

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Terhadap Pelayanan Informasi Publik
Universitas Bengkulu

PPID Pelaksana

Tahun 2025

Daftar Isi

Ringkasan	3
Bab I Pendahuluan	4
- Latar Belakang - Tujuan - Ruang Lingkup	
Bab II Metode Pengolahan	6
- Sumber dan Periode Data - Teknik Penghitungan - Kategori Interpretasi	
Bab III Metode Pengolahan	7
Profil Responden	
Bab IV Hasil Survei Kepuasan Masyarakat	9
- Capaian Umum Survei Kepuasan Masyarakat - Proporsi Jawaban Positif dan Negatif - Nilai SKM per Unsur Pelayanan - Unsur dengan Capaian Tertinggi - Tren Bulanan Januari – Desember 2025 - Komposisi Kinerja Bulanan	
Bab V Pembahasan dan Implikasi Layanan	14
- Gambaran Positif Pelayanan Informasi - Ruang Peningkatan yang Tidak Mengurangi Citra Positif	
Bab VI Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut	15
Strategi Komunikasi Hasil Survei	
Bab VII Penutup	17
Daftar Rujukan	
Lampiran	

Ringkasan

Survei kepuasan layanan merupakan salah satu instrumen penting dalam pelaksanaan Sistem Penjaminan Mutu Internal (SPMI) yang bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Universitas Bengkulu. Melalui survei ini diperoleh informasi mengenai persepsi pengguna terhadap berbagai aspek pelayanan, sehingga hasilnya dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi, penyempurnaan layanan, serta penyusunan program peningkatan mutu secara berkelanjutan.

Metode penelitian ini dilakukan secara online dengan menggunakan kuisioner melalui google form kepada pengguna layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) Unib dan PPID Pelaksana Unib. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Informasi Publik Universitas Bengkulu mencakup 9 unsur pelayanan, yaitu kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur/alur, kecepatan waktu pelayanan, kewajaran biaya/tarif, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu periode Januari hingga Desember 2025 diperoleh 209 responden dengan nilai rata-rata skor unsur sebesar 3,45 pada skala 1–4. Setelah dikonversikan ke skala 25–100, diperoleh Nilai SKM sebesar 85,25. Berdasarkan kategori interpretasi nilai SKM, capaian tersebut termasuk dalam Kategori B – Baik. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat/pengguna layanan telah memberikan penilaian positif terhadap pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu dan menilai pelayanan yang diterima telah memenuhi kebutuhan serta harapan pengguna.

Secara keseluruhan, kualitas persepsi responden tergolong sangat positif. Dari total 881 jawaban unsur pelayanan yang berasal dari 209 responden pada 9 unsur yang dinilai, sebanyak (98,67%) merupakan jawaban positif, sedangkan jawaban negatif sebesar 1,33%. Tingginya proporsi jawaban positif menjadi indikator bahwa pelayanan informasi publik telah memiliki fondasi kualitas yang baik.

Bab I

Pendahuluan

Latar Belakang

Pelayanan informasi menjadi bagian penting dari hubungan antara perguruan tinggi dan publik. Masyarakat tidak hanya membutuhkan informasi yang tersedia, tetapi juga mengharapkan informasi yang mudah ditemukan, jelas, akurat, dan diperoleh melalui proses pelayanan yang sederhana. Karena itu, kualitas pelayanan informasi perlu dilihat secara lebih menyeluruh, tidak hanya dari ketersediaan informasi, tetapi juga dari kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan dan ketepatan pelayanan, kompetensi serta responsivitas petugas, ketersediaan sarana pendukung, hingga akses terhadap mekanisme pengaduan.

Kualitas pelayanan pada akhirnya dapat dilihat dari pengalaman masyarakat yang menggunakannya. Karena itu, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi salah satu instrumen penting bagi Universitas Bengkulu untuk mendengar langsung penilaian pengguna terhadap pelayanan informasi yang diberikan. Data yang diperoleh melalui survei dapat menunjukkan bagaimana pengguna merasakan kemudahan, kecepatan, kejelasan, maupun respons pelayanan, sekaligus membantu mengidentifikasi aspek yang masih perlu dibenahi.

