

# **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT 2019**



**Universitas Negeri Padang**

## KATA PENGANTAR

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (pemerintah RB) nomor 67 tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kelembagaan Pemerintah. Pedoman tersebut merupakan acuan bagi seluruh Kementerian/Lembaga dalam organisasi dilingkungan Kemenristekdikti, dan permenpan RB nomor 14 tahun 2017 tentang pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik. Untuk ini Reformasi Birokrasi dilakukan dalam rangka mewujudkan pelaksanaan tugas, fungsi serta penggunaan sumber daya manusia yang efektif dan efisien menuju pelayanan prima.

Oleh karena itu bahwa layanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat, bukan hanya layanan rutin tetapi layanan yang berkualitas yang dibutuhkan masyarakat. Untuk melihat kualitas pelayanan kepada masyarakat perlu dilakukan rencana aksi dengan melakukan survey kepuasan pelanggan sehingga dapat umpan balik dari masyarakat untuk perbaikan kualitas layanan Universitas Negeri Padang dimasa yang akan datang.

Akhirnya penghargaan yang tinggi kepada seluruh tim yang sudah melakukan survey dan membuat laporan analisis pelayanan yang sudah dirasakan masyarakat saat ini untuk menjadi pedoman dalam rangka perbaikan layanan UNP kepada stakeholder.

Padang, 14 Agustus 2020  
Wakil Rektor IV



Prof. Dr. Yasri, MS.  
NIP. 196303031987031002

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar .....	i
Daftar Isi .....	ii
<b>BAB I</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Maksud, Tujuan, Sasaran dan Keluaran Kegiatan .....	4
1. Maksud Kegiatan .....	4
2. Tujuan Kegiatan .....	4
3. Sasaran Kegiatan .....	4
4. Luaran Kegiatan .....	5
5. Manfaat Kegiatan.....	5
6. Ruang Lingkup Kegiatan .....	5
<b>BAB II</b>	
A. Langkah langkah Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat.....	6
B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	8
1. Penetapan Responden .....	8
2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	8
<b>BAB III</b>	
A. Pengukuran Skala Likert.....	9
B. Pengolahan Data.....	10
C. Pelaporan .....	10
<b>BAB IV</b>	
A. Visi, Misi dan Tujuan UNP .....	12
B. Alamat UNP.....	13
<b>BAB V</b>	
A. Profil Responden berdasarkan umur .....	14
B. Profil Responden berdasarkan jenis kelamin .....	15
C. Profil Responden berdasarkan jenjang pendidikan .....	16
D. Profil Responden berdasarkan pekerjaan.....	17
<b>BAB VI</b>	
Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) .....	18
<b>BAB VII</b>	
Kesimpulan .....	21

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat 2019 ini dimaksudkan untuk meningkatkan akuntabilitas Universitas Negeri Padang (UNP), perwujudan tanggung jawab kepada pihak pemberi mandat, masyarakat dan stake holder. Menurut pendapat Oliver (2014) mengukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan sebaiknya menggunakan sudut pandang masyarakat pengguna tersebut dalam suatu upaya menilai bagaimana keinginan yang diharapkan masyarakat dalam pandangan mereka terhadap suatu layanan yang diberikan tersebut mampu memberi kepuasan yang mereka inginkan.

Dengan kemajuan di bidang teknologi informasi yang berkembang pesat seiring dengan munculnya era digital masyarakat, kesiapan pemerintah dan pemerintah daerah dalam melaksanakan fungsi pelayanan publik juga harus mengikuti era yang sedang berlangsung dalam upaya untuk tingkatan kepuasan masyarakat atas layanan yang diberikan (Aldri, 2014 a; 2014b). Dalam konteks perguruan tinggi negeri termasuk Universitas Negeri Padang sebagai bagian dari lingkungan pemerintah tentu harus mempunyai kemampuan pelayanan publik yang prima dalam memberikan layanan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Menurut UU No.25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Aldri dan Dede (2014) pelayanan publik adalah semua kegiatan layanan yang disediakan oleh penyedia layanan (pemerintah) sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan guna mencapai kepuasan penerima layanan (masyarakat).

