

**LAPORAN  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**



**UNIVERSITAS LAMPUNG  
2021**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas terselesaikannya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 pada Unit Penyelenggara Layanan Publik di lingkungan Universitas Lampung (Unila) yang merupakan bentuk pertanggungjawaban atas pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program kerja yang ditetapkan. Kegiatan ini merupakan agenda rutin tahunan yang dilakukan untuk mengkaji tingkat atau indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Unit Layanan Publik di lingkungan Unila selama tahun 2021.

Laporan ini memuat Hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada unit penyelenggara layanan Publik di lingkungan Unila. Adapun tujuan dari survei ini adalah mengukur kualitas pelayanan publik dan sekaligus menjadi dasar dalam menyusun rekomendasi untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Atas dasar meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka unit penyelenggara layanan publik sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama bulan Maret sampai dengan Juni 2021. Hasil dari survei diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik di lingkungan Unila.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk sebagai bentuk pertanggungjawaban kepada publik dan tanggung jawab penyelenggaraan negara. Laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan dan perwujudan akuntabilitas publik.

Bandar Lampung, Juni 2021

Kepala Biro Perencanaan dan  
Hubungan Masyarakat,



Budi Sutomo, S.Si., M.Si.

NIP.197605202000031001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>Kata Pengantar</b> .....	<b>i</b>
<b>Daftar isi</b> .....	<b>ii</b>
<b>Daftar Tabel</b> .....	<b>iii</b>
<b>Daftar Gambar</b> .....	<b>iii</b>
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar belakang .....	1
1.2. Tujuan .....	2
1.3. Sasaran .....	2
1.4. Prinsip .....	2
1.5. Ruang Lingkup .....	3
1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	4
1.7. Manfaat .....	5
1.8. Pengertian Umum .....	6
 <b>BAB II METODE SURVEI, PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI</b>	
2.1. Metode Survei .....	8
2.1.1. Metode Penelitian Survei .....	8
2.1.2. Periode Survei .....	9
2.2. Pelaksanaan .....	12
2.3. Penyusunan Laporan .....	13
 <b>BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1. Persiapan Survei .....	14
3.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi, dan Waktu Pengumpulan Data.....	15

#### **BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN**

4.1. Analisis Data .....	18
4.2. Hasil Survei.....	18
4.3. Langkah-langkah Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat.....	21
4.4. Pembahasan.....	29

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Kesimpulan .....	30
5.2. Saran .....	30

#### **DAFTAR TABEL**

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1 Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie .....</b>	<b>10</b>
<b>Tabel 2 Bobot Nilai.....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 3 Rekapitulasi Nilai SKM .....</b>	<b>11</b>
<b>Tabel 4 Nilai Unsur Pelayanan Keuangan .....</b>	<b>23</b>
<b>Tabel 5 Nilai Unsur Pelayanan Akademik .....</b>	<b>24</b>
<b>Tabel 6 Nilai Unsur Pelayanan Kemahasiswaan.....</b>	<b>25</b>
<b>Tabel 7 Nilai Unsur Pelayanan Umum .....</b>	<b>28</b>
<b>Tabel 8 Nilai Unsur Pelayanan Informasi .....</b>	<b>28</b>

#### **DAFTAR GAMBAR**

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....</b>	<b>14</b>
<b>Gambar 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....</b>	<b>15</b>
<b>Gambar 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan.....</b>	<b>16</b>

## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik ini harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi kementerian/ lembaga untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik, dengan itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menteri RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Universitas Lampung sebagai salah satu badan publik wajib untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan informasi publik yang tepat. Untuk mengukur hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai Unit Kerja yang melaksanakan pelayanan publik di lingkungan Unila dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Biro Perencanaan dan

Hubungan Masyarakat Universitas Lampung sebagai leading sector memberikan kuesioner kepada masyarakat untuk diisi melalui Unit Kerja yang melaksanakan pelayanan publik.

## 1.2. Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Universitas Lampung sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
- b. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Universitas Lampung, *mapping* kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh Unit Kerja yang melaksanakan pelayanan publik, dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

## 1.3. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Universitas Lampung.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Universitas Lampung.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik Universitas Lampung.

