



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI  
KANTOR WILAYAH SUMATERA SELATAN  
**KANTOR IMIGRASI KELAS II NON TPI MUARA ENIM**  
Jalan Jenderal Sudirman No. 152 Muara Enim  
Telepon / Fax : (0734) 421148  
E-mail : kanim.muaraenim@gmail.com

---

## **LAPORAN PERBAIKAN LAYANAN SEBAGAI TINDAK LANJUT DARI SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuannya agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik.

Pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu adalah untuk mewujudkan peningkatan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang serta berkesinambungan. Pelayanan yang dilaksanakan tidak terlepas dari adanya ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan.

Berkembangnya ilmu pengetahuan serta teknologi saat ini membuat masyarakat semakin kritis dalam memberikan aspirasi dan kritikan kepada pemerintah. Terlebih lagi dengan adanya berbagai media sosial saat ini seperti facebook, twitter, instagram, Nomor khusus SMS (Short Message Service) pengaduan, SMS Gateway, serta sarana Pengaduan lainnya seperti Kotak Pengaduan yang tersedia di lokasi – lokasi pelayanan publik. Berbagai fasilitas ini digunakan masyarakat selain untuk bersosialisasi, pertemanan, menyampaikan aspirasi serta pengaduan terhadap fasilitas publik maupun pelayanan publik kepada pemerintah.

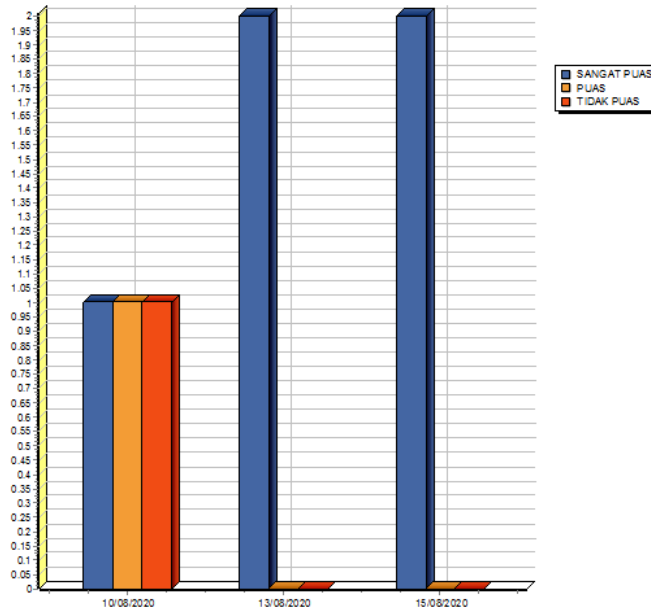
Segala aspirasi dan kritikan yang disampaikan oleh masyarakat menjadi dasar dalam peningkatan kualitas pelayanan, terutama pelayanan yang langsung dilakukan kepada publik. Seperti Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim dalam memproses dokumen perizinan tidak terlepas dari segala macam kekurangan, sehingga membuat ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan khususnya layanan keimigrasian.

Atas hal tersebut setiap bulannya Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim melakukan Rekapitulasi Indeks Kepuasan Masyarakat yang didapat dari hasil penilaian langsung masyarakat setiap harinya terhadap pelayanan yang diberikan pegawai Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim. Hasil rekapitulasi Bulan Agustus Tahun 2020 sebagai berikut :



Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim  
Jalan Jenderal Sudirman no 152 Muara Enim 31311  
Tlp. (0734) 4251577 Email : kanim.muaraenim@gmail.com Website :

**LAPORAN BULANAN**  
Bulan : Agustus 2020  
Begancang



Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim  
Jalan Jenderal Sudirman no 152 Muara Enim 31311  
Tlp. (0734) 4251577 Email : kanim.muaraenim@gmail.com Website :

**LAPORAN BULANAN**  
Bulan : Agustus 2020  
Begancang

TANGGAL	OP SI		
	SANGAT PUAS	PUAS	TIDAK PUAS
10 Agustus 2020	1	1	1
13 Agustus 2020	2	0	0
15 Agustus 2020	2	0	0

Hasil yang diperoleh secara keseluruhan atas hasil penilaian IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) bulan Agustus 2020 mutu pelayanan Baik. Tetapi pada tanggal 10 Agustus 2020 ada satu penilaian tidak puas dari pemohon An. Fattan terkait petugas penyerahan paspor lambat An. Khalida Kharisma. Pada hari yang sama, Kepala Kantor langsung memerintahkan Kepala Seksi Dokintalkim untuk mengkonfirmasi kepada pegawai yang bertugas pada hari itu dan meminta keterangan kepada pemohon yang memberikan penilaian tidak puas. Setelah ditelusuri, pada hari itu, didapatkan informasi bahwa petugas An. Khalida Kharisma sedang tidak bertugas. Kemudian, setelah dikonfirmasi kepada pemohon bersangkutan yang ternyata masih dibawah umur, orang tua dari pemohon An. Fattan meminta maaf atas kesalahan dari anaknya karena telah memainkan mesin IKM Pintar diluar pengawasan kedua orang tuanya.

Dari kejadian ini, diharapkan kedepannya petugas akan lebih mengawasi pemohon paspor terutama pemohon yang berusia dibawah umur yang sedang berada di ruang pelayanan agar kejadian ini tidak terulang lagi.

Tindak lanjut atas hasil survey yang dilakukan diharapkan dapat memperbaiki pelayanan pada Kantor Imigrasi Kelas II Non TPI Muara Enim, Sehingga peningkatan pelayanan dengan prinsip, mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat terwujud.

Muara Enim, 04 September 2020  
Kepala Seksi Teknologi  
dan Informasi Keimigrasian



Deni Harianto  
NIP. 19861103 200604 1 001

## DOKUMENTASI PERBAIKAN LAYANAN SEBAGAI TINDAK LANJUT DARI SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

1. Briefing terkait penilaian tidak puas dari pemohon An. Fattan (10 Agustus 2020).



2. Konfirmasi dari orang tua pemohon An. Fattan terkait penilaian tidak puas pada tanggal 10 Agustus 2020.

