

Laporan



**SURVEY KEPUASAN TERHADAP
PELAYANAN INFORMASI PUBLIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2020**

Pendahuluan



Latar Belakang

- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor 41 tahun 2020 tentang Layanan Informasi Publik di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Metodologi



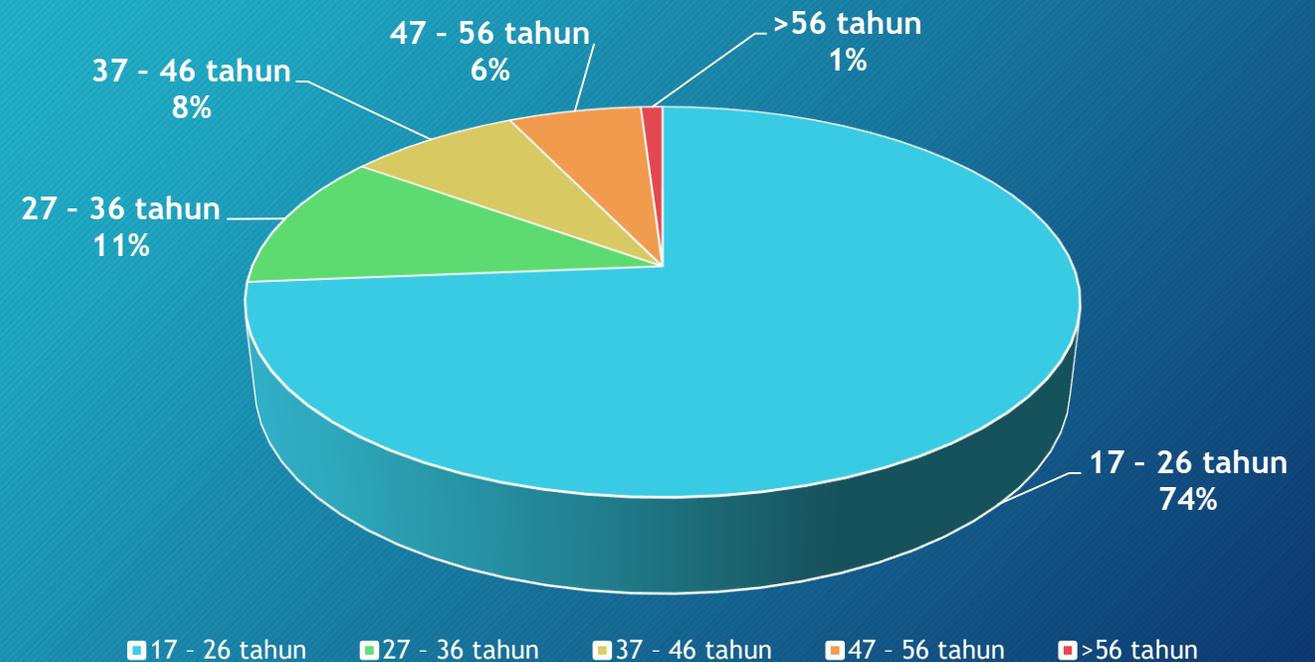
- Pengukuran Skala Likert
- Pengolahan Data
- Pelaporan

Profil Responden



Kelompok Umur

No	Umur	Persentase
1	17 - 26 tahun	74 %
2	27 - 36 tahun	11 %
3	37 - 46 tahun	8 %
4	47 - 56 tahun	6 %
5	>56 tahun	1 %
Total		100 %

