

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Terhadap Pelayanan Informasi Publik  
Universitas Bengkulu

**PPID Pelaksana**

Januari - Juni 2026

# Daftar Isi

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Ringkasan Eksekutif</b>                              | <b>3</b>  |
| ▪ Kekuatan Layanan                                      |           |
| ▪ Ruang Peningkatan Terarah                             |           |
| ▪ Proporsi Jawaban Positif Terhadap Total Jawaban       |           |
| <b>Bab I Pendahuluan</b>                                | <b>4</b>  |
| ▪ Latar Belakang                                        |           |
| ▪ Tujuan                                                |           |
| ▪ Ruang Lingkup                                         |           |
| <b>Bab II Metode Pengolahan</b>                         | <b>5</b>  |
| ▪ Sumber dan Periode Data                               |           |
| ▪ Teknik Penghitungan                                   |           |
| ▪ Kategori Interpretasi                                 |           |
| <b>Bab III Metode Pengolahan</b>                        | <b>6</b>  |
| ▪ Profil Responden                                      |           |
| <b>Bab IV Hasil Survei Kepuasan Masyarakat</b>          | <b>7</b>  |
| ▪ Capaian Umum Survei Kepuasan Masyarakat               |           |
| ▪ Komposisi Seluruh Jawaban Unsur SKM                   |           |
| ▪ Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan  |           |
| ▪ Komposisi Seluruh Jawaban Unsur SKM                   |           |
| ▪ Unsur dengan Capaian Tertinggi                        |           |
| ▪ Tren Bulanan                                          |           |
| ▪ Komposisi Kinerja Bulanan                             |           |
| <b>Bab V Pembahasan dan Implikasi Layanan</b>           | <b>10</b> |
| ▪ Gambaran Positif Pelayanan Informasi                  |           |
| ▪ Ruang Peningkatan yang Tidak Mengurangi Citra Positif |           |
| <b>Bab VI Rekomendasi dan Rencana Tindak Lanjut</b>     | <b>11</b> |
| ▪ Strategi Komunikasi Hasil Survei                      |           |
| <b>Bab VII Penutup</b>                                  | <b>13</b> |
| <b>Daftar Rujukan</b>                                   |           |
| <b>Lampiran</b>                                         |           |

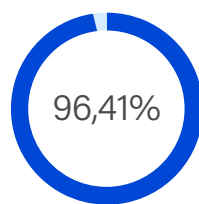
## Ringkasan Eksekutif

Hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu periode Januari hingga Juni 2026 menunjukkan bahwa nilai SKM mencapai 86,78%. Nilai ini berada pada mutu pelayanan B dengan kinerja unit Baik. Secara substantif, capaian tersebut menunjukkan bahwa layanan informasi telah diterima dengan baik oleh pengguna layanan dan berada dekat dengan ambang predikat Sangat Baik.

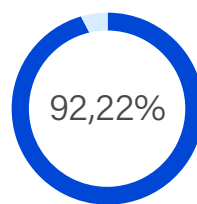
Dari total 1503 jawaban pada sembilan unsur SKM, sebanyak 1483 jawaban atau 98,67% masuk dalam kategori positif dan sangat positif. Proporsi jawaban kurang/tidak positif hanya 1,33%. Penyajian ini memperlihatkan bahwa mayoritas besar responden memberikan penilaian baik terhadap pelayanan informasi Universitas Bengkulu.

Nilai SKM 86,78 hanya terpaut 1,53 poin dari batas bawah kategori Sangat Baik, yaitu 88,31. Dengan demikian, peningkatan kecil dan terarah pada unsur prioritas berpeluang mendorong kinerja layanan masuk ke kategori Sangat Baik pada periode survei berikutnya.

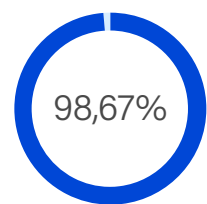
### Kekuatan Layanan



Penanganan Pengaduan memperoleh nilai tertinggi, Predikat Sangat Baik.



Kewajaran biaya/tarif memperoleh Predikat Sangat Baik, menunjukkan persepsi positif terhadap layanan tanpa biaya/terjangkau.

