

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT



UNIVERSITAS TANJUNGPURA

TAHUN 2020

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Universitas Tanjungpura (UNTAN) sebagai Perguruan Tinggi Badan Layanan Umum dan sebagai institusi Pendidikan Tinggi milik Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan didasarkan atas fungsi, peran, kewajiban dan tujuan didirikannya dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik jasa maupun layanan. Fungsi utama Perguruan Tinggi Badan Layanan Umum adalah melayani masyarakat yaitu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan UNTAN kepada stakeholder, sebagaimana yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

UNTAN sebagai organisasi penyelenggara pelayanan publik merupakan Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik menjadi penting dalam rangka melihat hubungan antara masyarakat dan UNTAN sebagai penyelenggara dalam pelayanan publik. Melihat keterhubungan ini, diperlukan survey kepuasan masyarakat.

UU Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat dinyatakan bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Hasil penilaian ini dapat menjadi salah satu bahan evaluasi dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai dan akan menghasilkan outcome memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan survei kepuasan masyarakat.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu UNTAN adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Tanjungpura.
6. Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 830 Tahun 2017 tentang Penetapan Universitas Tanjungpura pada Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi sebagai Instansi Pemerintah Yang Menerapkan Pola Pengelolaan Keuangan Badan Layanan Umum

7. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 129 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Badan Layanan Umum.

C. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi UNTAN sebagai Unit pelayanan instansi pemerintah Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Pelayanan Terpadu Satu UNTAN kepada masyarakat khususnya masyarakat pengguna UNTAN sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

D. Sasaran

Sasaran penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. **Netralitas**. Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

F. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu, UNTAN meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

G. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODE SURVEI

A. Definisi Survei

Survei merupakan teknik riset dengan memberi batas yang jelas atas data; penyelidikan; peninjauan dapat juga dikatakan sebagai suatu pencarian data untuk menemukan suatu nilai dengan batasan-batasan tertentu terkait sehingga dapat dikatakan Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya pedoman pelaksanaan survei kepuasan masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

B. Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Pengambilan angket dilakukan dengan bantuan dari google docs dengan link

Penggunaan metode ini tidak merubah pertanyaan terkait unsur yang disurvei sehingga penilaian tetap dilakukan sesuai dengan cara perhitungan pada survei semester I.

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
4. Kompetensi Pelaksana. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
5. Sarana dan Prasarana Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).
6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
7. Waktu Pelayanan Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
8. Biaya/Tarif. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
9. Perilaku Pelaksana Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

C. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak baik diberi nilai persepsi 1;
2. kurang baik diberi nilai persepsi 2;
3. baik diberi nilai persepsi 3; dan
4. sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

D. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari *Krejcie and Morgan* atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1, taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10 %

N= populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5. d= 0,0

E. Tahapan survei

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

BAB III
PEMBAHASAN

A. Langkah-Langkah

Langkah-langkah pembahsasan diawali dengan pengolahan data masing-masing metode SKM sebagaimana dilakukan sebagai berikut:

1. Pengukuran Skala Likert

- a. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei

N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{x Nilai Penimbang Total Unsur yang Terisi}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel I. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

1. Pengolahan dengan komputer Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
2. Pengolahan secara manua
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - 2) Nilai indeks pelayanan Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

4. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

No	Unsur IKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan Pelayanan	A
a	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y

- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)

5. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

6. Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

1. Persyaratan Layanan

Pernyataan :