Oleh karena itu, sangat disadari bahwa layanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan hanya dukungan untuk layanan rutin, tetapi layanan berkualitas dalam bentuk-bentuk layanan yang sebenarnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah membantu mengubah cara orang memandang kualitas layanan pemerintah kepada masyarakat.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya Kementerian Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB No. 25 tahun 2004 yang kemudian disempurnakan PerMenPAN & RB No. 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara Pelayanan Publik, yang kemudian dilakukan penyempurnaan lagi dengan diterbitkan Peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini memuat metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan.

Beberapa pengertian dalam peraturan ini antara lain; bahwa yang dimaksud dengan survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara layanan tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Indeks kepuasan masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai 4 (empat). Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas / perguruan tinggi. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan-peraturan dan perundang-undangan. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit

pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan, 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.

Dalam peraturan tersebut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) meliputi unsur:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan atau jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana 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 tidak bergerak (gedung).

Ke-9 (sembilan) penilaian tersebut merupakan instrumen yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja unit layanan publik. Lebih jauh lagi, hasil dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang disurvei maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik di arah secara menyeluruh.

## **B. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Keluaran Kegiatan**

### **1. Maksud Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat pengguna layanan dalam hal ini; (1) layanan akademik, dan; (2) layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

### **2. Tujuan Kegiatan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah :

1. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dalam layanan akademik dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang dengan cara penyebaran kuesioner.
2. Tersedianya (satu) rumusan hasil survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

### **3. Sasaran kegiatan**

1. Diketuainya tingkat pencapaian layanan akademik dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang sehingga dapat dilaksanakan secara berkualitas.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan publik dalam layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

#### **4. Luaran Kegiatan**

Keluaran diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah tersusunnya 1 (satu) buku laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

#### **5. Manfaat Kegiatan**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja dalam layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.
2. Universitas Negeri Padang dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.
3. Masyarakat di Provinsi Sumatera Barat umumnya dan masyarakat pada lokus kegiatan khususnya dapat mengetahui kinerja pelayanan pemerintah di layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

#### **6. Ruang lingkup kegiatan**

Ruang lingkup kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini secara umum adalah melakukan survei untuk mengukur Kepuasan Masyarakat pengguna dalam layanan akademik, dan layanan kemahasiswaan di lingkungan Universitas Negeri Padang.

**BAB II**  
**LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Langkah-langkah penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan merujuk kepada peraturan Menteri Pendayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sehubungan dengan itu maka berdasarkan Surat tugas Nomor 545/UN35/KP/2020 dari Rektor Universitas Negeri Padang (UNP) penetapan pelaksana terdiri dari :

1. Penanggung jawab		
No	Nama	Keterangan
1	Prof. Ganefri, Ph.D.	Pengarah
2	Ir. Syahril, ST, M.Sc, Ph.D.	Penanggung Jawab
3	Prof. Dr. Yasri, MS.	Penanggung Jawab
4	Drs. Ahmad Hamdani, M.M.	Ketua
5	Novri Elvida, M.Pd.	Sekretaris
2. Anggota		
No	Nama	Keterangan
1	Syafril, A.Md.	Anggota
2	Aguswandi, A.Md.	Anggota
3	Siti Sarah, M.Hum.	Anggota
4	Bakri	Anggota
5	Fitri	Anggota

Selanjutnya dilakukan penyiapan bahan Survei dalam bentuk kuesioner yang terbagi dalam:

- a) Bagian pertama: Pada bagian pertama berisikan judul Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat dan nama instansi yang dilakukan survei yaitu UNP.
- b) Bagian kedua: Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: umur, jenis kelamin, jenjang pendidikan dan pekerjaan.

c) Bagian ketiga: pada bagian ini 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 saran.

