




**LAPORAN**  
**HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI**  
**PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN**  
**SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN**  
**JANUARI S.D MARET 2024**

**KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE**  
**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM**



## KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh,

Dalam rangka mendukung tugas Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang hukum dan hak asasi manusia, 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 Hukum dan Hak Asasi Manusia dilakukan secara real time melalui aplikasi 3AS yang telah mendapat rekomendasi oleh Badan Pusat Statistik (BPS) dengan nomor V-21.0000.002. 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 Hukum dan Hak Asasi Manusia menjadi lebih terukur, sehingga perbaikan kualitas layanan lebih tepat sasaran dan lebih dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

KEPALA KANTOR IMIGRASI KELAS II TPI MERAUKE

ZULHAMSYAH

198312252002121002

# 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 sektor penegakan hukum dan 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.<sup>1</sup> Pengukuran tersebut dilakukan dengan melaksanakan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) serta Integritas di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dengan memanfaatkan Aplikasi 3AS. 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://survei.balitbangham.go.id/>.

Kuesioner yang tersedia dalam Aplikasi 3AS 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 3AS 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 Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia 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 MERAUKE

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 membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]



2. Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan ketentuan sehingga mengindikasikan kecurangan, seperti penyerobotan antrian, mempersingkat waktu tunggu layanan di luar prosedur, pengurangan syarat/prosedur, pengurangan denda, dll.]



3. Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang menerima/bahkan meminta imbalan uang untuk alasan administrasi, transpor, rokok, kopi, dll di luar ketentuan, pemberian imbalan barang berupa makanan jadi, rokok, parcel, perhiasan, elektronik, pakaian, bahan pangan, dll diluar ketentuan, pemberian imbalan fasilitas berupa akomodasi (hotel, resort perjalanan/jasa transport, komunikasi, hiburan, voucher belanja, dll) diluar ketentuan.]



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

[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada Petugas yang melakukan pungli, yaitu permintaan pembayaran atas pelayanan yang diterima pengguna layanan di luar tarif resmi (Pungli bisa dikamufasekan 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 3AS (Transparant, Informative, Great, Action, Actual and Synergy). Penggunaan aplikasi 3AS 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 Hukum dan Hak Asasi Manusia 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://survei.balitbangham.go.id/>.

Responden SPAK dan SPKP adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam pelaksanaan survei, ditentukan sampel jumlah responden berdasarkan populasi pengguna layanan setiap bulannya.

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

- Contoh perhitungan menggunakan Rumus Slovin:

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

n = Jumlah sample (responden)

N = Jumlah Populasi (Pengguna layanan Satu Bulan)

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

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

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

$$n = 150 / \{1 + (150 \times 0,05^2)\}$$

$$n = 109,09$$

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

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

- a. Responden SPAK-SPKP Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia adalah : Pengguna Layanan di Unit Utama Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia.
- b. Responden SPAK-SPKP Kantor Wilayah :
1. Pegawai UPT : Imigrasi, Masyarakat, BHP, dan BADIKLAT yang telah selesai menerima layanan dari Kanwil.
  2. Notaris, Konsultan KI, Pemohon KI, OBH, Pegawai Biro/Bagian Hukum Pemerintah Prov/Kab/Kota, dan Pemohon Layanan Hukum lainnya;
  3. Pihak lain yang telah selesai menerima layanan.
- c. Responden SPAK-SPKP UPT Imigrasi :  
Pengguna Layanan Keimigrasian baik yang datang ke UPT Imigrasi maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).  
(Contoh: Pemohon Paspor, Visa, KITAS, KITAP, dan lainnya)
- d. Responden SPAK-SPKP UPT Masyarakat :  
Pengguna Layanan Masyarakat baik yang datang ke UPT Masyarakat maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).  
(Contoh: Pengguna layanan kunjungan yang hadir secara fisik maupun virtual, pengguna layanan penitipan barang, Pegawai Instansi lainnya yang menerima layanan, masyarakat yang melakukan konsultasi atau mencari informasi, dan lain sebagainya)
- e. Responden SPAK-SPKP BHP : Pengguna Layanan BHP
- f. Responden SPAK-SPKP BADIKLAT : Peserta Diklat
- g. Responden Survei Integritas Internal Organisasi :  
Seluruh Pegawai di masing-masing Unit Utama, Kantor Wilayah, UPT Imigrasi, UPT Masyarakat, BHP, BADIKLAT, dan UPT di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM lainnya.