Hasil tersebut kemudian dapat menjadi dasar bagi evaluasi kinerja dan penyusunan langkah perbaikan yang lebih terarah. Laporan ini menyajikan hasil pengolahan dan analisis SKM pelayanan informasi Universitas Bengkulu periode Januari–Desember 2025 sebagai bagian dari upaya membangun layanan informasi yang semakin terbuka, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Tujuan

- ✓ Mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan informasi publik yang diberikan oleh Universitas Bengkulu.
- ✓ Mengetahui tingkat kinerja masing-masing unsur pelayanan.
- ✓ Mengidentifikasi unsur pelayanan yang memiliki capaian tertinggi dan terendah sebagai dasar untuk mempertahankan aspek pelayanan yang telah baik dan memperbaiki aspek yang masih perlu ditingkatkan.
- ✓ Mengidentifikasi karakteristik pengguna layanan.
- ✓ Menganalisis kecenderungan kualitas pelayanan secara periodik, termasuk perkembangan nilai kepuasan masyarakat berdasarkan periode pengisian survei.
- ✓ Menyediakan data dan informasi yang objektif sebagai bahan evaluasi bagi pengelola pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu.
- ✓ Menyusun rekomendasi dan rencana tindak lanjut dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik secara berkelanjutan.
- ✓ Mendukung penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Universitas Bengkulu.

Ruang Lingkup

Laporan ini menggunakan data responden periode Januari – Desember 2025 dengan jumlah 209 responden. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara online dengan menggunakan kuisisioner melalui google form kepada pengguna layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) Unib dan PPID Pelaksana Unib.

Laporan ini menggunakan data responden periode Januari – Desember 2025 dengan jumlah 209 responden. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan secara online dengan menggunakan kuisisioner melalui google form kepada pengguna layanan melalui Unit Layanan Terpadu (ULT) Unib dan PPID Pelaksana Unib.

Bab II Metode Pengolahan

Sumber dan Periode Data

Sumber data berasal dari hasil pengisian survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan informasi Universitas Bengkulu. Data yang dianalisis adalah data yang masuk pada periode Januari hingga Desember 2025. Sumber data dalam laporan ini adalah file rekapitulasi hasil survei pelayanan Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Bengkulu.

Teknik Penghitungan

Penghitungan SKM dilakukan dengan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dari sembilan unsur pelayanan. Setiap unsur diberi bobot yang sama, yaitu $\frac{1}{9}$ atau 0,111. Nilai rata-rata tertimbang kemudian dikonversi ke skala 25–100 sehingga menghasilkan nilai SKM unit pelayanan.

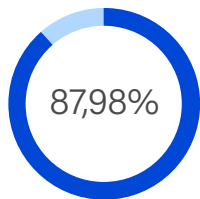
Komponen	Keterangan
NRR per Unsur	Total skor jawaban dibagi jumlah responden.
Bobot Unsur	Setiap unsur memiliki bobot 0,111 karena terdapat sembilan unsur SKM.
Nilai SKM	Jumlah NRR tertimbang dikalikan 25 untuk memperoleh nilai konversi 25–100.

Kategori Interpretasi

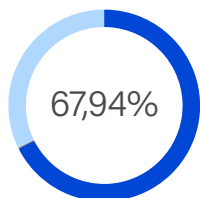
Kategori interpretasi tersebut digunakan untuk membaca posisi capaian layanan. Dalam laporan ini, penekanan analisis tidak dilakukan dengan mengubah data jawaban, melainkan dengan menyajikan indikator positif secara proporsional agar capaian pelayanan tergambar lebih jelas dan komunikatif.

Nilai Interval Konversi	Mutu	Kinerja	Makna
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik	Pelayanan telah sangat memuaskan dan perlu dipertahankan.
76,61 – 88,30	B	Baik	Pelayanan telah baik dengan ruang peningkatan terarah.
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik	Pelayanan memerlukan perbaikan prioritas.
65,00 – 76,60	D	Tidak Baik	Pelayanan memerlukan pembenahan mendasar.

Bab III Profil Responden



Pengguna layanan didominasi dari kelompok usia **21-25 tahun**.



Mayoritas pengguna layanan berjenis kelamin **Wanita**.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), jumlah responden yang dianalisis sebanyak 209 orang. Karakteristik responden menunjukkan bahwa distribusi responden didominasi oleh kelompok usia 21-25 tahun serta responden dengan tingkat pendidikan S-1. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa responden survei sebagian besar berada pada kelompok usia produktif dan memiliki latar belakang pendidikan tinggi.

