

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

**SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN
UNIVERSITAS BENGKULU (UNIB)
TAHUN 2019/2020**



DPDID DELAKSANA

UNIVERSITAS BENGKULU

2020

UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2019/2020

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

DAFTAR ISI

PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Rumusan Masalah	4
Tujuan Dan Manfaat	4
METODE.....	5
PROFILE RESPONDEN.....	7
HASIL DAN PEMBAHASAN	8
KESIMPULAN.....	12
DAFTAR PUSTAKA	13
Lampiran 1. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden survei.	14
Lampiran 2. Tabel Morgan dan Krejcie.....	18
Lampiran 3. Contoh Hasil Respon dari Responden terhadap Kuisisioner yang dibagikan	19

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

RINGKASAN

(SUMMARY)

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS BENGKULU TAHUN 2019/2020

Tujuan survei ini dilakukan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan indeks kepuasan pengguna layanan publik di Universitas Bengkulu (UNIB) selama tahun 2019/2020. Survei ini dilakukan secara *online* dengan menggunakan kuisisioner melalui *google form* kepada pengguna layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) UNIB dan PPID Pelaksana UNIB, jumlah responden yang diambil sesuai dengan jumlah mahasiswa yang memberikan respon balik terhadap kuisisioner yang telah dibagikan oleh tim survei kepada sekitar 357 orang mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di ULT UNIB dan sebanyak 184 orang yang memberikan respon balik. Teknik pengumpulan data melalui kuisisioner dengan menggunakan 10 pertanyaan yang diajukan sesuai dengan peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi republik indonesia nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik, yaitu : Persyaratan pelayanan, Prosedur pelayanan, Kecepatan pelayanan, Biaya/tarif pelayanan, Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar, Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, Prilaku petugas pelayanan, Sarana dan prasarana pelayanan, Penanganan pengaduan saran dan masukan dan Pemberian layanan informasi yang dilakukan oleh PPID Pelaksana UNIB. Berdasarkan kinerja yang dilakukan hasilnya menunjukkan bahwa kinerja pelayanan setiap unsur yaitu BAIK. Sedangkan untuk mengukur kepuasan digunakan empat kategori yang menjadi indeks pengukuran yaitu Sangat Puas, Puas, Kurang Puas dan Tidak Puas. Dari hasil survei yang telah dilakukan tentang indeks kepuasan pengguna pelayanan di UNIB mengungkapkan bahwa hasilnya adalah pengguna layanan (Mahasiswa) **PUAS** dengan pelayanan yang diberikan oleh ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB, dengan skor Indeks kepuasan pelayanan yaitu **80,725** untuk pelayanan publik ULT dan **80,975** untuk pelayanan pemberian layanan informasi oleh PPID Pelaksana UNIB. Berdasarkan dari hasil survei tersebut, maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi UNIB untuk dapat mempertahankan unsur-unsur pelayanan yang ada dan sudah baik serta dapat memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang ada untuk menjadi lebih baik lagi pelaksanaannya ditahun-tahun yang akan datang.

Key Word : Survei, Indeks, Kepuasan, Pelayanan, ULT UNIB.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Pelayanan pada dasarnya tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia kapan dan dimanapun saja berada, oleh sebab itu dalam kehidupan berbangsa dan bernegara apabila ada setiap kebutuhan warga negara yang harus dilayani walaupun hanya sedikit dan kecil tetapi penting maka negara harus hadir untuk memberikan pelayanan publik tersebut tanpa melihat apakah untung atau rugi. Hal ini sejalan dengan arti pelayanan publik sebagaimana telah ditetapkan dan di amanatkan ke dalam Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pasal 1 ayat 1 yang diartikan bahwa pelayanan publik adalah “Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang-Undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Hal ini juga sebagaimana termaktub didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, yang menyatakan bahwa “Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat/pengguna yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat”. Adapun menurut Hardiyansyah (2011) pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai “Pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan”.

