



**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, 01 April 2021

**LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BULAN MARET 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

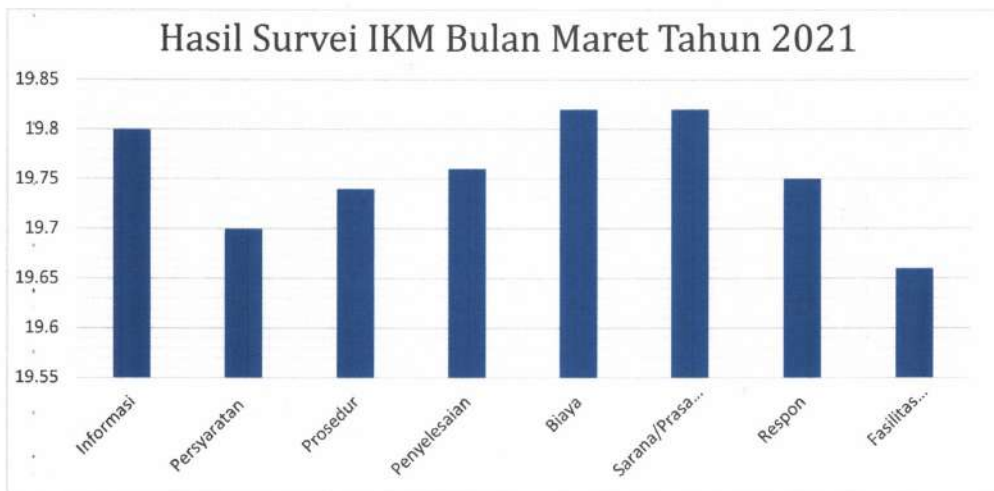
Survei ini menghasilkan data berupa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Terdapat 4 Opsi mulai dari terendah hingga tertinggi : Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, dan Sangat Baik. Hasil survei akan dievaluasi setiap bulan untuk meningkatkan kualitas kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor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

1) Tabel Skor IKM-IPK Bulan Maret Tahun 2021

VARIABEL IKM	NILAI IKM
Informasi	19.8 (Sangat Baik)
Persyaratan	19.7 (Sangat Baik)
Prosedur	19.74 (Sangat Baik)
Penyelesaian	19.76 (Sangat Baik)
Biaya	19.82 (Sangat Baik)
Sarana/Prasarana	19.82 (Sangat Baik)
Respon	19.75 (Sangat Baik)
Fasilitas Pengaduan	19.66 (Sangat Baik)

VARIABEL IPK	NILAI IPK
Diskriminasi	14.68 (Sangat Baik)
Kecurangan	14.7 (Sangat Baik)
Gratifikasi	14.68 (Sangat Baik)
Pungli	14.68 (Sangat Baik)
Percaloan	14.71 (Sangat Baik)

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



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



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



D. PENUTUP

Berdasarkan nilai hasil penilaian Survei IKM-IPK pada Bulan Maret Tahun 2021 di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menunjukkan pelayanan di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru sudah sangat baik dengan nilai IKM : 19.76 (Sangat Baik), dan IPK : 14.69 (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, 01 Februari 2021

KASI TIKIM



HIDAYAT

NIP 196508011994031001