



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
REPUBLIK INDONESIA  
KANTOR WILAYAH RIAU  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU**

Jalan Teratai No. 87 Pekanbaru 28826

Telepon : 0761-21536 Faksimili : 0761-40393

Laman : pekanbaru.imigrasi.go.id Email : kanimpku@yahoo.co.id

---

Pekanbaru, 04 Mei2021

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN APRIL TAHUN 2021  
KANTOR IMIGRASI KELAS I TPI PEKANBARU**

**A. PENDAHULUAN**

Dalam rangka mewujudkan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani(WBBM) maka kualitas pelayanan publik harus ditingkatkan. Sehingga diperlukan survei kepuasan masyarakat untuk melihat bagaimana kondisi pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dimata masyarakat.

**B. MAKSUD DAN TUJUAN**

Survei kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran bagaimana Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**C. OUTPUT**

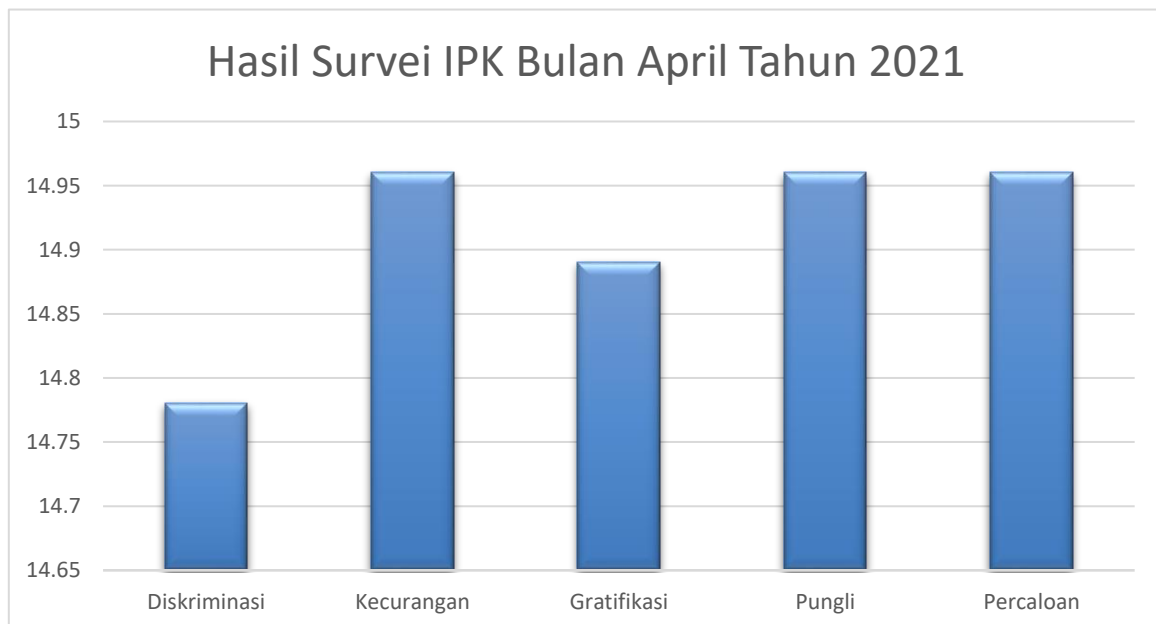
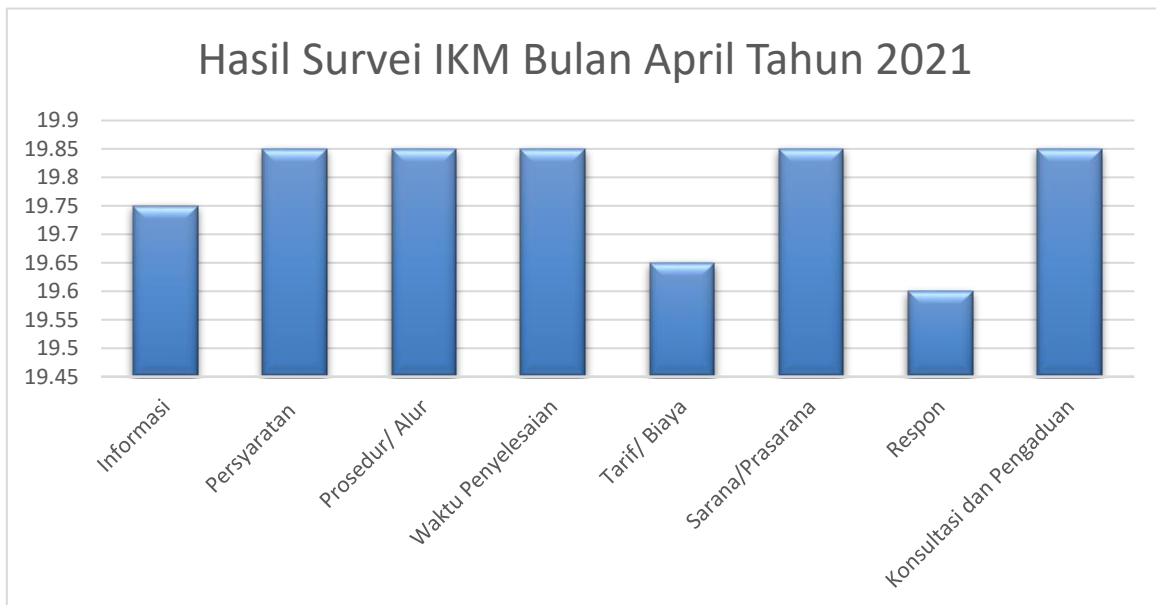
Survei ini menghasilkan data berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Terdapat 4 Opsi mulai dari terendah hingga tertinggi : Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik. Hasil survei akan dievaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Hasil Survei dapat dilihat sebagai berikut :