## 1.4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- a. **Transparan.**  
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. **Partisipatif.**  
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. **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.

d. Berkesinambungan.

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas.

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada meliputi:

#### **a. Metode Survei**

Dalam survei ini, kuesioner yang masuk akan diolah dalam data SPSS untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 4 (empat) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.

#### **b. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- b) Kuesioner elektronik (internet);

c. **Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat:**

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan Publik.
- 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
- 6) Pemantauan.
- 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
- 8) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

**1.6. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat**

- a. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- f. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
- g. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana** adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin dan sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Pelaksanaan pelayanan publik dicontohkan dengan produk pelayanan administrasi (dokumen, surat, kartu, gambar atau lainnya) dapat diperhatikan agar dapat menjamin kepastian atau keabsahan serta tidak menimbulkan keraguan ataupun kekhawatiran bagi masyarakat yang menerima pelayanan.

### MODEL KONSEPTUAL (INDIKATOR)



#### 1.7. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik Universitas Lampung;
- b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi Universitas Lampung;

- d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja pelayanan publik Universitas Lampung.

### 1.8. Pengertian Umum

Dalam pengertian ini dimaksud dengan:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Universitas Lampung.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- d. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan Universitas Lampung.
- e. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali),
- f. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
- g. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.
- h. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Universitas Lampung.
- i. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik di lingkungan Universitas Lampung.
- j. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan di lingkungan Universitas Lampung.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan. Disini Unila menetapkan responden sebanyak 155 yang

dibagikan kepada Unit Kerja yang memiliki pelayanan publik untuk dibagikan kepada publik/masyarakat.

- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- m. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
- n. Instansi pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Daerah termasuk BUMN/BUMD/ dan BHMN.

## BAB II METODE, PELAKSANAAN, DAN TEKNIK SURVEI

### 2.1. Metode Survei

Seiring berkembangnya zaman, permasalahan demi permasalahan di berbagai bidang semakin kompleks, sehingga diperlukan suatu cara untuk memecahkan masalah tersebut untuk berbagai kepentingan. Penelitian merupakan salah satu cara untuk menjawab berbagai permasalahan tersebut. Penelitian adalah suatu proses untuk mencapai (secara sistematis dan didukung oleh data) jawaban terhadap suatu pertanyaan, penyelesaian terhadap permasalahan, atau pemahaman yang dalam terhadap suatu fenomena.

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerngiler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

**“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.**

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan. Penelitian survei ini meliputi gambaran kepada khalayak ramai tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

#### 2.1.1. Metode Penelitian Survei

Metode penelitian survei adalah cara melakukan pengumpulan data berdasarkan survei. Pengertian survei adalah sebuah teknik riset atau penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dengan memberi batas yang jelas atas data pada suatu objek tertentu. Survei dalam hal ini dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi yang umumnya disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya.

### **2.1.2. Periode Survei**

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan.

Populasi dalam penelitian ini sebanyak 260 orang. Dalam hal ini, Universitas Lampung telah menentukan jumlah sampel sebanyak 155 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970), yang dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 1**  
**Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie**

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

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

**Tabel 2  
Bobot Nilai**

No	Keterangan	Poin
1	SS : Sangat Setuju	(4)
2	S : Setuju	(3)
3	TS : Tidak Setuju	(2)
4	STS : Sangat Tidak Setuju	(1)

**Tabel 3  
Rekapitulasi Nilai SKM**

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

**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.

Standar Mutu Pelayanan:

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

## **2.2. Pelaksanaan**

### **a. Pelaksanaan Survei**

Pelaksana survei adalah setiap unit penyelenggara pelayanan yang terdapat pada lembaga negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Universitas Lampung sebagai leading sector pada pelaksanaan survei kepuasan masyarakat.

### **b. Tahapan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini Universitas Lampung telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Unila.

