




LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI
PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN
SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN
OKTOBER S.D DESEMBER 2023

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 aparatur 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.¹ 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	Oktober	3.94	29	3.94	3.96	3.96	3.96	3.96	3.92	3.92	3.92
2	November	3.99	51	4	4	4	3.98	4	3.95	3.99	3.99
3	Desember	3.98	33	3.96	3.98	3.98	3.96	3.96	3.98	3.98	3.98
Nilai Agregat		3.97	113	3.97	3.98	3.98	3.97	3.97	3.95	3.96	3.96

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.97 dalam skala 4 atau 17.36 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 Oktober s.d Desember 2023. 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	Oktober	3.96	29	3.96	3.98	3.94	3.98	3.96
2	November	4	51	4	4	4	4	4
3	Desember	4	33	4	4	4	4	4
Nilai Agregat		3.99	113	3.99	3.99	3.98	3.99	3.99

Pada pelaksanaan survei periode Oktober s.d Desember 2023, KANTOR IMIGRASI KELAS II MERAUKE secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 3.99 dalam skala 4 atau 17.45 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 Oktober s.d Desember 2023. 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. Sarana Prasarana

- Terpenuhinya Sarana dan Prasarana Dasar dalam pelaksanaan pemberian layanan, seperti komputer, jaringan internet, dan sarana pendukung lainnya, serta ruangan pelayanan yang memadai (loket pelayanan, ruang tunggu, toilet dan prasarana lainnya);
- Pemenuhan Sarana dan Prasarana Pendukung dalam pelaksanaan pemberian layanan disediakan/diadakan selama mempercepat dan mendukung kenyamanan penerima layanan;
- Kebersihan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana dilakukan secara berkala oleh petugas yang berkompeten.

2. Respon

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

3. 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.

4. Waktu Penyelesaian

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

5. 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.