d) Bentuk jawaban

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

- a. Angka 1, adalah nilai persepsi tidak sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi tidak mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi tidak cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi sangat mahal pada pernyataan 4, nilai persepsi tidak sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi tidak kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi tidak sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi buruk pada pernyataan 8, nilai persepsi tidak ada pada pernyataan 9.
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi kurang mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi kurang cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi cukup mahal pada pernyataan 4, nilai persepsi kurang sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi kurang kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi kurang sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi cukup pada pernyataan 8, nilai persepsi ada tetapi tidak berfungsi pada pernyataan 9.
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi murah pada pernyataan 4, nilai persepsi sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi baik pada pernyataan 8, nilai persepsi berfungsi kurang maksimal pada pernyataan 9.
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat sesuai pada pernyataan 1, nilai persepsi sangat mudah pada pernyataan 2, nilai persepsi sangat cepat pada pernyataan 3, nilai persepsi gratis pada pernyataan 4, nilai persepsi sangat sesuai pada pernyataan 5, nilai persepsi sangat kompeten pada pernyataan 6, nilai persepsi

sangat sopan dan ramah pada pernyataan 7, nilai persepsi sangat baik pada pernyataan 8, nilai persepsi dikelola dengan baik pada pernyataan 9.

## **B. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

### **1. Penetapan Responden**

Penetapan responden dilakukan dengan terlebih dahulu tim dibantu tenaga pembantu lapangan melakukan studi dokumentasi di UNP untuk memperoleh data orang-orang yang pernah mengikuti pelatihan pelaksanaan kegiatan teknis dan/atau kegiatan teknis penunjang di masing-masing kejuruan.

Setelah itu dihubungi masing-masing dengan menggunakan telepon seluler guna memperoleh kesediaan mereka untuk berkenaan menjadi responden adalah sebanyak 205 orang.

### **2. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Setelah diperoleh kesediaan orang-orang yang menjadi responden maka dengan pertimbangan kemudahan pengumpulan data tim menetapkan cara pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan cara dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan.

### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Pengukuran Skala Likert

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

$$\text{Bobot nilai rata rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = 1/10 = 0.1$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,1) dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Hasil Penilaian} \times 25$$

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

- a. Menambah unsur yang di anggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Sebagai lokus penelitian adalah UNP. Selain itu pemilihan unit kerja ini dalam terminologi metode penelitian dilakukan dengan cara *purposive sampling* yakni pengambilan data yang didasarkan pada tujuan dilakukannya penelitian.

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$SKM \text{ hasil penilaian} \times 25$
---

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

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 10 (sepuluh) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval konversi, Mutu Pelayanan dan kinerja unit pelayanan**

Nilai persepsi	Nilai interval (NI)	Nilai interval konversi (NIK)	Mutu pelayanan (x)	Kinerja unit pelayanan (y)
<b>1</b>	<b>1,00-2,5996</b>	<b>25,00-64,99</b>	<b>D</b>	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	<b>2,60-3,064</b>	<b>65,00-76,60</b>	<b>C</b>	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	<b>3,0644-3,532</b>	<b>76,61-88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
<b>4</b>	<b>3,5324-4,00</b>	<b>88,31-100,00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>

## B. Pengolahan Data

Pengolahan data survei kepuasan masyarakat bisa dilakukan pengolahan dengan komputer. Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base menggunakan aplikasi microsoft excel.

## C. Pelaporan

### Laporan Hasil Penyusunan Indeks

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

#### a. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah 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 0,1 (untuk 9 unsur).

**b. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan**

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu di perbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

**c. Penyusunan Jadwal**

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

- 1) Persiapan, 6 (enam) hari kerja;
- 2) Pelaksanaan pengumpulan data, 6 (enam) hari kerja;
- 3) Pengolahan data Survei, 6 (enam) hari kerja;
- 4) Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 (enam) hari kerja.

**BAB IV**  
**PROFIL UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**A. Visi dan Misi UNP**

**Visi:**

Menjadi Universitas Bermartabat dan Bereputasi Internasional

**Misi:**

- (1) Melaksanakan pendidikan berkualitas internasional
- (2) Melaksanakan penelitian inovatif dan publikasi global
- (3) Melaksanakan pengabdian pada masyarakat untuk memecahkan masalah dan berkontribusi bagi pembangunan bangsa Indonesia
- (4) Menerapkan tata kelola *world class university*
- (5) Melaksanakan kerjasama internasional yang terimplementasi dengan baik