## B. Metode Pencacahan

Survei Kepuasan Masyarakat di lingkungan Kementerian Hukum dan HAM dilakukan secara mandiri oleh unit pemberi layanan, baik di tingkat Unit Utama, Kantor Wilayah, maupun Unit Pelaksana Teknis (UPT). Pengisian SKM dilakukan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan atau penerima layanan dilakukan melalui Aplikasi 3AS, 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 3AS, 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:

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

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

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





## BAB III

### PENGOLAHAN SURVEI

#### A. Analisis Hasil Survei

##### 1. Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM pada KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE

Data Hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Januari	3.90	20	3.91	3.91	3.91	3.91	3.88	3.94	3.82	3.91
2	Februari	3.95	57	3.94	3.94	3.97	3.93	3.96	3.95	3.98	3.93
3	Maret	3.92	63	3.90	3.90	3.93	3.90	3.94	3.92	3.90	3.92
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.92</b>	<b>140</b>	<b>3.92</b>	<b>3.92</b>	<b>3.94</b>	<b>3.91</b>	<b>3.93</b>	<b>3.94</b>	<b>3.90</b>	<b>3.92</b>

Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.92 dalam skala 4 atau 17.16 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE pada periode Januari s.d Maret 2024. Unsur Informasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Persyaratan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Prosedur/Alur memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Waktu Penyelesaian memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Tarif/Biaya memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Sarana Prasarana memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Respon memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Konsultasi dan Pengaduan memperoleh kategori Sangat Baik.

##### 2. Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK pada KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE

Data Hasil Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Januari	3.93	20	3.91	3.94	3.94	3.94	3.94
2	Februari	3.98	57	3.98	3.98	3.98	3.97	3.98
3	Maret	3.96	63	3.94	3.95	3.97	3.97	3.97
<b>Nilai Agregat</b>		<b>3.96</b>	<b>140</b>	<b>3.94</b>	<b>3.96</b>	<b>3.96</b>	<b>3.96</b>	<b>3.96</b>