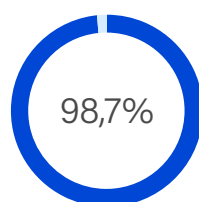


Jawaban responden berada pada kategori positif/sangat positif.

### Ruang Peningkatan Terarah

- ✓ Kesesuaian persyaratan dan kesesuaian produk layanan perlu diperjelas agar persepsi pengguna semakin beragam.
- ✓ Kecepatan waktu pelayanan perlu terus dijaga melalui target respons dan monitoring waktu penyelesaian.
- ✓ Sarana dan prasarana tetap perlu diperkuat karena memiliki proporsi jawaban kurang/tidak relatif paling tinggi dibanding unsur lain.

### Proporsi Jawaban Positif Terhadap Total Jawaban



- Jawaban Positif dan Sangat Positif 98,7% (n=1483)
- Jawaban Kurang/Tidak Positif 1,3% (n=20)

# Bab I

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Pelayanan informasi merupakan salah satu wajah utama institusi pendidikan tinggi dalam membangun keterbukaan, akuntabilitas, dan kepercayaan publik. Kualitas layanan informasi tidak hanya dilihat dari tersedianya informasi, tetapi juga dari kejelasan persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan pelayanan, kompetensi petugas, keramahan pelayanan, kecukupan sarana, serta mekanisme pengaduan yang dapat diakses oleh pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat menjadi instrumen penting untuk mengetahui persepsi pengguna layanan secara berkala. Hasil survei dapat digunakan sebagai dasar evaluasi kinerja, perbaikan tata kelola pelayanan, dan penyusunan prioritas tindak lanjut. Laporan ini disusun untuk merangkum hasil pengolahan data survei pelayanan informasi Universitas Bengkulu periode Januari 2026 sampai 7 Juli 2026.

### Tujuan

- ☑ Menyajikan hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu.
- ☑ Menggambarkan profil responden dan distribusi jawaban pada unsur-unsur layanan.
- ☑ Menilai capaian SKM, mutu pelayanan, dan kinerja unit pelayanan.
- ☑ Merumuskan rekomendasi tindak lanjut yang realistis untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan.

### Ruang Lingkup

Laporan ini menggunakan data responden periode 1 Januari 2026 sampai 7 Juli 2026 dengan jumlah 167 responden. Analisis dilakukan pada sembilan unsur SKM sesuai matriks pengolahan yang tersedia dalam file Excel, yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan.

## 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 Juni 2026. Data diolah menjadi matriks ringkasan, matriks per unsur, matriks bulanan, matriks demografi, distribusi jawaban, dan rekomendasi tindak lanjut.

### 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.

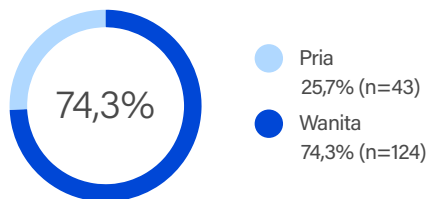
| Nilai Interval Konversi | Mutu | Kinerja     | Makna                                                     |
|-------------------------|------|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 88,31 – 100,00          | A    | Sangat Baik | Pelayanan telah sangat memuaskan dan 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

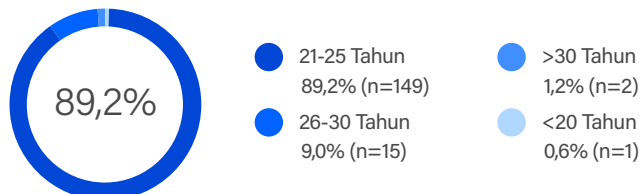
Jumlah responden yang dianalisis sebanyak 167 orang. Profil responden menunjukkan bahwa survei didominasi oleh responden berusia 21–25 tahun dan berpendidikan S-1. Komposisi ini relevan dengan karakter pengguna layanan informasi perguruan tinggi yang banyak berasal dari kelompok mahasiswa, alumni, dan masyarakat akademik.