**Tujuan:**

Berdasarkan visi dan misi tersebut dikembangkan tujuan strategis sebagai berikut:

- (1) Terlaksananya pembelajaran yang berkualitas internasional
- (2) Menghasilkan lulusan kompetitif dan inovatif
- (3) Menghasilkan produk inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pasar (*entrepreneurship*)
- (4) Menghasilkan publikasi ilmiah yang bereputasi global
- (5) Memberi manfaat dalam pembangunan ekonomi dan sosial budaya masyarakat Indonesia
- (6) Terlaksananya kerjasama pada tingkat internasional yang bermanfaat bagi pembangunan bangsa; (*international faculty, international student*)
- (7) Menghasilkan tenaga profesional yang bermoral dan agamis di bidang pendidikan, ilmu pengetahuan, teknologi, olahraga dan seni.

## **B. Alamat Universitas Negeri Padang**

Universitas Negeri Padang berada di kampus UNP Air Tawar Jln. Prof. Dr. Hamka.

Padang

Telepon : 0751 -7053902

Fax : 0751 -7053902

Email : [humas@unp.ac.id](mailto:humas@unp.ac.id)

Website : [www.unp.ac.id](http://www.unp.ac.id)

## BAB V

### PROFIL RESPONDEN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

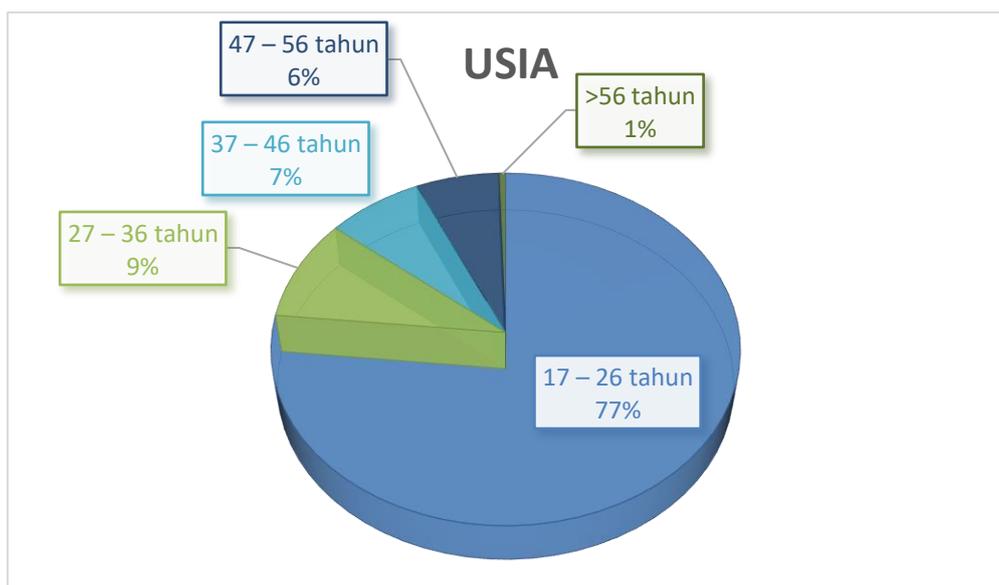
Survei kepuasan masyarakat telah dilakukan di UNP dengan jumlah responden sebanyak 205 orang. Berikut ini akan dilampirkan identitas responden sesuai dengan banyaknya responden yang mengisi angket SKM ini. Identitas responden terdiri dari jenis kelamin, umur, jenjang pendidikan. Untuk lebih rincinya, dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

#### A. Profil Responden berdasarkan Umur

Berikut ini adalah tabel tentang umur dari responden yang mengisi angket survei kepuasan masyarakat di UNP

**Tabel 2. Kelompok umur**

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	17 – 26 tahun	157	76.6
2	27 – 36 tahun	19	9.3
3	37 – 46 tahun	15	7.3
4	47 – 56 tahun	13	6.3
5	>56 tahun	1	0.5
Total		205	100.00



