

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI WALISONGO SEMARANG
TAHUN 2020**

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

A. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui 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.

Keluhan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang notabene-nya merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

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 Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1. Tujuan

Tujuan survei ini adalah:

- a. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang 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 yang diselenggarakan FEBI Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

2. Sasaran

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

3. 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.

B. METODE

1. Periode Survei

Laporan ini memuat hasil survei untuk pelayanan publik yang diselenggarakan FEBI UIN Walisongo Semarang selama tahun 2020.

2. Tahapan Survei

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

3. Unsur dan Indikator Survei Persepsi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Unsur yang dinilai merujuk pada Kepmenpan Nomor 25 tahun 2009, yaitu:

- a. 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.
- b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- d. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya diinformasikan secara jelas.
- e. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- f. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. 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).
- h. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Unsur-unsur tersebut selanjutnya dijabarkan sebagai indikator. Sehingga ada Sembilan indikator yang digunakan untuk pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan di FEBI UIN Walisongo Semarang.

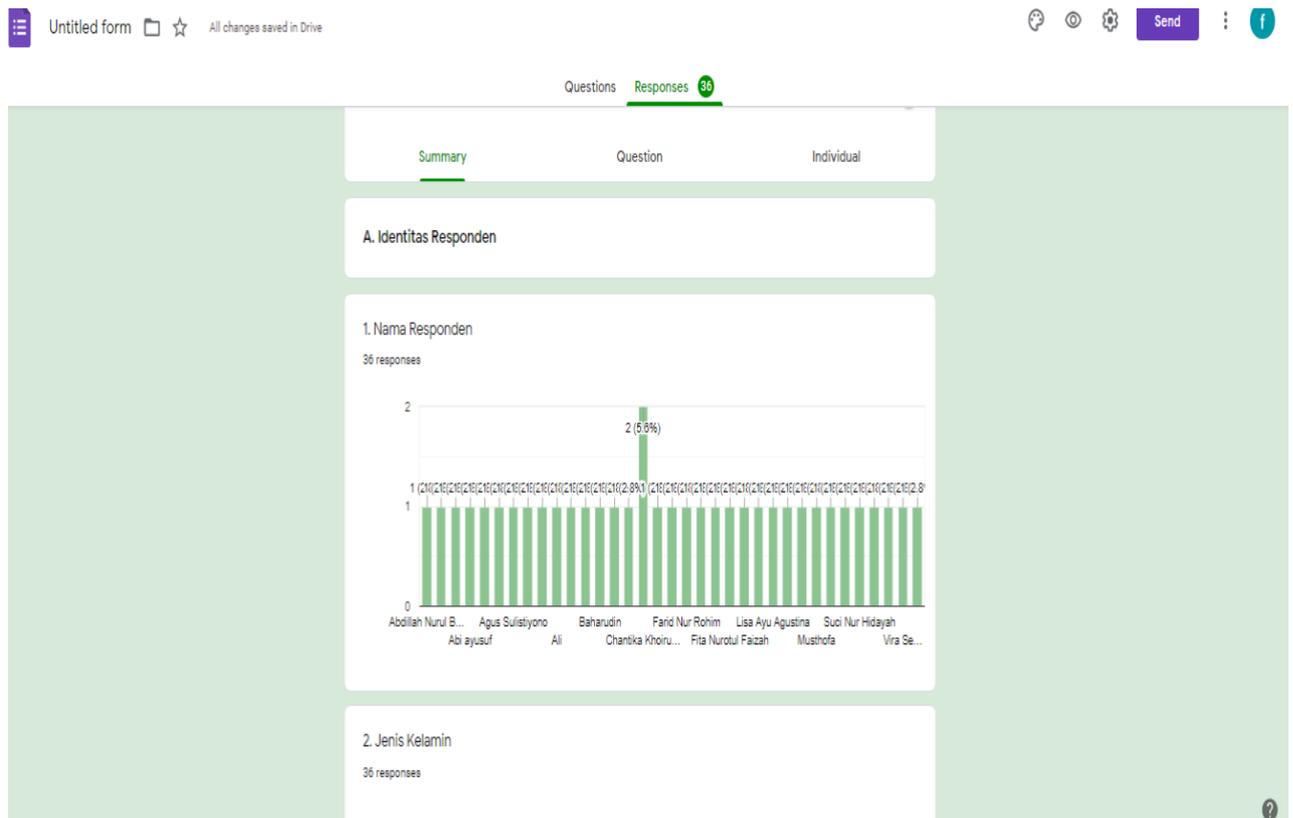
4. Pelaksanaan Survei

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh FEBI UIN Walisongo Semarang dilaksanakan Bulan Desember 2020 dengan target survei adalah kinerja pelayanan publik selamatahun 2020. Responden survei berasal dari kalangan mahasiswa, alumni dan masyarakat umum pengguna layanan di FEBI UIN Walisongo Semarang.

C. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

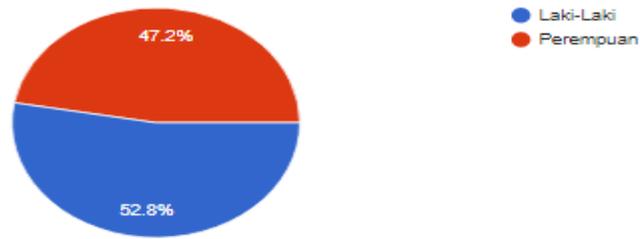
1. Identitas Responden

Responden sebanyak 75 orang sebagaimana tercantum dalam grafik sebaran responden berdasar umur dan jenis kelamin sebagai berikut:



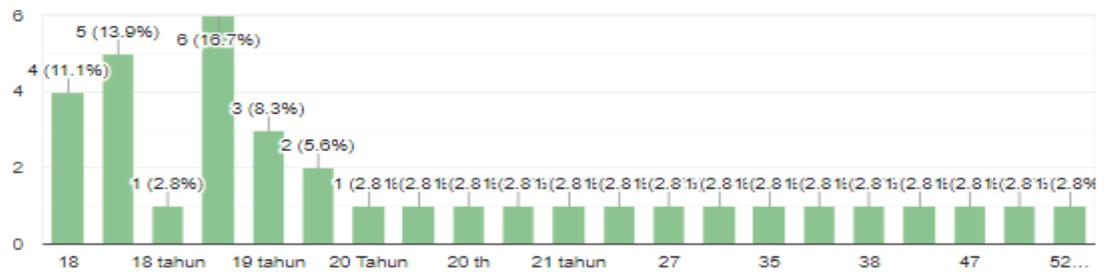
2. Jenis Kelamin

36 responses



Usia

36 responses



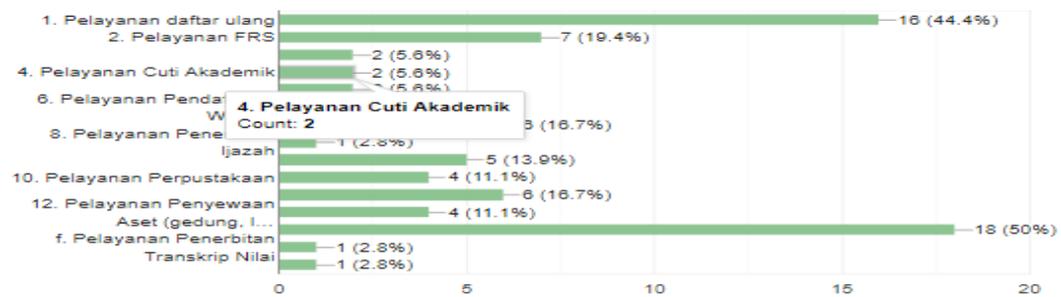
Gambar 2. Sebaran Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

