



**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, 02 Juni 2021

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS PERSEPSI KORUPSI  
BULAN MEI 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 Mei Tahun 2021

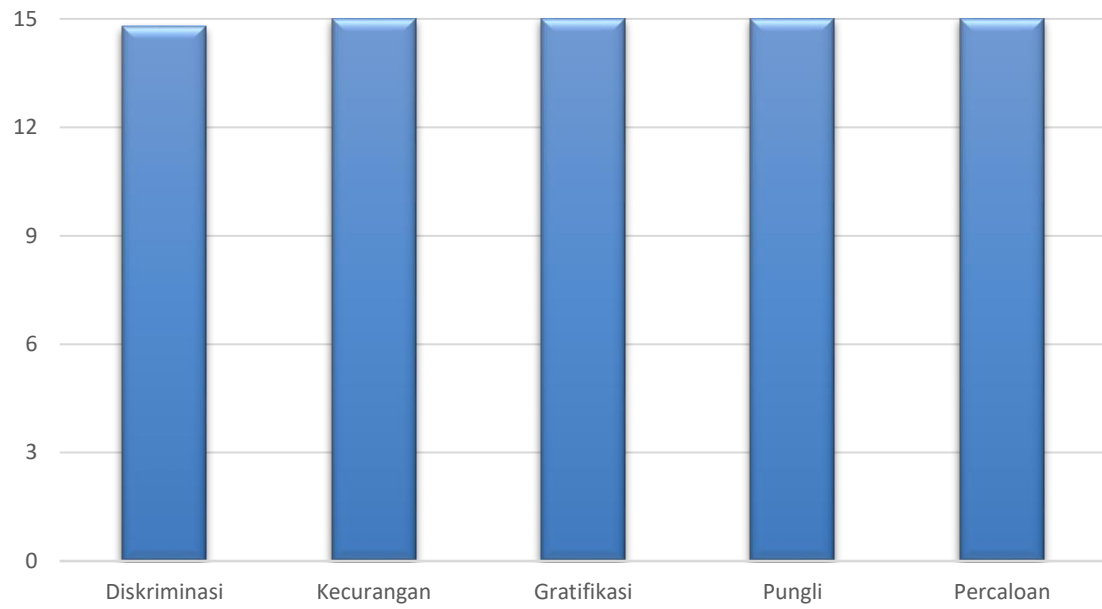
VARIABEL IKM	NILAI IKM
Informasi	20 (Sangat Baik)
Persyaratan	20 (Sangat Baik)
Prosedur/ Alur	20 (Sangat Baik)
Waktu Penyelesaian	20 (Sangat Baik)
Tarif/ Biaya	20 (Sangat Baik)
Sarana/Prasarana	20 (Sangat Baik)
Respon	19.4 (Sangat Baik)
Konsultasi dan Pengaduan	20 (Sangat Baik)

VARIABEL IPK	NILAI IPK
Diskriminasi	14.78 (Sangat Baik)
Kecurangan	15 (Sangat Baik)
Gratifikasi	15 (Sangat Baik)
Pungli	15 (Sangat Baik)
Percaloan	15 (Sangat Baik)

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



## Hasil Survei IPK Bulan Mei Tahun 2021



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



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



#### D. PENUTUP

Berdasarkan nilai hasil penilaian Survei IKM-IPK pada Bulan Mei Tahun 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menunjukkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah sangat baik dengan nilai IKM : 19.93 (Sangat Baik), dan IPK : 14.96 (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, 02 Juni 2021

KASI TIKIM

HIDAYAT

NIP. 196508011994031001