**Gambar 1. Diagram Lingkaran Umur Responden**

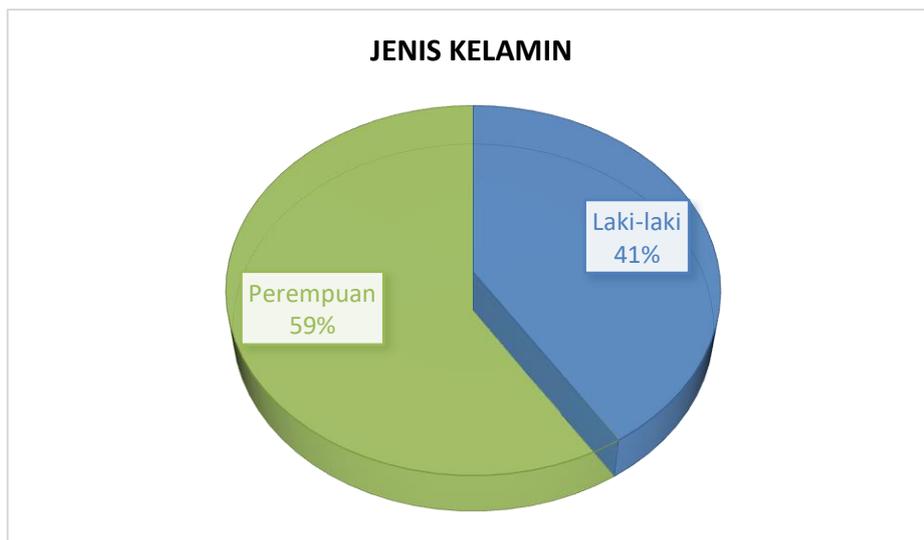
Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa responden yang terbanyak adalah berumur 17 – 26 tahun sebesar 76.6%. Sedangkan responden yang paling sedikit adalah yang berumur >56 tahun dengan presentase sebesar 0.5%

**B. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Berikut adalah tabel tentang umur dari responden yang mengisi angket survei kepuasan masyarakat di UNP.

**Tabel 3. Kelompok jenis kelamin**

No	Jenis kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki – laki	84	40,9
2	perempuan	121	59,1
Total		205	100.0



**Gambar 2. Diagram Lingkaran Jenis Kelamin Responden**

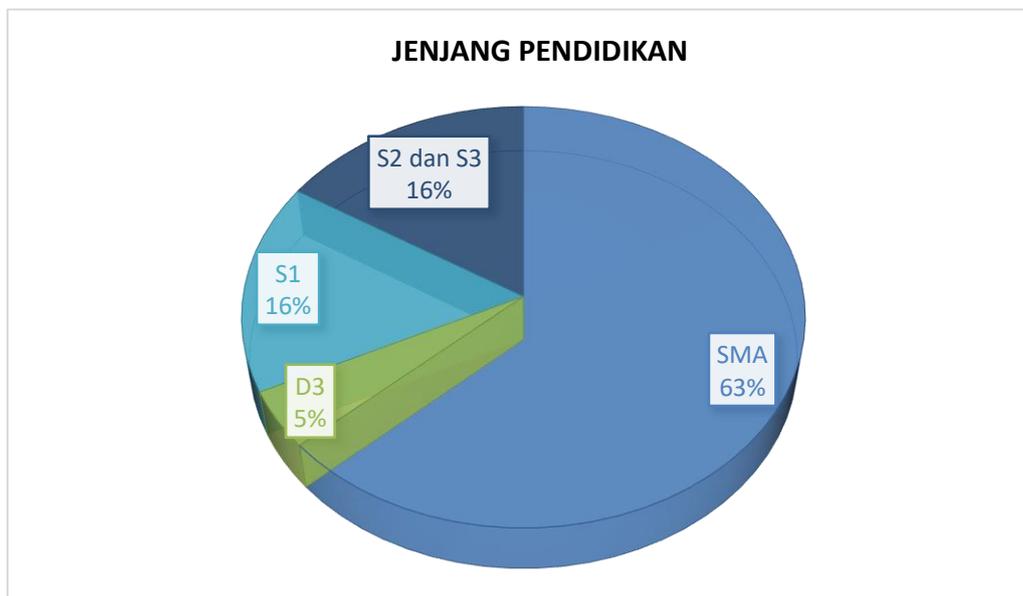
Adapun responden dalam survey kepuasan masyarakat di UNP didominasi oleh perempuan dengan presentase sebesar 59.1%. Sedangkan untuk laki-laki memiliki presentase sebesar 40.9%.