Usia

Kelompok Usia	Jumlah	Proporsi
≤20	1	0,48%
21-25	183	87,98%
26-30	23	11,06%
>30	1	0,48%

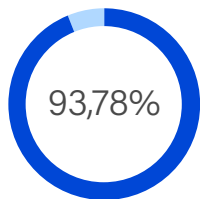
Komposisi usia responden menunjukkan dominasi yang sangat kuat pada kelompok 21-25 tahun. Dari total 209 responden, sebanyak 183 orang (87,98%) berada dalam kelompok usia tersebut. Sementara itu, 23 responden (11,06%) berada pada rentang usia 26-30 tahun, sedangkan kelompok usia ≤20 tahun dan >30 tahun masing-masing hanya terdiri atas 1 responden (0,48%). Dengan demikian, hasil survei ini terutama merepresentasikan persepsi pengguna layanan dari kelompok usia 21-25 tahun.

Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Proporsi
Wanita	142	67,94%
Pria	67	32,06%

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), dari total 209 responden, sebanyak 142 responden (67,94%) berjenis kelamin wanita, sedangkan 67 responden (32,06%) berjenis kelamin pria. Dengan demikian, komposisi responden menunjukkan bahwa kelompok wanita memiliki proporsi yang lebih besar dalam pelaksanaan survei.

Dominasi responden wanita sebesar 67,94% menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas pelayanan dalam survei ini lebih banyak direpresentasikan oleh responden wanita. Sementara itu, keterwakilan responden pria sebesar 32,06% tetap memberikan kontribusi terhadap keberagaman perspektif dalam penilaian pelayanan.



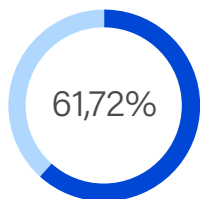
karakteristik pendidikan responden didominasi oleh lulusan **S-1**.

Pendidikan

Pendidikan	Jumlah	Proporsi
S-1	196	93,78%
D-1/D-2/D-3	7	3,35%
S-2	5	2,39%
Tidak Diisi	1	0,48%

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diketahui bahwa karakteristik pendidikan responden didominasi oleh lulusan Strata 1 (S-1), yaitu sebanyak 196 orang atau 93,78% dari total 209 responden. Selanjutnya, responden dengan tingkat pendidikan Diploma (D-1/D-2/D-3) berjumlah 7 orang atau 3,35%, sedangkan lulusan Strata 2 (S-2) berjumlah 5 orang atau 2,39%. Adapun responden yang tidak mengisi data pendidikan berjumlah 1 orang atau 0,48%.

Pekerjaan



Sebagian besar didominasi oleh kelompok **Alumni**.

Pekerjaan	Jumlah	Proporsi
Alumni	129	61,72%
Belum Bekerja	51	24,40%
Mahasiswa	25	11,96%
Freelance	2	0,96%
Karyawan Swasta	1	0,48%
Non Pns	1	0,48%

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), karakteristik responden berdasarkan status pekerjaan menunjukkan bahwa responden didominasi oleh kelompok Alumni, yaitu sebanyak 129 orang (61,72%). Proporsi ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden survei merupakan individu yang telah menyelesaikan proses pendidikan dan memiliki pengalaman langsung terhadap layanan yang diberikan oleh institusi.

Sementara itu, responden yang berstatus freelance sebanyak 2 orang (0,96%), sedangkan karyawan swasta dan Non-PNS masing-masing sebanyak 1 orang (0,48%). Proporsi ketiga kelompok tersebut relatif kecil dibandingkan kelompok lainnya. Kondisi ini menunjukkan bahwa komposisi responden berdasarkan pekerjaan belum tersebar secara merata dan masih terkonsentrasi pada kelompok alumni, belum bekerja, dan mahasiswa.

