LAPORAN

HASIL PELAKSANAAN SURVEI MANDIRI

PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN

SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

FEBRUARI 2024

KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI

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 I TPI Dumai

Ricky Rachmawan

198211012000121001

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 penyelenggaran pelayanan publik yang ditandai dengan meningkatnya indeks kepuasan masyarat 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 DUMAI

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

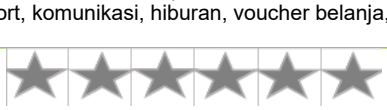
[Pernyataan ini disampaikan untuk mengetahui apakah ada petugas yang memberikan pelayanan secara khusus atau membeda-bedakan pelayanan karena faktor suku, agama, kekerabatan, almamater, dan sejenisnya.]

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, 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 dikamuflasekan 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 penlilaian 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 x e2)}

n = 150 / {1 + (150 x 0,052)}

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
200	132	1000	278	75000	382

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
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, Pemasyarakatan, 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 Pemasyarakatan :
Pengguna Layanan Pemasyarakatan baik yang datang ke UPT Pemasyarakatan maupun yang tidak memerlukan kehadiran fisik (online).
(Contoh: Penguna 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 Pemasyarakatan, 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:

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

N = bobot nilai per unsur

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

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

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

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

BAB III

PENGOLAHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei

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

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

No.	Bulan	Nilai IKM	Jumlah Responden	Informasi	Persyaratan	Prosedur/Alur	Waktu Penyelesaian	Tarif/Biaya	Sarana Prasarana	Respon	Konsultasi dan Pengaduan
1	Februari	4	133	3.99	4	4	4	4	4	4	4
Nilai Agregat		**4**	**133**	**3.99**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**

Pada pelaksanaan survei periode Februari 2024, KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 4 dalam skala 4 atau 17.49 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI telah memperoleh kategori Sangat Baik.

Secara lebih rinci, terdapat 8 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IKM) KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI pada periode Februari 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 DUMAI

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

No.	Bulan	Nilai IPK	Jumlah Responden	Diskriminasi	Kecurangan	Gratifikasi	Pungli	Calo
1	Februari	4	133	4	4	4	4	4
Nilai Agregat		**4**	**133**	**4**	**4**	**4**	**4**	**4**