Saat ini di era revolusi 4.0 tuntutan akan semakin terbukanya informasi menuntut penyelenggara pelayanan publik agar dapat terus memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima. Sebagaimana menurut Ratminto dan Winarsih (2010) yang menyatakan bahwa “Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, maka tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

juga semakin menjadi besar”. Namun sebaliknya keinginan pengguna layanan masih sering tidak sesuai dengan harapan, karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih ada yang berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Menurut Triguno dalam Hardiyansyah (2011) yang dimaksud dengan kualitas adalah, “Suatu standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa”. Pengertian kualitas tersebut menunjukkan bahwa kualitas itu berkaitan erat dengan pencapaian standar yang diharapkan. Pengguna layanan akan sangat puas terhadap pelayanan apabila dirinya mendapatkan pelayanan dengan baik dan tentunya hal tersebut akan membuat kesan positif dalam diri setiap masyarakat khususnya terhadap kinerja aparatur pemerintah tersebut. Kepuasan masyarakat atau pengguna layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berkualitas atau prima.

Berdasarkan Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan atau acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan berkualitas, cepat, muda, terjangkau dan teratur. Menurut Hardiyansyah (2011) “Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki *dalam* penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya terdiri dari : Dasar hukum, persyaratan, prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi petugas pemberi pelayanan, pengawasan internal, pengawasan external, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jaminan pelayanan.

Sedangkan menurut KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggara pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan, agar pelayanan yang diberikan berkualitas. Standar pelayanan kepada pengguna pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi : Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana,

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Kompetensi petugas memberi pelayanan. Keenam standar diatas biasanya disebut dengan *Service Delivery* yaitu pelayanan yang berkaitan langsung dengan pihak eksternal atau pengguna layanan.

Selain itu di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada pasal 34 disebutkan juga bahwa pelaksanaan dalam menyelenggarakan pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut : adil dan tidak diskriminatif, cermat, santun dan ramah, tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit, patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar, menunjang tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara, tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan, tidak menyalagunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik, tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif, tidak menyalagunakan informasi, jabatan, dan kewenangan yang dimiliki, sesuai dengan kepantasan dan tidak menyimpang dari prosedur.

Akhirnya apabila pelayanan publik dilakukan sesuai dengan aturan dan mempunyai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara pelayanan maka pelayanan prima atau berkualitas tinggal diterapkan sesuai dengan standar yang sudah ada tersebut, sehingga apabila hal ini bisa diterapkan maka pengguna layanan akan merasa puas terhadap kinerja pemberi layanan. Oleh sebab itu untuk melihat apakah kinerja pelayanan publik dapat dikatakan baik (prima) atau sebaliknya buruk dan memberikan kepuasan bagi pengguna layanan, maka dapat dilihat salah satunya yaitu melalui survei kepuasan pelayanan untuk melihat indeks kepuasan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada publik yang dilayani dalam hal ini pelayanan Universitas Bengkulu melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) UNIB dan PPID Pelaksana UNIB.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan diatas, untuk melihat apakah pelayanan sudah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan pengguna layanan (mahasiswa) puas dengan standar dan pemberian pelayanan yang ada. Maka dalam survei ini, tim merumuskan permasalahan dalam pertanyaan survei ini adalah “ Bagaimana Kinerja Pelayanan dan apakah mahasiswa puas terhadap pemberian pelayanan publik yang diberikan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu Tahun 2019/2020 ?