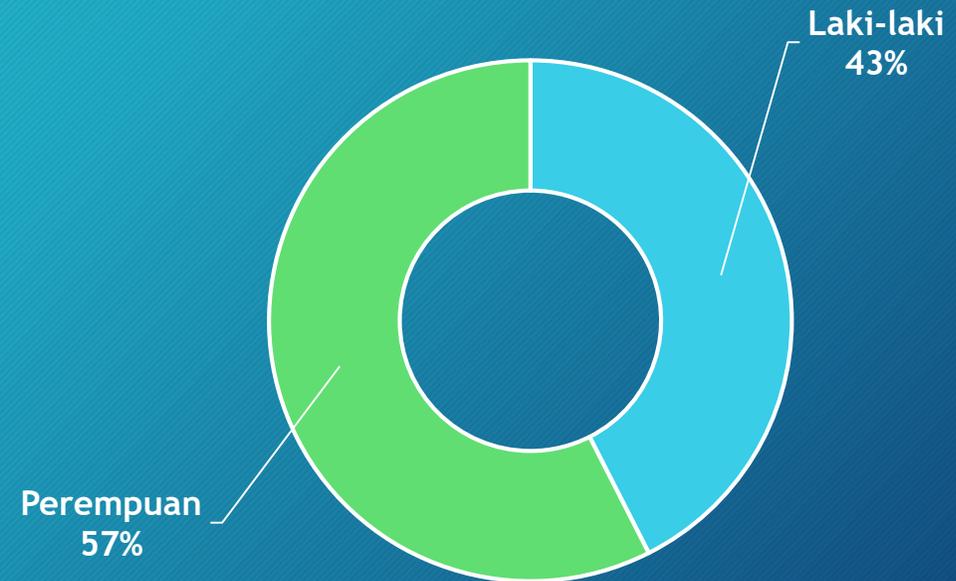


Profil Responden



Jenis Kelamin

No	Jenis kelamin	Presentase
1	Laki - laki	43%
2	perempuan	57%
Total		100%



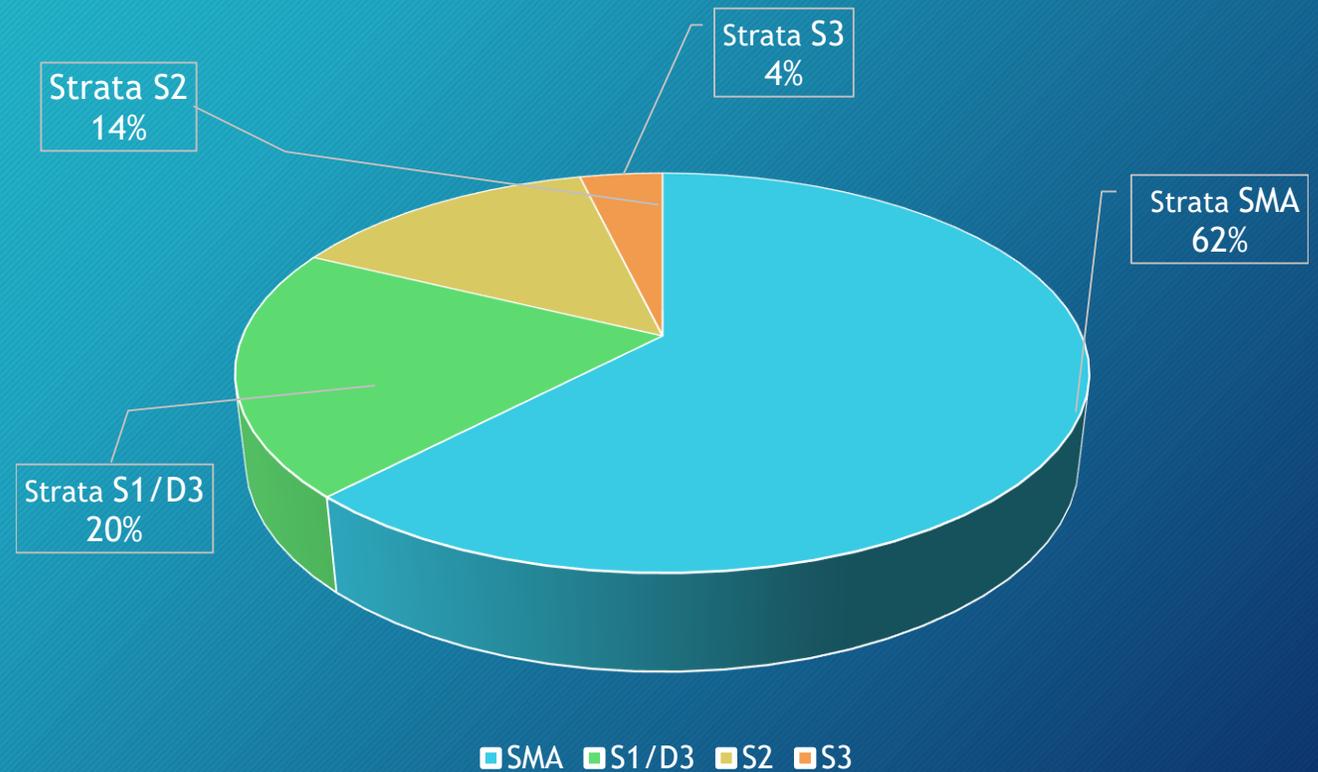
□ Laki-laki □ Perempuan

Profil Responden



Jenjang Pendidikan

No	Jenjang Pendidikan	Presentase
1	SMA	62%
2	S1/D3	20%
3	S2	14%
4	S3	4%
Total		100%

