



# Laporan Survei Kepuasan Masyarakat



**Universitas Negeri Gorontalo  
Tahun 2018**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Negeri Gorontalo tahun 2018. Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Universitas Negeri Gorontalo kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha bidang perikanan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kegiatan mendatang. Ucapan terima kasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada Biro umum dan Keuangan dan seluruh Staf atas tenaga dan pikirannya sehingga laporan ini dapat disusun tepat waktu sebagaimana yang diharapkan.

Gorontalo, Agustus 2018  
Kepala Biro Umum dan Keuangan



Drs. Mohamad W Badu,  
NIP. 196201612000121001

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
I. Pendahuluan .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	1
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran .....	2
1.5. Prinsip .....	3
1.6. Ruang Lingkup .....	3
1.7. Manfaat .....	3
II. Metodologi Penelitian Survei .....	5
2.1. Definisi Survei .....	5
2.2. Metode dan Unsur Survei .....	5
2.3. Langkah Penyusunan .....	6
2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data .....	8
2.5. Perangkat pengolahan Data .....	9
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei .....	10
2.7. Penyusunan Jadwal .....	11
III. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
3.2. Jumlah Responden .....	13
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden .....	13
3.4. Pengelolaan Data Responden .....	13
3.5. Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	16
IV. Penutup .....	20
4.1. Kesimpulan .....	20
4.2. Saran .....	20
Lampiran Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat .....	21

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Kementerian Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi adanya Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi.

Mengingat layanan yang ada di Universitas Negeri Gorontalo sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan outcome yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini merupakan survei pertama yang dilaksanakan di Universitas Negeri Gorontalo pada bulan Agustus 2017.

#### **1.2. Dasar Hukum**

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pusat Informasi dan Layanan Terpadu adalah:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Riset Teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia nomor 59 tahun 2016 tentang pelayanan publik di Kementerian Riset, Teknologi, Dan Pendidikan Tinggi

### **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Universitas Negeri Gorontalo sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

### **1.4. Sasaran**

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. **Transparan**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
2. **Partisipatif**  
Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel**  
Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan**  
Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan**  
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.
6. **Netralitas**  
Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

### **1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada Pusat Informasi dan Layanan Terpadu, meliputi Metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolahan data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

### **1.7. Manfaat**

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN SURVEI**

#### **2.1. Definisi Survei**

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

#### **2.2. Metode dan Unsur Survei**

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan  
Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur  
Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan  
Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif\*)  
Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)  
Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana\*\*)  
Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan  
Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.
9. Sarana dan Prasarana
10. Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).  
Catatan :

\*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen), contoh: pembuatan KTP, biaya pembuatan UU dinyatakan gratis.

\*\*) Unsur 6 dan 7 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang disurvei berbasis website.

### **2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

#### **2.3.1. Penetapan Pelaksana**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang).

#### **2.3.2. Penyiapan Bahan Survei**

##### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (Lampiran I) pada lampiran ini.

##### **b. Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik diberi nilai persepsi 3; dan
- 4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II), dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi masing-masing unit pelayanan perizinan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan.

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

- Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM UNIT PELAYANAN} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

## 2.5. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

- b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.
- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal

ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.

d) Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan

## 2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil Akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	B
3	Waktu Penyelesaian	C
4	Biaya/Tarif	D
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	E
6	Kompetensi Pelaksana	F
7	Perilaku Pelaksana	G
8	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	H
9	Sarana dan Prasarana	I

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (I \times 0,11) = X$$

**Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)**

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = ..... x 25 = ..... (lihat Tabel 1, Nilai Interval Konversi)
  - b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)
  - c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 1)
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

## 2.7. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3. Jadwal Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	6 (enam) hari kerja
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	6 (enam) hari kerja
3	Pengolahan Data Indeks	6 (enam) hari kerja
4	Penyusunan dan Pelaporan	6 (enam) hari kerja