2. Rekapitulasi Hasil Survei

B. Pelayanan Publik pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

4. Pilih Pelayanan FEBI yang pernah Saudara terima :

36 responses



5. Bagaimana penilaian Saudara mengenai Pelayanan yang Saudara terima pada pertanyaan nomor 4 di atas dilihat dari aspek berikut:

a. Kemudahan dalam prosedur/ alur pelayanan

36 responses



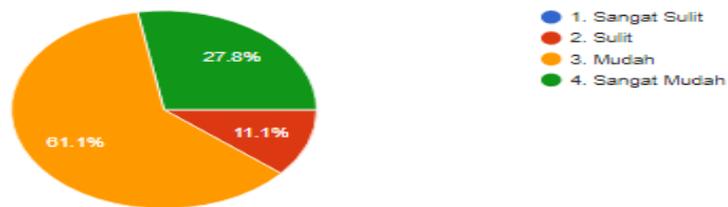
a. Kemudahan dalam prosedur/ alur pelayanan

36 responses



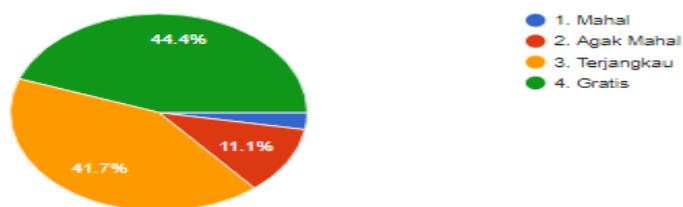
b. Kemudahan melengkapi dokumen persyaratan

36 responses



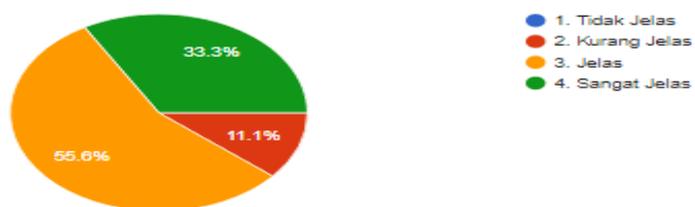
c. Biaya dalam pelayanan tersebut terjangkau

36 responses



d. (jika ada biaya), Kejelasan informasi biaya dalam pelayanan tersebut :

36 responses



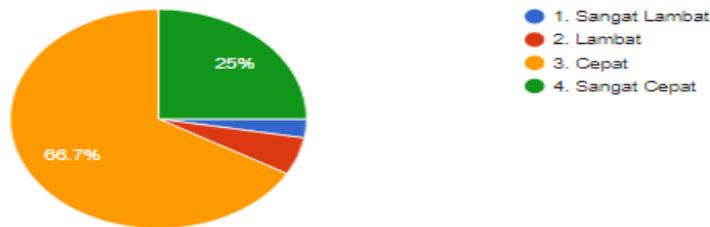
e. Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan prosedur yang dijanjikan

36 responses



f. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan tersebut

36 responses



g. Keahlian dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan tersebut

36 responses



h. Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan tersebut

36 responses



i. Kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan ketika ada keluhan

36 responses



C. Persepsi Anti Korupsi dalam Pelayanan

FEBI UIN Walisongo mempunyai petugas/dosen yang berintegritas dalam memberikan pelayanan (dapat dipercaya, jujur, bertanggungjawab, perilaku sesuai etika)

36 responses



Petugas tidak diskriminasi dalam memberikan pelayanan (Petugas/dosen memberikan pelayanan yang sama kepada semua mahasiswa)

36 responses



Petugas tidak memberikan pelayanan diluar prosedur (petugas/dosen tidak curang dalam pelayanan)

36 responses



Petugas tidak meminta imbalan uang/barang dalam memberikan pelayanan *

36 responses



Petugas tidak melakukan praktik pungutan liar (pungli) dalam memberikan pelayanan