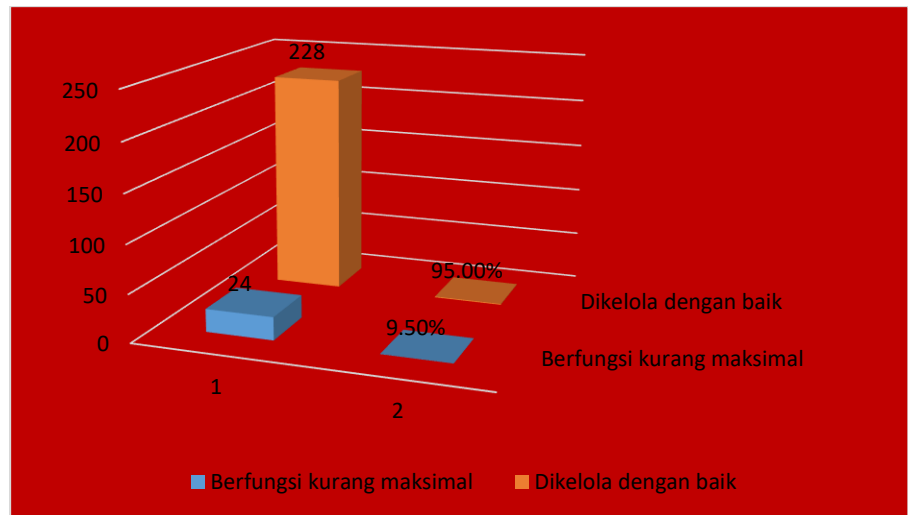
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.

- a. Tidak sesuai.
- b. Kurang sesuai.
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai.

Tabel 2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sesuai	65	25.8	25.8	25.8	3.74
	Sangat sesuai	187	74.2	74.2	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan dengan rata-rata jawaban 3.74. Dengan demikian Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Universitas Tanjungpura relative sangat baik



Gambar 1. Histogram Tanggapan responden tentang **Kesesuaian Persyaratan Pelayanan**

2. Kemudahan Prosedur Pelayanan

Pernyataan :

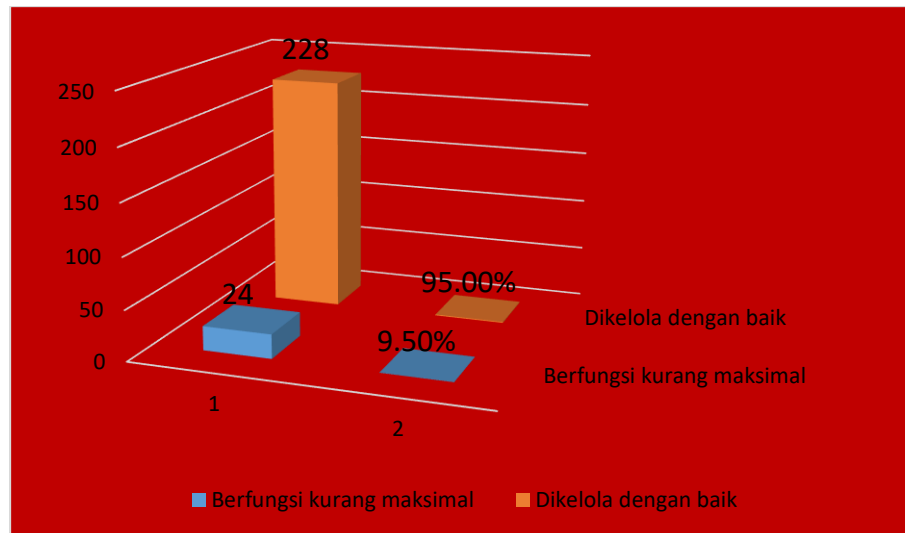
Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Universitas Tanjungpura

- a. Tidak mudah.
- b. Kurang mudah.
- c. Mudah.
- d. Sangat mudah.

Tabel 3. Kemudahan Prosedur Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Mudah	99	39.3	39.3	39.3	3.61
	Sangat Mudah	153	60.7	60.7	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan dengan rata-rata jawaban 3.61. Dengan demikian Kemudahan Prosedur Pelayanan Universitas Tanjungpura relative sangat baik



Gambar 2. Histogram Tanggapan responden tentang Kemudahan Prosedur Pelayanan

3. Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan

Pernyataan :