Bab IV

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

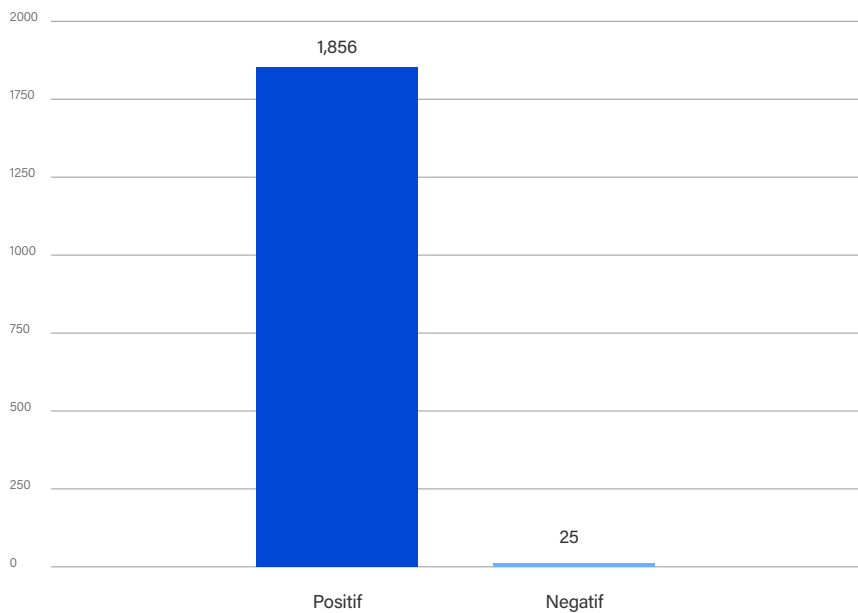
Capaian Umum SKM

Capaian umum SKM pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu Tahun 2025 adalah 3,41 pada skala 1–4 atau 85,25 pada skala 25–100, dengan kategori B (Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai layanan telah memenuhi harapan dan standar pelayanan pada tingkat yang baik.

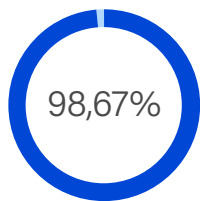
Nilai 85,25 juga memperlihatkan adanya ruang untuk mendorong layanan menuju kategori A (Sangat Baik). Secara matematis, ambang kategori A dimulai pada 88,31, sehingga diperlukan peningkatan sekitar 3,06 poin pada skala konversi. Target tersebut sebaiknya dicapai melalui perbaikan unsur yang nilainya paling rendah, tanpa mengabaikan unsur yang sudah menjadi kekuatan.

Proporsi Jawaban Positif dan Negatif

Jawaban positif didefinisikan sebagai pilihan kategori c (baik/sesuai/mudah/cepat/kompeten dan setara) dan d (sangat baik/sangat sesuai/sangat mudah/sangat cepat dan setara). Jawaban negatif mencakup kategori a dan b. Untuk sembilan unsur, terdapat 1.881 respons unsur (209 responden × 9 unsur).



Unsur	Positif	Negatif	% Positif
U1	208	1	99,52%
U2	208	1	99,52%
U3	204	5	97,61%
U4	208	1	99,52%
U5	207	2	99,04%
U6	208	1	99,52%
U7	205	4	98,09%
U8	203	6	97,13%
U9	205	4	98,09%



Rata-rata akumulatif kategori positif dari seluruh unsur layanan (U1-U9).

Dari total 1,881 jawaban unsur yang dianalisis, sebanyak 1,856 jawaban atau 98,67% termasuk kategori positif, sedangkan 25 jawaban atau 1,33% termasuk kategori negatif. Dominasi jawaban positif memperlihatkan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan informasi publik secara umum sangat konstruktif. Artinya, sebagian besar responden menilai pelayanan telah memenuhi atau bahkan melampaui harapan mereka pada berbagai aspek yang ditanyakan.

Jawaban positif sangat dominan pada seluruh unsur. U4, U9 dan U8 dan terutama U8 memiliki proporsi jawaban negatif yang relatif lebih terlihat dibanding unsur lainnya, sehingga perlu dicermati bersama masukan terbuka responden. Namun, tingginya proporsi jawaban positif tidak berarti organisasi dapat menghentikan upaya perbaikan. Jawaban negatif yang jumlahnya relatif kecil tetap mempunyai nilai diagnostik karena dapat menunjukkan titik ketidaknyamanan pengguna yang mungkin tidak terlihat dari nilai rata-rata.

