



KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA  
DIREKTORAT JENDERAL IMIGRASI  
Jalan Rasuna Said Kav 8-9 Kuningan Jakarta Selatan  
Telepon 021-5224658 Faksimili 021-5208531  
Laman: [www.imigrasi.go.id](http://www.imigrasi.go.id) Email: [humas@imigrasi.go.id](mailto:humas@imigrasi.go.id)

---

Yth. Kepala Kantor Imigrasi  
di-  
Seluruh Indonesia

## SURAT EDARAN

NOMOR IMI.1522-HM.05.03

TAHUN 2013

### TENTANG

### PEMASANGAN DAN PENGGUNAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

#### 1. Umum

Dalam Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Penilaian Kinerja dapat dilakukan dengan melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan program Reformasi Birokrasi, sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014. Pengukuran atas "kepuasan masyarakat" ini juga sejalan dengan tujuan dan sasaran yang ditetapkan dalam *Grand Design* Reformasi Birokrasi, yakni meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat.

Agar penilaian kinerja yang merupakan amanat dalam peraturan perundang-undangan dapat terselenggara dengan baik, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi menerbitkan Surat Edaran tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang ditujukan kepada seluruh Menteri/Pimpinan Lembaga Nonkementerian agar para Menteri menginstruksikan kepada seluruh satuan kerja penyelenggara pelayanan publik di lingkungannya untuk secara berkala melaksanakan survei IKM serta menindaklanjuti hasil-hasilnya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

#### 2. Maksud dan Tujuan

- a. Maksud ditetapkannya Surat Edaran ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan melaksanakan amanat Pasal 38 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- b. Tujuan Surat Edaran ini untuk dijadikan sebagai pedoman oleh seluruh Kepala Kantor Imigrasi beserta staf mengenai pemasangan dan penggunaan IKM yang hasilnya akan dijadikan sebagai dasar-dasar untuk melakukan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Surat Edaran ini meliputi perintah bagi seluruh kepala kantor imigrasi untuk memasang dan menggunakan alat IKM.

### 4. Dasar

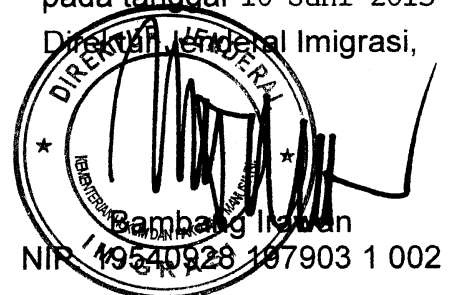
- a. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 169, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);
- b. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
- c. Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 52, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5216);
- d. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 2013 tentang Aksi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Tahun 2013;
- e. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- f. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi 2010-2014;
- g. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

Untuk melakukan hal-hal sebagai berikut:

- a. Memasang dan mengaktifkan alat Indeks Kepuasan Masyarakat di tempat yang strategis, mudah dilihat dan digunakan oleh publik pemohon jasa keimigrasian;
- b. Melaporkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Direktur Jenderal Imigrasi melalui Bagian Program dan Pelaporan, Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi setiap bulannya; dan
- c. Melaporkan kepada Sekretaris Direktorat Jenderal Imigrasi up. Humas dan Tata Usaha, apabila terdapat permasalahan perangkat keras dan jaringan alat Indeks Kepuasan Masyarakat dalam penerapannya.

Ditetapkan di Jakarta  
pada tanggal 10 Juni 2013

Direktur Jenderal Imigrasi,



Tembusan disampaikan Kepada Yth.:

1. Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
2. Wakil Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia RI;
3. Sekretaris Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
4. Inspektur Jenderal Kementerian Hukum dan HAM RI;
5. Sekretaris dan Direktur di lingkungan Direktorat Jenderal Imigrasi.