| Variabel      | Kategori Dominan | Jumlah | Persentase |
|---------------|------------------|--------|------------|
| Jenis Kelamin | Wanita           | 124    | 74,25%     |
| Kelompok Usia | 21–25 tahun      | 149    | 89,22%     |
| Pendidikan    | S-1              | 159    | 95,21%     |
| Pekerjaan     | Alumni           | 92     | 55,09%     |

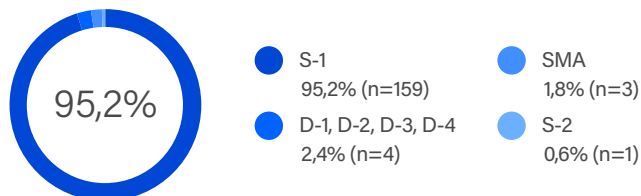
Profil responden  
berdasarkan jenis  
kelamin



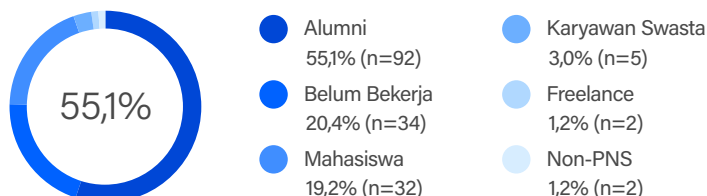
Profil responden  
berdasarkan  
kelompok usia



Profil responden  
berdasarkan  
Pendidikan



Profil responden  
berdasarkan  
Pekerjaan



## Bab IV

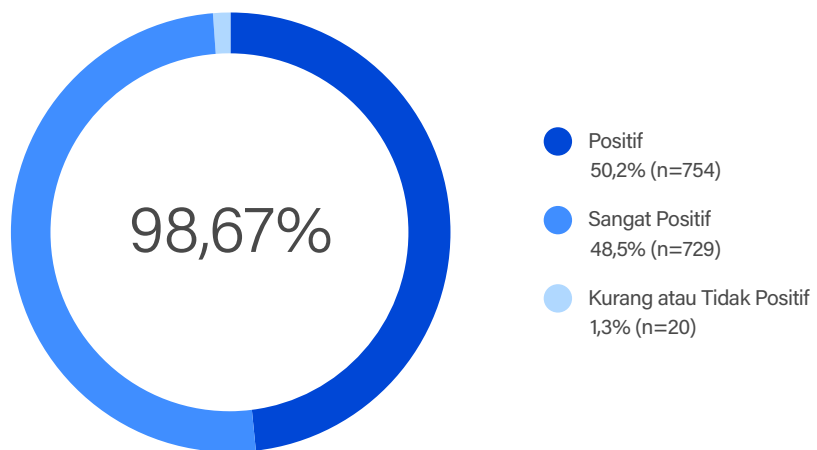
# Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

### Capaian Umum Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai SKM Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu pada periode pelaporan mencapai 86,78. Berdasarkan kategori interpretasi, nilai tersebut berada pada mutu B dengan kinerja Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi telah berjalan baik dan dinilai positif oleh mayoritas pengguna layanan.

Secara strategis, nilai 86,78 berada pada posisi yang kuat karena hanya berjarak 1,53 poin dari ambang kategori Sangat Baik. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan yang konsisten pada unsur dengan nilai relatif lebih rendah dapat berdampak langsung pada kenaikan mutu pelayanan secara keseluruhan.

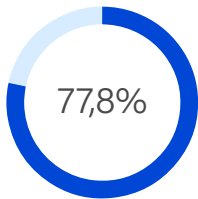
### Komposisi Seluruh Jawaban Unsur SKM



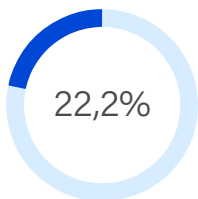
Pie chart menunjukkan bahwa gabungan jawaban positif dan sangat positif mencapai 98,67%. Rinciannya, jawaban positif sebesar 50,17% dan jawaban sangat positif sebesar 48,50%. Temuan ini menjadi indikator kuat bahwa pengalaman pengguna terhadap pelayanan informasi didominasi oleh persepsi baik.