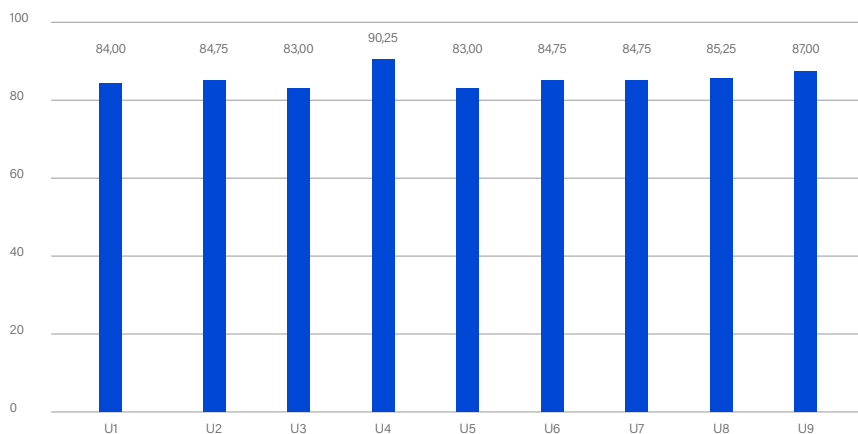
Oleh karena itu, jawaban negatif perlu ditelusuri melalui komentar atau pengaduan, bila tersedia, kemudian dikelompokkan berdasarkan penyebabnya, misalnya keterlambatan, informasi yang kurang lengkap, prosedur yang belum dipahami, atau kendala sarana. Pendekatan tersebut akan membantu ULT/PPID mengubah hasil survei menjadi tindakan perbaikan yang lebih spesifik.

Nilai SKM per Unsur Pelayanan

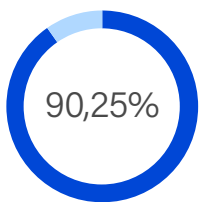
Nilai SKM per unsur layanan tertinggi ada pada U4, U9 dan U2.

Kode	Unsur	Rata-rata 1-4	Konversi	Kategori
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,36	84,00	B – Baik
U2	Kemudahan prosedur/alur pelayanan	3,39	84,75	B – Baik
U3	Kecepatan waktu pelayanan	3,32	83,00	B – Baik
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	3,61	90,25	A – Sangat Baik
U5	Kesesuaian produk pelayanan	3,32	83,00	B – Baik
U6	Kompetensi petugas pelayanan	3,39	84,75	B – Baik
U7	Kesopanan dan keramahan petugas	3,39	84,75	B – Baik
U8	Kualitas sarana dan prasarana	3,41	85,25	B – Baik
U9	Penanganan pengaduan layanan	3,48	87,00	B – Baik

Nilai Konversi
(25-100)



Unsur Dengan Capaian Tertinggi



Unsur U4 Kewajaran biaya/tarif pelayanan berada di kategori A (Sangat Baik).

Unsur dengan capaian tertinggi adalah U4, yaitu kewajaran biaya/tarif pelayanan, dengan nilai 3,61 atau 90,25 dan kategori A (Sangat Baik). Hasil ini konsisten dengan karakter layanan informasi publik yang pada praktiknya dipersepsikan tidak membebani pengguna dengan biaya/tarif yang tidak wajar. Capaian tinggi pada unsur ini merupakan kekuatan yang perlu dipertahankan karena berkaitan langsung dengan persepsi transparansi dan keadilan layanan.

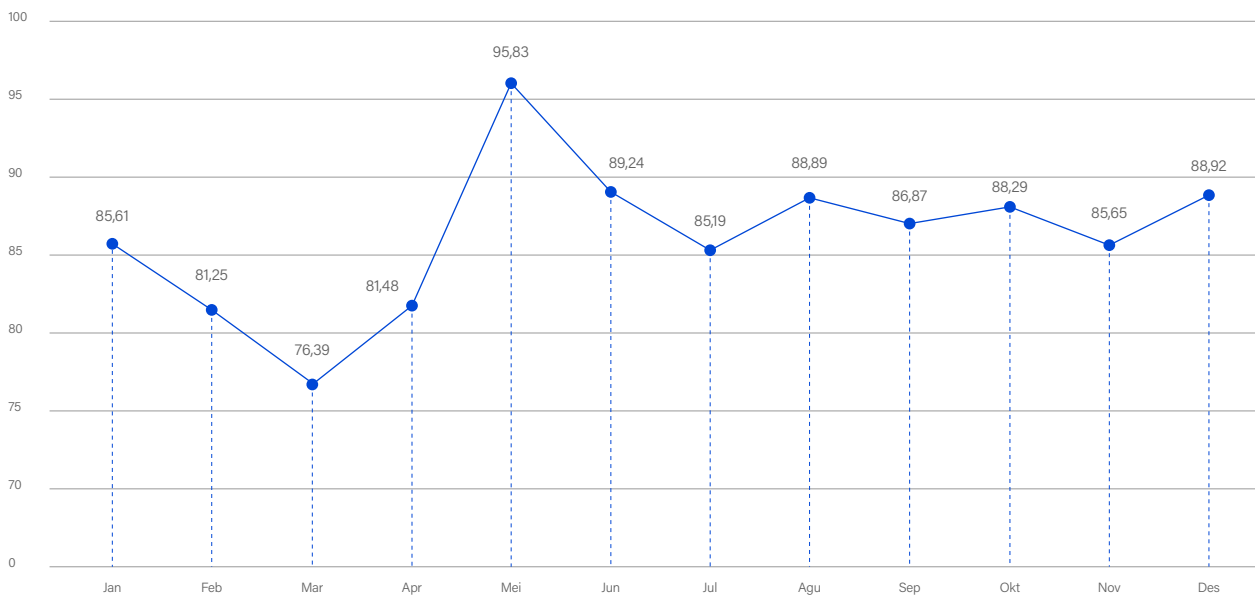
Unsur berikutnya yang relatif kuat adalah U9 penanganan pengaduan layanan (87,00), U8 kualitas sarana dan prasarana (85,25), serta U2/U6/U7 yang masing-masing berada pada 84,75. Dengan demikian, fondasi layanan sudah cukup solid, terutama pada aspek biaya, pengaduan, sarana, prosedur, kompetensi, dan keramahan.