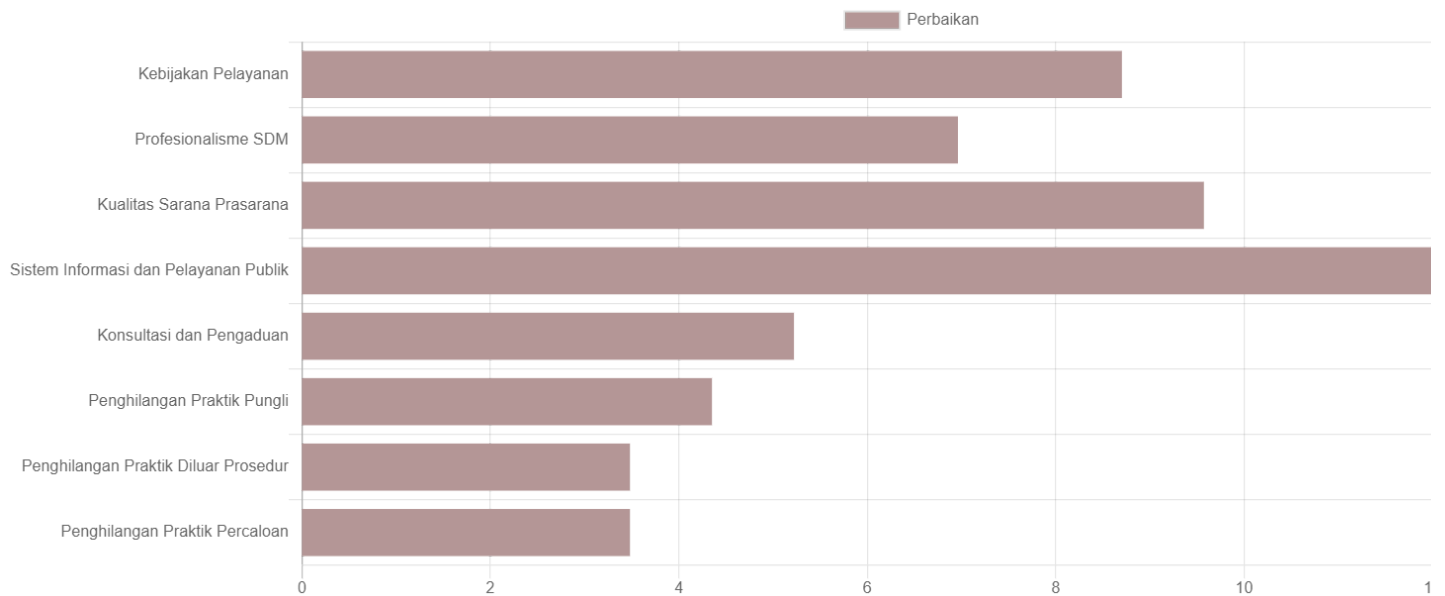
Pada pelaksanaan survei periode Januari s.d Maret 2024, KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.96 dalam skala 4 atau 17.31 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE pada periode Januari s.d Maret 2024. Unsur Diskriminasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Kecurangan memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Gratifikasi memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Pungli memperoleh kategori Sangat Baik, Unsur Calo memperoleh kategori Sangat Baik.

Dengan Perolehan hasil Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP), Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) pada KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE telah memenuhi syarat nilai minimal pengusulan WBK

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

Berdasarkan data pada aplikasi Survei 3AS, terdapat usulan perbaikan yang disampaikan oleh responden, terhadap beberapa aspek indikator penilaian dalam survei yang tergambar dalam diagram berikut:



## B. Tindak Lanjut Hasil Survei

### SEBAGAI LAPORAN

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

#### 1. 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".

#### 2. Waktu Penyelesaian

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

#### 3. 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.

#### 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. 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.

## BAB IV

### DATA SURVEI

#### A. DATA RESPONDEN

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
1	Kamis, 25 Januari 2024 Jam 20:52	Zul	081388003270	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
2	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 02:52	Chusnul chatima	081344705850	Apoteker	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
3	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 02:58	Fahri iksan	082198677151	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
4	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 04:22	Ivano Pattiselano	081344035872	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
5	Jumat, 26 Januari 2024 Jam 21:49	Gufron	085254309626	Karyawan laundry	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Lain - Lain
6	Senin, 29 Januari 2024 Jam 16:13	Yusuf Yudhaperwira	082397189489	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
7	Senin, 29 Januari 2024 Jam 16:45	Arggy Adrian Motulo	085334785657	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
8	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 08:22	ALAND KANE UJUTO	082143252888	WIRASWASTA	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
9	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 09:57	Jujuk Rianto	082189483051	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
10	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 11:40	Supriyatin	085278063255	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
11	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 13:06	SUINTIANA	082399287082	Ibu Rumah Tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
12	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 13:57	Oriza Tanjung/Nency Lifia	082139068987	Pegawai swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
13	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:05	Amrah	085214882209	ASN	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
14	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:06	SABATI	082321536867	Petani	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
15	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:21	Dian ahmadi	081240628429	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
16	Selasa, 30 Januari 2024 Jam 14:30	Icah Sunarsih	082236357983	Petani	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Tidak Memilih Jenis layanan
17	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 08:34	Wahyuni Hartanti	082151060585	Karyawan honorer	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
18	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 08:35	Hermawan septian putra	082151060480	ASN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
19	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 10:57	HERU PURWANINGSIH	082248107369	Ibu Rumah Tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
20	Rabu, 31 Januari 2024 Jam 10:59	Ainur Rofiq	081343245797	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
21	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 16:18	Lia Puspita	082217382921	Wiraswata	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
22	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 14:07	Andi Zakaria	085244449090	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
23	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 14:19	Ilmawati	085244434567	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
24	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 06:09	Ade Putra Crony Dama	081283695907	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
25	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 07:49	Fatmawati	081264260491	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
26	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 09:57	Netty Puka	081240415250	Pensiunan	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
27	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 09:57	Elisabeth Ivonne Entiene Rumlus	085244130781	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
28	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 09:59	DIANA MARIA THERESSA S DEMANGALU	08522527321	Honoror Pemerintahan	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
29	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:02	June Uma Ande Wainggai	081214609274	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
30	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:53	Tristania Yomi Ferre Wainggai	0813440341117	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
31	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 12:14	Samuel David Ferre	081344968393	Karyawan Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
32	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 13:20	Vera Melania Resubun	082398911712	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
33	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 13:25	Herman anitu basik basik	081277777771	Swasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Kamis, 08 Februari 2024 Jam 10:33	Darwadi	081326966675	Pensiunan PNS	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
35	Jumat, 09 Februari 2024 Jam 09:47	Nurmayanti	082399766636	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
36	Jumat, 09 Februari 2024 Jam 09:48	Safaruddin	082399766636	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
37	Jumat, 09 Februari 2024 Jam 09:49	Syahrudin sholeh	082249349207	Guru	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
38	Senin, 12 Februari 2024 Jam 06:56	Hidayatullah	085244633131	Polri	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
39	Senin, 12 Februari 2024 Jam 07:25	Marini Aprilyani Muhammad	085241764779	Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
40	Senin, 12 Februari 2024 Jam 09:17	Syafrial Ardyansyah Hambaling	081248968643	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
41	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:03	fatimah	082399071878	wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
42	Selasa, 13 Februari 2024 Jam 17:33	Fahriah Tawakkal	08124807529	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
43	Rabu, 14 Februari 2024 Jam 10:56	Adinda Pasya Pangestika	085244362831	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