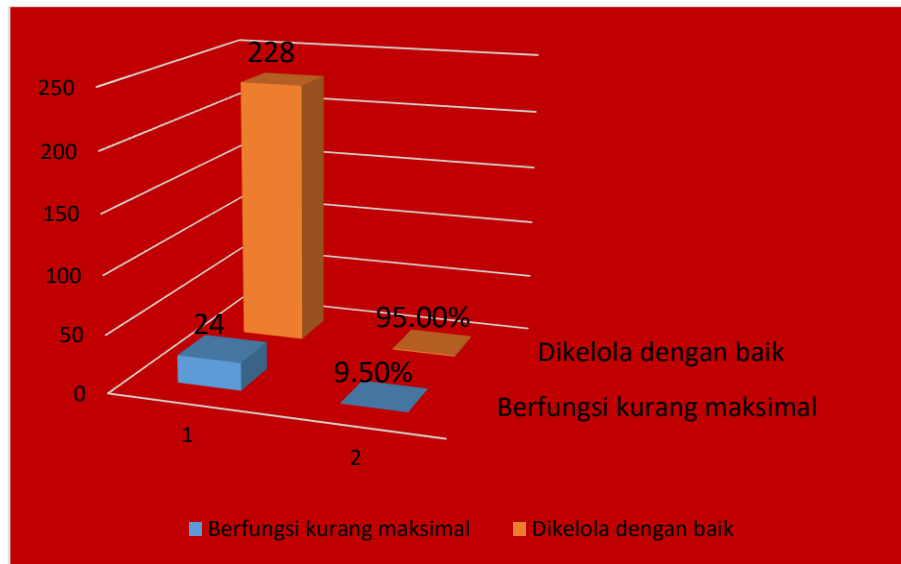
Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

- Tidak cepat.
- Kurang cepat.
- Cepat.
- Sangat cepat

Tabel 4. Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Cepat	104	41.3	41.3	41.3	3.59
	Sangat Cepat	148	58.7	58.7	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan dengan rata-rata jawaban 3.59. Dengan demikian Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan Universitas Tanjungpura telah memenuhi harapan masyarakat.



Gambar 3. Histogram Tanggapan responden tentang Kecepatan Waktu Memberikan Pelayanan

4. Kewajaran Tarif Pelayanan

Pernyataan :

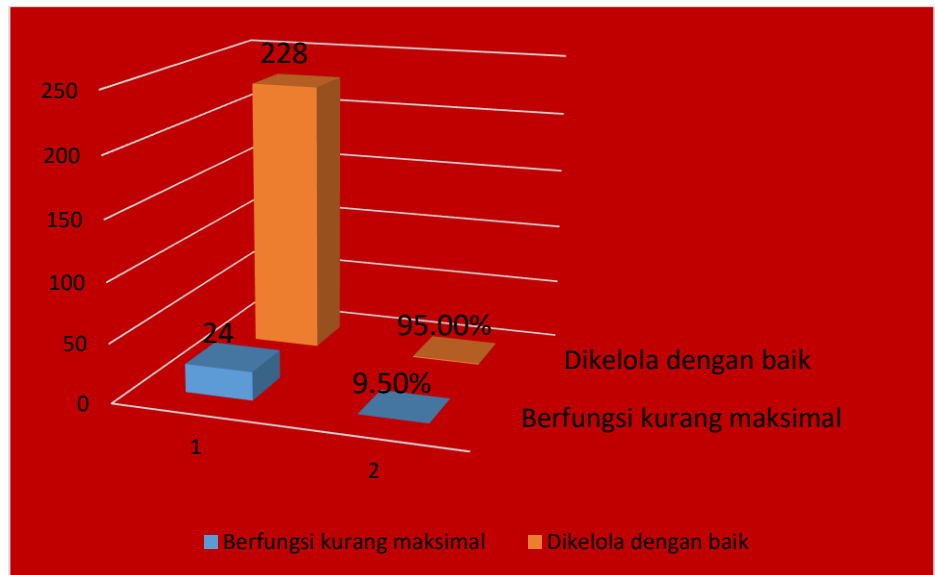
Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

- a. Sangat mahal
- b. Cukup mahal
- c. Murah
- d. Gratis

Tabel 5. Kewajaran Tarif Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Murah	29	11.5	11.5	11.5	3.88
	Gratis	223	88.5	88.5	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kewajaran Tarif Pelayanan dengan rata-rata jawaban 3.88. Dengan demikian Kewajaran Tarif Pelayanan Universitas Tanjungpura rata-rata gratis.



Gambar 4. Histogram Tanggapan responden tentang Kewajaran Tarif Pelayanan

5. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

Pernyataan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.