### **c. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat**

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- 1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- 2) Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- 3) Kuesioner elektronik (e-survei);
- 4) Diskusi kelompok terfokus;
- 5) Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Dalam hal ini Universitas Lampung telah memberikan kuesioner melalui Unit Kerja yang memiliki pelayanan publik untuk diberikan dan diisi oleh masyarakat (pengguna). Kuesioner akan kembali kepada Biro Perencanaan dan Humas Universitas Lampung. sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

### **2.3. Penyusunan Laporan**

Laporan hasil survei ini dimaksudkan sebagai salah satu media atau alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara bertahap, koefisien, berkesinambungan berdasarkan informasi yang dimiliki.

#### **a. Materi Pokok Laporan SKM**

Materi pokok dalam pelaporan SKM mencakup: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode SKM dan jadwal pelaksanaan dan tindak lanjut SKM, sebagai berikut:

- 1) Pendahuluan: latar belakang masalah, tujuan SKM, metode, tim SKM dan jadwal pelaksanaan SKM.
  - (a) Latar belakang masalah memuat berbagai hal penyebab munculnya problematika dalam penyusunan SKM, baik ditinjau dari komponen yang akan disurvei dan dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - (b) Tujuan SKM berisi tentang hasil akhir yang akan dicapai dari hasil SKM yang akan digunakan sebagai dasar penyusunan IKM.
  - (c) Metode memuat karakteristik populasi, keterwakilan anggota sampel, dan jumlah responden, selain itu disajikan juga jumlah kuesioner yang berhasil dikumpulkan kembali dan jumlah kuesioner yang dapat diproses lebih lanjut atau diolah.
  - (d) Jadwal SKM memuat kegiatan dan waktu pelaksanaan survei.
- 2) Analisis. Analisa meliputi data kuesioner, perhitungan dan deskripsi hasil analisis harus memberikan penjelasan atau pemahaman mengenai berbagai faktor pemicu kelemahan dan/atau kelebihan pada setiap komponen yang diukur.
- 3) Penutup. Terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendasi. Kesimpulan berisi tentang intisari hasil SKM, baik bersifat negatif maupun positif. Sedangkan saran/rekomendasi memuat masukan perbaikan secara konkrit pada masing-masing komponen yang menunjukkan kelemahan. Selain hal-hal pokok sebagaimana telah diuraikan, dalam laporan tersebut harus juga memuat ringkasan eksekutif.

### BAB III

## LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### 3.1. Persiapan Survei

#### a) Kuesioner.

Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara tertulis terhadap responden. Dalam menyusun survei kepuasan masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner.

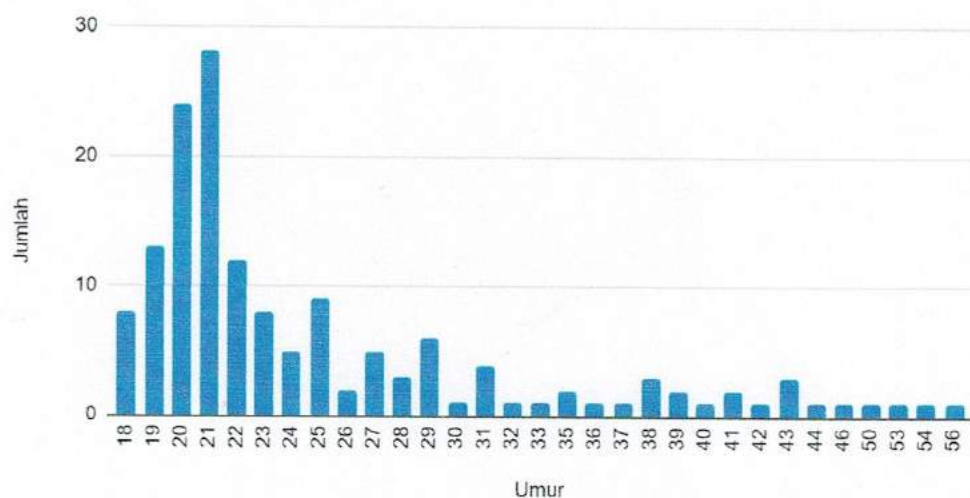
#### b) Bagian Kuesioner.