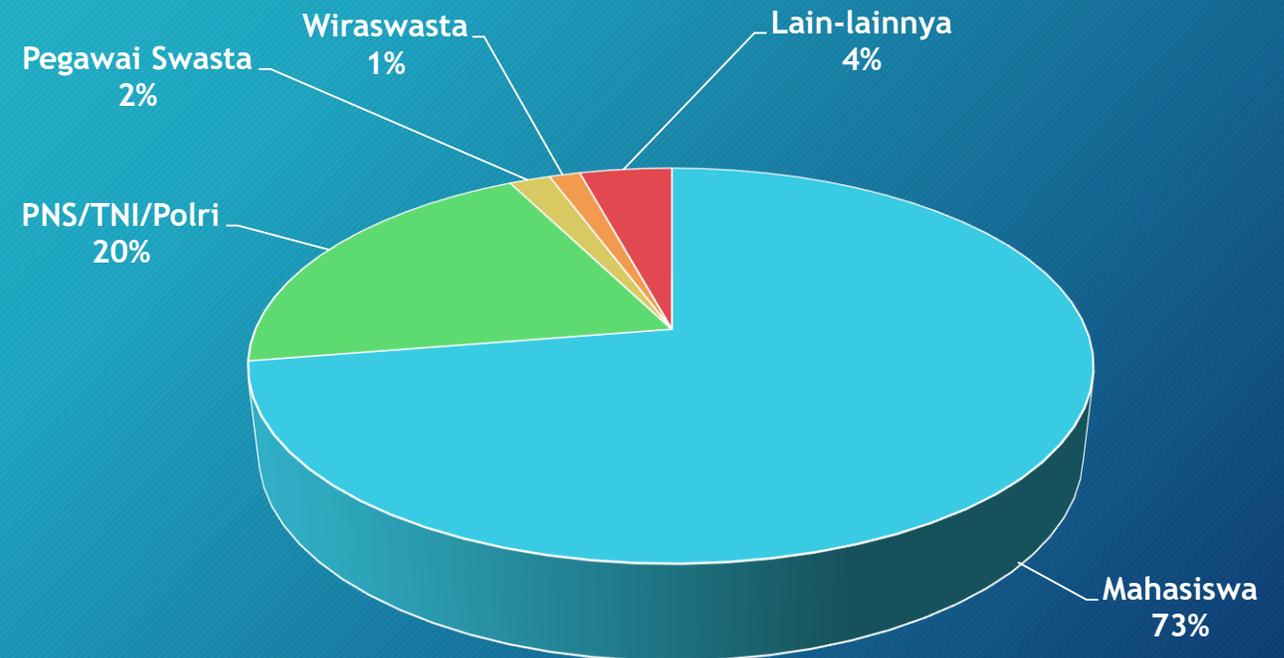


Profil Responden



Jenis Pekerjaan

No	Jenis Pekerjaan	Presentase
1	Mahasiswa	73%
2	PNS/TNI/Polri	20%
3	Pegawai Swasta	2%
4	Wiraswasta	1%
5	Lainnya	4%
Total		100%



■ Mahasiswa ■ PNS/TNI/Polri ■ Pegawai Swasta ■ Wiraswasta ■ Lain-lainnya

Analisis



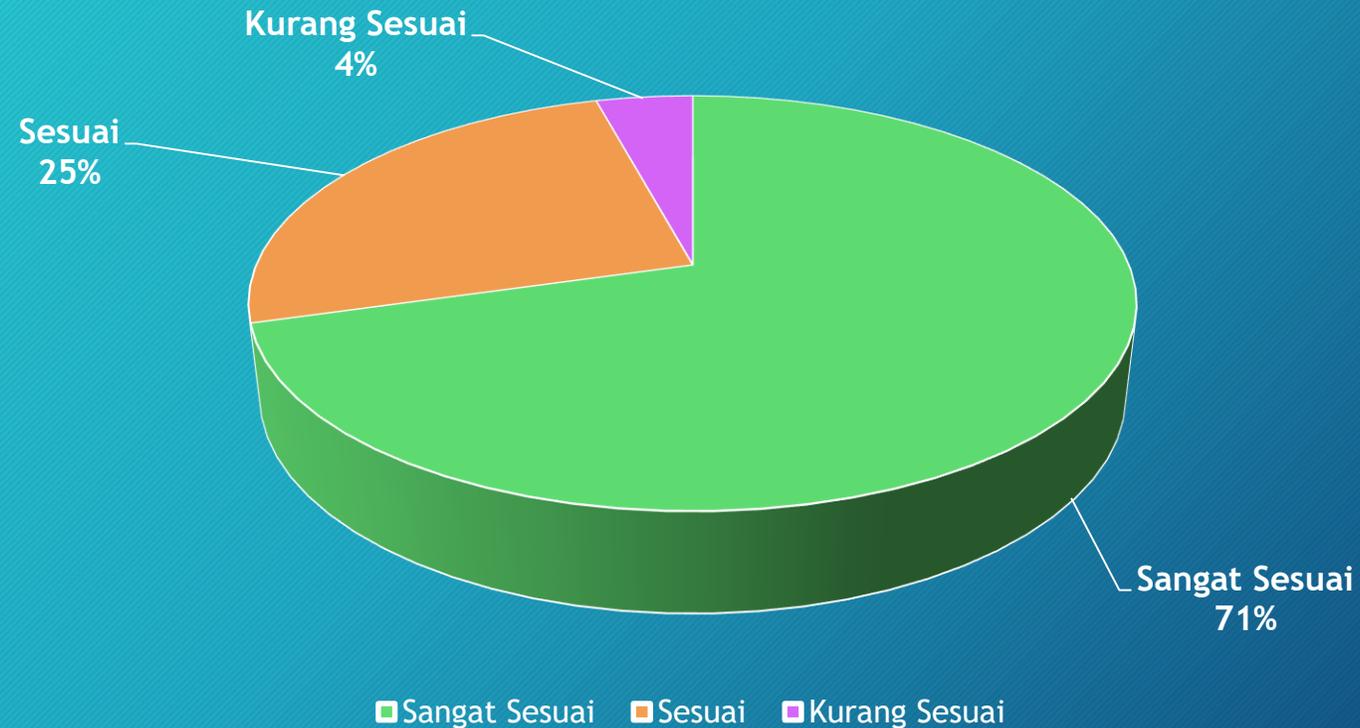
Unsur Layanan Informasi Publik yang di Survey