### BAB III PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat di Universitas Negeri Gorontalo menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran skala Likert. Pada skala likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif\*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana\*\*)
7. Perilaku Pelaksana\*\*)
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pusat Informasi dan Layanan Terpadu Universitas Negeri Gorontalo, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### 3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat di Universitas Negeri Gorontalo dimulai dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2018, dilaksanakan pada jam kerja di Pusat Informasi dan Layanan Terpadu. Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini:

Tabel 4. Jadwal Pelaksanaan SKM PTSP KKP

No	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	1 s/d 8 Agustus
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	8 s/d 15 Agustus
3	Pengolahan Data Indeks	15 s/d 24 Agustus
4	Penyusunan dan Pelaporan	24 s/d 31 Agustus

### 3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan. Pada survei kepuasan masyarakat menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

### 3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden Pusat Informasi dan Layanan Terpadu Universitas Negeri Gorontalo lantai 1 Gedung Rektorat. Berdasarkan jadwal yang telah ditentukan, survei kepuasan masyarakat dilaksanakan mulai dari tanggal 8 Agustus sampai dengan 15 Agustus 2018.

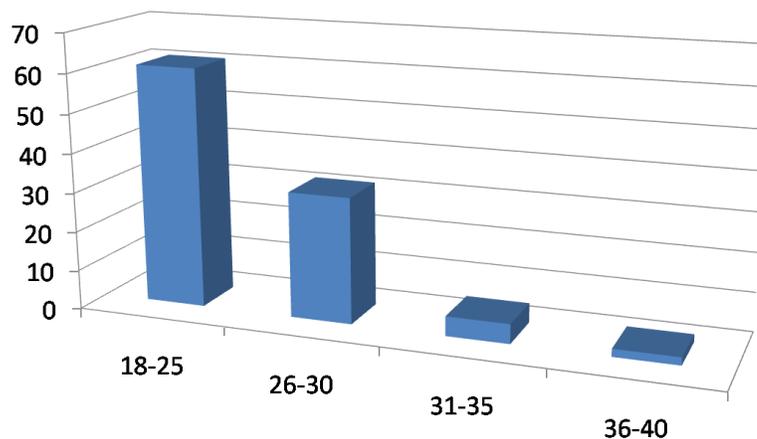
### 3.4. Pengelolaan Data Responden

#### 3.4.1 Data Responden Berdasarkan Usia

Tabel 5. Data Reponden Berdasarkan Usia

Berdasarkan Usia				
Umur	18-25	26-30	31-35	36-40
Jumlah	61	32	5	2

Data Responden Berdasarkan Usia

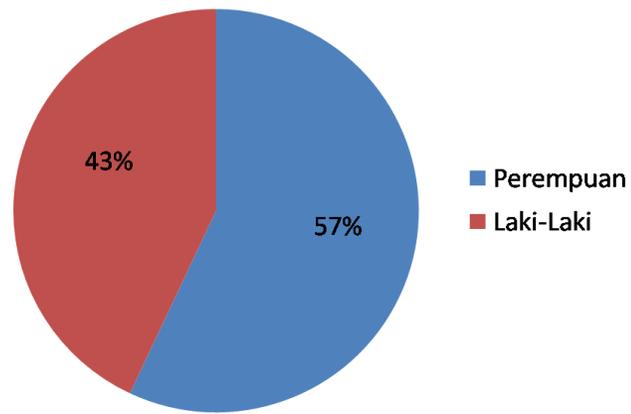


### 3.4.2 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 6. Tabel Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data Berdasarkan Jenis Kelamin		
Jenis Kelamin	Laki-Laki	Perempuan
<b>Jumlah</b>	<b>43</b>	<b>57</b>

### Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

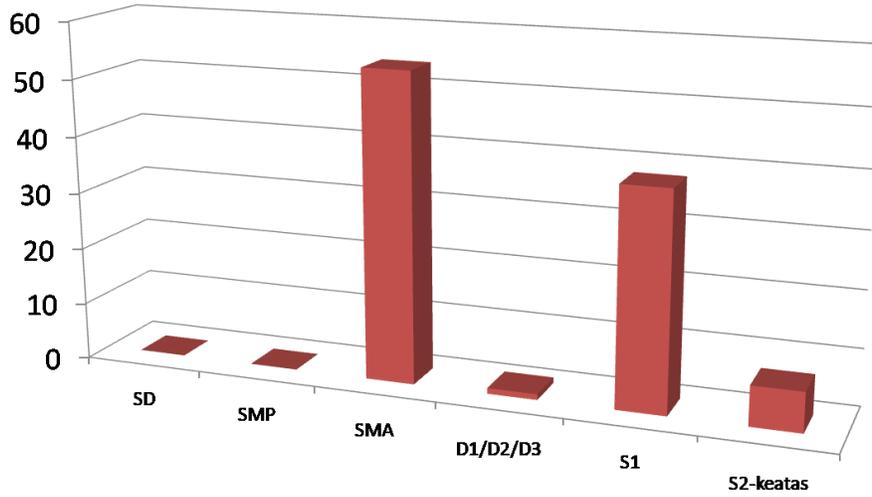


### 3.4.3 Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel 7. Data Responden Berdasarkan Pendidikan

Data Berdasarkan Pendidikan						
Pendidikan	SD	SMP	SMA	D1/D2/D3	S1	S2 - keatas
<b>Jumlah</b>	-	-	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>38</b>	<b>7</b>

### Data Responden Berdasarkan Pendidikan

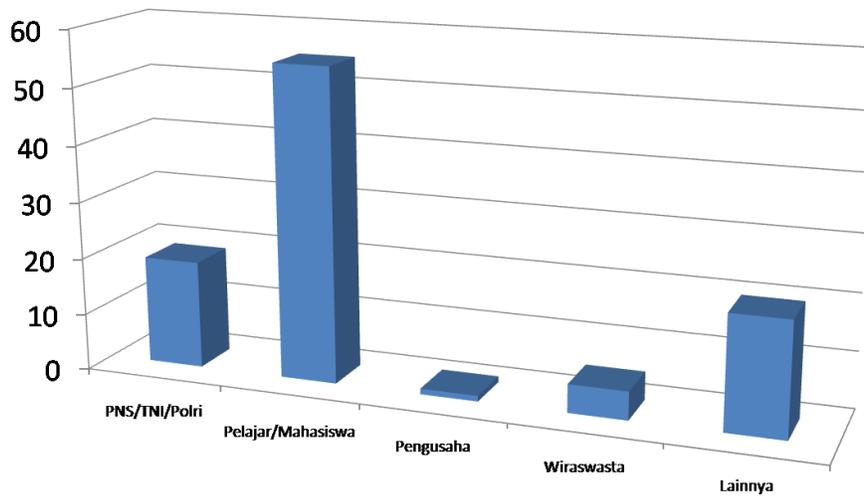


### 3.4.4 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 8. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan

Data Berdasarkan Pekerjaan					
Pekerjaan	PNS/TNI/Polri	Pelajar/Mahasiswa	Pengusaha	Wiraswasta	Lainnya
Jumlah	19	55	1	5	20

### Dara Responden Berdasarkan Pekerjaan



### 3.4. Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat

#### 3.4.1 Nilai unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 100 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 9. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4
2	4	3	3	4	4	4	4	4	4
3	4	3	3	3	2	3	3	4	4
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
5	3	3	3	3	2	3	4	3	3
6	3	3	3	3	3	3	4	4	4
7	3	3	3	3	3	4	4	4	4
8	3	4	4	3	2	4	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	2	4
10	3	3	4	4	4	4	4	3	4
11	3	3	4	4	3	4	4	4	4
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4
13	3	3	3	3	3	4	4	3	4
14	3	3	3	4	4	3	3	4	4
15	3	3	3	3	3	3	3	3	4
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	4	3	3	3	4
18	3	3	3	3	2	3	4	3	4
19	4	3	3	3	4	3	4	4	4
20	4	3	3	3	3	3	4	3	4
21	3	3	3	3	2	3	4	3	4
22	3	3	2	3	4	3	4	3	4
23	3	4	3	4	4	3	4	4	4
24	3	3	3	3	4	3	3	4	4
25	3	2	3	3	2	3	3	3	4
26	3	3	3	3	4	3	3	3	4
27	4	4	3	3	4	3	3	3	4
28	3	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	3	3	3	3	4	4	3	4
30	3	3	3	2	2	3	3	2	4
31	4	3	3	4	4	3	4	3	4
32	3	3	3	3	4	3	4	3	4
33	3	3	3	4	3	3	4	3	4
34	4	4	4	4	3	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4