44	Rabu, 14 Februari 2024 Jam 11:00	Arba'inah	081344069546	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
45	Rabu, 14 Februari 2024 Jam 11:03	Balkan	081240104881	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 06:18	Ingrid tri yulianti	082198603915	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
47	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 07:11	Marvin gilberth latupella	085254253036	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
48	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 09:19	George dominikus kasihuw	081282827733	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 10:42	Lina nurul aini	082213633451	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
50	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 12:34	Suriani	082196994815	Irt	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
51	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 14:08	Dicky a.s widyanto	082397111391	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
52	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 19:51	Lukman hakim sahin alatok	08125051123	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
53	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 19:52	Nova Fitriyana	081240294888	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
54	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 04:20	Endang Permaiwati	082214503969	Ibu Rumah Tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
55	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 07:54	Deby AgustiaLina	082238389447	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
56	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 07:55	Muhamad syamsudin	081248576765	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
57	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 09:01	Husein suprayitno	081248505546	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
58	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 10:00	Angelica Helena Kasihuw	081344102396	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
59	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 10:47	Yuliana Christine Ivakdalam	081248387618	Karyawan BUMD	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
60	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 10:49	Yuliana Christine Ivakdalam	081248387618	Karyawan BUMD	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
61	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 12:49	Supadmi	085254047745	Mengurus Rumah Tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
62	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 09:24	Jefry Tjahyadi	081316083939	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
63	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 09:25	Yenni Suyanto	081344484159	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
64	Senin, 26 Februari 2024 Jam 07:25	Shantika widya utami	082398885788	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
65	Senin, 26 Februari 2024 Jam 07:27	Nafisa alwi	082398885788	Pegawai negri sipil	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
66	Senin, 26 Februari 2024 Jam 13:14	Any Mustafa	082239333075	Dokter	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
67	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 10:04	YUSUF YULIUS	08124809176	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
68	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 13:22	Anissa Martha Kesaulia	082265446623	Karyawan BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
69	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 06:16	TITUS LETSOIN	085214044459	PNS	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
70	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 06:25	Hasbullah Hakim	081342045703	Pegawai Negeri Sipil	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
71	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 06:44	Yenny imelda tethool	082151823737	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
72	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 08:31	Maria Magdalena	082239358883	Polri	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
73	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 08:48	SULHIJAH	082399612962	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
74	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 09:43	DANIEL MERSI TOPRIP	085254306441	PEKERJA KONTRAK	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
75	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 09:48	Paula Merinatha Toprip	082248451843	Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
76	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 12:25	Yuliana Magdalena Way	081344931280	Pegawai BUMD	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
77	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 21:24	Cindy Sirwin Khatriin Simatupang	081344960043	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
78	Jumat, 01 Maret 2024 Jam 07:56	Cygni richar neil padwa	081398818791	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
79	Jumat, 01 Maret 2024 Jam 09:14	Murdil	085215190345	Pelaut	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
80	Jumat, 01 Maret 2024 Jam 13:06	Alexander F T Marpaimu	082399107895	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
81	Senin, 04 Maret 2024 Jam 07:46	FATHAN NUR AZIS MUTTAQIN	081329783778	Belum bekerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
82	Senin, 04 Maret 2024 Jam 12:20	Nadia Galbi Apriliani	082327291767	Wiraswasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
83	Senin, 04 Maret 2024 Jam 13:07	AMIRUDDIN LATIEF	08124883046	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
84	Selasa, 05 Maret 2024 Jam 07:35	Diah Devitasari	08114810729	Karyawan bumn	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
85	Selasa, 05 Maret 2024 Jam 08:29	Lodovika Maturbongs	081344582869	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
86	Selasa, 05 Maret 2024 Jam 08:29	Sulastri	081248131100	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
87	Rabu, 06 Maret 2024 Jam 06:33	Fitriyani nur	082190853653	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
88	Rabu, 06 Maret 2024 Jam 08:31	Simon ebel maris phoek	082292161993	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
89	Rabu, 06 Maret 2024 Jam 08:32	Lavenia Lauwinata	082219702229	IRT	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
90	Rabu, 06 Maret 2024 Jam 09:58	AGUS RIYANTO	081344979372	Petani	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 07:24	Adriana Mailoa	085244623239	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