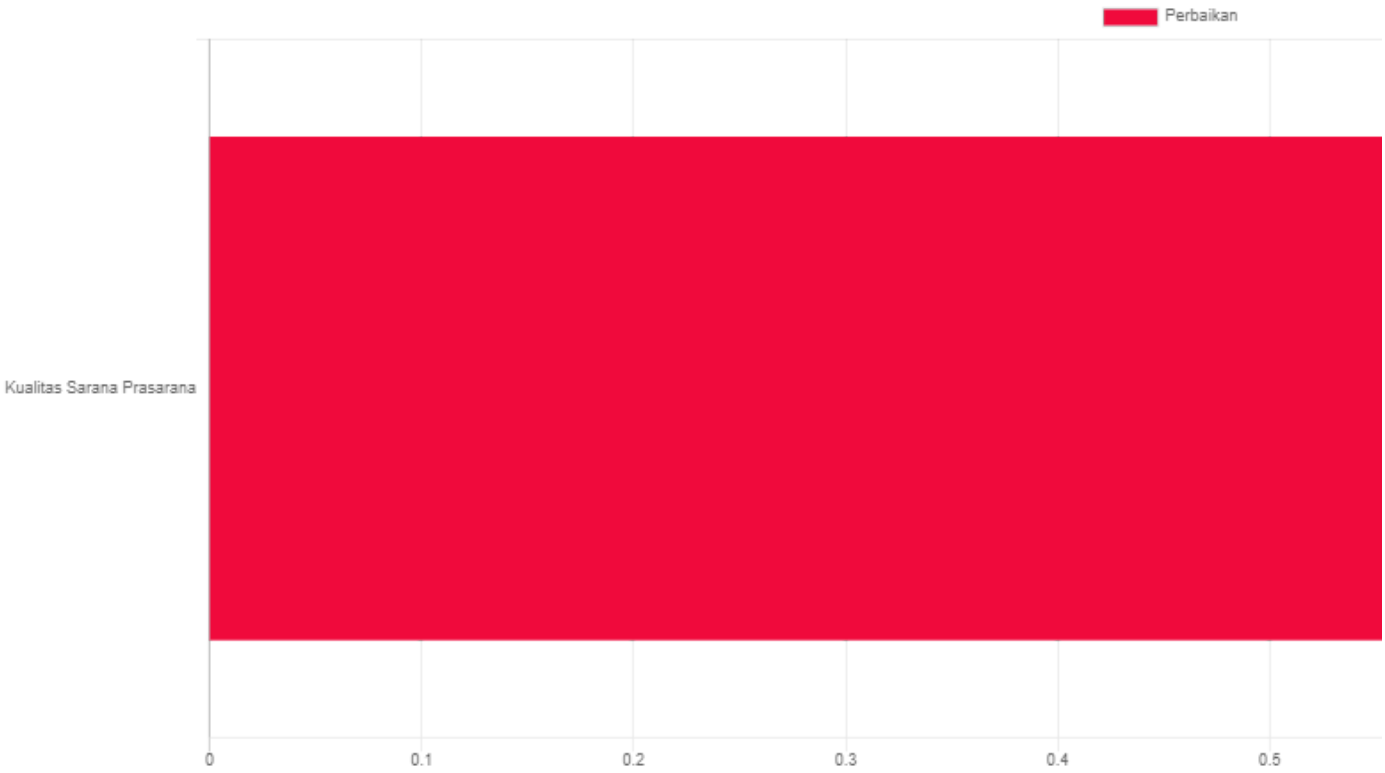
Pada pelaksanaan survei periode Februari 2024, KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI secara agregat atau rata-rata memperoleh nilai 4 dalam skala 4 atau 17.50 dalam skala 17.50. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI telah memperoleh kategori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

Secara lebih rinci, terdapat 5 unsur yang menjadi penyumbang nilai agregat atau rata-rata (IPK) KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI pada periode Februari 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 DUMAI tersebut, Unit Kerja/ Satuan Kerja KANTOR IMIGRASI KELAS II DUMAI 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