Tujuan Dan Manfaat

Tujuan survei ini dilaksanakan untuk melihat dan mengukur kinerja pemberi layanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu, tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu dan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu. Sedangkan manfaat survei yaitu sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur layanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil IKM untuk perbaikan pelayanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu kedepan.
4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.
5. Memacu agar penyelenggara pelayanan dapat memberikan pelayanan yang terbaik atau prima.
6. Masyarakat (mahasiswa) atau pengguna layanan dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

METODE

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei, penentuan sampel menggunakan teknik *random sampling*, sehingga setiap pengguna layanan di UNIB tahun 2019/2020 mempunyai kesempatan yang sama untuk menjadi responden, hal ini sesuai dengan pendapat Singarimbun dan Efendi (1989). Sampel diambil dari populasi mahasiswa yang menggunakan pelayanan di ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB yang berasal dari setiap fakultas di UNIB, jumlah responden diambil sesuai dengan jumlah mahasiswa yang memberikan respon balik terhadap kuisioner yang telah dibagikan oleh tim yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan kuisioner melalui *google form* kepada kepada sekitar 357 mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di UNIB berdasarkan tabel Morgan dan Krejchic, dan yang memberikan respon balik yaitu sebanyak 184 orang.

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisioner yang terdiri dari 10 pertanyaan yaitu tentang : persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan pelayanan, biaya/tarif pelayanan, kesesuaian produk pelayanan sesuai standar, kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan, sarana dan prasarana pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan dan pemberian layanan informasi PPID Pelaksana UNIB.

Skala penilaian persepsi dari pertanyaan kuisioner, mulai dari pertanyaan pertama (P1) Sampai dengan pertanyaan ke sepuluh (P10), Nilai skala persepsi yaitu sebagai berikut : Sangat baik = Nilai 3,5324 - 4, Baik = Nilai 3,0644 – 3,532, Kurang baik = Nilai 2,60 – 3,064 dan Tidak baik = Nilai 1 - 2.599. Sedangkan Nilai Interval Konversi dari Survei Indeks Kepuasan Pelayanan publik ini adalah : Tidak Puas = Nilai 25,00 – 64,99, Kurang Puas = Nilai 65,00 – 76,60, Puas = Nilai 76,61 - 88,30, dan Sangat Puas = Nilai 88,31 – 100,00. Sebagaimana terdapat di dalam tabel 1 di bawah ini sebagai berikut.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Tabel 1. Penilaian Skala Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan.

Nomor	Nilai Skala Persepsi	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Kepuasan Pengguna Layanan
1	1 - 2,599 = Tidak Baik	25,00 – 64,99	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064 = Kurang Baik	65,00 – 76,60	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532 = Baik	76,61 - 88,30	Puas
4	3,5324 - 4 = Sangat Baik	88,31 – 100,00	Sangat Puas

- Keterangan :
1. Nilai penimbang untuk mendapatkan nilai indeks yaitu 0,1 yang dikalikan sama pada semua unsur pertanyaan P1 sd P10.
 2. Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau 4/100.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

PROFILE RESPONDEN

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) kepada semua mahasiswa Universitas Bengkulu yang masih aktif menjadi mahasiswa mulai dari semester awal atau 2 sampai dengan semester atas atau 8. Untuk menghindari bias pemilihan sampel maka responden yang dipilih adalah mahasiswa yang pernah mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bengkulu terutama pelayanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) dan PPID Palaksana UNIB atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu survei berlangsung. Dari sampel responden yang merespon terdiri dari pria dan wanita dan merupakan mahasiswa yang berasal dari hampir seluruh Fakultas-Fakultas syang ada di Universitas Bengkulu.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil survei dari 10 unsur-unsur pertanyaan pelayanan di UNIB yang telah dilakukan, berikut ini adalah tabel 2 yang menggambarkan hasil nilai rata-rata dan hasil kategori pelayanan per unsur dari pertanyaan P1 sampai dengan P10.