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	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



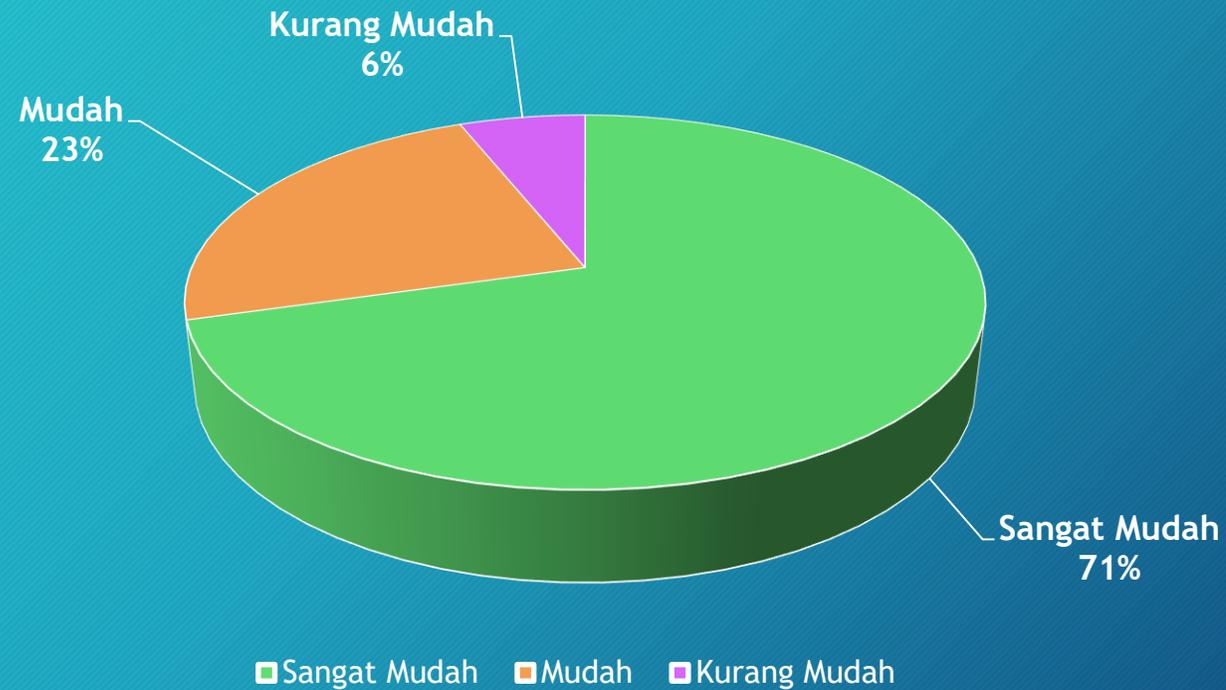
1. Kesesuaian Persyaratan Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



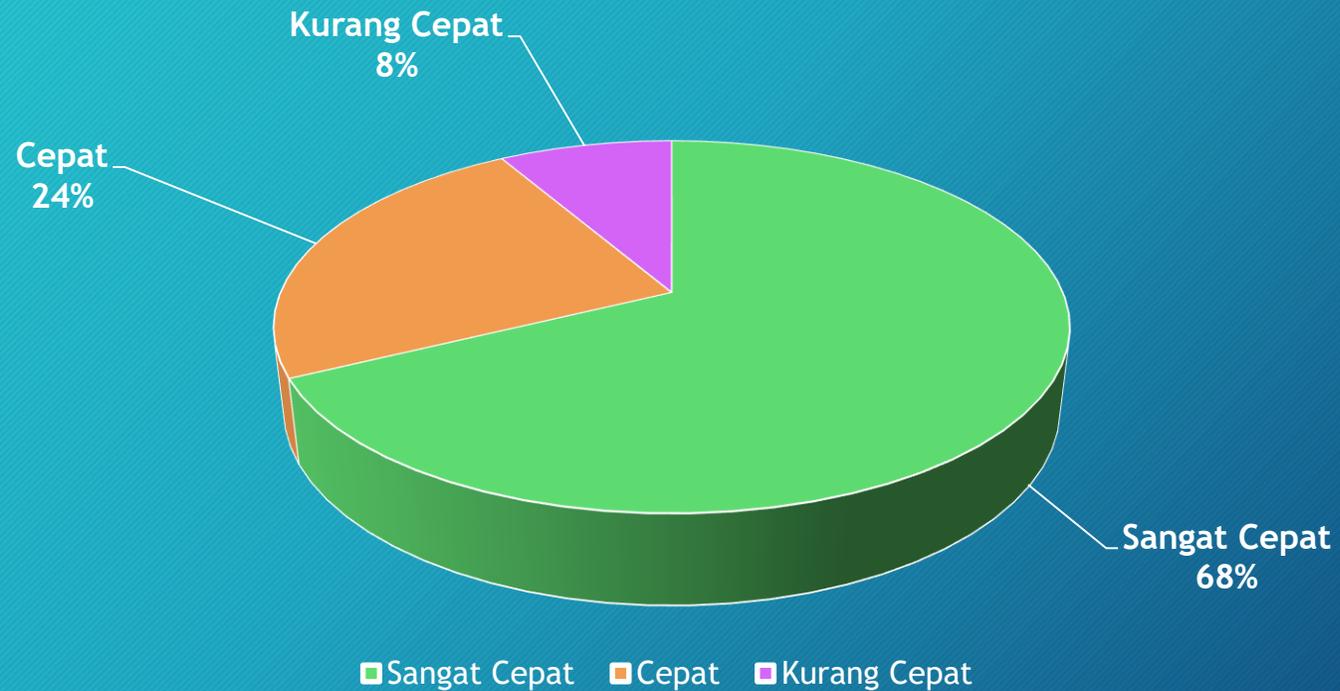
2. Kemudahan Prosedur Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



