

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIB  
TAHUN 2017**



**PEJABAT PENGELOLA INFORMASI DAN DOKUMENTASI  
UNIVERSITAS BENGKULU (PPID)**

SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017

**RINGKASAN HASIL**  
**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN**  
**UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2017**

PADA TAHUN 2018 UNIVERSITAS BENGKULU KEMBALI MELAKUKAN SURVEI KEPADA 385 MAHASISWA, DOSEN DAN KARYAWAN. SURVEI INI DILAKUKAN UNTUK MENGETAHUI KINERJA PELAYANAN UNIB SECARA UMUM SELAMA TAHUN 2017. DARI HASIL SURVEI TERSEBUT HASILNYA RESPONDEN MENYATAKAN **PUAS** ATAS KINERJA PELAYANAN UNIB PADA TAHUN 2017.

SURVEI YANG DILAKUKAN PADA BULAN APRIL DAN BULAN MEI 2018 INI, DILAKUKAN OLEH TIM SURVEI YANG TERDIRI DARI DOSEN, STAF DAN MAHASISWA. SURVEI INI MENGGUNAKAN METODE *MULTISTAGE RANDOM SAMPLING*. PENENTUAN SAMPEL SEBANYAK 385 ORANG DIAMBIL BERDASARKAN TABEL KREJCIE DAN MORGAN YAITU DENGAN POPULASI LEBIH DARI 20.000 MAKA MINIMAL SAMPEL DIAMBIL YAITU 380 ORANG. DALAM MENENTUKAN SAMPEL AGAR REPRESENTATIF DAN PROPORSIONAL MAKA DIGUNAKAN TEKNIK PROPORSIONAL STRATIFIKASI RANDOM SAMPLING DAN UNTUK MENENTUKAN SIAPA RESPONDEN YANG AKAN DIAMBIL UNTUK MENENTUKAN SAMPEL MAKA DIGUNAKAN TEKNIK *PURPOSIVE SAMPLNG*.

DARI SURVEI YANG DILAKUKAN ADA 14 PERTANYAAN YANG DIAJUKAN. DIANTARANYA TENTANG PROSEDUR PELAYANAN, PERSYARATAN, KEJELASAN PETUGAS, KEDISIPLINAN, KEMAMPUAN PENYELENGGARA PELAYANAN DLL. DARI EMPAT KATEGORI, YANG MENJADI INDEKS PENGUKURAN KEPUASAN YAITU TIDAK PUAS, KURANG PUAS, PUAS DAN SANGAT PUAS. POSISI HASIL SURVEI BERADA DI KATEGORI **PUAS**, DENGAN SKOR INDEKS YAITU **64,299375**.

BERDASARKAN HASIL SURVEI INI, DIHARAPKAN DAPAT MENJADI BAHAN EVALUASI BAGI UNIB UNTUK DAPAT MEMPERTAHANKAN UNSUR-UNSUR PELAYANAN YANG SUDAH BAIK DAN DAPAT MEMPERBAIKI UNSUR-UNSUR PELAYANAN YANG MASIH KURANG BAIK. SEHINGGA DIHARAPKAN PADA TAHUN SELANJUTNYA KINERJA PELAYANAN UNIB DAPAT DIPERTAHANKAN DAN MENJADI LEBIH BAIK LAGI.

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017**

**LAPORAN PELAKSANAAN  
SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIB  
TAHUN 2017**

**A. LATAR BELAKANG**

Reformasi Birokrasi merupakan salah satu amanat Reformasi pada tahun 1998, keberhasilan reformasi birokrasi salah satu tolak ukurnya adalah pelayanan publik yang prima. Oleh sebab itu setiap organisasi publik harus melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam menyelenggarakan fungsi dan kewenangannya sebagai penyelenggara negara. Untuk melihat apakah suatu pelayanan yang diberikan sudah baik atau belum dan sesuai dengan standar yang ada, maka perlu dilakukan survei kepuasan publik oleh penyelenggara layanan publik minimal satu kali dalam setahun kepada pengguna layanan. Oleh sebab itu Universitas Bengkulu (UNIB) pada tahun 2018, kembali melakukan survei kepuasan pelayanan publik untuk melihat kinerja pelayanan publik UNIB di tahun 2017 yang lalu.