Bagian kuesioner secara umum terbagi dalam:

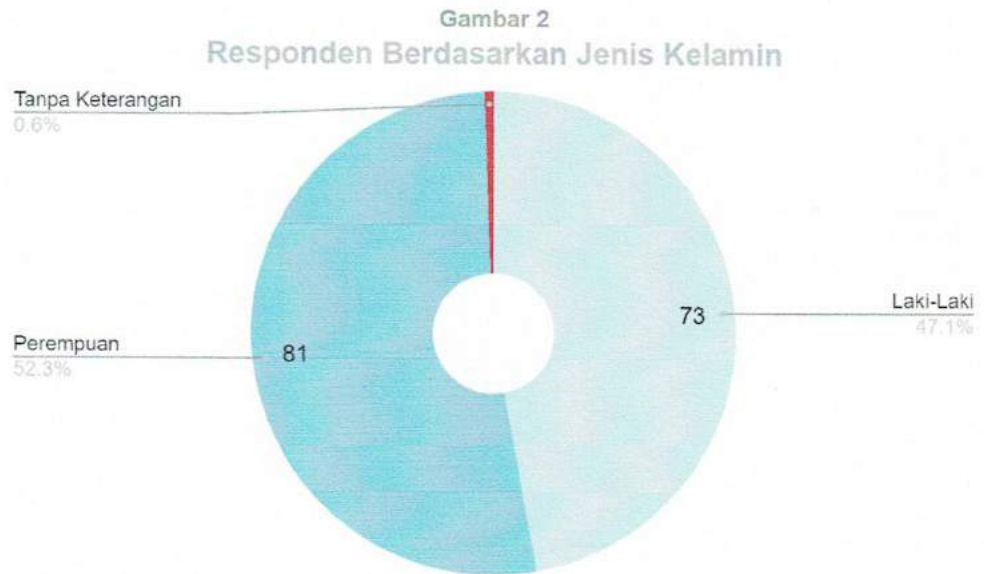
- i Bagian pertama. Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei juga melampirkan tanggal yang harus diisi oleh responden.
- ii Bagian kedua. Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden antara lain: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, dan jenis layanan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan penilaian responden terhadap layanan yang diperoleh. Berikut adalah hasil grafik chart survei kepuasan masyarakat pada Universitas Lampung berdasarkan 155 responden:

#### (1) Identitas Responden Berdasarkan Umur

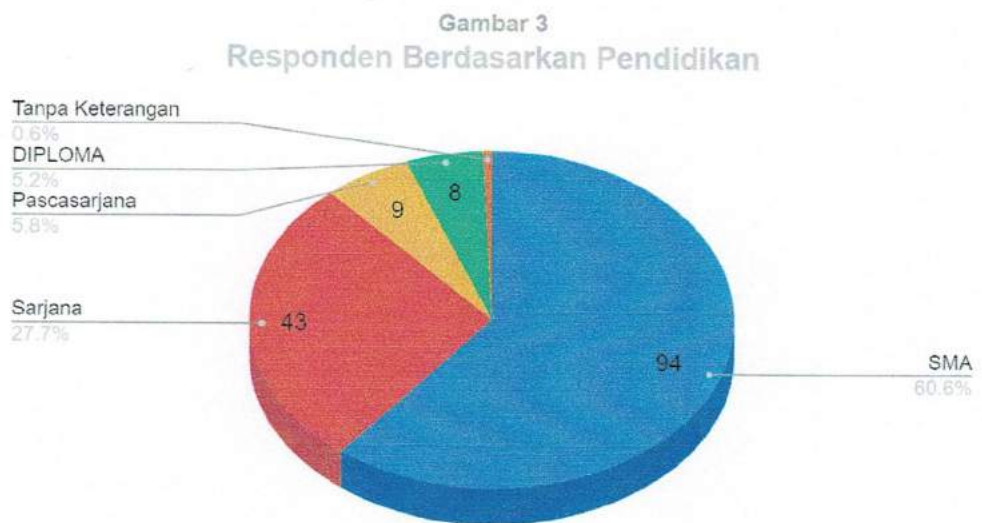
Gambar 1  
Responden Berdasarkan Umur



(2) Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

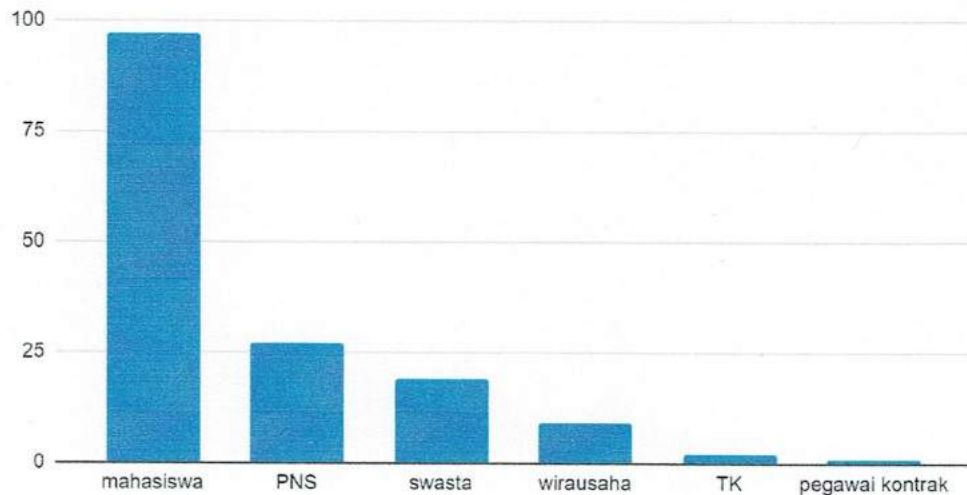


(3) Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan



#### (4) Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Gambar 4  
Responden Berdasarkan Pekerjaan



- iii Bagian ketiga. Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. 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. Dalam hal ini Unila memberikan pertanyaan terstruktur dengan pilihan berganda pada kuesioner tersebut. Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan berdasarkan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat setuju, setuju, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 kategori;

### 3.2. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

#### a Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan dengan berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (1970) (Tabel 1). Unila telah menetapkan jumlah responden sebanyak 155 responden yang telah dibagi kepada Unit Kerja yang memiliki pelayanan kepada publik.

#### b Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi masing-masing unit pelayanan pada waktu jam layanan. Dalam hal ini tersedianya unit pelayanan pada Unit Kerja yang memiliki pelayanan publik.

**c Pelaksanaan Pengumpulan Data**

1. Pengumpulan data. Untuk memperoleh data yang akurat dan objektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Unila telah menetapkan 9 unsur pelayanan sebagai indikator yang diturunkan menjadi kuesioner dan disebarakan kepada masyarakat melalui Unit Kerja yang memiliki pelayanan publik (Biro Akademik dan Kemahasiswaan, Biro Umum dan Keuangan dan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat).
2. Pengisian kuesioner. Pengisian kuesioner dapat dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan sesuai waktu yang telah ditentukan.

**d Pelaksana Survei**

Unila telah menetapkan Biro Perencanaan dan Hubungan Masyarakat Unila sebagai *leading sector* pelayanan publik.

**e Saran dan Perbaikan**

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga kepuasan masyarakat menjadi lebih baik lagi kedepannya.
- 2) Membangun opini dan meningkatkan sikap yang baik dalam melayani pengaduan saran dan masukan dari masyarakat

**f Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Hasil survei kepuasan masyarakat di lingkungan Unila akan diinformasikan kepada publik melalui website [bphm.unila.ac.id](http://bphm.unila.ac.id).

**g Keterbatasan Penelitian**

- 1) Dilakukan penelitian selanjutnya untuk mengetahui gambaran perbandingan tingkat kepuasan masyarakat di setiap tahunnya.
- 2) Populasi hanya 155 responden.

## BAB IV HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Analisis Data

Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada 155 orang responden. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur: persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan; serta keamanan pelayanan. Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), pendidikan terakhir (SD, SMP, SMA, D1, D2, D3, S1, dan S2 ke atas), pekerjaan (PNS, TNI/POLRI, Mahasiswa, Swasta, Wiraswasta, Wartawan, dan Lain-lain), serta jenis layanan (Layanan Akademik, Layanan Kemahasiswaan, Layanan Umum, Layanan Keuangan, dan Layanan Informasi).