## Nilai Survei Kepuasan Masyarakat per Unsur Pelayanan

### Komposisi Seluruh Jawaban Unsur SKM



Tujuh unsur berada  
pada mutu **Baik**  
(n=7).



Dua unsur berada  
pada mutu **Sangat  
Baik** (n=2).

| Kode | Unsur                     | Nilai | Mutu | Kinerja     | Catatan Interpretasi                   |
|------|---------------------------|-------|------|-------------|----------------------------------------|
| U1   | Kesesuaian persyaratan    | 83,38 | B    | Baik        | Baik, namun menjadi ruang peningkatan. |
| U2   | Kemudahan prosedur/ alur  | 85,78 | B    | Baik        | Baik dan perlu dipertahankan.          |
| U3   | Kecepatan waktu pelayanan | 84,58 | B    | Baik        | Baik, namun menjadi ruang peningkatan. |
| U4   | Kewajaran biaya/tarif     | 92,22 | A    | Sangat Baik | Kekuatan utama layanan.                |
| U5   | Kesesuaian produk layanan | 83,38 | B    | Baik        | Baik, namun menjadi ruang peningkatan. |
| U6   | Kompetensi petugas        | 84,88 | B    | Baik        | Baik, namun menjadi ruang peningkatan. |
| U7   | Perilaku petugas          | 85,78 | B    | Baik        | Baik dan perlu dipertahankan.          |
| U8   | Sarana dan prasarana      | 84,58 | B    | Baik        | Baik, namun menjadi ruang peningkatan. |
| U9   | Penanganan pengaduan      | 96,41 | A    | Sangat Baik | Kekuatan utama layanan.                |

Dari sembilan unsur pelayanan, dua unsur telah berada pada mutu A/Sangat Baik, yaitu penanganan pengaduan dan kewajaran biaya/tarif. Tujuh unsur lainnya berada pada mutu B/Baik. Komposisi ini memperlihatkan bahwa tidak terdapat unsur yang berada pada kategori kurang baik atau tidak baik.

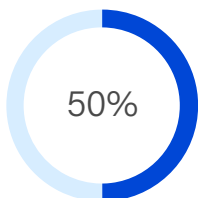
## Unsur dengan Capaian Tertinggi

| Peringkat | Unsur                        | Nilai | Makna Capaian                                                                        |
|-----------|------------------------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | U9 - Penanganan pengaduan    | 96,41 | Menjadi kekuatan yang perlu dipertahankan dan ditampilkan sebagai capaian pelayanan. |
| 2         | U4 - Kewajaran biaya/tarif   | 92,22 | Menjadi kekuatan yang perlu dipertahankan dan ditampilkan sebagai capaian pelayanan. |
| 3         | U2 - Kemudahan prosedur/alur | 85,78 | Menjadi kekuatan yang perlu dipertahankan dan ditampilkan sebagai capaian pelayanan. |

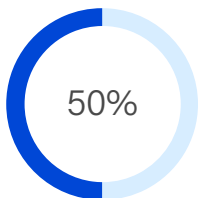
Capaian tertinggi terdapat pada unsur penanganan pengaduan, kewajaran biaya/tarif, dan kemudahan prosedur/perilaku petugas. Hal ini menunjukkan bahwa layanan informasi memiliki dasar pelayanan yang kuat, khususnya pada aspek tanggung jawab terhadap pengaduan dan persepsi biaya layanan.

## Tren Bulanan

### Komposisi Kinerja Bulanan



Bulan **Februari**, **Maret**, dan **Juni** berada pada Kinerja Sangat Baik (n=3)



Bulan **Januari**, **April**, dan **Mei** berada pada Kinerja Baik (n=3)

| Bulan         | Responden | Nilai SKM | Mutu | Kinerja     |
|---------------|-----------|-----------|------|-------------|
| Januari 2026  | 29        | 86,30     | B    | Baik        |
| Februari 2026 | 1         | 91,67     | A    | Sangat Baik |
| Maret 2026    | 2         | 88,89     | A    | Sangat Baik |
| April 2026    | 32        | 81,71     | B    | Baik        |
| Mei 2026      | 69        | 87,72     | B    | Baik        |
| Juni 2026     | 34        | 89,79     | A    | Sangat Baik |