### C. Profil Responden berdasarkan Jenjang Pendidikan

Berikut ini tabel yang menggambarkan sebaran responden berdasarkan jenjang pendidikan.

**Tabel 4. Profil berdasarkan jenjang pendidikan**

No	Jenjang Pendidikan	Fekuensi	Presentase
1	SMA	130	63,4
2	D3	9	4,4
3	S1	33	16,1
4	S2 dan S3	33	16,1
<b>Total</b>		205	100.0



**Gambar 3. Diagram Lingkaran Gambaran Pendidikan Responden**

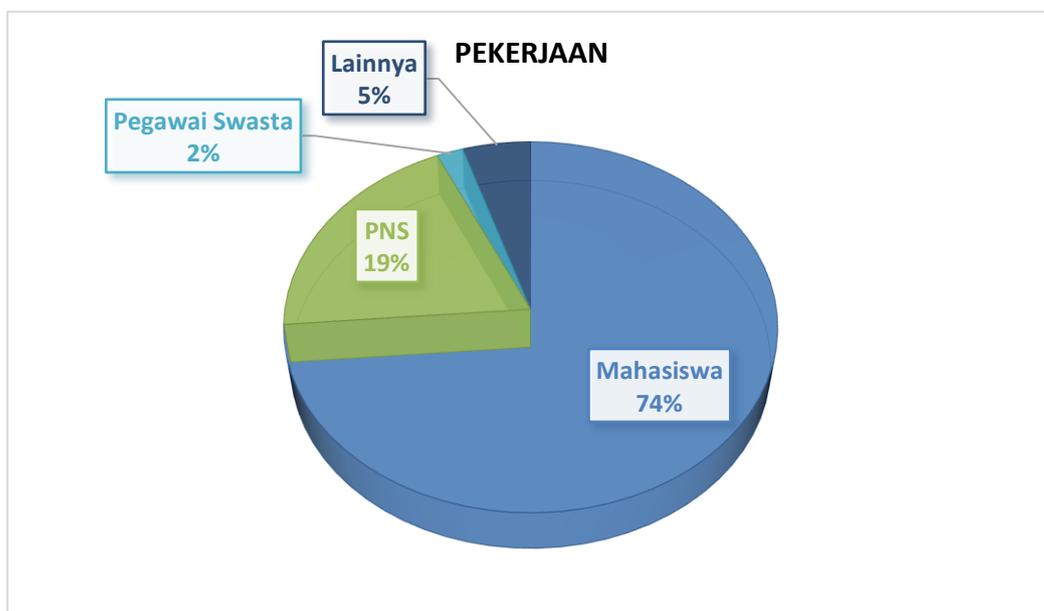
Berdasarkan tabel diatas, maka dapat terlihat bahwa responden dalam survey ini di dominasi oleh yang berpendidikan tamatan SMA sebesar 63,4%. Sedangkan untuk presentase responden berdasarkan jenjang pendidikan terendah adalah D3 dengan presentase 4,4%. Dan responden yang berpendidikan S2 dan S3 adalah presentase 16,1%

#### D. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Adapun profil responden pada survey di UNP berdasarkan pekerjaan adalah sebagai berikut.

**Tabel 5. Profil Responden berdasarkan Pekerjaan**

No	Jenis Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Mahasiswa	151	73,7
2	PNS	40	19,5
3	Pegawai Swasta	4	1,9
4	Lainnya	10	4,9
<b>Total</b>		<b>205</b>	<b>100.0</b>



**Gambar 5. Diagram Lingkaran Pekerjaan Responden**

Berdasarkan gambar diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa responden survey kepuasan masyarakat di UNP didominasi oleh mahasiswa sebanyak 151 responden dengan persentase sebesar 74% dari total 205 responden. Responden yang memiliki pekerjaan PNS/TNI/Polri ada sebanyak 40 responden atau 19% dari total responden. Responden yang memiliki pekerjaan pegawai swasta ada sebanyak 4 responden atau 2% dari total responden. Responden yang memiliki pekerjaan wiraswasta ada sebanyak 2 responden atau 1% dari total responden. Dan yang memiliki pekerjaan lainnya ada sebanyak 10 responden atau 5% dari total responden.