Tabel 2. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu 2019/2020

No	Pertanyaan	Jawaban				SKOR				Jumlah Skor	Skor Rata-Rata/ Responden	Keterangan
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)			
1	P1	3	9	101	71	3	18	303	284	608	3,304	Baik
2	P2	6	16	86	64	6	32	258	256	552	2,836	Kurang Baik
3	P3	4	26	95	59	4	52	285	236	577	3.135	Baik
4	P4	2	24	78	80	2	48	234	320	604	3,282	Baik
5	P5	1	21	95	67	1	42	285	268	596	3,239	Baik
6	P6	2	11	87	84	2	22	261	336	621	3.375	Baik
7	P7	1	12	96	75	1	24	288	300	613	3,331	Baik
8	P8	4	35	84	61	4	70	252	244	570	3,097	Baik
9	P9	4	5	69	106	4	10	207	424	645	3,505	Baik
10	P10	1	26	85	72	1	52	255	288	596	3,239	Baik
Jumlah	10											

Sumber : Hasil Penelitian 2019/2020.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Keterangan : - P.1 sampai p.10 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisioner.

- 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 3 = unsur pelayanan baik.
- Nilai rata-rata 3,5 sd 4 = unsur pelayanan sangat baik.

Dari hasil survei kepuasan pelayanan terhadap pelayanan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu selama tahun 2019/2020 diatas, berdasarkan ke 10 unsur pelayanan dari pertanyaan yang telah diajukan kepada responden didapatkan hasil bahwa pelayanan UNIB tahun 2019/2020 sebagai berikut : P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2. Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan **Baik**, P4. Kewajaran Biaya/tarif pelayanan **Baik**, P5. Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar **Baik**, P6. Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan **Baik**, P7. Prilaku petugas pelayanan **Baik**, P8. Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan **Baik**, P9. Penanganan pengaduan saran dan masukan **Baik** dan 10. Pemberian Pelayanan Informasi **Baik**.

Dengan demikian berdasarkan tabel nilai skala persepsi dari kesepuluh pertanyaan yang diberikan, 9 pertanyaan menunjukkan hasil BAIK dan 1 pertanyaan yaitu P2 dengan hasil KURANG BAIK, dari hasil ini kinerja pelayanan P2 harus diperbaiki kedepan dan 9 pertanyaan lainnya dengan kinerja BAIK, namun secara umum atau rata-rata nilai dari semua unsur adalah adalah masuk dalam kategori BAIK dengan skor nilai 3,229., dengan hasil ini diharapkan agar kinerja pelayanan yang ada dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan lagi untuk lebih baik lagi kedepannya.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Selanjutnya dibawah ini yaitu Tabel 3. yang menggambarkan rekapitulasi hasil Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu terhadap pelayanan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu.

Tabel 3. Rekapitulasi Hasil Survei Kepuasan Pelayanan Universitas Bengkulu

No	Pertanyaan	Jawaban				SKOR				Jumlah Skor	Jumlah Skor/ Responden	Jumlah Skor/ Responden (x0,1)	Keterangan
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)				
1	P1	3	9	101	71	3	18	303	284	608	3,304	0,330	Baik
2	P2	6	16	86	64	6	32	258	256	552	2,836	0,283	Kurang Baik
3	P3	4	26	95	59	4	52	285	236	577	3.135	0,313	Baik
4	P4	2	24	78	80	2	48	234	320	604	3,282	0,328	Baik
5	P5	1	21	95	67	1	42	285	268	596	3,239	0,323	Baik
6	P6	2	11	87	84	2	22	261	336	621	3.375	0,337	Baik
7	P7	1	12	96	75	1	24	288	300	613	3,331	0,333	Baik
8	P8	4	35	84	61	4	70	252	244	570	3,097	0,309	Baik
9	P9	4	5	69	106	4	10	207	424	645	3,505	0,350	Baik
10	P10	1	26	85	72	1	52	255	288	596	3,239	0,323	Baik
Jumlah												3,229 x 25	Baik
												80,725	PUAS

Sumber : Hasil Penelitian 2019/2020.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan yang terdapat didalam tabel 3 diatas, maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2019/2020 yaitu sebagai berikut : nilai rata-rata unsur pertanyaan x nilai penimbang = hasil tertimbang hasil tertimbang + hasil tertimbang ke 10 unsur pertanyaan = nilai indeks p1 (3,304 x 0,1 = 0,330) + p2 (2,836 x 0,1 = 0,283) + p3(3,135 x 0,1 = 0,313) + p4 (3,282 x 0,1 = 0,328) + p5 (3,239 x 0,1 = 0,323) + p6 (3,375 x 0,1 = 0,337) + p7(3,331 x 0,1 = 0,333) + p8 (3,097 x 0,1 = 0,309) + p9 (3,505 x 0,1 = 0,350) + p10 (3,239 x 0,1 = 0,323) = Nilai Indeks Adalah **3,229**.