1) Tabel Skor IKM-IPK Bulan April Tahun 2021

VARIABEL IKM	NILAI IKM
Informasi	19.75 (Sangat Baik)
Persyaratan	19.85 (Sangat Baik)
Prosedur/ Alur	19.85 (Sangat Baik)
Waktu Penyelesaian	19.85 (Sangat Baik)
Tarif/ Biaya	19.65 (Sangat Baik)
Sarana/Prasarana	19.85 (Sangat Baik)
Respon	19.6 (Sangat Baik)
Konsultasi dan Pengaduan	19.85 (Sangat Baik)

VARIABEL IPK	NILAI IPK
Diskriminasi	14.78 (Sangat Baik)
Kecurangan	14.96 (Sangat Baik)
Gratifikasi	14.89 (Sangat Baik)
Pungli	14.96 (Sangat Baik)
Percaloan	14.96 (Sangat Baik)

2) Diagram Batang Survei IKM-IPK Bulan April Tahun 2021

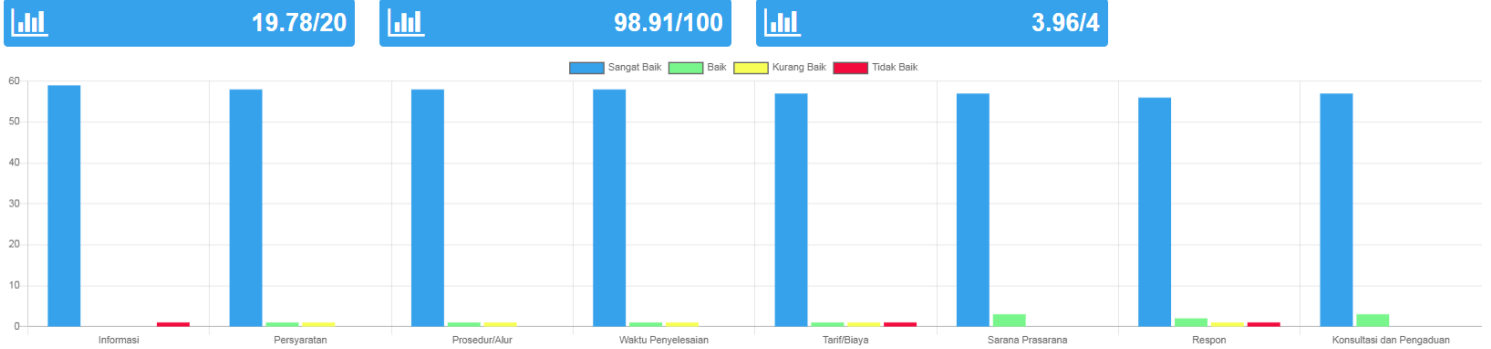


3) Diagram Lingkaran Hasil Survei IKM-IPK Bulan April Tahun 2021



4) Capture Hasil Survei IKM-IPK Bulan April Tahun 2021 dari situs <https://survei.balitbangham.go.id/>