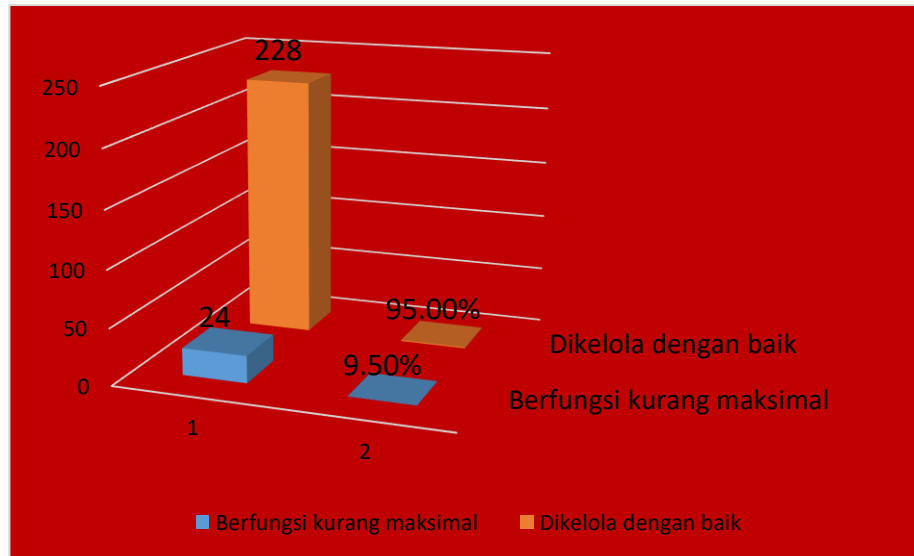
- a. Tidak sesuai
- b. Kurang sesuai
- c. Sesuai.
- d. Sangat sesuai

Tabel 6. kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sesuai	97	38.5	38.5	38.5	3.62
	Sangat Sesuai	155	61.5	61.5	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan dengan rata-rata jawaban 3.62. Dengan demikian kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum

dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan Universitas Tanjungpura telah sesuai dengan standar pelayanan publik.



Gambar 5. Histogram Tanggapan responden tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

6. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

Pernyataan :

Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.

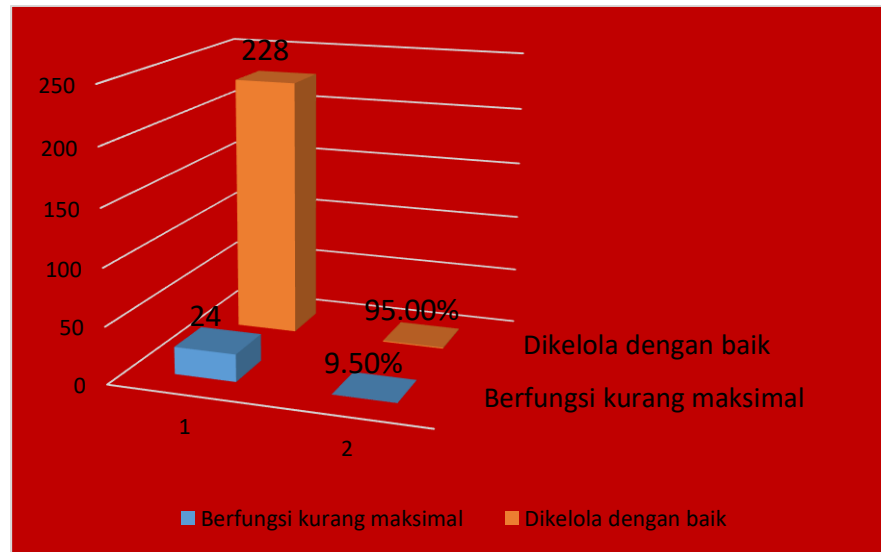
- a. Tidak kompeten
- b. Kurang kompeten
- c. Kompeten
- d. Sangat kompeten

Tabel 7. Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Kompeten	92	36.5	36.5	36.5	3.62
	Sangat Kompetens	160	63.5	63.5	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan dengan rata-rata jawaban 3.62. Dengan demikian Kompetensi/Kemampuan Petugas

dalam Pelayanan Universitas Tanjungpura sudah baik atau telah sesuai dengan bidang tugasnya.