Dengan demikian berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2019/2020 nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu = 3,229 x 25 = **80,725**. Berdasarkan tabel skala penilaian, maka kepuasan reponden terhadap pelayanan ULT Universitas Bengkulu Tahun 2019/2020 berada pada kategori **PUAS**, sedangkan Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **Baik** dengan Skor Rata-Rata = **3,239**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Indeks kepuasan **80,975**. Berikut Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan.

Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

Nomor	Nilai Skala Persepsi	Nilai Interval Konversi Indeks Kepuasan	Kepuasan Pengguna Layanan
1	1 - 2.599 = Tidak Baik	25,00 – 64,99	Tidak Puas
2	2,60 – 3,064 = Kurang Baik	65,00 – 76,60	Kurang Puas
3	3,0644 – 3,532 = Baik	76,61 - 88,30 / 80,725	PUAS
4	3,5324 - 4 = Sangat Baik	88,31 – 100,00	Sangat Puas

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survei dan pembahasan yang telah dilakukan tentang kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB selama tahun 2019/2020, dari unsur-unsur pertanyaan yang diajukan kepada responden, maka didapatkan kesimpulan bahwa kinerja pelayanan UNIB tahun 2019/2020 dari 10 unsur pertanyaan yaitu sebagai berikut : P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2. Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan **Baik**, P4. Kewajaran Biaya/tarif pelayanan **Baik**, P5. Kesesuaian produk pelayanan yang sesuai standar **Baik**, P6. Kemampuan atau kompetensi petugas pelayanan **Baik**, P7. Prilaku petugas pelayanan **Baik**, P8. Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan **Baik**, P9. Penanganan pengaduan saran dan masukan **Baik** dan 10. Pemberian Pelayanan Informasi adalah **BAIK**.

Sedangkan hasil kesimpulan untuk kepuasan pelayanan secara keseluruhan unsur pelayanan yang ada pada pertanyaan survei hasilnya dari pelayanan ULT UNIB adalah **PUAS**, yaitu dengan skor Indeks yaitu **80,725**. Khusus untuk Unsur **Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB** memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **BAIK** dengan Skor Rata-Rata = **3,239**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Skot Indeks kepuasan **80,975**. Dari hasil survei ini maka diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB kedepan untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan lagi unsur-unsur pelayanan yang sudah baik. Sehingga diharapkan pada tahun selanjutnya kinerja pelayanan ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB terhadap mahasiswa dapat meningkat menjadi sangat baik serta menjadikan pengguna sangat puas atas pelayanan yang diberikan oleh ULT UNIB dan PPID Pelaksana UNIB.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

DAFTAR PUSTAKA

Hardiyansyah (2011), *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta.

Masri Singarimbun dan Sofian Efendi. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Rineka Cipta.

Ratminto & Winarsih, Septi Atik. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Peraturan Perundang – Undangan :

Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Lampiran 1. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden survei.

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS BENGKULU

Survei ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna layanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Bengkulu (Unib) 2019/2020. Pilihlah salah satu jawaban antara a,b,c, ataupun d untuk menjawab pertanyaan nomor 1 s.d. 10. Atas kesediaan semua responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini kami ucapkan terima kasih.