**B. TUJUAN**

Survei ini bertujuan untuk melihat kinerja pelayanan di Universitas Bengkulu (UNIB) pada tahun 2017. Hal ini dilakukan sebagai wujud pertanggungjawaban publik tentang pelayanan yang telah diberikan oleh UNIB pada Tahun 2017. Berdasarkan survei yang telah dilakukan diharapkan pelaksanaan pemberian pelayanan UNIB menjadi lebih baik lagi dari tahun ketahun, sehingga pelayanan prima dapat menjadi sesuatu yang membudaya dan pengguna pelayanan puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bengkulu.

**C. WAKTU SURVEI**

Survei Dilaksanakan pada bulan April dan Mei 2018.

NO	KEGIATAN	APRIL 2018		MEI 2018	
		PEKAN I & II	PEKAN III & IV	PEKAN I & II	PEKAN III & IV
1	Pembuatan Rencana Survei				
2	Pembentukan Tim Survei				
3	Pembekalan Tim Survey				
4	Survei				
5	Entry dan Analisis Data				
6	Analisis Data & Laporan				

**D. TIM SURVEI**

Kegiatan survei dilaksanakan oleh Tim, yang terdiri dari Dosen dan Staf dan mahasiswa sebagai surveyor/enumerator dan sebagai petugas entry data survei. Tim survey

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017**

mahasiswa diambil berdasarkan fakultas yang ada di UNIB karena dianggap dapat menguasai wilayah populasi/sampel/responden kecuali fakultas-fakultas yang mahasiswanya masih sedikit (Tim Terlampir).

**E. RESPONDEN ATAU SAMPEL SURVEI**

Jumlah Sampel atau Responden diambil sebanyak 385 orang dari dosen, karyawan dan mahasiswa. Responden/ sampel diambil secara Representatif dan Proporsional sesuai dengan cara pengambilan sampel yaitu *proporsional stratified random sampling*. Data proporsional mengacu kepada data mahasiswa per fakultas yang diterima oleh Universitas Bengkulu sampai dengan Tahun 2017 serta dosen dan karyawan yang ada di UNIB.

Pengambilan sampel juga memperhitungkan prosentasi antara jumlah responden yang laki-laki dan perempuan. Responden/Sampel mahasiswa diambil dari mahasiswa yang ada di Universitas Bengkulu, mulai dari jenjang D3/S0, S1, S2 dan S3.

FAKULTAS	FKIP	FP	FISIP	FE B	FH	FMIP A	FT	FKIK	Dosen & Karyawa n	TOTAL SAMPEL
JUMLAH SAMPEL/ RESPONDE N	65	57	65	57	25	40	25	6	45	385

**F. PERTANYAAN SURVEI**

Jumlah Pertanyaan dalam survei ini yaitu sebanyak 14 pertanyaan yang berkaitan dengan pelayanan publik (Terlampir)

**G. SKALA PENILAIAN**

Skala penilaian persepsi dari pertanyaan kuisisioner Pertanyaan Satu (P1) Sampai dengan Pertanyaan ke Empat Belas (P14) yaitu :

Sangat Baik = NILAI 3-4                      Baik = NILAI 2-2,99  
Kurang Baik = NILAI 1-1,99                  Tidak Baik = <1

Sedangkan Nilai Interval Konversi dari Survei Indeks Kepuasan adalah :

TIDAK PUAS = 25.00 – 43.75                  KURANG PUAS = 43.76–62.50  
PUAS = 62.51 – 81.25                      SANGAT PUAS = 81.26-100.00

Berikut Tabel Skala Penilaian :

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017**

NOMOR	NILAI SKALA PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI INDEKS KEPUASAN	KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
1	1 = Tidak Baik	25.00-43.75	TIDAK PUAS
2	2 = Kurang Baik	43.76-62.50	KURANG PUAS
3	3 = Baik	62.51-81.25	PUAS
4	4 = Sangat Baik	81.26-100.00	SANGAT PUAS

**Keterangan :** 1. Nilai penimbang untuk mendapatkan nilai indeks yaitu 0,071 yang dikalikan sama pada semua unsur pertanyaan P1 sd P14.

2. Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau 4/100.

**H. PENGOLAHAN DATA**

1. Data isian kuisisioner dari setiap reponden atau sampel sebanyak 385 orang dimasukkan sesuai jawaban mulai P1 sampai dengan P14.
2. Setelah itu mencari nilai rata-rata dari setiap unsur pertanyaan P1 SD P14 yaitu dengan cara mendapatkan nilai jumlah masing-masing dari setiap unsur P1 SD P14 dan dibagi dengan jumlah Sampel atau Responden sebanyak 385 orang.
3. Setelah nilai rata-rata perunsur ditemukan, untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan yaitu dengan cara menjumlahkan nilai rata-rata ke 14 unsur pertanyaan.
4. Untuk mengetahui Kinerja Kepuasan Pelayanan digunakan rumus :  

$$\text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Dasar} = \text{NILAI KEPUASAN PELAYANAN.}$$

**I. HASIL SURVEI**

Berdasarkan Hasil Survei Dari 14 Pertanyaan Pelayanan UNIB, Berikut Rekapitulasi Hasil Score jawaban, Nilai Rata-Rata dan Kategori pelayanan Per Unsur Pertanyaan P1 sd P14.