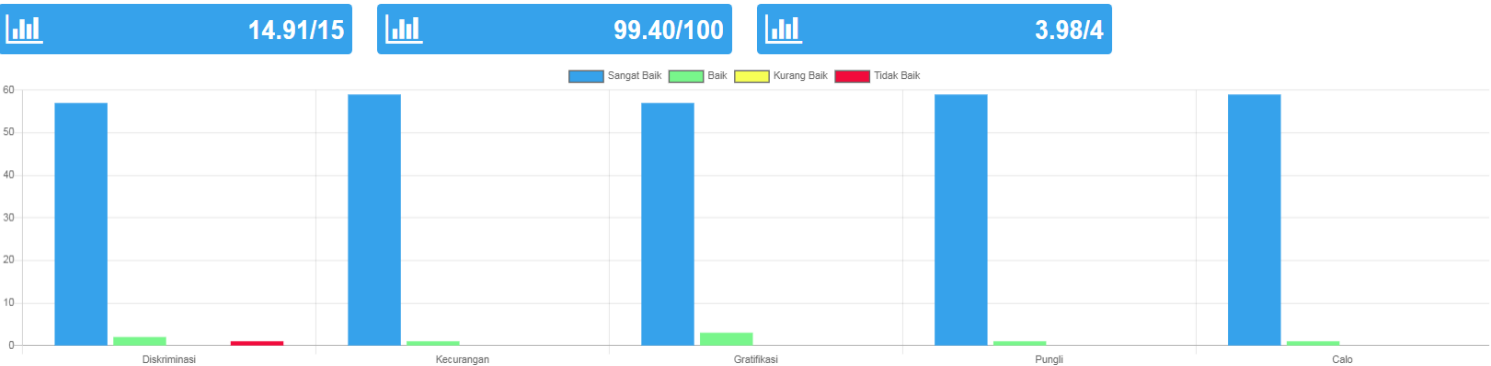
I. KUALITAS PELAYANAN (IKM)



UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Informasi</b> Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik	19.75 (98.75/100) 3.95/4	59	0	0	1
<b>Persyaratan</b> Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit layanan ini	19.85 (99.25/100) 3.97/4	58	1	1	0
<b>Prosedur/Alur</b> Prosedur/Alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan	19.85 (99.25/100) 3.97/4	58	1	1	0
<b>Waktu Penyelesaian</b> Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima Bapak/Ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini	19.85 (99.25/100) 3.97/4	58	1	1	0
<b>Tarif/Biaya</b> Tarif/Biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan	19.65 (98.25/100) 3.93/4	57	1	1	1
<b>Sarana Prasarana</b> Sarana prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan	19.85 (99.25/100) 3.97/4	57	3	0	0
<b>Respon</b> Petugas pelayanan/sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan Bapak/Ibu dengan cepat	19.60 (98/100) 3.92/4	56	2	1	1
<b>Konsultasi dan Pengaduan</b> Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses	19.85 (99.25/100) 3.97/4	57	3	0	0

II. PERILAKU PENYIMPANGAN PELAYANAN (IPK)



UNSUR LAYANAN/ PERNYATAAN/ VARIABEL

Variabel/ Pernyataan	Indeks	Sangat Baik	Baik	Kurang Baik	Tidak Baik
<b>Diskriminasi</b> Tidak ada diskriminasi pelayanan pada unit layanan ini	14.78 (98.50/100) 3.94/4	57	2	0	1
<b>Kecurangan</b> Tidak ada pelayanan diluar prosedur/kecurangan pelayanan pada unit layanan ini	14.96 (99.75/100) 3.99/4	59	1	0	0
<b>Gratifikasi</b> Tidak ada penerimaan imbalan uang/barang/fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit layanan ini	14.89 (99.25/100) 3.97/4	57	3	0	0
<b>Pungli</b> Tidak ada pungutan liar (pungli) pada unit layanan ini	14.96 (99.75/100) 3.99/4	59	1	0	0
<b>Calo</b> Tidak ada percaloan/perantara tidak resmi pada unit layanan ini	14.96 (99.75/100) 3.99/4	59	1	0	0

#### D. PENUTUP

Berdasarkan nilai hasil penilaian Survei IKM-IPK pada Bulan April Tahun 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menunjukkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah sangat baik dengan nilai IKM : 19.78 (Sangat Baik), dan IPK : 14.91 (Sangat Baik). Diharapkan petugas bagian pelayanan dapat meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat sehingga terwujud pelayanan prima menuju (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).



Pekanbaru, 04 Mei 2021

KASI TIKIM

HIDAYAT

NIP. 196508011994031001