Gambar 6. Histogram Tanggapan responden tentang Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan

7. Petugas Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan

Pernyataan :

Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan

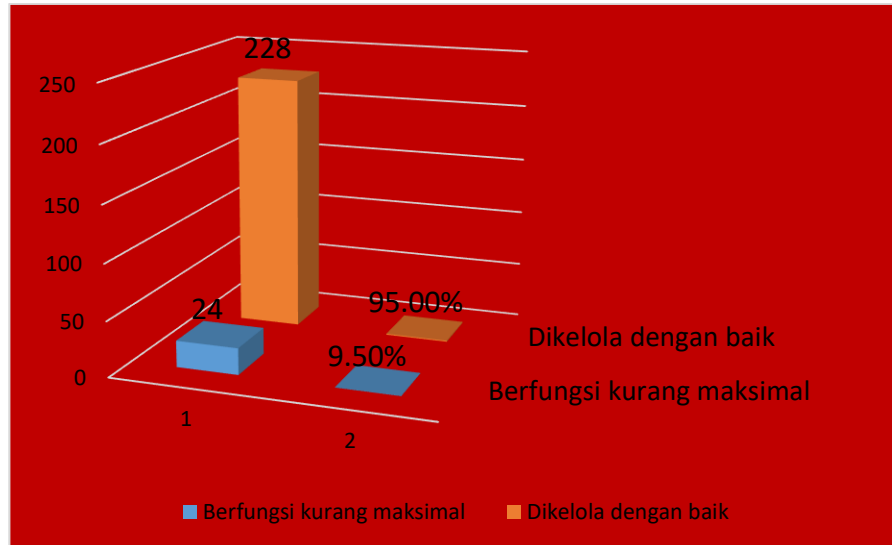
- a. Tidak sopan dan ramah
- b. Kurang sopan dan ramah
- c. Sopan dan ramah
- d. Sangat sopan dan ramah

Tabel 8. Petugas Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Sopan dan ramah	90	35.7	35.7	35.7	3.57
	Sangat sopan dan ramah	162	64.3	64.3	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Petugas Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan dengan rata-rata jawaban 3.57. Dengan demikian Petugas Pelayanan terkait Kesopanan

dan Keramahan Universitas Tanjungpura sudah melayani masyarakat dengan ramah.



Gambar 7. Histogram Tanggapan responden tentang Petugas Pelayanan terkait Kesopanan dan Keramahan

8. Kualitas Sarana dan Prasarana

Pernyataan :

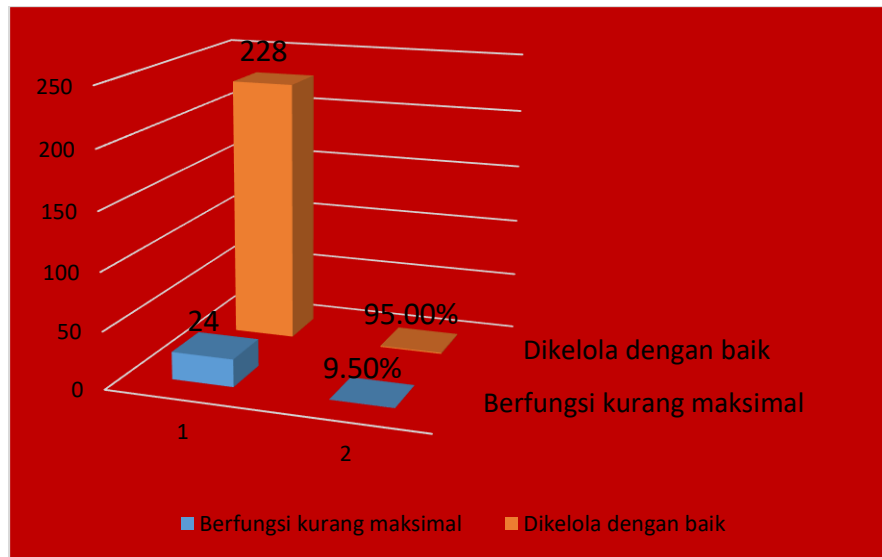
Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana

- Buruk.
- Cukup.
- Baik
- Sangat Baik

Tabel 9. Kualitas Sarana Dan Prasarana

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Baik	84	33.3	33.3	33.3	3.67
	Sangat Baik	168	66.7	66.7	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Kualitas Sarana Dan Prasarana dengan rata-rata jawaban 3.67. Dengan demikian Kualitas Sarana Dan Prasarana Universitas Tanjungpura dalam pelayanan public relative sangat baik.