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, 04 Oktober 2023 Jam 13:39	Yusuf Raubaba	082397915069	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Izin Tinggal
2	Senin, 09 Oktober 2023 Jam 10:00	Cahyono	081272170630	Pegawai Negeri Sipil	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
3	Selasa, 10 Oktober 2023 Jam 09:04	Saidah darise	082397102644	Irt	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
4	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 06:49	Husnul khatimah	081220358359	Pelajar	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
5	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 07:51	Ana maria	082217226233	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
6	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 09:53	suriyadi	082244133777	Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
7	Rabu, 11 Oktober 2023 Jam 10:01	Siti halijah	082347809666	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
8	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 07:08	Tajuddin	081344159097	Nelayan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
9	Kamis, 12 Oktober 2023 Jam 07:33	unggul immanuel tanoto	081248131111	karyawan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
10	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 08:31	Usman	081344184010	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
11	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 08:41	Nur Annisa	081355972560	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
12	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 08:43	Ratna	081355803020	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
13	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 12:14	Al-Farouq syaiful islam	082231986002	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
14	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 12:25	fery ardy susanto	081325107672	pelaut	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
15	Jumat, 13 Oktober 2023 Jam 12:30	Chandra Dalisang	081232226955	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
16	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 07:02	Nur Jalal	081248011987	Dosen	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Paspor
17	Senin, 16 Oktober 2023 Jam 11:22	Rusli	085254198113	Pedagang	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
18	Rabu, 18 Oktober 2023 Jam 07:48	Suriyani	085244696764	IRT	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
19	Rabu, 18 Oktober 2023 Jam 09:09	Arman Prastiono	08113211673	BUMN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
20	Kamis, 19 Oktober 2023 Jam 08:17	Kholiql Haq	081215227712	PNS	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
21	Jumat, 20 Oktober 2023 Jam 07:54	Sukengsih	081311106667	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
22	Jumat, 20 Oktober 2023 Jam 14:40	anisa tusalamah	081320257310	belum kerja	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
23	Jumat, 20 Oktober 2023 Jam 14:40	DIANA PUTRI PERMATA SARI	081247057084	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
24	Rabu, 25 Oktober 2023 Jam 08:22	Febby Febianty Wenas	081214525879	Pelajar/Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
25	Rabu, 25 Oktober 2023 Jam 08:26	ARYANINGSI SULI	081388848638	Honoror	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
26	Rabu, 25 Oktober 2023 Jam 14:38	Maria R Tabiarop	081354025679	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
27	Sabtu, 28 Oktober 2023 Jam 16:51	siti susmiyati	082398966279	wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
28	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:30	Nikson gembenterop	082198247558	Asn	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
29	Senin, 30 Oktober 2023 Jam 07:58	Raden pandu wijaya tri anugrah	087793453707	Karyawan BumN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
30	Senin, 06 November 2023 Jam 07:36	Agnesia indriyati siswadi	081240422939	IBU RUMAH TANGGA	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
31	Senin, 06 November 2023 Jam 07:46	Hotman Ambarita	082348104838	Pensiunan Peg. Negeri	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
32	Senin, 06 November 2023 Jam 08:35	Siti halijah	082217373633	Mengurus rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
33	Senin, 06 November 2023 Jam 09:17	SITI NURHALIMAH	082322255562	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
34	Senin, 06 November 2023 Jam 09:53	Andy parts list	085203136869	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
35	Senin, 06 November 2023 Jam 10:18	Samel Waktunya Ririhena	081344819766	PNS	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Paspor
36	Senin, 06 November 2023 Jam 10:18	Syella Shintia Yolanda	082232214650	Ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
37	Senin, 06 November 2023 Jam 13:46	Rudhy kurniawan siswanto	081332239004	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
38	Selasa, 07 November 2023 Jam 06:55	Hanantasena Wahyu Pratama	082122613523	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
39	Selasa, 07 November 2023 Jam 12:29	Jheineth Maryoun Saleky	085396284932	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
40	Selasa, 07 November 2023 Jam 12:32	fini alfira mokorowu	085294498698	karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
41	Rabu, 08 November 2023 Jam 06:29	Asmiati	081362634163	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
42	Rabu, 08 November 2023 Jam 07:56	SARTIKA	6282293222207	WIRASWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
43	Rabu, 08 November 2023 Jam 12:25	Raynando Andre Pasule	081344739160	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
44	Kamis, 09 November 2023 Jam 07:08	Joko kohari	081382843343	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
45	Kamis, 09 November 2023 Jam 08:47	Ng siswanto	0811484257	Swasra71	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
46	Kamis, 09 November 2023 Jam 09:16	ANANDAR PRASETYO	085155488211	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
47	Kamis, 09 November 2023 Jam 10:09	Hani	081343044299	Wiraswasta	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
48	Kamis, 09 November 2023 Jam 12:44	Mustamin	085272927505	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
49	Jumat, 10 November 2023 Jam 06:55	Nasrum lebu	081340957017	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
50	Jumat, 10 November 2023 Jam 08:11	Helena Grasia burok	081316458109	PNS	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
51	Jumat, 10 November 2023 Jam 08:51	Nila sari	082227281227	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
52	Senin, 13 November 2023 Jam 07:25	Hanantasena Wahyu Pratama	082122613523	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
53	Selasa, 14 November 2023 Jam 08:42	Ahmad Syamsul arif	085244447771	Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
54	Selasa, 14 November 2023 Jam 08:52	Purwaningsih	085254106692	IRT	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
55	Selasa, 14 November 2023 Jam 09:31	Husmaidah	085284077076	PNS	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
56	Selasa, 14 November 2023 Jam 09:34	Muhaena	082127204700	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
57	Selasa, 14 November 2023 Jam 09:36	Mustamin	085272927505	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
58	Jumat, 17 November 2023 Jam 12:54	Ahmad Akbar	085210464693	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
59	Senin, 20 November 2023 Jam 07:11	Devota Saveriana Rahawarin	081381097408	Pensiunan	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
60	Selasa, 21 November 2023 Jam 09:06	Fendika cahya purnama	08124817032	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
61	Rabu, 22 November 2023 Jam 07:37	Dahlia	082238226216	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
62	Rabu, 22 November 2023 Jam 09:18	khaerul anwar	085244801444	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