35 responses



Petugas tidak melakukan praktik percaloan/ perantara/ biro jasa dalam memberikan pelayanan

36 responses



Tabel 1. Hasil survei per unsur

No.	Unsur	Rata-rata
1.	Kemudahan dalam prosedur/ alur pelayanan	3.29
2.	Kemudahan melengkapi dokumen persyaratan	3.27
3.	Biaya dalam pelayanan tersebut terjangkau	3.41
4.	Kejelasan informasi biaya dalam pelayanan	3.26
5.	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan prosedur yang dijanjikan	3.11
6.	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3.08
7.	Keahlian dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan	3.25
8.	Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan	3.23
9.	Kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan ketika ada keluhan	3.05
Rata-Rata		3,217

Indeks Kepuasan diukur melalui rata-rata skor yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam empat kategori sebagaimana tabel 2 berikut.

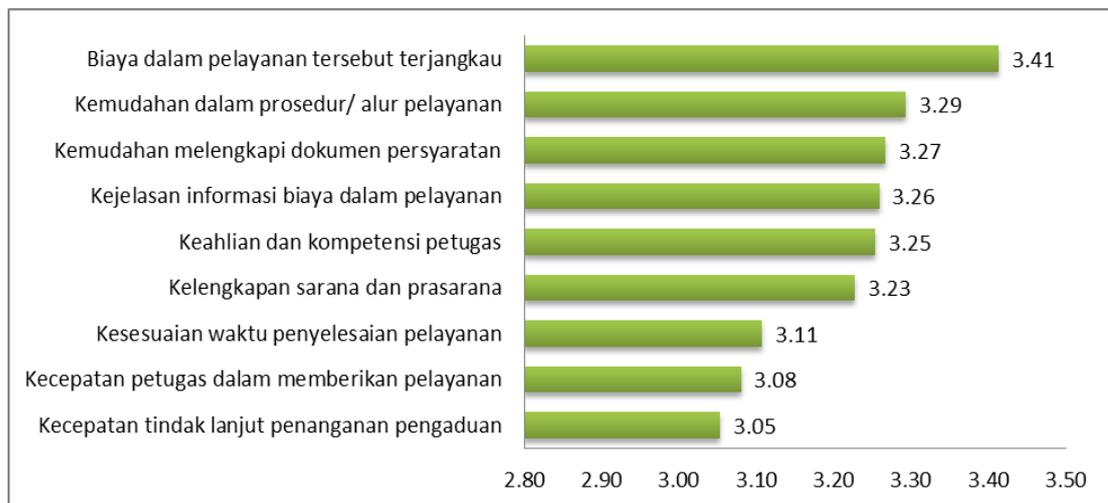
Tabel 2. Kategori Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	D	Tidak Baik

2,60 – 3,064	C	Kurang baik
3,064 – 3,532	B	Baik
3,5324 – 4,00	A	Sangat Baik

Secara keseluruhan, kategori kinerja unit dalam memberikan pelayanan tergolong baik, dengan nilai rata-rata 3,217. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien.

Peringkat nilai masing-masing indikator sebagaimana disajikan dalam Gambar 3. Indikator Biaya Pelayanan memiliki nilai paling tinggi. Hal ini menunjukkan biaya pelayanan jelas dan terjangkau. Sedangkan indikator yang memiliki nilai paling rendah adalah kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya.



Gambar 3. Diagram Pemeringkatan Indikator

D. SIMPULAN DAN SARAN TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tentang persepsi kualitas pelayanan di FEBI UIN Walisongo Semarang diperoleh nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat adalah 3,217. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan di FEBI UIN Walisongo tergolong baik. Kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan dari berbagai aspek indikator. Terutama indikator yang memiliki nilai paling rendah yaitu kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan.

Perlu dilakukan upaya peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

E. PENUTUP

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan FEBI UIN Walisongo Semarang. .

Semarang, 22 Desember 2020

Dekan



MUHAMMAD SAIFULLAH

