



**BADAN PENJAMINAN MUTU
INTERNAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

LAPORAN

**Evaluasi Kepuasan Pelanggan
Universitas Negeri Padang**



**BADAN PENJAMINAN MUTU INTERNAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

RINGKASAN EKSEKUTIF

Seiring dengan kemajuan teknologi pada masa pandemic covid-19 dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan semakin tinggi. Setiap unit yang penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam memberikan pelayanan.

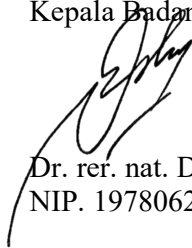
Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah termasuk perguruan tinggi, saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat, karena terjadinya perubahan sistem pelayanan dari *luring* (tatap muka) menjadi *daring* (*online*). Hal ini dapat dilihat dari banyaknya kantor pelayanan publik di tutup dalam jangka waktu tertentu, sedangkan sistem IT masih belum terbangun sehingga pelayanan belum maksimal. Universitas Negeri Padang dalam upaya menjaring informasi terkait kepuasan stakeholder internal maupun eksternal, senantiasa melakukan survey secara periodik. Survey dilakukan terhadap dosen, mahasiswa, tenaga kependidikan (internal), serta lulusan, mitra dan pengguna lulusan (eksternal). Hasil survey digunakan sebagai dasar dalam pengambilan kebijakn terkait peningkatan kulaitas pelayanan publik.

Ringkasan dari survei kepuasan pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, dijelaskan pada Tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Rekap Hasil Survei

No	NAMA UNSUR	Indek	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
A	KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN	88.519	A	Sangat Baik
B	KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	88.430	A	Sangat Baik
C	KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	86.601	A	Sangat Baik
D	KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN	81.258	A	Sangat Baik
E	KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	81.581	A	Sangat Baik
F	KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN MANAJEMEN	82.331	A	Sangat Baik

Kepala Badan Penjaminan Mutu Internal


Dr. rer. nat. Deski Beri, S.Si, M.Si
NIP. 197806222003121001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa sehingga ”Laporan survei kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh Universitas Negeri Padang Tahun 2023 ini dapat diselesaikan. Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil survei yang telah dilakukan terdapat beberapa kondisi yang keseluruhannya sudah mendapat tanggapan dari pihak dosen, mahasiswa, alumni, tenaga kependidikan, serta mitra Universitas Negeri Padang. Harapan kami kondisi tersebut dapat segera ditindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kinerja setiap unit yang ada di Universitas Negeri Padang.

DAFTAR ISI

Ringkasan Eksekutif.....	2
Kata Pengantar.....	3
Daftar Isi	4
Bab 1. Pendahuluan	5
1.1 Latar Belakang.....	5
1.2 Tujuan	5
1.3 Ruang Lingkup	5
1.4 Sasaran	6
1.6 Manfaat	6
Bab 2. Metode Survey.....	7
2.1 Instrumen.....	7
2.2 Uji Instrumen	8
2.3 Periode Survey	9
Bab 3. Hasil survey	11
Bab 4. Kesimpulan.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan dan kemajuan teknologi serta tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan meningkat, maka unit penyelenggara pelayanan public dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah.

Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. 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 Pelayanan Publik secara nasional maka dalam melakukan Survei

Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam pedoman ini. Selama ini, dalam melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan Peraturan Menteri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, Peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survey yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik.

1.2. Tujuan

Survei ini dilaksanakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. Ruang Lingkup

Ruang lingkup survey meliputi: Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah

Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.4. Sasaran

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
- d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

- a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 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;
- 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 pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II METODE

2.1 Instrumen

Instrumen yang di gunakan dalam survey ini adalah kuesioner yang disebarakan secara online melalui Google Form. Google form tersebut dapat diakses pada

1. Angket Kepuasan Tenaga Kependidikan Terhadap Pelayanan
<https://bit.ly/36lInIx>
2. Angket Kepuasan Mitra Terhadap Layanan Manajemen
<https://bit.ly/3uuybEa>
3. Angket Kepuasan Lulusan Terhadap Layanan Manajemen
<https://bit.ly/3JK9xWE>
4. Angket Kepuasan Pengguna Lulusan
<https://bit.ly/3qzspA2>
5. Angket Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan
<https://bit.ly/3up2lsI>
6. Angket Kepuasan Dosen Terhadap Pelayanan
<https://bit.ly/3Da6HHQ>

Instrumen ini bertujuan untuk memperoleh informasi bagaimana kepuasan para stakeholders terhadap pelayanan UNP. Pengukuran menggunakan Skala Likert, yaitu suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan merupakan alat ukur yang akurat dan dapat dipercaya, maka harus dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas terhadap data yang terkumpul agar diperoleh hasil yang valid dan reliabel, yaitu:

2.2 Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pernyataan-pernyataan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik dukungan komputer, yaitu dengan *software* SPSS versi 24.