## **BAB VI**

### **LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) DAN PEMBAHASAN**

#### **Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)**

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada UNP. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 205 orang responden guna menjawab pertanyaan yang terkait dengan 9 unsur mutu pelayanan yang dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain indeks per unsur pelayanan dan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui jumlah SKM ada tiga tahapan yang harus dilakukan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk ke -9 unsur kualitas pelayanan. Rentang skor yang diberikan antara 1-4, yaitu Skor 1 kriterianya apabila prosedur pelayanan tidak sesuai. Skor 2 apabila prosedur pelayanan kurang sesuai, Skor 3 apabila prosedur pelayanan sesuai dan Skor 4 untuk pelayanan yang sangat sesuai dengan prosedur.

Tahap kedua adalah melihat nilai SKM yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari 10 unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\begin{aligned}\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} &= \text{Jumlah bobot dibagi jumlah unsur} \\ &= 1/10 \\ &= 0,1\end{aligned}$$

Tahap terakhir adalah dengan melihat nilai SKM yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus total dari nilai persepsi perunsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang (25). Melalui tiga tahap tersebut diketahui SKM pada UNP. Berikut dijelaskan tentang SKM pada UNP

Adapun ke-9 mutu pelayanan dengan jumlah yang diperoleh dari 205 responden untuk masing-masing unsur pelayanan pada UNP dapat dilihat pada tabel berisi jumlah nilai kualitas pelayanan berdasarkan 9 unsur pelayanan di bawah ini.

**Tabel 6. Jumlah Kualitas 9 Unsur**

Pelayanan Akademik dan Pelayanan Kemahasiswaan

No	Unsur Pelayanan
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/ Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan
6	Kompetensi Pelayanan
7	Perilaku Pelaksana
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9	Sarana dan Prasarana

**Tabel 7. Hasil Pengolahan Angket UNP secara keseluruhan (Bidang Akademik, Kepegawaian, Kemahasiswaan, Umum, dan lain-lain)**

No.	Unsur Pelayanan	Pernyataan	Rata-rata	Nilai IKM tiap unsur	Mutu per unsur
1	Persyaratan	Jenis pelayanan telah sesuai dengan persyaratan pelayanan	3,571	89,268	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Prosedur pelayanan di UNP sangat mudah	3,702	92,561	A
3	Waktu penyelesaian	Waktu dalam memberikan pelayanan sangat cepat	3,780	94,512	A
4	Biaya/tarif	Biaya/tarif dalam pelayanan sangat wajar	4	100	A
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan	3,624	90,610	A
6	Kompetensi Pelaksana	Petugas sangat kompeten dalam memberikan pelayanan	3,839	95,976	A
7	Perilaku Pelaksana	Petugas berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	3,829	95,732	A
8	Sarana dan Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana UNP sangat baik	3,613	90,319	A
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik	3,434	85,854	B
Nilai rata-rata IKM tertimbang			3,710		
IKM UNP			92,759	A	

Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat jumlah masing-masing unsur dari 205 jawaban responden tersebut, maka nilai yang paling tinggi adalah unsur nomor 6 yaitu unsur Kompetensi Pelaksana yang berada pada nilai 95,976 dan berada pada kategori sangat baik dan merupakan ketegori yang paling tinggi. Hal ini dapat terlihat dari informasi-informasi yang diberikan petugas sangat jelas terutama dalam pelayanan informasi.

## **BAB VII**

### **KESIMPULAN**

Dengan telah dilakukannya kegiatan evaluasi SKM pada UNP sudah masuk dalam kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik. Dari 205 responden menjawab bahwa untuk Kompetensi Pelaksana di UNP adalah unsur yang memperoleh skor tertinggi.