Secara bulanan, terdapat bulan yang telah masuk kategori Sangat Baik dan selebihnya berada pada kategori Baik. Interpretasi tren perlu memperhatikan jumlah responden pada setiap bulan, karena Februari, Maret, dan Juli memiliki jumlah responden lebih kecil dibanding Januari, April, Mei, dan Juni. Meskipun demikian, seluruh bulan yang dianalisis tetap berada pada kategori Baik atau Sangat Baik.

## Bab V

# Pembahasan dan Implikasi Layanan

### Gambaran Positif Pelayanan Informasi

Hasil pengolahan menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap pelayanan informasi Universitas Bengkulu berada pada posisi positif. Nilai SKM 86,78 menandakan bahwa layanan telah memenuhi harapan pengguna pada sebagian besar aspek. Capaian 98,67% jawaban positif/sangat positif juga memperkuat bahwa pengalaman pengguna layanan secara umum berada pada tingkat memuaskan.

Dua unsur dengan predikat Sangat Baik dapat dijadikan sebagai bukti keberhasilan layanan. Penanganan pengaduan yang mendapat nilai tertinggi menunjukkan bahwa responden menilai mekanisme pengaduan sudah tersedia dan dikelola secara baik. Sementara itu, kewajaran biaya/tarif menunjukkan bahwa layanan informasi dipersepsikan tidak memberatkan pengguna.

### Ruang Peningkatan yang Tidak Mengurangi Citra Positif

Unsur dengan nilai relatif lebih rendah tetap berada pada kategori Baik. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan dalam laporan ini tidak menunjukkan adanya kegagalan layanan, tetapi lebih diarahkan sebagai penguatan agar capaian Baik dapat meningkat menjadi Sangat Baik pada periode berikutnya.

- ☑ Persyaratan layanan perlu dibuat lebih ringkas, mudah ditemukan, dan konsisten pada seluruh kanal informasi.
- ☑ Produk layanan perlu dijelaskan secara lebih tegas agar informasi yang diterima pengguna sesuai dengan standar layanan yang dijanjikan.
- ☑ Kecepatan waktu pelayanan perlu dikawal melalui target respons, template jawaban, dan monitoring rutin.
- ☑ Sarana dan prasarana perlu terus diperbarui, terutama kanal digital, petunjuk layanan, dan kemudahan akses informasi.

## 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   | Fokus Perbaikan                           | Dasar Temuan                                            | Rencana Tindak Lanjut                                                                                                                 |
|-------------|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Prioritas 1 | Kesesuaian persyaratan dan produk layanan | U1 dan U5 memiliki nilai unsur terendah                 | Perbarui dan sederhanakan daftar persyaratan; samakan informasi standar pelayanan di kanal daring/luring; buat FAQ layanan informasi. |
| Prioritas 2 | Kecepatan waktu pelayanan                 | U3 termasuk tiga nilai terendah.                        | Tetapkan target waktu respons, gunakan template jawaban, dan lakukan monitoring waktu penyelesaian permohonan informasi.              |
| Prioritas 3 | Sarana dan prasarana                      | U8 memiliki proporsi jawaban kurang/tidak paling besar. | Tingkatkan kanal digital, ketertiban antrean, akses informasi, dan petunjuk layanan yang mudah ditemukan.                             |
| Penguatan   | Biaya/tarif dan penanganan pengaduan      | U4 dan U9 sudah berpredikat Sangat Baik.                | Pertahankan layanan tanpa biaya/gratis dan kelola pengaduan secara transparan dengan dokumentasi tindak lanjut.                       |
| Monitoring  | Konsistensi survei                        | Jumlah responden bulanan tidak merata.                  | Lakukan rekap bulanan/triwulan agar tren lebih stabil dan perbaikan dapat dipantau.                                                   |