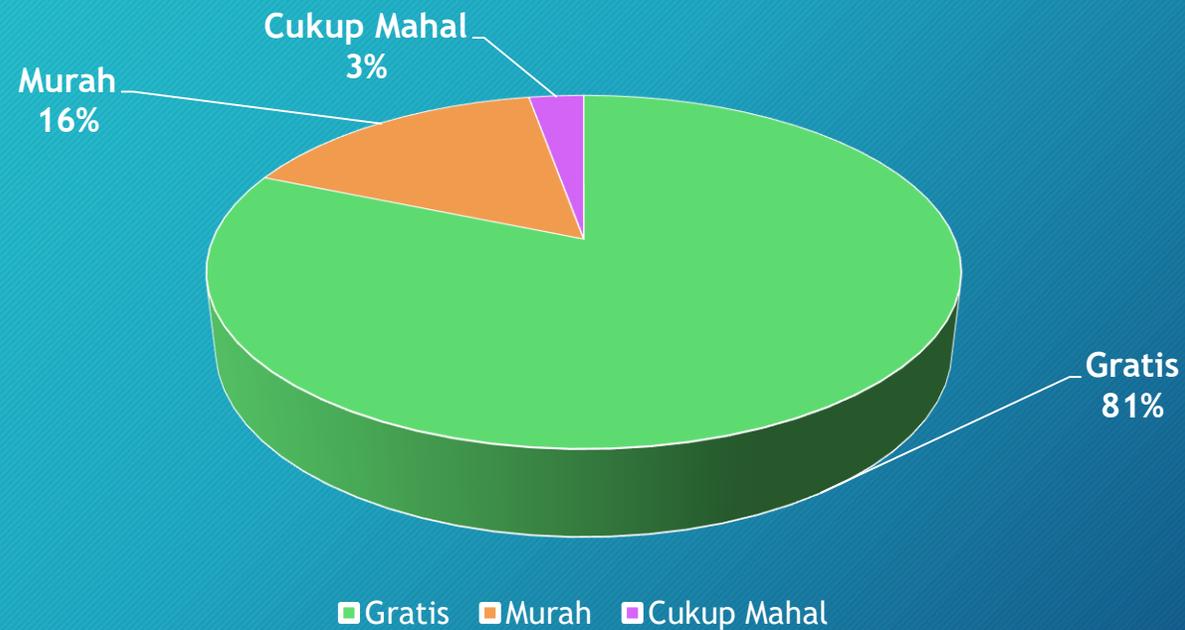
3. Waktu Pelayanan Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



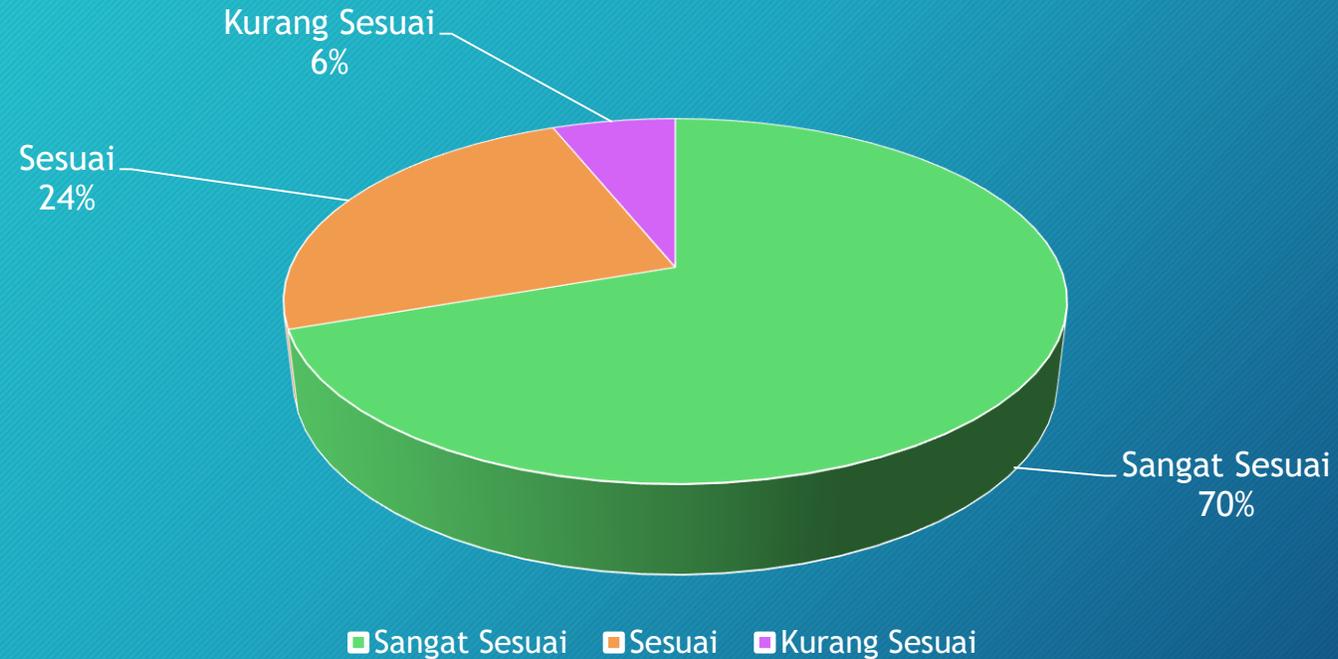
4. Kewajaran Biaya Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