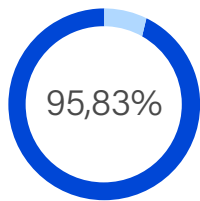
Tren Bulanan Januari – Desember 2025

Capaian umum SKM pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu Tahun 2025 adalah 3.41 pada skala 1–4 atau 85,25 pada skala 25–100, dengan kategori B (Baik). Capaian ini menunjukkan bahwa secara umum pengguna menilai layanan telah memenuhi harapan dan standar pelayanan pada tingkat yang baik.

Nilai 85,25 juga memperlihatkan adanya ruang untuk mendorong layanan menuju kategori A (Sangat Baik). Secara matematis, ambang kategori A dimulai pada 88,31, sehingga diperlukan peningkatan sekitar 3,06 poin pada skala konversi. Target tersebut sebaiknya dicapai melalui perbaikan unsur yang nilainya paling rendah, tanpa mengabaikan unsur yang sudah menjadi kekuatan.

Nilai Konversi (25-100)





Bulan **Mei** menunjukkan capaian tertinggi.

Bulan	Responden	Rata-rata 1-4	Konversi	Kategori
Januari	44	3,42	85,61	B – Baik
Februari	8	3,25	81,25	B – Baik
Maret	2	3,06	76,39	C – Kurang Baik
April	3	3,26	81,48	B – Baik
Mei	4	3,83	95,83	A – Sangat Baik
Juni	8	3,57	89,24	A – Sangat Baik
Juli	12	3,41	85,19	B – Baik
Agustus	2	3,56	88,89	A – Sangat Baik
September	11	3,47	86,87	B – Baik
Oktober	23	3,53	88,29	B – Baik
November	6	3,43	85,65	B – Baik
Desember	86	3,56	88,92	A – Sangat Baik

Bulan Maret menunjukkan capaian terendah dalam analisis berbasis timestamp, tetapi jumlah responden pada bulan tersebut hanya 2 orang. Karena ukuran sampel bulanan kecil pada beberapa bulan, angka bulanan sebaiknya digunakan sebagai indikator pemantauan, bukan sebagai kesimpulan tunggal mengenai kualitas layanan. Sebaliknya, Desember memiliki 86 responden sehingga lebih stabil sebagai gambaran periode akhir tahun.

Komposisi Kinerja Bulanan

Pola ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dapat mengalami variasi antarperiode dan karenanya pengendalian mutu perlu dilakukan sepanjang tahun, bukan hanya menjelang akhir periode evaluasi.

Komposisi	Bulan
Kategori A ($\geq 88,31$)	Mei, Juni, Agustus, Desember
Kategori B (76,61–88,30)	Januari, Februari, Maret, April, Juli, September, Oktober, November
Kategori C/D	Tidak terdapat bulan pada kategori C atau D

Secara komposisi, terdapat bulan yang masuk kategori A dan B. Mei merupakan titik capaian tertinggi, sedangkan Maret merupakan titik terendah.

Bab V

Pembahasan dan Implikasi Layanan

Gambaran Positif Pelayanan Informasi

Secara keseluruhan, hasil SKM menggambarkan layanan informasi publik Universitas Bengkulu yang telah memiliki fondasi kinerja baik. Nilai 85,25 menempatkan layanan pada kategori B, sementara mayoritas respons pengguna berada pada kategori positif. Kondisi ini mengindikasikan bahwa sistem pelayanan telah dipahami dan diterima oleh pengguna, serta petugas dan dukungan layanan telah memberikan pengalaman yang relatif memuaskan.