Validitas pengukuran pada penelitian ini dapat dilihat pada *Corrected Item-Total Correlation* tampilan SPSS. *Corrected Item-Total Correlation* adalah korelasi antara item bersangkutan dengan seluruh item sisa lainnya. Kriteria pengujian adalah jika r_{it} berarti valid, sebaliknya jika r_{it} berarti tidak valid. Untuk $n = 30$, $r = 0,364$ menunjukkan bahwa instrumen penelitian valid. Setelah dilakukan pengujian, ditemukan bahwa seluruh item pernyataan pada survey ini dinyatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui kekonsistenan jawaban terhadap suatu pernyataan dari waktu ke waktu. Uji coba ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengukuran data dapat memberikan hasil relatif tidak berbeda bila dilakukan pada subjek yang sama atau untuk menunjukkan adanya kesesuaian sesuatu yang diukur dengan jenis alat Likert yang di gunakan, dengan menggunakan rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{(k-1)} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = Banyaknya butir pernyataan

$\sum \sigma b^2$ = Jumlah varian butir

σ_t^2 = Jumlah varian total

Jika nilai *Cronbach Alpha* besar dari 0,6 atau mendekati 1. Hal ini menunjukkan bahwa data yang digunakan *reliable*. Setelah dilakukan pengujian, ditemukan bahwa seluruh item pernyataan pada survey ini dinyatakan reliabel.

2.3 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 survey 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 publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

2.4 Analisis Data

Setelah data terkumpul kemudian disajikan ke dalam tabel analisis deskriptif. Untuk mendapatkan rata-rata skor masing-masing indikator dalam pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dipakai rumus sebagai berikut:

$$RS = \frac{\sum f_i . W_i}{\sum f}$$

Keterangan:

RS = Rata-rata skor

f = Frekuensi

W_i = Bobot

Menghitung nilai angka persentase masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dihitung dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Persentase yang dicari

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Untuk mengetahui masing-masing kategori jawaban dari deskriptif variabel, maka dapat dilihat dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \frac{R_s}{n} \times 100$$

Keterangan:

R_s = Rata-rata skor jawaban responden (Rerata)

N = Nilai skor maksimum

Sedangkan kriteria indeks sebagai berikut:

Tabel 2. Rentang Skala

No	Interval Indeks	Keterangan
1	81% - 100%	Sangat Baik
2	61% - 80%	Baik
3	41% - 60%	Cukup
4	21% - 40%	Kurang Baik
5	< 20%	Sangat Kurang Baik

BAB III HASIL EVALUASI

Jumlah responden yang mengikuti survey ditampilkan pada tabel 2 berikut:

Tabel 3. Jumlah responden

UNSUR	NAMA UNSUR	Jml Resp
A	Tenaga Kependidikan	299
B	Pengguna Lulusan	267
C	Mitra	205
D	Mahasiswa	2331
E	Lulusan	1277
F	Dosen	777

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 4. Hasil Pengolahan Data

UNSUR	A	B	C	D	E	F
Jumlah Nilai Unsur	27526	6611	4248	113637	29170	115145
NRR per Unsur=Jml nilai per unsur : Jumlah Kuesioner terisi	3.541	3.537	3.464	3.250	3.263	3.293
NRR Tertimbang per unsur= NRR per Unsurx0,1	0.354	0.354	0.346	0.325	0.326	0.329
Indek per Unsur	88.519	88.430	86.601	81.258	81.581	82.331
Mutu Per Unsur	A	A	A	A	A	A

Berdasarkan hasil pengolahan data ditemukan bahwa:

1. Tenaga Kependidikan memiliki indeks kepuasan sebesar 88,519 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
2. Pengguna lulusan memiliki indeks kepuasan sebesar 88,430 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
3. Mitra memiliki indeks kepuasan sebesar 86,601 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.

4. Mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 81,258 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
5. Lulusan memiliki indeks kepuasan sebesar 81,581 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
6. Dosen memiliki indeks kepuasan sebesar 82,331 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.

Rekapitulasi hasil survey ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Pengolahan Angket UNP secara Keseluruhan

No	NAMA UNSUR	Rata-rata	Indek	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
A	KEPUASAN TENAGA KEPENDIDIKAN TERHADAP PELAYANAN	3.541	88.519	A	Sangat Baik
B	KEPUASAN PENGGUNA LULUSAN	3.537	88.430	A	Sangat Baik
C	KEPUASAN MITRA TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	3.464	86.601	A	Sangat Baik
D	KEPUASAN MAHASISWA TERHADAP LAYANAN	3.250	81.258	A	Sangat Baik
E	KEPUASAN LULUSAN TERHADAP LAYANAN MANAJEMEN	3.263	81.581	A	Sangat Baik
F	KEPUASAN DOSEN TERHADAP PELAYANAN	3.293	82.331	A	Sangat Baik
Nilai Rata-rata IKM UNP		3.391	84.787	A	Sangat Baik

BAB IV

KESIMPULAN

Kesimpulan dari survey ini adalah:

1. Tenaga Kependidikan memiliki indeks kepuasan sebesar 88,519 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
2. Pengguna lulusan memiliki indeks kepuasan sebesar 88,430 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
3. Mitra memiliki indeks kepuasan sebesar 86,601 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
4. Mahasiswa memiliki indeks kepuasan sebesar 81,258 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
5. Lulusan memiliki indeks kepuasan sebesar 81,581 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.
6. Dosen memiliki indeks kepuasan sebesar 82,331 yang masuk dalam kategori A, atau “sangat baik”.