36	4	3	3	4	3	4	4	4	4
37	3	4	4	4	3	4	4	4	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	4	3	3	3	4	4	3	4	4
40	3	3	3	4	3	4	4	4	4
41	4	4	3	3	2	3	3	3	4
42	4	3	3	4	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	2	3	3	3	4
44	3	3	4	3	4	4	4	4	4
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4
46	3	3	3	3	3	3	3	3	4
47	2	3	3	3	4	3	4	4	4
48	3	3	3	3	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	4	3	3	3	4
50	3	2	3	3	2	3	3	2	3
51	3	3	3	3	4	4	4	3	4
52	3	3	3	3	2	3	3	3	2
53	3	3	3	3	4	4	4	4	4
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	3	3	4	3	3	4	4
56	3	3	3	4	3	3	4	4	3
57	3	3	3	3	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	4	4	4	4
59	4	3	3	3	3	3	3	3	4
60	3	3	3	3	3	3	3	3	3
61	4	4	3	3	3	3	3	3	4
62	2	3	3	3	3	4	4	3	4
63	4	3	3	3	4	3	4	4	4
64	3	3	4	4	4	4	4	4	4
65	3	1	2	3	4	3	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	4	4	4	4
68	4	3	4	4	3	3	4	4	4
69	3	3	3	3	4	3	3	4	4
70	4	4	3	3	4	3	4	3	4
71	3	3	3	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	4	3	4
74	3	3	3	3	4	3	3	3	4
75	3	3	3	3	4	4	4	4	4
76	3	3	3	3	4	4	4	4	4
77	3	3	2	3	4	3	3	4	4
78	3	3	2	3	4	3	3	2	4
79	3	2	2	2	4	2	3	2	3
80	2	2	2	3	4	3	3	2	4
81	2	2	3	2	3	3	3	3	3
82	3	3	3	3	3	4	4	4	4
83	2	3	3	3	4	3	3	4	3
84	3	3	3	3	3	2	3	2	4
85	3	2	2	3	4	3	3	2	4
86	3	3	2	3	4	4	4	4	4

87	4	4	3	4	4	3	4	3	4	
88	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
89	4	3	3	4	4	3	3	3	3	
90	4	3	3	4	4	3	4	2	3	
91	3	2	2	3	4	3	3	3	4	
92	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
93	3	3	3	4	4	3	3	3	4	
94	4	3	3	4	4	3	4	3	4	
95	2	3	2	3	3	3	3	2	4	
96	3	3	3	3	4	3	3	2	4	
97	3	2	2	3	4	3	3	2	4	
98	3	3	3	4	4	4	4	4	4	
99	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	2	4	
ΣNilai /Unsur	319	303	300	325	341	330	354	328	385	
NRR / Unsur	3.190	3.030	3.000	3.250	3.410	3.300	3.540	3.280	3.850	
NRR tertbg/ unsur	0.354	0.336	0.333	0.361	0.379	0.366	0.393	0.364	0.427	*)
										3.313
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>82.834</b>