### 4.2. Hasil Survei

Berikut adalah hasil uji frekuensi kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Universitas Lampung sebagai berikut:

#### a. Persyaratan Pelayanan

NOMOR 1	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat sesuai	79	50.96774194	50.96774194
Sesuai	76	49.03225806	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator persyaratan pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, dominasi persentase berada di angka 50,97% dengan jawaban sangat sesuai sedangkan 49,03 % dengan jawaban sesuai.

#### b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

NOMOR 2	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat mudah	61	39.35483871	39.35483871
Mudah	94	60.64516129	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemudahan prosedur pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 60,65% dengan jawaban Mudah sedangkan 39,35% dengan jawaban sangat mudah.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

NOMOR 3	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat tepat waktu	52	33.5483871	33.5483871
Tepat waktu	102	65.80645161	99.35483871
Kurang tepat waktu	1	0.6451612903	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kecepatan pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 65,80% pada jawaban sangat tepat waktu sedangkan 33,55% pada jawaban sangat tepat waktu dan 0.65 % pada jawaban kurang tepat waktu.

d. Biaya atau Tarif Pelayanan

NOMOR 4	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Gratis	106	68.38709677	68.38709677
Murah	47	30.32258065	98.70967742
Kurang murah	2	1.290322581	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kewajaran biaya pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 68,39% pada jawaban Gratis dan angka 30,32 % dengan jawaban Murah dan 1,29 % pada jawaban kurang murah.

e. Kesesuaian Hasil Layanan

NOMOR 5	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat sesuai	61	39.35483871	39.35483871
Sesuai	93	60	99.35483871
Kurang sesuai	1	0.6451612903	100

JUMLAH KESELURUHAN	155		
--------------------	-----	--	--

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kesesuaian hasil pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 60,00% pada jawaban Sesuai sedangkan angka 39,35 pada jawaban sangat sesuai dan 0.65% pada jawaban kurang sesuai.

f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan

NOMOR 6	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat kompeten	73	47.09677419	47.09677419
Kompeten	82	52.90322581	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator kemampuan petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 52,90% pada jawaban kompeten dan 47,10% pada jawaban sangat kompeten.

g. Perilaku Pelaksana Pelayanan

NOMOR 7	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat sopan dan ramah	61	39.35483871	39.35483871
Sopan dan ramah	94	60.64516129	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sikap petugas pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 60,65% pada jawaban sopan dan ramah sedangkan 39,35% sangat sopan dan ramah.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dalam Pelayanan

NOMOR 8	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Dikelola dengan baik	124	80	80
Berfungsi kurang maksimal	31	20	100

JUMLAH KESELURUHAN	155		
--------------------	-----	--	--

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator penanganan terhadap pengaduan dan saran seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 80,00% pada jawaban dikelola dengan baik dan 20,00% untuk jawaban berfungsi kurang maksimal.

i. Sarana dan Prasarana Pelayanan

NOMOR 9	f	Persentase (%)	Jumlah Persentase (%)
Sangat baik	63	40.64516129	40.64516129
Baik	92	59.35483871	100
JUMLAH KESELURUHAN	155		

Berdasarkan hasil uji frekuensi pada indikator sarana dan prasarana pelayanan seperti terlihat pada tabel di atas, nilai dominasi persentase berada di angka 59,35% pada jawaban baik dan 40,65% pada jawaban sangat baik.

### 4.3. Langkah-Langkah Pengolahan Data Indeks Kepuasan Masyarakat

a. **Bobot Nilai**

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot Nilai Rata-rata tertimbang = Loading...

b. **Pengolahan Data**

1. **Metode pengolahan data**

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

Bobot nilai rata – rata tertimbang =Loading...

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

### **IKM Unit pelayanan x 25**

#### **2. Pengolahan secara manual**

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
  - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.  
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
  - b) Nilai indeks pelayanan  
Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

#### **3. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden' yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis objektivitas.