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

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, 01 Februari 2024 Jam 15:42	Wasington Batubara	081365931993	Pensiunan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
2	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 15:47	Markus missi pattiku	08127501120	Wiraswasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
3	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 15:52	NATALIA PATIKU	087712356536	WIRASWASTA	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
4	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 15:53	Tahan lumban tobing	082166338111	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
5	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:08	Calvin Christian Te	081262371116	Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
6	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:12	James Aldrin Bawembang	08127622678	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
7	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:13	Vesta novalina situmorang	081276226228	Ibu rumahtangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
8	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:18	Keryn hutapea	0812752694001	Pensiunan	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
9	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:26	Duaman Sonang	08127697061	Swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
10	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:28	Herly Simanjuntak	082268413455	Ibu Rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
11	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:38	Anna Rumiris Nainggolan	081372479157	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
12	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:41	Yosefa Efi Sartika Nainggolan	082197718320	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
13	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:47	Horenta Emawati br Tobing	082174800106	Belum Bekerja	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
14	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 16:56	Yohanna Novelita br Simanjuntak	082387026211	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
15	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 17:00	Hotmawati	08226879355	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
16	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 17:09	ELA DELPHIA GINTING	088742669250	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
17	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 17:12	Derina Nainggolan	085258646537	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
18	Kamis, 01 Februari 2024 Jam 17:14	Holmes Widodo Silaban	081336083356	Pendeta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
19	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 09:14	Mikha Oktavianu	082388685077	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
20	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 09:23	Anggi putri yanti	081267820891	Tenaga akuntansi bapenda kota dumai	21-30 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
21	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 09:39	Ernawaty	085265344656	Ibu rumah tangga	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
22	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 09:41	Karel Tomahu	085278433427	Wiraswasta	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
23	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 10:25	Merida	082276049715	Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
24	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 10:28	ANNISA RAHMADANI	082172670835	MAHASISWA	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
25	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 10:31	Husni Hendri	081267557124	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Tidak Memilih Jenis layanan
26	Jumat, 02 Februari 2024 Jam 10:32	LAILATUL FITRI	081374529106	MAHASISWA	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
27	Senin, 05 Februari 2024 Jam 08:59	Aznafti Ummu Yasin Siregar	082283445291	Belum/Tidak Bekerja	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
28	Senin, 05 Februari 2024 Jam 09:15	Susi Masrini	081280243829	GURU	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
29	Senin, 05 Februari 2024 Jam 09:21	Paidi	081374227252	Karyawan Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
30	Senin, 05 Februari 2024 Jam 09:30	Yulhaida	082392934071	Ibu rumah tangga	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
31	Senin, 05 Februari 2024 Jam 10:36	Dita bella damaiati.s	082286918439	Mengajar les komputer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
32	Senin, 05 Februari 2024 Jam 11:21	Yanti	082392714929	Irt	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
33	Senin, 05 Februari 2024 Jam 11:22	Wirahadi Ekaputra	081374744696	Pelajar / Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
34	Senin, 05 Februari 2024 Jam 11:23	Viola Aurelia Meidianty	085363752905	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
35	Senin, 05 Februari 2024 Jam 11:26	Yuhadi	0819660490	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
36	Senin, 05 Februari 2024 Jam 11:29	Vania Aurelia Febriana	082361809293	Mahasiswi	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
37	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 08:28	Enggar Jati Wardana	081295324317	Mahasiswa/Pelajar	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
38	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 08:31	Siti khotiah	085278430295	Ibu Rumah Tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
39	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 08:45	eva sari	081275843073	ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
40	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 08:58	Firdaus	082116086650	Wiraswasts	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
41	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:06	DIFFA ADIRA PRAMIDYA	081383126246	Pelajar	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