Gambar 8. Histogram Tanggapan responden tentang Sarana dan Prasarana

9. Penanganan Pengaduan Masyarakat

Pernyataan

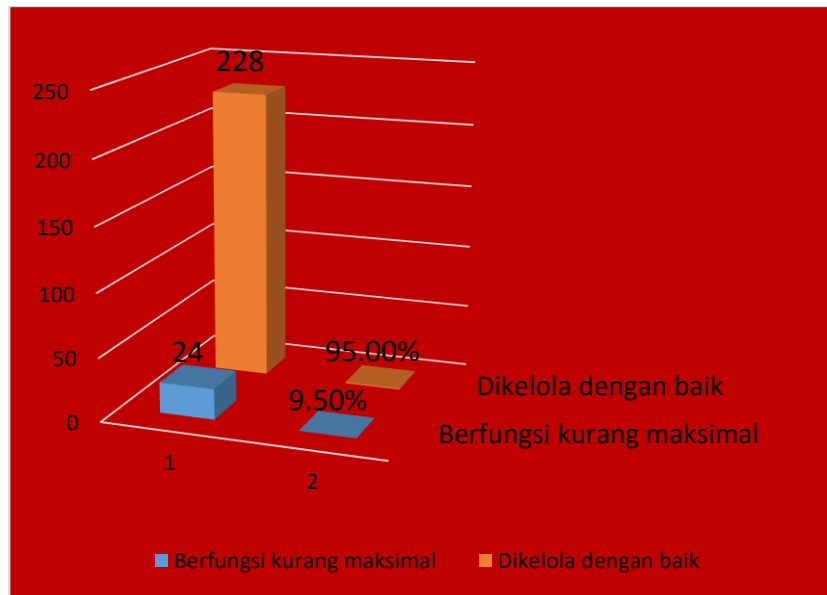
Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan

- Tidak ada.
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

Tabel 9. Penanganan Pengaduan Masyarakat

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	Mean
Valid	Berfungsi kurang maksimal	24	9.5	9.5	9.5	3.9
	Dikelola dengan baik	228	90.5	90.5	100.0	
	Total	252	100.0	100.0		

Dari Tabel di di atas dapat dilihat bahwa jawaban responden tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan rata-rata jawaban 3.90. Dengan demikian Penanganan Pengaduan Masyarakat Universitas Tanjungpura telah dikelola dengan baik.



Gambar 8. Histogram Tanggapan responden tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat

Berdasarkan hasil pada 9 indikator Survey Kepuasan Masyarakat diperoleh skor IKM sebagaimana yang dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 10. Indeks Survei Kepuasan Masyarakat

N.Rata-rata	3.74	3.61	3.59	3.88	3.62	3.63	3.64	3.67	3.90		
											1
NRR Tertimbang	0.42	0.40	0.40	0.43	0.40	0.40	0.40	0.41	0.43	3.70	9
										25	
											0.11111
										92.46	

Berdasarkan Tabel di atas, indeks IKM Universitas Tanjungpura adalah 92.46 dalam kategori sangat baik.

BAB IV PENUTUP

Demikian laporan Survey Kepuasan Masyarakat Universitas
Tanjungpura dengan hasil sebagai berikut :

1	Persyaratan Pelayanan	3.74
2	Sistem , Mekanisme dan Prsedur	3.61
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.59
4	Kompetensi Pelaksana	3.88
5	Saranan dan Prasaranan	3.62
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan	3.63
7	Waktu Pelayanan	3.64
8	Biaya/Tarif	3.67
9	Perilaku Pelaksanan	3.90
10	Indeks Kepuasan Masayakat	92.46