNYA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
70	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:30	IBRA ISRO ARRIDHO	085252068233	LAINNYA(KAPTEN LAUT)	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
71	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:39	IZZUDDIN AMALY	08175026669	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
72	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:44	HUMAIROH SOFI FATMALA	087792986070	WIRAUSAHA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
73	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:51	INSAN KAMIL SABRI	082122021711	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
74	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:54	INNI NADIROH	085258821803	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
75	Selasa, 30 September 2025 Jam 14:57	JEHURY ARISANDY	0881026040456	WIRAUSAHA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
76	Selasa, 30 September	IDA YULYATI	00	WIRAUSAHA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
	2025 Jam 15:03						Atas (SMA)	
77	Selasa, 30 September 2025 Jam 15:25	LINDA RAMADHANI	081357169048	LAINNYA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
78	Selasa, 30 September 2025 Jam 15:29	IHSANUL HEYDI PRATAMA	082245150432	LAINNYA	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
79	Selasa, 30 September 2025 Jam 15:33	JOKO AWALUDIN	085334149551	POLRI	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
80	Selasa, 30 September 2025 Jam 15:44	IRHAMNI MAULANI	082331646852	WIRUSAHA	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

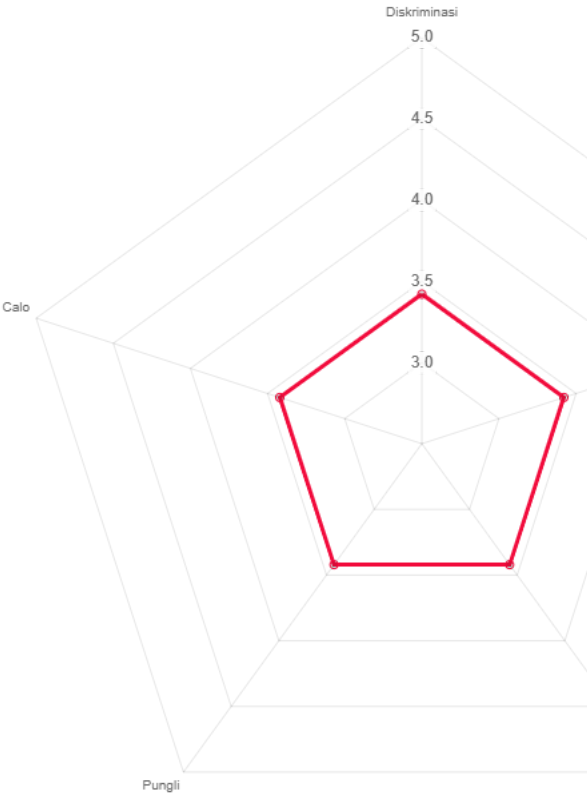
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI SEPTEMBER 2025

Jumlah Responden : 80

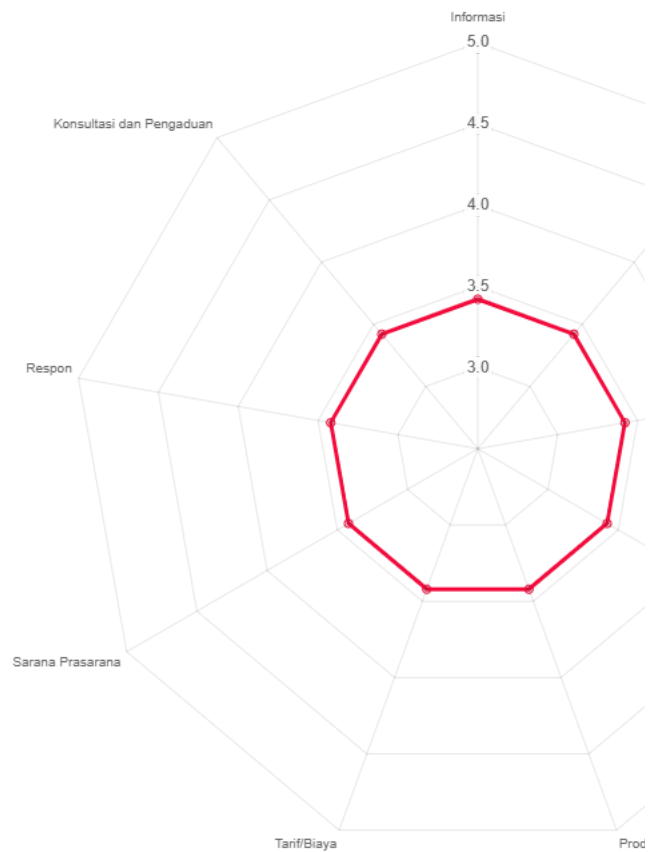
Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - SPAK

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Diskriminasi	3.98	99.44	Sangat Baik
Kecurangan	3.98	99.44	Sangat Baik
Gratifikasi	3.98	99.44	Sangat Baik
Pungli	3.98	99.44	Sangat Baik
Calo	3.98	99.44	Sangat Baik
SPAK	3.98	99.44	Sangat Baik



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

Variabel	Indek	Indek 100	Predikat
Informasi	3.98	99.44	Sangat Baik
Persyaratan	3.98	99.44	Sangat Baik
Prosedur/Alur	3.98	99.44	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	3.98	99.44	Sangat Baik
Produk Layanan	3.98	99.44	Sangat Baik
Tarif/Biaya	3.98	99.44	Sangat Baik
Sarana Prasarana	3.98	99.44	Sangat Baik
Respon	3.98	99.44	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	3.98	99.44	Sangat Baik
SPKP/SKM	3.98	99.44	Sangat Baik



2. Penggunaan Perangkat



3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat



4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