42	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:29	SURYANI	085278000087	KARYAWAN HONORER	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
43	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:34	Lisa chandra	08127593673	Wiraswasta	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
44	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:36	Raymond Steven Wijaya	081237252652	Dokter	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
45	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:38	Iskandar	0811750255	Wiraswasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
46	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 09:47	DENI MALA	0109155615	IBU RUMAH TANGGA	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
47	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:34	Elfi Syafril Taluk	085365191615	Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
48	Selasa, 06 Februari 2024 Jam 10:54	Siska Puspa Sari	081378505072	Wiraswasta	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
49	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 08:47	Nia Sumandari	085219876771	Guru TK	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
50	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 09:06	Edo Rivanda	082388442996	Pegawai Swasta	31-40 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
51	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 09:09	Mellisa irza	081364467477	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
52	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 10:53	Dwi anggraini	081268978331	BRI	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
53	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 10:53	ADITYA HARDIGUNTARA	082288450914	PEGAWAI BUMN	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
54	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:20	Dita santri martha	081322110059	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
55	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:22	putri nia onasis	081378297870	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
56	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:24	Retno firantih	081276588700	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
57	Rabu, 07 Februari 2024 Jam 11:27	Murnis umar	085271535157	Bu rumah tangga	Diatas 60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
58	Senin, 12 Februari 2024 Jam 08:39	Nanang Juniarto	08117511324	Pegawai BUMN	51-60 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
59	Senin, 12 Februari 2024 Jam 08:41	Muhammad Hafidz Al Farisi	08117509454	Mahasiswa	18-20 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
60	Senin, 12 Februari 2024 Jam 08:41	Juni Nurma Sari	081365735365	Dosen	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 3 (S3)	Paspor
61	Senin, 12 Februari 2024 Jam 09:00	Marito Panjaitan	081268654498	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Diploma	Paspor
62	Senin, 12 Februari 2024 Jam 09:14	Cindy Adonia Gunawan	082387811999	Back End Developer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
63	Senin, 12 Februari 2024 Jam 09:43	Arnedi	08127690888	pensiunan	Diatas 60 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
64	Senin, 12 Februari 2024 Jam 09:58	Zevania Ramadhani	085265366339	Buruh harian	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
65	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:02	Putri Shinta erlyo	085271743532	Buruh harian	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
66	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:09	Dzakyyatul Aulia Nissa	081268474424	Buruh harian	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
67	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:10	Winda Amanda putri	085355744960	Buruh harian	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
68	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:13	Risma Yanti	082283324243	Buruh harian	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
69	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:20	Siti nur annisa	083186819634	Butuh harian	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
70	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:23	zahara putri kirani	081374161025	buruh harian	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
71	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:30	Puja Rahayu	082386209762	Buruh harian lepas	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
72	Senin, 12 Februari 2024 Jam 10:31	NADIFHA RAITULLAH	081277324365	Buruh Harian Lepas	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Tidak Memilih Jenis layanan
73	Selasa, 13 Februari 2024 Jam 10:30	Rizky Adib Kurniaqil	081396170544	Mahasiswa	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
74	Selasa, 13 Februari 2024 Jam 10:58	Yuliatmi	082388073442	PPPK Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
75	Selasa, 13 Februari 2024 Jam 11:11	AYU NUR HIDAYATI	082274012213	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
76	Selasa, 13 Februari 2024 Jam 11:12	Anggie Oktaviani	081261118014	Guru	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
77	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 08:53	Yumnaa saputri al aziz	082298232358	Admin purchasing	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
78	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 09:01	Coryne jessa	082384583251	Barista	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
79	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 09:17	Diana Putri	082386209267	Mahasiswa	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
80	Kamis, 15 Februari 2024 Jam 10:43	Saripah	082363263593	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
81	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 08:41	Satria Purnama	082171341986	Karyawan BUMN	31-40 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
82	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 08:44	Siti Nurjanah	082284530915	Mengurus Rumah Tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
83	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 08:58	INTAN SYELI	082287193663	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