92	Kamis, 07 Maret 2024 Jam 10:23	Firman mando	081293307345	Pegawai BUMN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
93	Jumat, 08 Maret 2024 Jam 09:07	MARIA IRENE ANGELICA RAHANGIAR	081339761595	Karyawan Kontrak	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
94	Jumat, 08 Maret 2024 Jam 14:45	Ratih Margahayu	085254498765	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
95	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 08:14	Dina Irawati	081240414622	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
96	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 08:29	Mulyaji rohmat kusno	085244191091	Petani	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
97	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 08:33	Muniroh	085244191091	Petani	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
98	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 12:22	AGUSTINUS JOKO GURITNO	081248522399	ASN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
99	Rabu, 13 Maret 2024 Jam 12:54	Wahyu dwi setiawati	082248044913	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
100	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 07:02	Naila Wardani	085241159286	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
101	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 07:02	Mega Purnamasaru	082397119999	Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 10:25	Adriana Papo Gebze	081344932229	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
103	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 10:44	Sutiyem	081248144866	Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
104	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 11:00	Laminggu	082217641213	Wirassuwasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
105	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 11:14	Yadi	082298893781	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
106	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 11:16	Muh. Yusuf Isa	081267811408	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
107	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 11:27	Hardiana	082142984441	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
108	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 11:38	FARADIBA	082198492794	KARYAWAN SWASTA	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
109	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 12:19	Suwoyo	085285859993	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
110	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 12:37	Nugroho Asrianto	08124821273	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
111	Kamis, 14 Maret 2024 Jam 12:46	Thobias Tapumbi	08114983666	Asn	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
112	Jumat, 15 Maret 2024 Jam 07:06	Rahman daris	081225418745	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
113	Jumat, 15 Maret 2024 Jam 07:32	Nurmi kuddus	08122111867	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
114	Jumat, 15 Maret 2024 Jam 08:08	Deiby elry meilan dalos	0811485143	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
115	Senin, 18 Maret 2024 Jam 08:28	Aisyah	08119051193	Pelajar	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
116	Senin, 18 Maret 2024 Jam 09:14	Yulita	0811457621	Pekerjaan Swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
117	Senin, 18 Maret 2024 Jam 10:47	Finsensius anwar	082239359079	Wiswasra	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
118	Rabu, 20 Maret 2024 Jam 10:06	Fadli Burhan	082238403119	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
119	Rabu, 20 Maret 2024 Jam 10:07	Jahirwati	081243681181	Mengurus rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
120	Rabu, 20 Maret 2024 Jam 11:09	Ade Candra Putra Sianturi	082239398040	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
121	Rabu, 20 Maret 2024 Jam 11:09	NENI NENGSIH	085215454898	HONorer	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
122	Rabu, 20 Maret 2024 Jam 11:10	Yanti Savitri	081310977985	PNS	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
123	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 07:31	Meilina Imelda	08111551252	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
124	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 07:53	Fransiska Yunita	085344036288	Apoteker	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
125	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 08:32	Darman	082142042267	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
126	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 08:53	Ela Nuryani	082238435892	Pegawai BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
127	Kamis, 21 Maret 2024 Jam 13:34	Johanis sutjiadi	08124857179	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
128	Jumat, 22 Maret 2024 Jam 07:49	Sarah ariani guswara	082216982002	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
129	Jumat, 22 Maret 2024 Jam 07:50	Erfiend marlianty lauba	082321536307	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
130	Senin, 25 Maret 2024 Jam 06:52	Muhammad Suluh Mahardhika	081325391285	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
131	Senin, 25 Maret 2024 Jam 07:15	Abihud Yaluwo	085211852645	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
132	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:10	Yugah Sayamu	082198828438	Belum/Tidak bekerja	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
133	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:33	Istikomah Dfinubun	081259181461	mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
134	Senin, 25 Maret 2024 Jam 08:49	Muhamad hamka	082221198824	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
135	Senin, 25 Maret 2024 Jam 11:49	Ayib nulhakim	081354053102	Karyawan Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
136	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 07:30	Costantinus Ohoira	081213901320	Pastor	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
137	Selasa, 26 Maret 2024 Jam 09:42	Embaidjan mandawiri suandai wainggai	081344606088	Pns	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
138	Rabu, 27 Maret 2024 Jam 09:28	Dian Firdausiah	082398318288	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
139	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 07:11	Bramantya wardana	081344477444	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Tidak Memilih Jenis layanan
140	Kamis, 28 Maret 2024 Jam 08:10	Yanderzon Victor Billik	081248322282	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor

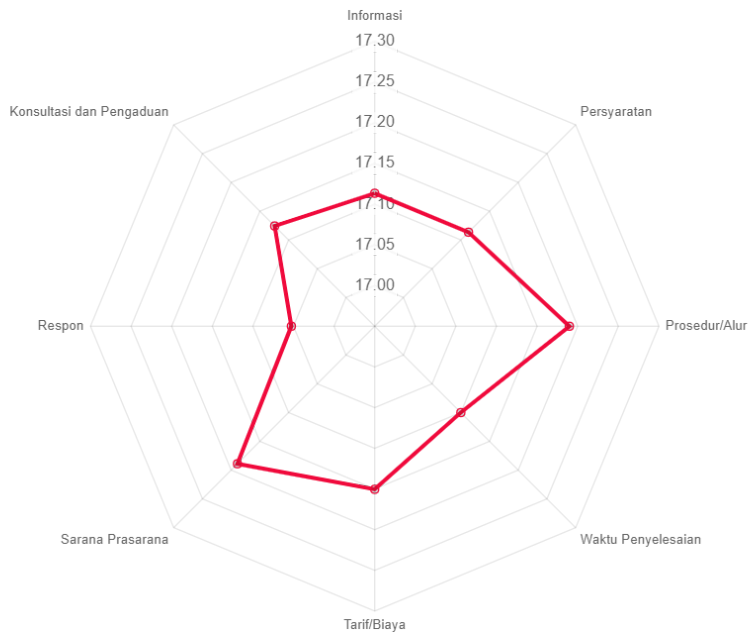
## B. DATA DUKUNG LAINNYA

### 1. HASIL AGREGAT SURVEI JANUARI S.D MARET 2024

Jumlah Responden : 140

#### Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.14	97.93	3.92	Sangat Baik
Persyaratan	17.14	97.93	3.92	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.23	98.43	3.94	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.12	97.84	3.91	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.18	98.17	3.93	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.22	98.43	3.94	Sangat Baik
Respon	17.07	97.53	3.90	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.15	98	3.92	Sangat Baik
<b>IKM</b>	<b>17.16</b>	<b>98.03</b>	<b>3.92</b>	<b>Sangat Baik</b>

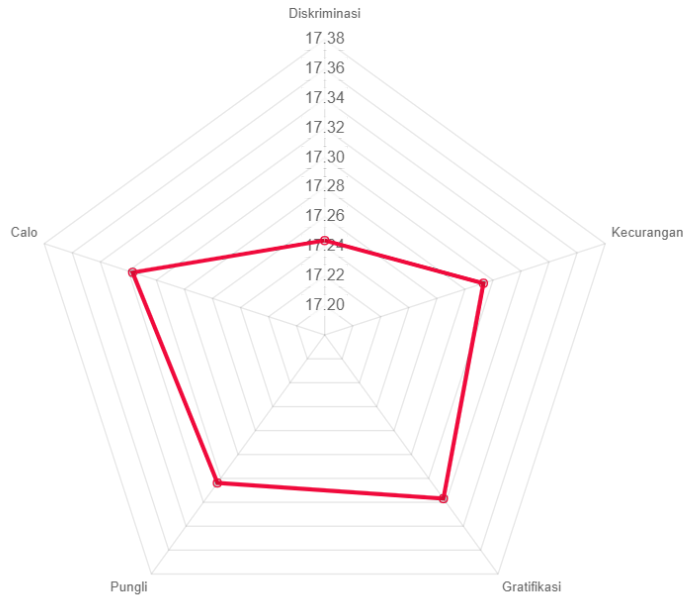


#### Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.25	98.60	3.94	Sangat Baik
Kecurangan	17.31	98.93	3.96	Sangat Baik
Gratifikasi	17.34	99.09	3.96	Sangat Baik
Pungli	17.32	99	3.96	Sangat Baik
Calo	17.34	99.09	3.96	Sangat Baik
<b>IPK</b>	<b>17.31</b>	<b>98.94</b>	<b>3.96</b>	<b>Sangat Baik</b>



### 3AS Survey Management



### 2. Penggunaan Perangkat

Android Apple iPhone Samsung



**Android** : 76  
**Apple iPhone** : 28  
**Samsung** : 36

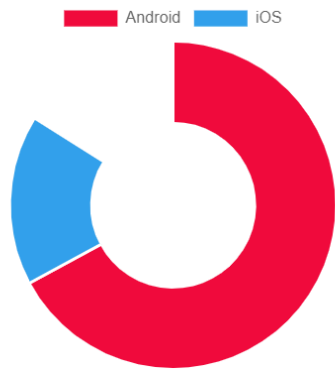
### 3. Penggunaan Peramban (*Browser*) Perangkat

Chrome Firefox Mozilla Safari



**Chrome** : 111  
**Firefox** : 1  
**Mozilla** : 1  
**Safari** : 27

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



**Android** : 112  
**iOS** : 28