## 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.

| Pesan Utama                                   | Data Pendukung                        | Contoh Narasi                                                                                                         |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Layanan dinilai baik oleh pengguna            | SKM 86,78; mutu B; kinerja Baik       | Pelayanan informasi Universitas Bengkulu memperoleh kinerja Baik dan menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang kuat. |
| Mayoritas responden memberi penilaian positif | 98,67% jawaban positif/sangat positif | Hampir seluruh jawaban responden berada pada kategori positif dan sangat positif.                                     |
| Ada unsur yang sudah sangat baik              | U9 = 96,41; U4 = 92,22                | Penanganan pengaduan serta kewajaran biaya/tarif menjadi kekuatan utama layanan informasi.                            |
| Perbaikan diarahkan untuk naik kelas          | Selisih 1,53 poin menuju Sangat Baik  | Perbaikan kecil namun konsisten berpotensi menaikkan capaian layanan ke kategori Sangat Baik.                         |

## Bab VII Penutup

Berdasarkan hasil pengolahan data, Pelayanan Informasi Universitas Bengkulu memperoleh nilai SKM 86,78 dengan mutu B dan kinerja Baik. Capaian ini menunjukkan bahwa pelayanan informasi telah berjalan baik, diterima positif oleh pengguna layanan, dan memiliki peluang kuat untuk meningkat ke kategori Sangat Baik melalui perbaikan yang terarah.

Temuan yang paling memperkuat citra pelayanan adalah dominasi jawaban positif dan sangat positif sebesar 98,67%, serta adanya dua unsur yang sudah mencapai predikat Sangat Baik. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada penyederhanaan persyaratan, penguatan standar produk layanan, monitoring waktu pelayanan, serta pembaruan sarana/prasarana layanan informasi.

Dengan tindak lanjut yang konsisten, hasil survei ini dapat menjadi dasar peningkatan mutu pelayanan sekaligus bahan komunikasi kelembagaan yang menunjukkan komitmen Universitas Bengkulu terhadap pelayanan informasi yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada pengguna.

## 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 – Juni 2026.

# Lampiran

## Lampiran 1 Matriks Ringkas Hasil Pengolahan

### 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.

| Kode | Unsur                     | Skor 1 | Skor 2 | Skor 3 | Skor 4 | % Sangat Positif |
|------|---------------------------|--------|--------|--------|--------|------------------|
| U1   | Kesesuaian persyaratan    | 0      | 1      | 109    | 57     | 34,13%           |
| U2   | Kemudahan prosedur/alur   | 0      | 1      | 93     | 73     | 43,71%           |
| U3   | Kecepatan waktu pelayanan | 0      | 3      | 97     | 67     | 40,12%           |
| U4   | Kewajaran biaya/tarif     | 0      | 1      | 50     | 116    | 69,46%           |
| U5   | Kesesuaian produk layanan | 0      | 2      | 107    | 58     | 34,73%           |
| U6   | Kompetensi petugas        | 0      | 1      | 99     | 67     | 40,12%           |
| U7   | Perilaku petugas          | 0      | 2      | 91     | 74     | 44,31%           |
| U8   | Sarana dan prasarana      | 0      | 6      | 91     | 70     | 41,92%           |
| U9   | Penanganan pengaduan      | 1      | 2      | 17     | 147    | 88,02%           |

## Lampiran

### Lampiran 2 Catatan Kelayakan Penyajian

Laporan ini menyajikan data secara lebih komunikatif dengan menonjolkan indikator yang menggambarkan capaian positif layanan. Data mentah responden, nilai per unsur, dan nilai SKM tidak diubah. Penekanan pada persentase jawaban positif digunakan karena indikator tersebut berasal langsung dari distribusi jawaban responden dan sah digunakan sebagai pendukung interpretasi kualitas layanan.

Untuk menjaga konsistensi hasil survei ke depan, disarankan agar pengumpulan responden dilakukan lebih merata pada setiap bulan, sehingga tren bulanan dapat dibaca dengan lebih stabil dan representatif.

### Lampiran 3

#### Kuisiонер yang dibagikan kepada responden survei

## KUISIIONER 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)