84	Jumat, 16 Februari 2024 Jam 09:52	Elisa Maryana Sinaga	085383565597	Karyawan BUMN	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
85	Senin, 19 Februari 2024 Jam 08:52	Mirel zevaron	081268725544	Swasta	51-60 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
86	Senin, 19 Februari 2024 Jam 09:21	Muhammad Agung Susatya	08127532933	Engineer	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 2 (S2)	Paspor
87	Senin, 19 Februari 2024 Jam 09:37	Yona ewiska	081372588882	Swasta	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
88	Senin, 19 Februari 2024 Jam 09:43	Fahruddin hasibuan	081371346529	Pegawai swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
89	Senin, 19 Februari 2024 Jam 09:59	ima jaleha siregar	085936738737	ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
90	Senin, 19 Februari 2024 Jam 10:30	Yeni Andriani	082283353386	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Tidak Memilih Jenis layanan
91	Senin, 19 Februari 2024 Jam 10:31	RIDWAN SYAHPUTRA	081363063760	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
92	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 08:40	syarafina shadrin	087805780555	pegawai swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
93	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 08:45	SUMIATI	08127697147	Pegawai Negeri	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
94	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:08	Yenni Br Kacaribu	081376203339	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
95	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:13	Dina Mariana Silaen	082381083022	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
96	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:14	Tresia Sugiarti	082287943524	Guru	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
97	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:22	Marida Sitorus	081376133354	Guru	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
98	Rabu, 21 Februari 2024 Jam 09:57	Halleyna hartanty	085975349315	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
99	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 08:45	Siti Mulyati	082287350919	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
100	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 08:47	Nurfathyah sari	081384054524	Honorer	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
101	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 09:15	Indra afit stiawan	082288036475	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
102	Kamis, 22 Februari 2024 Jam 09:51	Suryati	082392738689	Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
103	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 08:41	Annisa Prima Hidayati	081390075566	Dokter	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
104	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 11:48	Helda Saputri Rusda	081372056324	Ibu Rumah Tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
105	Jumat, 23 Februari 2024 Jam 11:50	Imam Rosadi Sinulingga	082174763425	Wiraswasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
106	Senin, 26 Februari 2024 Jam 09:10	manissa aulya	085271537148	ibu rumah tangga	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
107	Senin, 26 Februari 2024 Jam 09:11	Muhammad Lutfi Iqwandi	081261479647	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
108	Senin, 26 Februari 2024 Jam 09:26	SRI RAHAYU	081275877855	ASN	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
109	Senin, 26 Februari 2024 Jam 09:38	Slamet Riyadi	081268591055	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
110	Senin, 26 Februari 2024 Jam 10:01	Sari wahyuniati	082386529955	IRT	31-40 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
111	Senin, 26 Februari 2024 Jam 10:18	Uminadrah	085278792343	Wirausaha	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
112	Senin, 26 Februari 2024 Jam 10:21	Nanang Haryadi	081260750373	Karyawan swasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
113	Senin, 26 Februari 2024 Jam 12:49	Rosemeri	081371154949	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
114	Senin, 26 Februari 2024 Jam 12:51	Fauza Agus	081365602303	ASN	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
115	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 09:22	Liza wati	081378804654	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
116	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 10:08	Herlina	081372720091	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Dasar (SD)	Paspor
117	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 11:04	Ega Gustinawati	082284684627	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
118	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 11:05	Elisabeth monalisa liswati	082172896888	Karyawan swasta	51-60 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
119	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 11:16	Dr. Romaito Nasution, SpP	085259992266	Dokter Paru	41-50 Tahun	Perempuan	Strata 2 (S2)	Paspor
120	Selasa, 27 Februari 2024 Jam 11:37	Dian afriani	081371200055	Ibu rumah tangga	31-40 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
121	Rabu, 28 Februari 2024 Jam 08:23	Darlita	081365473971	Ibu rumah tangga	51-60 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
122	Rabu, 28 Februari 2024 Jam 08:42	Shelvina Wijaya	0895634897367	Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
123	Rabu, 28 Februari 2024 Jam 08:50	Nathasya	085264913767	Karyawan swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
124	Rabu, 28 Februari 2024 Jam 08:59	Vivian Angelina	082260270837	Pelajar / Mahasiswa	18-20 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
125	Rabu, 28 Februari 2024 Jam 12:09	Mariati	081371008057	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
126	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 08:27	Renold	081364799544	Pelaut	41-50 Tahun	Laki-Laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor
127	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 09:49	Nias Jaya nababan	081362294598	Pendeta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor

No.	Tgl. Survei	Nama	Nomor HP/ WA	Pekerjaan	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan	Jenis Layanan yang diterima
128	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 10:25	Nurhasanah gurning	081378299278	Ibu rumah tangga	41-50 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Pendaftaraan Anak Berkewarganegaraan Ganda (Affidavit)
129	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 11:10	Adven Charlos M. Pappin	082144292592	Wireline Logging	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
130	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 11:21	Sari Rahayu Mulyati	082288406611	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Strata 1 (S1)	Paspor
131	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 11:28	Andy	081268037211	Wiraswasta	41-50 Tahun	Laki-Laki	Diploma	Paspor
132	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 11:50	Thomas Alfa Julianno	081901244423	Karyawan Swasta	21-30 Tahun	Laki-Laki	Strata 1 (S1)	Paspor
133	Kamis, 29 Februari 2024 Jam 13:59	Dini Aldha	082387146180	Pengawas swasta	21-30 Tahun	Perempuan	Sekolah Menengah Atas (SMA)	Paspor

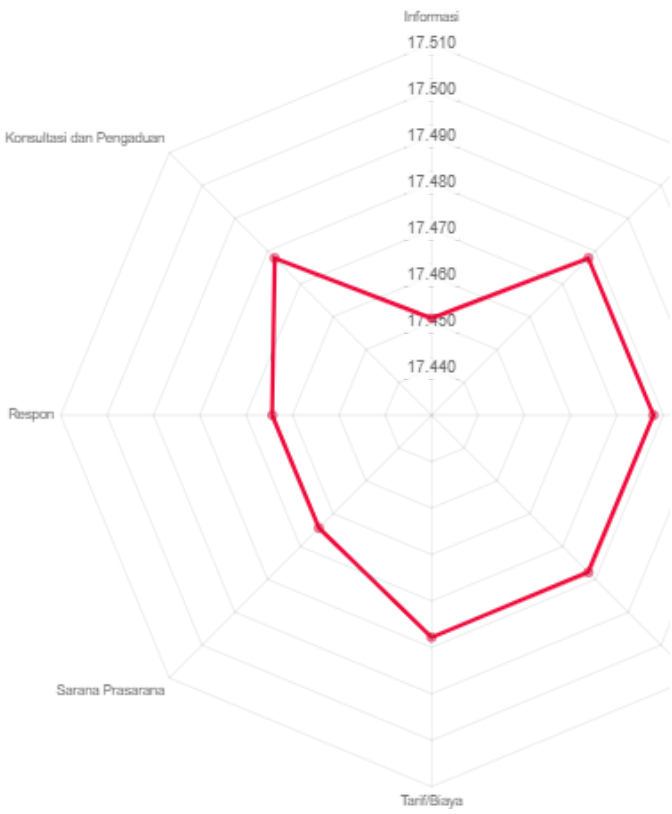
B. DATA DUKUNG LAINNYA

1. HASIL AGREGAT SURVEI FEBRUARI 2024

Jumlah Responden : 133

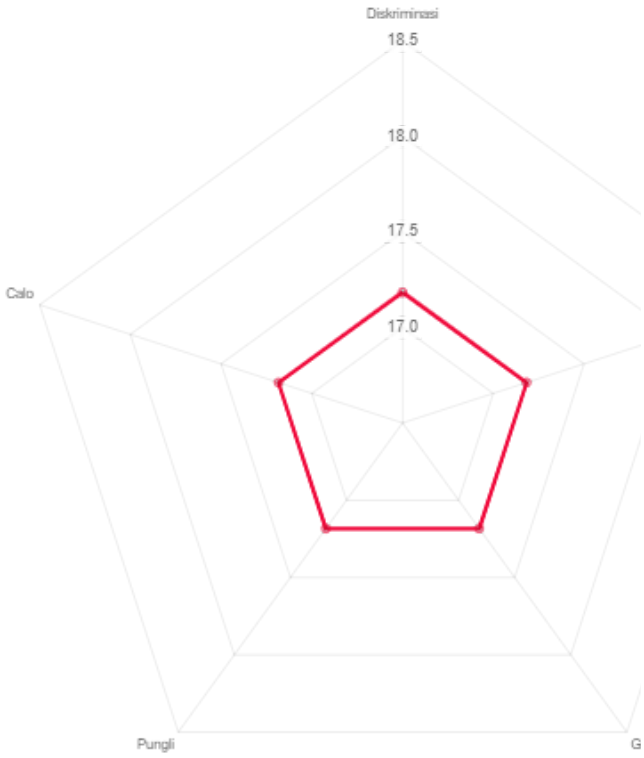
Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) - IKM

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Informasi	17.46	99.77	3.99	Sangat Baik
Persyaratan	17.50	100	4	Sangat Baik
Prosedur/Alur	17.50	100	4	Sangat Baik
Waktu Penyelesaian	17.50	100	4	Sangat Baik
Tarif/Biaya	17.50	100	4	Sangat Baik
Sarana Prasarana	17.48	99.89	4	Sangat Baik
Respon	17.48	99.89	4	Sangat Baik
Konsultasi dan Pengaduan	17.50	100	4	Sangat Baik
IKM	**17.49**	**99.94**	**4**	**Sangat Baik**



Survei Presepsi Anti Korupsi (SPAK) - IPK

Variabel	Indek	Indek 100	Indek 4	Predikat
Diskriminasi	17.50	100	4	Sangat Baik
Kecurangan	17.50	100	4	Sangat Baik
Gratifikasi	17.50	100	4	Sangat Baik
Pungli	17.50	100	4	Sangat Baik
Calo	17.50	100	4	Sangat Baik
IPK	**17.50**	**100**	**4**	**Sangat Baik**



2. Penggunaan Perangkat

3. Penggunaan Peramban (*Browswer*) Perangkat

4. Penggunaan (*Platform Operating System*)