



**Kampus  
Merdeka**  
INDONESIA JAYA

**SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN**

# **SURVEI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN UNIVERSITAS BENGKULU (UNIB) TAHUN 2020 / 2021**



**Dr. Yar Johan, S.Pi., M.Si.**

**PPID PELAKSANA  
UNIVERSITAS BENGKULU  
2021**

**UNIVERSITAS BENGKULU  
TAHUN 2020/2021**

## RINGKASAN

### **Survei Indeks Kepuasan Pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Bengkulu Tahun 2020/2021**

Tujuan survei indeks kepuasan pelayanan untuk mengetahui kinerja pelayanan dan indeks kepuasan pengguna layanan publik di Universitas Bengkulu (UNIB) selama tahun 2020/2021. 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 300 orang mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di ULT UNIB dan sebanyak 131 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 **78,244** untuk pelayanan publik ULT dan **78,969** 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.

Kata Kunci : Survei, Indeks, Kepuasan Pelayanan, PPID, ULT UNIB.

## **BAB I. PENDAHULUAN**

### **A. 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 UU (2009) menyatakan 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 sesuai KEPMENPAN (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”.

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 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 UU (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.

Menurut KEPMENPAN (2003) bahwa 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, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Keenam

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

Menurut UU (2009) 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 kepentingan 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.

## **B. 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 2020/2021.

### **C. Tujuan dan Manfaat Survei**

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.

## **BAB II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode survei, penentuan sampel menggunakan teknik *random sampling*, sehingga setiap pengguna layanan di UNIB tahun 2020/2021 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 kuisisioner yang telah dibagikan oleh tim yang dilakukan secara *online* dengan menggunakan kuisisioner melalui *google form* kepada kepada sekitar 300 mahasiswa sebagai pengguna pelayanan di UNIB berdasarkan tabel Morgan dan Krejchie, dan yang memberikan respon balik yaitu sebanyak 131 orang.

Teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuisisioner 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 kuisisioner, 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 sebagai berikut.

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	3,064- 3,532 = Baik	76,61- 88,30	Puas
4	3,532- 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, Nilai Dasar atau Terendah Interval Konversi yaitu 25.00 yang didapatkan dari jumlah nilai total 100 dibagi 4 atau 4/100.



### **BAB III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Karakteristik 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 yang ada di Universitas Bengkulu.

#### **B. Indeks Pelayanan**

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 2020/2021

No	Pertanyaan	Jawaban				SKOR						
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)	Jumlah Skor	Indeks Pelayanan	Kategori
1	P1	5	6	74	46	5	12	222	184	423	3,229	Baik
2	P2	8	12	86	25	8	24	258	100	390	2,977	Kurang Baik
3	P3	6	24	76	25	6	48	228	100	382	2,916	Kurang Baik
4	P4	5	16	36	74	5	32	108	296	441	3,366	Baik
5	P5	6	7	82	36	6	14	246	144	410	3,130	Baik
6	P6	5	4	86	36	5	8	258	144	415	3,168	Baik
7	P7	5	5	78	43	5	10	234	172	421	3,214	Baik
8	P8	4	25	68	34	4	50	204	136	394	3,008	Baik
9	P9	5	10	37	79	5	20	111	316	452	3,450	Baik
10	P10	5	15	69	42	5	30	207	168	410	3,130	Baik
<b>Rata-rata Indeks Pelayanan</b>											3,159	<b>Baik</b>

Keterangan : - P1 sampai P10 merupakan pertanyaan yang tertera di lembar kuisioner.

Berdasarkan hasil survei kepuasan pelayanan terhadap pelayanan UNIB melalui ULT dan PPID Pelaksana Universitas Bengkulu selama tahun 2020/2021, bahwa ke 10 unsur pelayanan dari pertanyaan yang telah diajukan kepada responden didapatkan hasil bahwa pelayanan UNIB tahun 2020/2021 sebagai berikut :P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2. Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan Kurang **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, 8 pertanyaan menunjukkan hasil **BAIK** dan 2 pertanyaan yaitu P2 dan P3 dengan hasil **KURANG BAIK**, dari hasil ini kinerja pelayanan P2 dan P3 harus diperbaiki kedepan dan 8 pertanyaan lainnya dengan kinerja **BAIK**, namun secara umum atau rata-rata nilai dari semua unsur adalah masuk dalam kategori BAIK dengan skor nilai 3,159., dengan hasil ini diharapkan agar kinerja pelayanan yang ada dapat dipertahankan dan bisa ditingkatkan lagi untuk lebih baik lagi kedepannya.