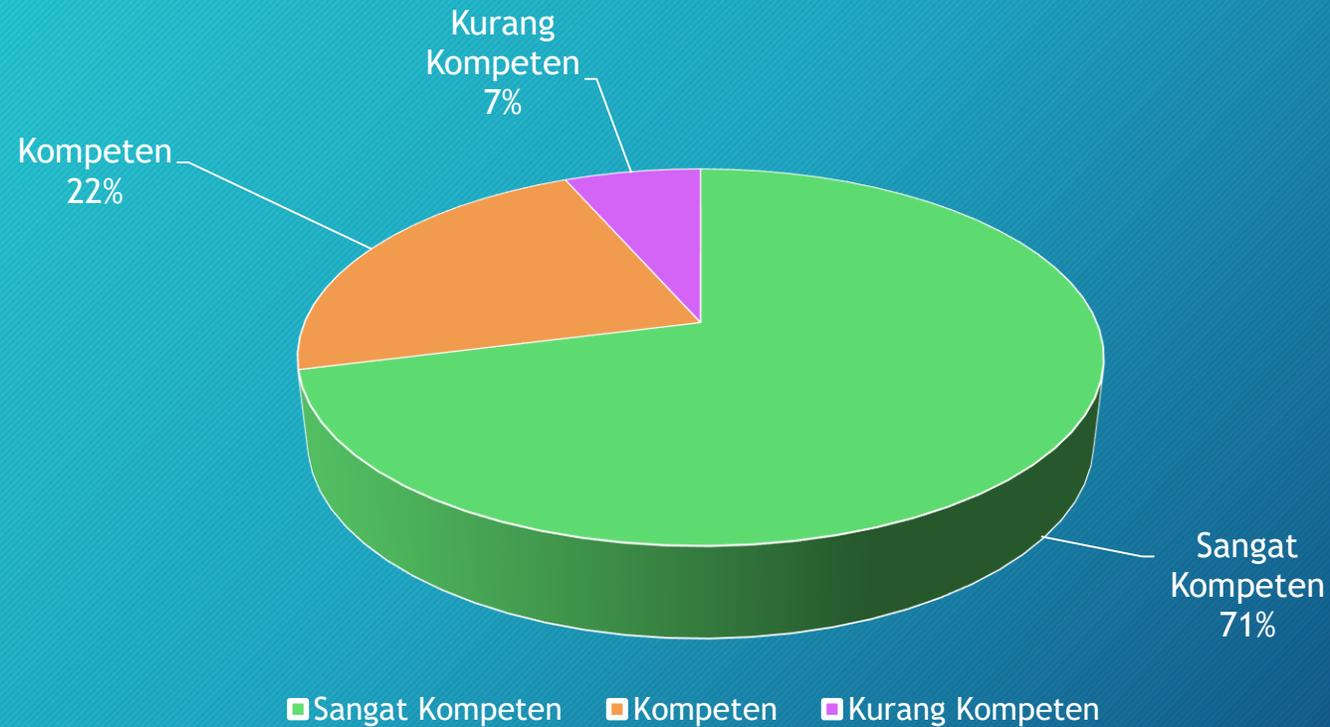
5. Produk Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