#### **DAFTAR PUSTAKA :**

Aldri frinaldi dan Dede Pradana Putra 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus rumah Sakit Swasta X di kota Padang Sumatera Barat )*. Seminar Nasional Ilmu Administrasi Negara “Tantangan dan prospek Pemerintahan Baru”. FIS, UNP, 12-13 November 2014. Hal 107-120. Prosiding ISBN 978-602-71737-0-5

Aldri frinaldi dan Ismail Nurdin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien rawat Inap: Studi pada Rumah Sakit Swasta Harapan Bunda Kota Batam, Kepulauan Riau*. Prosiding Simposium Nasional (Simnas) V Asosiasi Ilmuan Administrasi Negara (AsIAN) Tahun 2015. Inovasi dan Pembaharuan Pemerintahan Daerah Menuju Tata Kelola Pemerintahan Indonesia yang baik. Padang, 7-9 agustus 2015. Jurusan Ilmu Administrasi FIS UNP, Asosiasi Ilmuan Administrasi Negara (AsIAN), Pusat Kajian SUCCESS FIS UNP, dan IPDN Kampus Sumatera Barat. Hal 67-78. ISBN 9786027296107.

Aldri frinaldi dan Muhammad Ali Embi. 2015. *Influence Of Public Service Quality in Citizen Statisfaction (Study in Private Hospital Y in Padang, West Sumatera Province)*. Journal of Governmant and Politics. Vol 6. No .1 Febuary 2015. ISSN online 2337-8220 ISSN cetak 1907-8374. Hal 102-114. Accredited Dikti No: 58/DIKTI/Kep/2013 date : 22 Agustus 2013. <http://journal.umy.ac.id/index.php/jsp/article/view/231/444>

Aldri Frinaldi, Muhamad Ali Embi, Yulvia Chrisdiana, 2017. *The Effect Of Work Culture And Service Quality On Train Service User's Statisfaction In West Sumatera*. Proccesing 2nd journal of Governmant and politics internasional conference, yogyakarta, indonesia (july 24, 2017). ISBN 9786026751744.

Aldri frinaldi. 2014. *Hubungan Kualitas Pelayan Publik Berintegritas dengan Kepuasan Masyarakat: Studi Pelayanan Kesehatan Berintegritas di Rumah Sakit Umum Daerah di Kota P, Sumatera Barat*. Seminar Nasional Administrator Publik yang berintegritas di Era

Pemerintahan Baru. Jurusan Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNY. 28-29 November 2014. Yogyakarta. Hal 57-72. Proceeding ISBN 602148346-4

Aldri frinaldi. 2014. *Pengaruh Budaya Kerja PNS Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Payakumbuh, Provinsi Sumatera Barat. Penulis Mandiri. Jurnal Humanus Vol XIII No. 2 Desember 2014.*

<http://ejournal.fip.unp.ac.id/index.php/humanus/article/view/4727/3696>

aldri frinaldi. 2017. *The Influence of work Culture and Service Quality on Citizen Satisfaction for Mass Transportation at Pesisir Selatan Region West Sumatera, Indonesia.* ICONEG 2016, International Conference on Ethics in Governance: Intersecting Law, Religion and Politics, 19-20th December 2016, Makasar, Indonesia. Proceeding Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 84; pp. 450-453. Atlantis Press. ISBN 9781510839281. Publish April 2017. doi:10.2991/iconeg-16.2017.101.<http://www.atlantis-press.com/php/pub.php?publication=icoeg-16&frame=http%3A//www.atlantis-press.com/php/paperdetails.php%3Ffrom%Dsession+result%26id%3D25874298%26querystr%3Did%253D1343>

Aldri frinaldi. Afriva khaidir. Anton sugiono. Muhammad nazrif asyari. Yulvia chrisdiana . 2017. *Effect of Tourism Awareness Work Culture on Visiting People Satisfaction at Muaro Lasak Beach.* Presented paper at International Conference on Civic Education (ICEE), Fakultas Ilmu Sosial (FIS) Universitas Negeri Padang (UNP). Tanggal 2-5 Oktober 2017 di Padang.

Olliver, R. (2014) *Satisfaction: A behavior perspective on the consumer.* Boston: Mc-Graw Hill Education.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang – Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.