### **c. Laporan Hasil Penyusunan Indeks**

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

#### **1. Indeks per unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai

rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

NO.	TABEL 4									
	NILAI UNSUR PELAYANAN KEUANGAN									
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
2	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
3	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	
5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
6	4	4	4	3	3	4	3	4	3	
7	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
9	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
12	3	3	3	4	3	4	3	4	3	
13	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
14	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
15	4	4	3	4	3	4	4	4	3	
SNilai										
/Unsur	52	51	50	57	49	52	53	60	51	
NRR /unsur	3,467	3,400	3,333	3,800	3,267	3,467	3,533	4,000	3,400	
NRR										*)
tertbg/	0,385	0,377	0,370	0,422	0,363	0,385	0,392	0,444	0,377	
unsur										3,515
										**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>87,875</b>

dengan demikian nilai indeks unit pelayanan keuangan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,515 x 25 = 87,875
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

NO.	TABEL 5									
RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN AKADEMIK									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
2	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
8	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
9	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	
11	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	
13	3	3	4	4	3	3	3	4	3	
14	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
16	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
19	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
20	3	4	3	4	3	3	3	4	3	
21	4	3	3	4	4	3	3	4	4	
22	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
23	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
24	3	4	3	3	4	3	3	4	4	
25	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
SNilai										
/Unsur	86	85	82	98	84	88	85	100	87	
NRR /unsur	3,44 0	3,40 0	3,28 0	3,92 0	3,36 0	3,52 0	3,40 0	4,00 0	3,48 0	
NRR tertbg/ unsur	0,38 2	0,37 7	0,36 4	0,43 5	0,37 3	0,39 1	0,37 7	0,44 4	0,38 6	*)
										3,530
										**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>88,245</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan akademik hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar

$$= 3,530 \times 25 = 88,245$$

b. Mutu pelayanan **B**.

c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

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

29	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
30	4	4	3	3	3	4	4	4	3	
31	4	4	4	3	4	4	3	3	4	
32	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
33	4	4	4	3	4	4	3	4	3	
34	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
35	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
36	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
37	4	3	4	3	4	4	4	3	3	
38	3	4	4	4	4	3	3	4	4	
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
40	3	4	4	4	4	4	4	3	3	
41	4	4	3	4	4	4	4	3	4	
42	4	4	3	3	4	4	4	4	4	
43	4	3	4	4	4	4	4	3	3	
44	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
45	4	3	4	4	3	4	3	4	3	
46	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
47	4	3	4	3	4	3	3	4	4	
48	4	3	4	3	3	4	4	3	4	
49	4	3	3	4	4	3	4	4	3	
50	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
51	4	3	4	4	4	3	4	3	4	
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
53	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
54	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
55	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
56	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
57	3	4	3	3	3	4	3	4	4	
58	3	3	3	3	4	4	3	4	4	
59	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
60	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
61	3	4	3	4	3	4	3	4	3	
62	3	4	4	4	3	3	3	4	4	
63	3	4	3	4	3	4	3	3	3	
64	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
65	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
66	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
67	4	3	3	4	4	4	4	3	3	

68	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
69	3	3	3	3	3	3	4	3	3	
70	3	4	3	3	2	3	3	4	4	
71	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
72	3	3	2	3	3	3	3	3	3	
73	3	3	4	3	4	3	4	3	3	
74	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
75	4	3	3	4	3	4	4	4	3	
76	4	3	3	4	3	3	3	4	4	
77	3	4	4	3	3	4	3	3	4	
78	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
79	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
80	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
81	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
82	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
83	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
84	3	3	3	4	3	4	3	4	4	
85	3	3	3	4	3	4	4	3	3	
86	3	3	3	4	3	4	4	3	4	
87	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
88	3	3	4	3	4	4	4	3	3	
89	4	4	3	4	3	3	3	4	3	
90	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
91	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
SNilai										
/Unsur	329	312	309	329	319	334	312	331	321	
NRR /unsur	3,61 5	3,42 9	3,39 6	3,61 5	3,50 5	3,67 0	3,42 9	3,63 7	3,52 7	
NRR	0,40	0,38	0,37	0,40	0,38	0,40	0,38	0,40	0,39	*)
tertbg/	1	1	7	1	9	7	1	4	2	
unsur										3,532
										**) )
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>88,312</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan akademik hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,532 \times 25 = 88,312$
- Mutu pelayanan A.
- Kinerja unit pelayanan **Sangat Baik**.