Pertama, capaian U4 sebesar 90,25 menunjukkan kekuatan pada aspek kewajaran biaya/tarif. Implikasinya, praktik pelayanan yang transparan dan tidak membebani pengguna perlu dipertahankan secara konsisten. Informasi mengenai biaya atau ketentuan gratis sebaiknya selalu ditampilkan dengan jelas agar persepsi positif tetap terjaga.

Kedua, U9 sebesar 87,00 menunjukkan bahwa mekanisme pengaduan dinilai baik. Ini merupakan modal penting untuk membangun pelayanan yang responsif. Namun, pengaduan sebaiknya tidak hanya dikelola secara administratif, melainkan dianalisis sebagai sumber pembelajaran untuk mencegah masalah berulang.

Ketiga, U3 dan U5 yang sama-sama bernilai 83,00 menunjukkan dua area yang paling strategis untuk diperbaiki. Kecepatan waktu berhubungan dengan kepastian pengalaman pengguna, sedangkan kesesuaian produk berhubungan dengan kualitas hasil layanan. Perbaikan keduanya berpotensi meningkatkan kepuasan secara lebih nyata daripada sekadar memperbaiki aspek yang sudah memperoleh nilai tinggi.

Keempat, variasi bulanan memperlihatkan pentingnya pengendalian mutu yang berkelanjutan. Pada bulan dengan jumlah responden sedikit, perubahan nilai dapat dipengaruhi komposisi responden. Karena itu, unit layanan disarankan menggunakan kombinasi indikator: SKM bulanan, jumlah permintaan, waktu respons, penyelesaian permintaan, jumlah pengaduan, dan hasil penyelesaian pengaduan.

Ruang Peningkatan yang Tidak Mengurangi Citra Positif

Gambaran positif juga terlihat dari dominannya jawaban pada kategori positif dalam data responden. Hampir seluruh unsur memperoleh jumlah jawaban positif yang sangat besar dibandingkan jawaban negatif. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa persepsi pengguna terhadap pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu pada dasarnya sudah positif.

Dengan kata lain, ruang peningkatan yang ditemukan dalam survei bukan menggambarkan adanya kegagalan pelayanan, melainkan lebih tepat dipahami sebagai peluang untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah berjalan baik. Pendekatan tersebut penting agar hasil survei tidak dipersepsikan sebagai kritik terhadap kinerja unit pelayanan. Sebaliknya, hasil survei dapat ditempatkan sebagai instrumen pengembangan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Bab VI

Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut

Rekomendasi disusun dengan menempatkan capaian positif sebagai dasar penguatan layanan. Prioritas tindak lanjut diarahkan pada unsur yang memiliki nilai relatif lebih rendah, tetapi tetap mempertahankan unsur yang telah memperoleh predikat Sangat Baik.

Prioritas	Temuan	Tindak Lanjut	Indikator Keberhasilan
1	Kecepatan waktu (83,00)	Tetapkan SLA/target waktu respons; monitoring waktu masuk-jawab; eskalasi permintaan kompleks	Persentase permintaan selesai sesuai SLA meningkat
2	Kesesuaian produk (83,00)	Checklist verifikasi kelengkapan/ketepatan informasi sebelum diberikan	Penurunan koreksi/keluhan terkait isi informasi
3	Prosedur/ alur (84,75)	Perbarui panduan alur dalam format ringkas dan digital	Pengguna lebih mudah menemukan langkah layanan
4	Kompetensi petugas (84,75)	Refresh training informasi publik, komunikasi, dan penanganan kasus	Peningkatan konsistensi jawaban petugas
5	Sarana-prasarana (85,25)	Audit berkala kanal digital, ruang layanan, perangkat dan akses informasi	Gangguan sarana berkurang
6	Pengaduan (87,00)	Buat register pengaduan dan analisis akar masalah secara berkala	Waktu penyelesaian pengaduan terukur
7	Pertahankan kekuatan U4 (90,25)	Pertahankan transparansi biaya/tarif dan informasi layanan gratis	Tidak terjadi penurunan nilai unsur

Strategi Komunikasi Hasil Survei

Agar hasil survei dapat memperkuat citra pelayanan, penyampaian hasil kepada publik sebaiknya menonjolkan indikator yang sah dan mudah dipahami. Indikator utama yang dapat digunakan adalah nilai SKM, persentase jawaban positif, unsur dengan predikat Sangat Baik, dan komitmen tindak lanjut pada unsur prioritas.