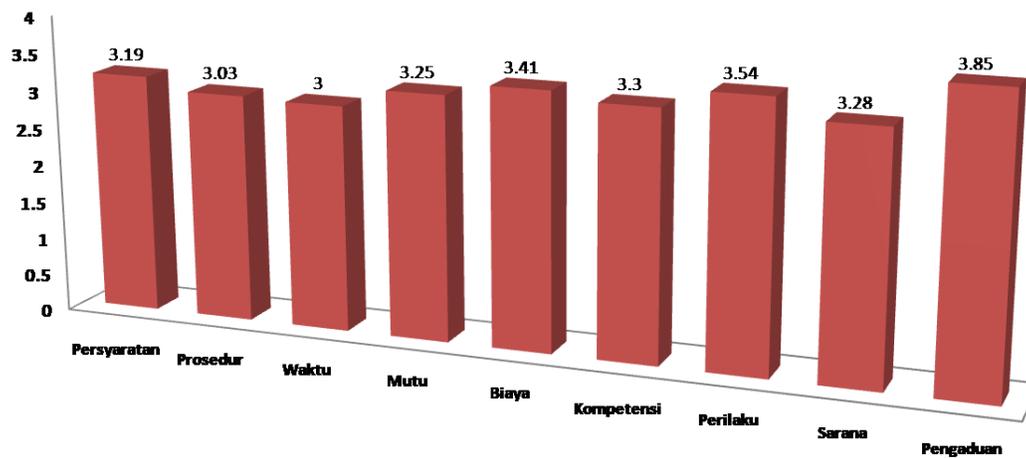
Keterangan:		No	UNSUR PELAYANAN	RATA2
-. U1 s.d U14	= Unsur-unsur Pelayanan	U1	Persyaratan	3.190
-. NRR	= Nilai rata-rata	U2	Prosedur	3.030
-. IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat	U3	Waktu Pelayanan	3.000
-. *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang	U4	Mutu Pelayanan	3.250
-. **)	= Jumlah NRR Tertimbang x 80	U5	Biaya/Tarif	3.410
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsure dibagi	U6	Kompetensi Pelaksana	3.300
	Jumlah kuesioner yang terisi	U7	Perilaku Pelaksana	3.540
		U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.280
NRR tertimbang	= NRR per unsure x 0.071	U9	Penanganan Pengaduan	3.850

<b>IKM UNIT PELAYANAN :</b>	<b>82.83</b>
<b>Mutu Pelayanan :</b>	
<b>A</b> (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
<b>B</b> (Baik)	: 76,61 - 88,3
<b>C</b> (Kurang Baik)	: 65 - 76,6
<b>D</b> (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,99

### 3.4.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan dengan melibatkan 100 orang responden dari berbagai kalangan, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 82.83 dengan nilai masing-masing unsur pelayanan sebagai berikut:

No	UNSUR PELAYANAN	RATA2
U1	Persyaratan	3.190
U2	Prosedur	3.030
U3	Waktu Pelayanan	3.000
U4	Mutu Pelayanan	3.250
U5	Biaya/Tarif	3.410
U6	Kompetensi Pelaksana	3.300
U7	Perilaku Pelaksana	3.540
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.280
U9	Penanganan Pengaduan	3.850



## **BAB IV KESIMPULAN**

### **4.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan pada Pusat Informasi dan Layanan Terpadu Universitas Negeri Gorontalo tahun 2018 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden dalam survei kepuasan masyarakat pada Pusat Informasi dan Layanan Terpadu Universitas Negeri Gorontalo sebanyak 100 orang;
2. Karakteristik responden yang mengajukan perizinan mayoritas berumur antara 18 s.d 25 tahun dengan jumlah mencapai 61 responden dari total 100 responden, dengan didominasi responden berlatar belakang pendidikan SMA/MA/SMK;
3. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah 3, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
4. Nilai Indeks Pelayanan pada Pusat Informasi dan Layanan Terpadu UNG adalah 3,313 dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai 82,834 dan Mutu Pelayanan termasuk kategori B dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah Baik.

### **4.2. Saran**

1. Pelayanan kepada masyarakat khususnya terkait unsur waktu pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi dalam mengefektifkan waktu pelayanan kepada masyarakat;
2. Perlu dilakukannya penjelasan prosedur secara mendetail kepada masyarakat agar dapat dengan mudah memahami prosedur pelayanan yang dilakukan oleh Pusat Informasi dan Layanan Terpadu;
3. Penanganan pengaduan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan pada Pusat Informasi dan Layanan Terpadu UNG;

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pusat Informasi dan Layanan Terpadu, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.