NO.	TABEL 7									
RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN UMUM									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	4	3	4	3	4	4	3	4	
2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	
3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
7	4	4	3	3	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	3	3	4	4	3	
SNilai										
/Unsur	31	32	30	32	29	29	30	34	30	
NRR /unsur	3,44 4	3,55 6	3,33 3	3,55 6	3,22 2	3,22 2	3,33 3	3,77 8	3,33 3	
NRR tertbg/ unsur	0,38 2	0,39 5	0,37 0	0,39 5	0,35 8	0,35 8	0,37 0	0,41 9	0,37 0	*)
										3,416
										**)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>85,408</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan umum hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,416 x 25 = **85,408**
- Mutu pelayanan **B**.
- Kinerja unit pelayanan **Baik**.

NO.	TABEL 8									
RESP	NILAI UNSUR INFORMASI									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
1	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	3	4	3	4	3	4	4	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	4	3	

7	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
9	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
11	4	3	3	4	3	4	3	4	3	
12	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
14	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
15	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
SNilai										
/Unsur	46	46	45	53	45	48	47	60	47	
NRR /unsur	3,06 7	3,06 7	3,00 0	3,53 3	3,00 0	3,20 0	3,13 3	4,00 0	3,13 3	
NRR	0,34	0,34	0,33	0,39	0,33	0,35	0,34	0,44	0,34	*)
tertbg/ unsur	0	0	3	2	3	5	8	4	8	
										3,234
										**) )
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>80,845</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan informasi hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
=  $3,234 \times 25 = 80,845$
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

#### 4.4. Pembahasan

Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu mampu untuk memberikan pelayanan dengan tepat (*accurately*) sesuai dengan permintaan konsumen dan tanpa melakukan kesalahan setiap kali dengan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*) dengan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan yang mudah, waktu penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu, biaya atau tarif layanan gratis, pelaksana pelayanan yang kompeten, juga disertai perilaku yang sopan dan ramah, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan dikelola dengan baik dilengkapi dengan sarana dan prasarana pelayanan yang baik. Hasil ini membuktikan bahwa pelayanan di Universitas Lampung per unsur pelayanan rata-rata baik.

Universitas Lampung diharapkan tetap mengacu pada kepuasan masyarakat, karena proses penilaian suatu pelayanan yang diberikan adalah masyarakat yang merasakan langsung atas layanan-layanan yang diberikan oleh Universitas Lampung.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan Universitas Lampung Tahun 2021 maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

- a. Universitas Lampung sebagai Badan Publik telah melaksanakan Kegiatan Survei Pelayanan Masyarakat Tahun 2021 dengan baik dan benar serta sesuai dengan petunjuk PermenPAN dan RB RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman penyusunan Survei kepuasan masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- b. Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan publik di lingkungan Universitas Lampung dipersepsikan cukup baik oleh publik, Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar 39,35% sampai dengan 99,35% .
- c. Berdasarkan hasil uji frekuensi di atas nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur pelayanan sebagai berikut:
  - Unsur Pelayanan Keuangan masuk dalam kategori Baik dengan nilai IKM = 87,87%
  - Unsur Pelayanan Akademik masuk dalam kategori Baik dengan nilai IKM = 88,24%
  - Unsur Pelayanan Kemahasiswaan masuk dalam kategori Sangat Baik dengan nilai IKM = 88,31%
  - Unsur Pelayanan Umum masuk dalam kategori Baik dengan nilai IKM = 85,40%
  - Unsur Pelayanan Informasi masuk dalam kategori Baik dengan nilai IKM = 80,84%

#### **5.2. Saran**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan publik Universitas Lampung sebagai Badan Publik terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan yang direkomendasikan tersebut antara lain:

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- b. Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- c. Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan
- d. Memberikan informasi secara jelas kepada publik tentang persyaratan pelayanan publik yang harus dipenuhi dengan menambah jumlah wahana informasi dan menempatkannya di tempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh publik.