Berdasarkan hasil penelitian lihat 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							
		Tidak Baik	Kurang Baik	Baik	Sangat Baik	Tidak Baik (x1)	Kurang Baik (x2)	Baik (x3)	Sangat Baik (x4)	Jumlah Skor	Indeks Pelayanan	Indeks Kepuasan	Kategori
1	P1	5	6	74	46	5	12	222	184	423	3,229	0,323	Baik
2	P2	8	12	86	25	8	24	258	100	390	2,977	0,298	Kurang Baik
3	P3	6	24	76	25	6	48	228	100	382	2,916	0,292	Kurang Baik
4	P4	5	16	36	74	5	32	108	296	441	3,366	0,337	Baik
5	P5	6	7	82	36	6	14	246	144	410	3,130	0,313	Baik
6	P6	5	4	86	36	5	8	258	144	415	3,168	0,317	Baik
7	P7	5	5	78	43	5	10	234	172	421	3,214	0,321	Baik
8	P8	4	25	68	34	4	50	204	136	394	3,008	0,301	Baik
9	P9	5	10	37	79	5	20	111	316	452	3,450	0,345	Baik
10	P10	5	15	69	42	5	30	207	168	410	3,130	0,313	Baik
<b>Rata-rata</b>											3,159	0,316	Baik
<b>Total</b>												<b>78,969</b>	<b>PUAS</b>

### **C. Indeks Pelayanan ULT dan PPID UNIB**

Berdasarkan nilai rata-rata setiap unsur layanan yang terdapat didalam Tabel 3 maka untuk mendapatkan nilai indeks kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2020/2021 yaitu sebagai berikut : nilai rata-rata unsur pertanyaan x nilai penimbang = hasil tertimbang hasil tertimbang + hasil tertimbang ke 10 unsur pertanyaan = nilai indeks. Hasilnya adalah Nilai Indeks Adalah **3,159**.

Hasil survei kepuasan pelayanan ULT Universitas Bengkulu 2020/2021 nilai indeks kepuasan = nilai indeks x nilai dasar konversi yaitu =  $3,159 \times 25 = 78,969$ . Berdasarkan Tabel skala penilaian, maka kepuasan reponden terhadap pelayanan ULT Universitas Bengkulu Tahun 2020/2021 berada pada kategori **PUAS**, sedangkan Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **Baik** dengan Skor Rata-Rata = **3,130**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Indeks kepuasan **78,244**. Berikut Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan.

Tabel 4. Skala Penilaian Persepsi dan Interval Konversi Indeks Kepuasan

No	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	<b>76,61- 88,30 (78,969)</b>	<b>Puas</b>
4	3,5324- 4= Sangat Baik	88,31– 100.00	Sangat Puas

#### **BAB IV KESIMPULAN**

Kesimpulan kinerja pelayanan UNIB tahun 2020/2021 dari 10 unsur pertanyaan yaitu sebagai berikut : P1. Kesesuaian Persyaratan pelayanan **Baik**, P2 Kemudahan Prosedur pelayanan **Kurang Baik**, P3. Kecepatan waktu pelayanan **Kurang 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**.

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 **78,969**. Khusus untuk Unsur **Pemberian pelayanan informasi oleh PPID UNIB** memiliki kinerja dengan dengan Persepsi **BAIK** dengan Skor Rata-Rata = **3,159**, dan mendapatkan Indeks Kepuasan **PUAS** dengan nilai Skot Indeks kepuasan **78,244**. 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.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta
- [KEPMENPAN] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [PERMEN] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Ratminto dan Winarsih, SA.2010. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta
- [UU] Undang-Undang. 2009. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.

Lampiran 1. Kuisisioner yang dibagikan kepada responden survei.

## KUISISIONER 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) 2020/2021. 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 kuisisioner ini kami ucapkan terima kasih.

---

\* Wajib

### Identitas Responden

Identitas responden akan kami rahasiakan

1. Jenis Kelamin \*

*Tandai satu oval saja.*

Pria

Wanita

2. Umur/Tahun Masuk UNIB \*

---

3. Prodi/Fakultas/Unit Kerja \*

---

4. Jenis Layanan yang Diterima \*

---



Pertanyaan

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

9. 5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? \*

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

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

*Tandai satu oval saja.*

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

**Pertanyaan Tambahan:**

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

---

---

---

---

---

---

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