PERTANYAAN	Total SCORE	RESPONDEN	RATA-RATA	KATEGORI
P.1	985	385	2.558	BAIK
P.2	1014	385	2.633	BAIK
P.3	944	385	2.581	BAIK
P.4	954	385	2.477	BAIK
P.5	1025	385	2.662	BAIK
P.6	983	385	2.553	BAIK
P.7	1029	385	2.672	BAIK
P.8	1094	385	2.843	BAIK
P.9	1026	385	2.664	BAIK
P.10	1032	385	2.680	BAIK
P.11	1019	385	2.646	BAIK
P.12	934	385	2.425	BAIK
P.13	976	385	2.535	BAIK
p.14	884	385	2.296	BAIK

**Keterangan :**

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017**

- P.1 sampai P.14 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisisioner.
- Nilai RATA-RATA KURANG DARI 1 = UNSUR PELAYANAN TIDAK BAIK
- Nilai RATA-RATA DIATAS 1 KURANG DARI 2 = UNSUR PELAYANAN KURANG BAIK
- Nilai RATA-RATA DIATAS 2 SD 3 = UNSUR PELAYANAN BAIK
- Nilai RATA-RATA DIATAS 3 SD 4 = UNSUR PELAYANAN SANGAT BAIK

BERDASARKAN NILAI RATA-RATA SETIAP UNSUR LAYANAN DIATAS, MAKA UNTUK MENDAPATKAN NILAI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU 2017 YAITU SEBAGAI BERIKUT :

NILAI RATA-RATA UNSUR PERTANYAAN X NILAI PENIMBANG = HASIL TERTIMBANG  
 HASIL TERTIMBANG + HASIL TERTIMBANG KE 14 UNSUR PERTANYAAN = NILAI INDEKS  
 P1 (2.558X 0.071 = 0.181618) + P2 (2.633 X 0,071 = 0.186943) + P3(2.581 X 0,071 = 0.183251) + P4 (2.477 X 0,071 = 0.175867) + P5 (2.662X 0,071 = 0.189002) + P6 (2.553 X 0,071 = 0.181263 ) + P7( 2.672 X 0,071 = 0.189712) + P8 (2.843X 0,071 = 0..201853 + P9 (2.664X 0,071 = 0.189144) + P10 (2.680X 0,071 = 0.19028) + P11 (2.646 X 0,071 = 0.187866) + P12 (2.425 X 0,071= 0.172175) + P13 (2.535 X 0,071 = 0.179985) P14 (2.296 X 0.071 = 0.163016) =

**NILAI INDEKS ADALAH 2.571975.**

HASIL SURVEI KEPUASAN PELAYANAN UNIB TAHUN 2017 ADALAH :

NILAI INDEKS KEPUASAN = NILAI INDEKS X NILAI DASAR KONVERSI

YAITU = 2.571975 X 25 = 64,299375

Berdasarkan Tabel Skala Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan UNIB 2017 :

NOMOR	NILAI SKALA PERSEPSI	NILAI INTERVAL KONVERSI INDEKS KEPUASAN	KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN
1	1 = Tidak Baik	25.00-43.75	TIDAK PUAS
2	2 = Kurang Baik	43.76-62.50	KURANG PUAS
3	3 = Baik	62.51-81.25	PUAS
4	4 = Sangat Baik	81.26-100.00	SANGAT PUAS

**SURVEI KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK  
PERGURUAN TINGGI UNIVERSITAS BENGKULU 2017**

**Maka = KINERJA PELAYANAN UNIB 2017 MENURUT DOSEN, KARYAWAN DAN  
MAHASISWA SEBAGAI PENGGUNA PELAYANAN UNIB ADALAH**

**PUAS**

**J. PENUTUP**

**Berdasarkan hasil survei diatas dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan di UNIB PUAS terhadap pelayanan yang diberikan, Semoga hasil survei ini bisa menjadi bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan di UNIB secara berkelanjutan untuk masa yang akan datang, Terima Kasih.**