63	Rabu, 22 November 2023 Jam 13:26	Felix Dedu	081247720324	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
64	Rabu, 22 November 2023 Jam 13:26	Maximus Yunikson Rebo	081247629147	Karyawan swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
65	Rabu, 22 November 2023 Jam 13:27	Herman Limba	081240292549	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
66	Rabu, 22 November 2023 Jam 13:29	Dwi nuryadi	081248214493	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
67	Kamis, 23 November 2023 Jam 07:09	Erica Julia Sandra Tikhianto	085159660714	-	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
68	Jumat, 24 November 2023 Jam 07:53	Nur Afni Alawiyah	082248225916	Pegawai honor	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Jumat, 24 November 2023 Jam 08:06	Franky wiyatno	081344123399	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
70	Jumat, 24 November 2023 Jam 09:27	Muhammad nasir	081247744094	Nelayan	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
71	Jumat, 24 November 2023 Jam 12:31	Ptrisla Manop mogan	081399485614	Pns	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
72	Jumat, 24 November 2023 Jam 12:39	Purwadi	081344868134	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
73	Senin, 27 November 2023 Jam 06:46	Nur Susanti	081285222239	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
74	Senin, 27 November 2023 Jam 06:49	Musrifan	081343038640	Sopir	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
75	Senin, 27 November 2023 Jam 06:50	Elma Ramadhani	081240804695	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
76	Senin, 27 November 2023 Jam 08:56	Sasmuning	085230017155	Mengurus rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Tidak Memilih Jenis layanan
77	Senin, 27 November 2023 Jam 08:57	SUROSO	082198281908	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
78	Rabu, 29 November 2023 Jam 06:12	Sahabuddin	081344944215	Pns	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
79	Rabu, 29 November 2023 Jam 07:34	Rosa Maria Suwarni Yiw'Wiyouf	081390323203	Perawat	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
80	Rabu, 29 November 2023 Jam 08:22	Sukardi	081247642321	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
81	Senin, 04 Desember 2023 Jam 09:31	Bambang Normansyah	08114906080	Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
82	Senin, 04 Desember 2023 Jam 09:37	Amri adi	081248885559	Pelajar	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
83	Senin, 04 Desember 2023 Jam 09:40	Sukardi	081247642321	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
84	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:11	Muslimin	082199651112	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
85	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:26	WA ADEMA	081248317480	IRT	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
86	Senin, 04 Desember 2023 Jam 12:34	Sanya Dwi Seprilia	082375910493	PNS	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
87	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 07:04	Muhlison	082248849254	Pelajar/Mahasiswa	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
88	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 08:15	Rayhan Akbar Wahdana	082284281059	Belum kerja	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
89	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:26	Michael Frans	082198175446	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
90	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 09:26	nurlyana puspitasari	072238822503	swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
91	Selasa, 05 Desember 2023 Jam 11:58	Zulhamsyah	082397703300	Pns	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Lain - Lain
92	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 10:02	Agnes	082199659065	swasta	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
93	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 10:02	Leonard wijaya	0811484008	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
94	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 13:15	Melly Ong	628121760168	Wiraswasta	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
95	Rabu, 06 Desember 2023 Jam 13:39	Sukardi	081247642321	Wiraswasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
96	Kamis, 07 Desember 2023 Jam 13:36	Rustam adi saputra	081344475269	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 3 (S3)	Paspor
97	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 07:02	Maria Elisabeth Omberep	081284186642	Honor	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
98	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 07:13	Laode Abdul rahman	082199533898	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
99	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 07:49	Ahmad Hadi	081344795747	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
100	Jumat, 08 Desember 2023 Jam 08:26	Paskalis Prayitno	081334507258	ASN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
101	Senin, 11 Desember 2023 Jam 09:05	Baharuddin	081240294070	Swasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Selasa, 12 Desember 2023 Jam 08:22	BUNGA DIA	082251821382	RTI	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
103	Rabu, 13 Desember 2023 Jam 08:50	JESELYN ALVENIA TIRTAYSA	081344158765	Wirawasta	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
104	Kamis, 14 Desember 2023 Jam 06:30	Adi Kristanto	082230788133	Wirausaha	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
105	Senin, 18 Desember 2023 Jam 09:14	Yohanna	081214757574	Pns	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
106	Senin, 18 Desember 2023 Jam 09:54	herianti	082199050817	ibu rumah rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
107	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:29	Subhan	081344686251	Perdagangan	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
108	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:34	Indra dewi rahmi	082198862603	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Pertama (SMP)	Paspor
109	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:39	SURYADI	082238211402	PERDAGANGAN	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
110	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:40	NUR MUTMAINAH	081214500623	WIRASWASTA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
111	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 08:42	Burhanuddin	082198014480	Wiraswast	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
112	Selasa, 19 Desember 2023 Jam 09:00	nurfadilah ibrahim	081248692317	ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
113	Rabu, 20 Desember 2023 Jam 09:30	Andreas Laba Hadum Kleden	085244754987	PNS	21-30 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor

B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI OKTOBER S.D DESEMBER 2023

Jumlah Responden : 113

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.36	99.18	3.97	Sangat Baik
Persyaratan	17.41	99.50	3.98	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.41	99.50	3.98	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.35	99.16	3.97	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.39	99.35	3.97	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.28	98.77	3.95	Sangat Baik
Respon	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.34	99.06	3.96	Sangat Baik
IKM	17.36	99.20	3.97	Sangat Baik

Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.44	99.66	3.99	Sangat Baik
Kecurangan	17.47	99.83	3.99	Sangat Baik
Gratifikasi	17.41	99.48	3.98	Sangat Baik
Pungli	17.47	99.83	3.99	Sangat Baik
Calo	17.44	99.66	3.99	Sangat Baik
IPK	17.45	99.69	3.99	Sangat Baik

2. Penggunaan Perangkat

Android : 77
Apple iPhone : 27
Samsung : 9

3. Penggunaan Peramban (Browser) Perangkat

Chrome : 86
Mozilla : 1
Safari : 26

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)

Android : 86

iOS : 27