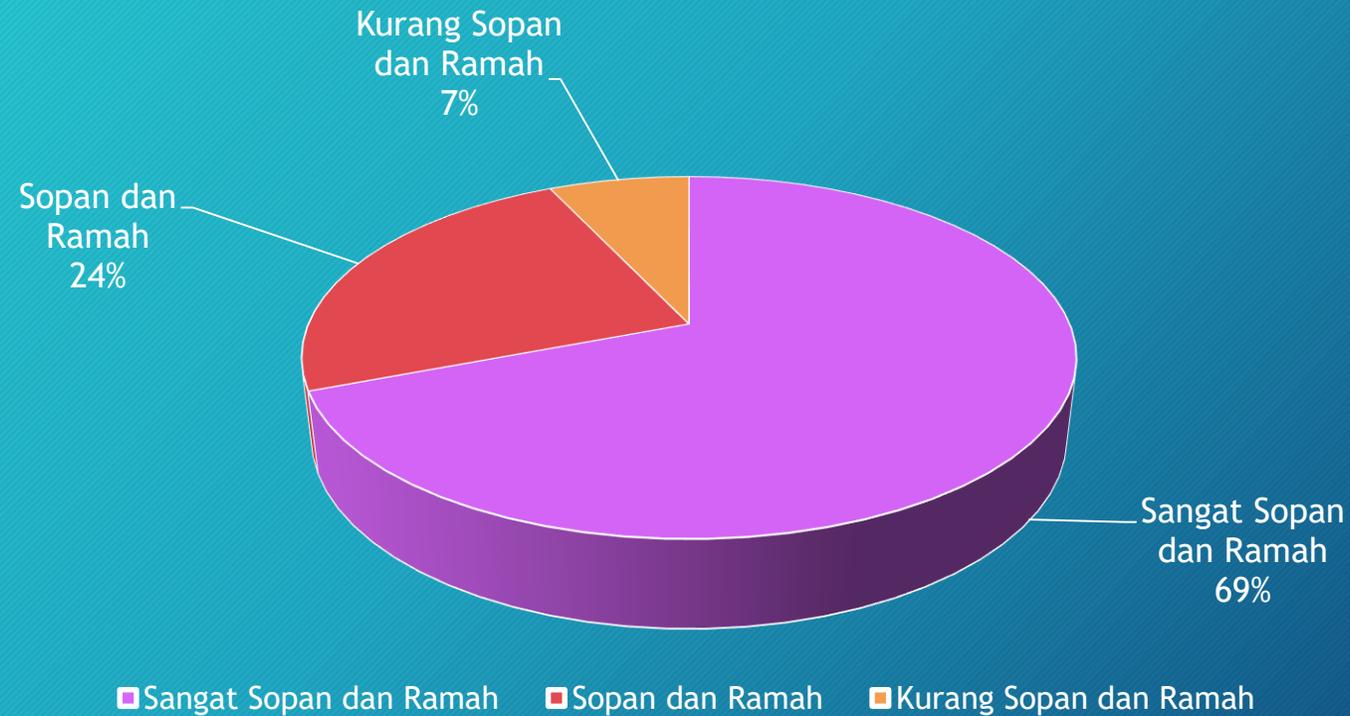
6. Kompetensi Petugas Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



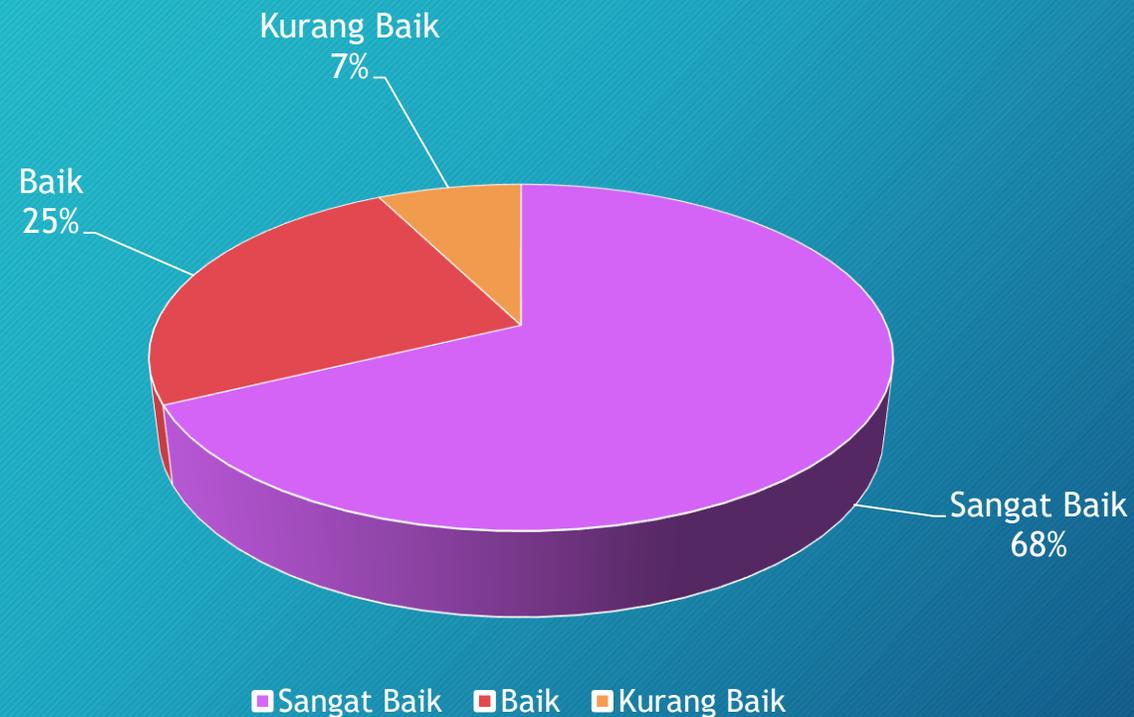
7. Perilaku Petugas Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