- ☑ Publikasikan ringkasan hasil SKM melalui laman resmi/kanal informasi publik Universitas Bengkulu dengan bahasa yang mudah dipahami.
- ☑ Tampilkan nilai umum 85,25 (kategori Baik) sekaligus jelaskan unsur tertinggi dan area perbaikan agar komunikasi tidak hanya bersifat seremonial.
- ☑ Gunakan infografik satu halaman untuk menyampaikan sembilan unsur, tren bulanan, dan tiga prioritas tindak lanjut.
- ☑ Komunikasikan tindak lanjut secara berkala, misalnya melalui pembaruan triwulanan mengenai status perbaikan kecepatan waktu dan kesesuaian produk.
- ☑ Jadikan hasil SKM sebagai umpan balik dua arah dengan menyediakan kanal saran dan pengaduan yang mudah ditemukan.
- ☑ Hindari hanya menonjolkan angka tinggi; sertakan penjelasan tentang perbaikan yang sedang dilakukan sehingga publik melihat adanya siklus evaluasi-perbaikan-evaluasi.

Bab VII Penutup

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu Tahun 2025 menunjukkan bahwa kualitas layanan berada pada kategori B (Baik) dengan nilai konversi 85,25. Hasil ini menegaskan bahwa pelayanan telah diterima secara positif oleh pengguna dan memiliki sejumlah kekuatan yang perlu dipertahankan, khususnya kewajaran biaya/tarif, penanganan pengaduan, serta kualitas sarana-prasarana.

Pada sisi lain, hasil survei memberikan arah perbaikan yang jelas. Kecepatan waktu pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan merupakan dua unsur dengan nilai terendah dan karenanya perlu menjadi fokus utama. Perbaikan hendaknya dilakukan secara terukur melalui standar waktu respons, pemantauan penyelesaian, verifikasi kualitas informasi, peningkatan kompetensi petugas, dan penguatan mekanisme umpan balik.

Dengan tindak lanjut yang konsisten, hasil SKM tidak berhenti sebagai dokumen pelaporan, tetapi menjadi instrumen manajemen mutu pelayanan. Target jangka menengah yang realistis adalah mempertahankan seluruh unsur pada kategori B sekaligus mendorong capaian keseluruhan menuju kategori A (Sangat Baik).

Daftar Rujukan

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. 2017. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Matriks Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu Periode Januari – Desember 2025.

Lampiran

Lampiran 1 Matriks Ringkas Hasil Pengolahan

Komponen	Hasil
Jumlah responden	209
Periode	Januari–Desember 2025
Nilai SKM Rata-Rata	3,41 / 4,00
Nilai Konversi	85,25 / 100
Kategori Umum	B – Baik
Jawaban Positif	1.856 (98,67%)
Jawaban Negatif	25 (1,33%)
Unsur Tertinggi	U4 – Kewajaran biaya/tarif: 90,25 (A)
Unsur Terendah	U3 – Kecepatan waktu: 83,00 (B); U5 – Kesesuaian produk: 83,00 (B)
Bulan Tertinggi	Mei: 95,83 (berdasarkan data timestamp)
Bulan Terendah	Maret: 76,39 (2 responden)
Prioritas Tindak Lanjut	Kecepatan waktu, kesesuaian produk, konsistensi prosedur, penguatan monitoring

Lampiran 2

Kuisiонер yang dibagikan kepada responden survei

KUISIONER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS BENGKULU

Survei ini dilakukan untuk melihat kepuasan pengguna terhadap pelayanan informasi publik Universitas Bengkulu (Unib). Pilihlah salah satu jawaban antara a, b, c, ataupun d untuk menjawab pertanyaan nomor 1 s.d. 9. Atas kesediaan semua responden yang telah berpartisipasi dalam pengisian kuesiонер ini kami ucapkan terima kasih.

yarjohan@unib.ac.id [Ganti akun](#)



Tidak dibagikan

*** Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi**

Identitas Responden

Identitas responden akan kami rahasiakan

Jenis Kelamin *



Pria



Wanita

Usia *

Jawaban Anda

Pendidikan *



SD



SMP

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

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

2. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kemudahan prosedur/alur pelayanan informasi? *

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

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

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

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

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

5. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu/Sdr/i tentang kesesuaian produk pelayanan informasi 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 informasi? *

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

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

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

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

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

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

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

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