* Wajib

Identitas Responden
Identitas responden akan kami rahasiakan

Jenis Kelamin *

Pria

Wanita

Umur/Tahun Masuk UNIB *

Jawaban Anda _____

Prodi/Fakultas/Unit Kerja *

Jawaban Anda _____

Jenis Layanan yang Diterima *

Jawaban Anda _____

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA UNIT LAYANAN TERPADU (ULT) UNIVERSITAS BENGGKULU

* Wajib

Pertanyaan

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? *

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

2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur Pelayanan di unit ini? *

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

3. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? *

- a. Tidak Cepat
- b. Kurang Cepat
- c. Cepat
- d. Sangat Cepat

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

4. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? *

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

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i 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

6. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan? *

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

7. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait dengan kesopanan dan keramahan? *

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

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

8. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kualitas sarana dan prasarana? *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang penanganan pengaduan penggunaan layanan? *

- a. Tidak ada
- b. Ada tetapi tidak berfungsi
- c. Berfungsi kurang maksimal
- d. Dikelola dengan baik

10. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang pemberian pelayanan informasi Universitas Bengkulu? *

- a. Buruk
- b. Cukup
- c. Baik
- d. Sangat Baik

Pertanyaan Tambahan:

Kritik/Saran/Masukan yang dapat membangun Universitas Bengkulu agar ke depannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik

Jawaban Anda

[Kembali](#)

[Kirim](#)

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Lampiran 2. Tabel Morgan dan Krejcieⁱ

TABLE 1
Table for Determining Sample Size from a Given Population

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Note.—*N* is population size.
S is sample size.

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

Lampiran 3. Contoh Hasil Respon dari Responden terhadap Kuisisioner yang dibagikan

O27 d. Dikelola dengan baik													
A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Timestamp	Jenis Kelar	Umur/Tahun	Prodi/Fakultas	Jenis Layanan yang	Jenis Kelamin	1. Bagaimana	2. Bagaimana	3. Bagaimana	4. Bagaimana	5. Bagaimana	6. Bagaimana	7. Bagaimana
2	8/4/2020 10:51:11	Wanita	2015	Fisip	ULT	Perempuan	c. Sesuai	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan
3	8/4/2020 10:52:31	Pria	2018	Administrasi Pul	UPT Perpustakaan	Laki-laki	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
4	8/4/2020 11:12:36	Wanita	2016	Fisip	ULT	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
5	8/4/2020 11:36:12	Wanita	19	Administrasi Pul	ULT/Perpustakaan U	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
6	8/4/2020 11:36:31	Wanita	2016	Adm publik/fisip	ULT/Perpustakaan U	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
7	8/4/2020 11:37:00	Wanita	2018	S1 Farmasi	Upt perpustakaan	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
8	8/4/2020 11:39:44	Wanita	2018	Pendidikan bahc	Layanan pembelajar	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
9	8/4/2020 12:17:37	Wanita	2018	Pendidikan bahc	UPT perpustakaan	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
10	8/4/2020 12:38:40	Pria	2016	Jurusan Adminis	UPT Perpustakaan	Laki-laki	d. Sangat Se	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra
11	8/4/2020 12:57:35	Pria	20	2017/PETERNAKANI	UNIB	Laki-laki	c. Sesuai	b. Kurang Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan
12	8/4/2020 13:54:18	Wanita	2018	Pendidikan Mate	Tidak tahu	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
13	8/4/2020 15:22:06	Wanita	2017	Pendidikan Mate	UPT Perpustakaan	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
14	8/5/2020 9:04:53	Pria	2017	Ilmu Kelautan/P	Unit Layanan Terpad	Laki-laki	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
15	8/5/2020 9:08:11	Wanita	17	Ilmu Kelautan	Kemudahan mengak	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
16	8/5/2020 9:10:42	Pria	18	Mahasiswa	Pengajaran	Laki-laki	b. Kurang Se	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	b. Cukup Mahal	b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ra
17	8/5/2020 9:39:34	Pria	2015	Pertanian	banyak	Laki-laki	d. Sangat Se	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan
18	8/5/2020 9:50:54	Wanita	2017	Program Studi II	Transkip nilai, ULT,	Perempuan	b. Kurang Se	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
19	8/5/2020 9:55:50	Wanita	18	Ilmu kelautan	Perpustakaan, ULT	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
20	8/5/2020 9:59:22	Wanita	20	Ilmu kelautan	Perpustakaan	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra
21	8/5/2020 10:22:43	Pria	2017	Dokteran	Laboratorium	Laki-laki	a. Tidak Sesa	a. Tidak Mudah	b. Kurang Cepat	a. Sangat Mahal	a. Tidak Sesuai	b. Kurang Kompeten	b. Kurang sopan