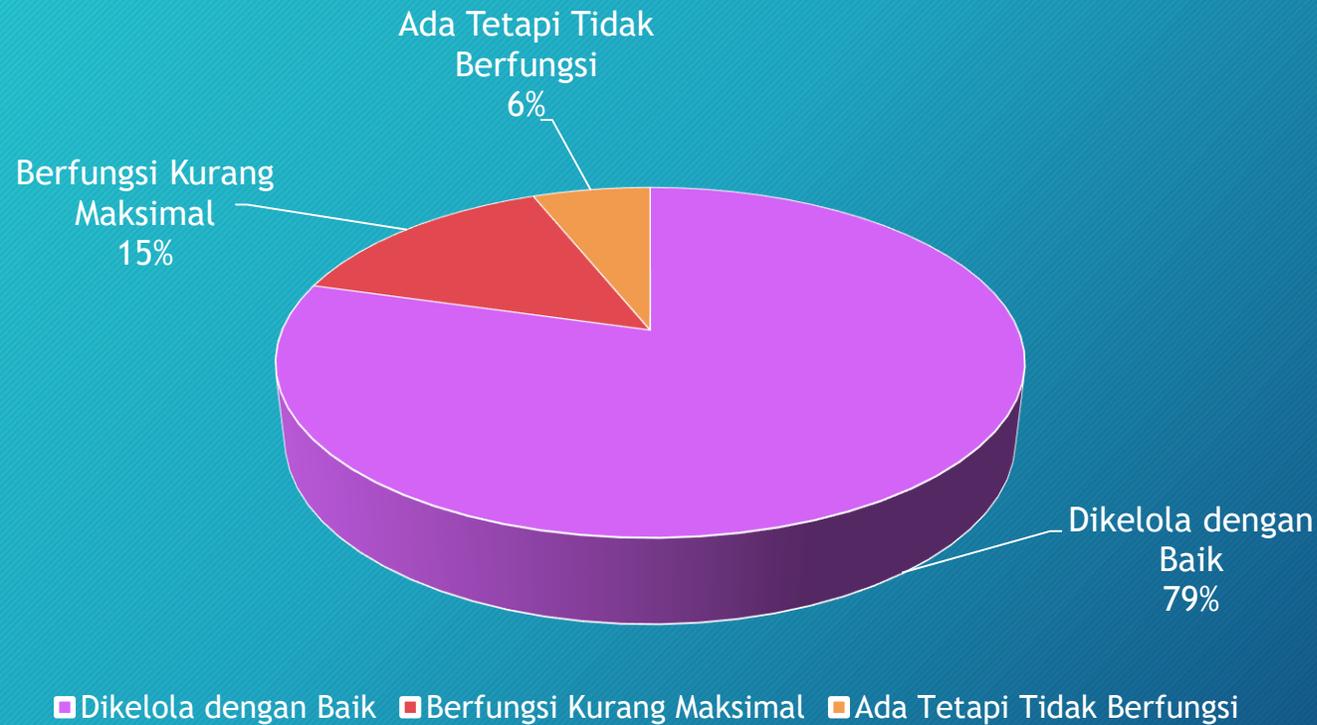
8. Kualitas Sarana Prasarana Layanan Informasi



Analisis Deskriptif Per Item Pertanyaan



9. Penanganan Pengaduan Layanan Informasi



Analisis Kepuasan Layanan Informasi



Hasil Pengolahan Angket UNP

No.	Unsur Survey Kepuasan	Pernyataan	Rata-rata	Rata-rata Tertimbang	Mutu per unsur
1	Kesesuaian Persyaratan	Jenis pelayanan telah sesuai dengan persyaratan pelayanan	3,663	0,407	A
2	Kemudahan Prosedur	Prosedur pelayanan di UNP sangat mudah	3,645	0,405	A
3	Waktu Pelayanan	Waktu dalam memberikan pelayanan sangat cepat	3,593	0,399	A
4	Kewajaran Biaya	Biaya/tarif dalam pelayanan sangat wajar	3,785	0,421	A
5	Produk Layanan	Hasil pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan sesuai dengan hasil yang diberikan	3,636	0,404	A
6	Kompetensi Petugas	Petugas sangat kompeten dalam memberikan pelayanan	3,645	0,405	A
7	Perilaku Petugas	Petugas berperilaku sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan	3,621	0,402	A
8	Kualitas Sarana Prasarana	Kualitas sarana dan prasarana UNP sangat baik	3,603	0,400	A
9	Penanganan Pengaduan	Penanganan pengaduan pengguna layanan dikelola dengan baik	3,734	0,415	A
Nilai Indeks				3,658	
Nilai Indeks Kepuasan dikonversi				91,459	A

Maka nilai indeks kepuasan terhadap layanan Informasi adalah sebesar **91,46**.

Analisis Kepuasan Layanan Informasi



NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Analisis Kepuasan Layanan Informasi



Merujuk pada kriteria diatas, maka dapat disimpulkan Mutu Layanan Informasi Publik UNP :

Konversi Indeks Kepuasan	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
91,46	A	Sangat Baik

Terimakasih