O27 d. Dikelola dengan baik												
H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q			
1	2. Bagaimana	3. Bagaimana	4. Bagaimana	5. Bagaimana	6. Bagaimana	7. Bagaimana	8. Bagaimana	9. Bagaimana	10. Bagaimana	Kritik/Saran/Masukan yang dapat		
2	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			
3	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	b. Cukup	meningkat pelayanan pada sister		
4	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			
5	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			
6	c. Mudah	b. Kurang Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			
7	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik	Lebih di maksimalkan lagi agar le		
8	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik	Harus bisa lebih cepat dan tepat		
9	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik	Berharap kedepan agar lebih bisa		
10	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan bai	d. Sangat Baik	Semoga dapat menambah referer		
11	b. Kurang Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	c. Baik	Untuk UNIB ku tercinta,, kedepnr		
12	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	c. Baik	Pelayanannya mohon ditingkatka		
13	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik	Selalu menjaga keamanan dan ke		
14	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik	Semoga kedepannya Pelayanan		
15	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik	Untuk Universitas Bengkulu semc		
16	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	b. Cukup Mahal	b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	b. Cukup	Akan lebih baik jika program kerja		
17	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	d. Sangat Baik	Semoga kedepannya ada pelaya		
18	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	a. Buruk	b. Ada tetapi tidak ber	b. Cukup	Kurang memadai dalam perihal s		
19	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	b. Cukup	Para staff di harapkan dapat hadi		
20	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			
21	a. Tidak Mudah	b. Kurang Cepat	a. Sangat Maha	a. Tidak Sesuai	b. Kurang Kompeten	b. Kurang sopan dan ram	b. Cukup	a. Tidak ada	b. Cukup	Tolong koreksi pelayanan laborat		
22	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	d. Sangat Baik	Anar danat meningkatkan nelava		

SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN

N185		c. Baik												
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	
1	Timestamp	Jenis KelarUmur/TahurProdi/Fakultas/U			Jenis Layanan yang		Jenis Kelamin	1. Bagaimana	2. Bagaimana pema	3. Bagaimana pend	4. Bagaimana p	5. Bagaimana penda	6. Bagaimana pend	7. Bagaimana p
160	8/10/2020 11:18:17	Pria	19	Agroteknoloç-	Laki-laki	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	b. Cukup Mahal	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra		
161	8/10/2020 11:18:48	Wanita	2012	FISIP	Legalisir akreditasi u	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
162	8/10/2020 11:23:44	Wanita	2009	Teknik Informatil	Legalisir	Perempuan	c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
163	8/10/2020 11:46:22	Pria	2016	Agroteknoloç	Laboratorium agrotek		c. Sesuai	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	b. Cukup Mahal	c. Sesuai	b. Kurang Kompeten	b. Kurang sopan	
164	8/10/2020 11:47:26	Wanita	2015	Magister Bahas:	Permintaan Legalisir Akreditasi Univer	d. Sangat Se	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra		
165	8/10/2020 12:02:37	Pria	2008	Bahasa sastra ii	Legalisir ijazah dan transkrip		c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra	
166	8/10/2020 12:06:52	Wanita	2019	Ekonomi Pemba	Tidak ada		b. Kurang Se	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	b. Cukup Mahal	b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ra	
167	8/10/2020 12:26:19	Wanita	2016	Kehutanan	Pelayanan Administrasi surat menyur	c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	b. Kurang sopan		
168	8/10/2020 12:28:20	Pria	2017	Fisika/Mipa	Pengandaan transkrip nilai alumni	c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra		
169	8/10/2020 15:30:35	Pria	20	Fisipol	Transkrip nilai		c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
170	8/10/2020 19:05:02	Wanita	2015	Magister Bahas:	Permintaan Legalisir Akreditasi Univer	d. Sangat Se	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra		
171	8/11/2020 11:03:09	Pria	2016	Fisip	Ult		c. Sesuai	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
172	8/12/2020 12:15:39	Wanita	202018	Ilmu kelautan / c	Kullah		c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ra	
173	8/12/2020 12:36:35	Pria	19	Ilmu Kelautan	Pendidikan		c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	b. Cukup Mahal	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
174	8/12/2020 12:41:25	Wanita	19	Ilmu kelautan /	Mahasiswa		b. Kurang Se	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra	
175	8/12/2020 14:12:08	Wanita	2018	Ilmu kelautan un	Mahasiswa		c. Sesuai	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	
176	8/12/2020 14:16:51	Pria	19	Ilmu kelautan /Pe	Transkrip Nilai		c. Sesuai	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ra	
177	8/12/2020 14:20:26	Wanita	18	Ilmu kelautan /fa	Transkrip nilai		c. Sesuai	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan	
178	8/12/2020 14:20:39	Wanita	2018	Ilmu Kelautan	Pelayanan transkrip nilai		d. Sangat Se	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan	
179	8/12/2020 14:29:51	Wanita	2019	Ilmu kelautan /pe	Pembayaran UKT		c. Sesuai	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ra	

164	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik				
165	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik				
166	b. Kurang Mudah	b. Kurang Cepat	b. Cukup Mahal	b. Kurang Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	b. Cukup				
167	c. Mudah	b. Kurang Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	b. Kurang sopan dan ram	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Perilaku Pelayanan petugas yang	
168	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Lebih dapat berkoordinasi dan me	
169	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			Waktu pengurusan kalau bisa ag	
170	d. Sangat Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik				
171	d. Sangat Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			Good	
172	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	b. Kurang Kompeten	c. Sopan dan ramah	d. Sangat Baik	c. Berfungsi kurang m	d. Sangat Baik			Semoga universitas bengkulu me	
173	c. Mudah	c. Cepat	b. Cukup Mahal	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Tetap melengkapai pasilitas setia	
174	c. Mudah	c. Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik				
175	c. Mudah	b. Kurang Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Semoga lebih baik lagi kedepann	
176	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	b. Kurang Sesuai	d. Sangat Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Membangun gedung dengan mak	
177	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			Jika ada aturan baru mohon diber	
178	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan bai	d. Sangat Baik			terus berikan pelayanan yang terf	
179	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	b. Cukup			Semoga lebih cepat untuk melay	
180	c. Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Menurut saya jika ada persyaratan	
181	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	b. Cukup	b. Ada tetapi tidak ber	c. Baik			Terus berinovasi, kejar prestasi	
182	d. Sangat Mudah	d. Sangat Cepat	d. Gratis	d. Sangat Sesuai	d. Sangat Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	d. Sangat Baik	d. Dikelola dengan bai	d. Sangat Baik			Tetap lakukan yang terbaik	
183	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	b. Cukup	b. Ada tetapi tidak ber	b. Cukup			Kami dari prodi ilmu kelautan faku	
184	c. Mudah	c. Cepat	b. Cukup Mahal	c. Sesuai	c. Kompeten	d. Sangat sopan dan ram	a. Buruk	c. Berfungsi kurang m	c. Baik			Pembangunan di perbanyak di pe	
185	c. Mudah	c. Cepat	c. Murah	c. Sesuai	c. Kompeten	c. Sopan dan ramah	c. Baik	d. Dikelola dengan bai	c. Baik			Universitas Bengkulu kedanya	