



LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK

PEJABAT PENGELOLA INFORMASI PUBLIK

UNIVERSITAS SYIAH KUALA

TAHUN 2019

MAKLUMAT PELAYANAN

“DENGAN INI, KAMI BERJANJI AKAN MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA SESUAI DENGAN STANDAR YANG DITETAPKAN, DAN APABILA TIDAK MENEPATI JANJI INI, KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.

Berdasarkan survei yang telah dilakukan oleh Tim Pelayanan Informasi Publik Universitas Syiah Kuala sejak bulan Februari – Agustus 2019 terhadap tingkat kepuasan dari pemohon informasi, bersama ini disampaikan hasil survei dari beberapa responden yang telah mengisi kuesioner kepuasan pelayanan informasi publik.

A. Pengguna Layanan

Pemohon informasi publik di Universitas Syiah Kuala dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori diantaranya Mahasiswa, Dosen/Tenaga Kependidikan, dan Masyarakat Umum/Lembaga/Institusi. Adapun total pemohon yang mengisi kuesioner adalah 123 orang diantaranya 120 orang mahasiswa dan 3 Lembaga/Institusi pemerintah. Rata-rata responden yang mengisi kuesioner berjenis kelamin perempuan.

B. Jenis Layanan

Layanan yang tersedia di universitas Syiah Kuala terdiri dari 2 (dua) unit layanan, diantaranya Unit Layanan Terpadu (ULT) dan Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi (PPID). Kedua unit layanan ini melayani pemohon yang berbeda kategori.

ULT melayani mahasiswa dan dosen/tenaga kependidikan dalam lingkungan universitas Syiah Kuala, sedangkan PPID memberikan layanan informasi kepada masyarakat umum dan lembaga/instansi lain yang membutuhkan.

Adapun jenis layanan yang telah dikelompokkan adalah: 1). Layanan Akademik, 2). Layanan Umum dan Keuangan, 3). Layanan Kemahasiswaan/Alumni, 4). Layanan Informasi Publik, 5). Layanan Pengaduan/Lapor.

Menurut survei, total responden yang mengisi kuesioner sebanyak 123 orang yang terdiri dari 110 orang yang membutuhkan layanan akademik, 10 orang yang membutuhkan layanan kemahasiswaan dan 3 responden dari lembaga/institusi pemerintah yang mengajukan informasi publik lainnya.

C. Pernyataan Kuesioner

Instrumen survei kepuasan pelanggan ini memuat sembilan ruang lingkup sesuai dengan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14/2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Ke sembilan ruang lingkup tersebut mencakup: 1). Persyaratan layanan; 2). Prosedur layanan; 3). Waktu pelayanan; 4). Biaya/tarif layanan; 5). Produk spesifikasi jenis layanan; 6). Kompetensi Pelaksana; 7). Perilaku pelaksana; 8). Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 9). Sarana dan prasarana.

Dari semua unsur ini kemudian dikembangkan menjadi sembilan kalimat pernyataan sebagai berikut:

Pernyataan	Berikan tanda contreng pada jawaban yang tersedia dan sesuai dengan skor penilaian			
	1	2	3	4
1. Pemohon memahami persyaratan yang tersedia	<input type="checkbox"/> Tidak paham	<input type="checkbox"/> Kurang paham	<input type="checkbox"/> Paham	<input type="checkbox"/> Sangat paham
2. Kemudahan prosedur pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak mudah	<input type="checkbox"/> Kurang mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
3. Kecepatan petugas memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat lambat	<input type="checkbox"/> Lambat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
4. Biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat mahal	<input type="checkbox"/> Cukup mahal	<input type="checkbox"/> Murah	<input type="checkbox"/> Gratis
5. Informasi yang diberikan petugas sesuai dengan informasi yang Anda butuhkan	<input type="checkbox"/> Tidak Sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
6. Penguasaan petugas terhadap materi informasi	<input type="checkbox"/> Tidak menguasai	<input type="checkbox"/> Kurang menguasai	<input type="checkbox"/> Menguasai	<input type="checkbox"/> Sangat menguasai
7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak sopan/ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan/ramah	<input type="checkbox"/> Sopan/Ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan/ramah
8. Sarana menyampaikan saran dan pengaduan (kotak saran pengaduan, email, telepon, tatap muka, surat)	<input type="checkbox"/> Tidak memadai	<input type="checkbox"/> Kurang memadai	<input type="checkbox"/> Memadai	<input type="checkbox"/> Sangat memadai
9. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak nyaman	<input type="checkbox"/> Kurang nyaman	<input type="checkbox"/> Nyaman	<input type="checkbox"/> Sangat nyaman

Tabel 1. Bentuk Pernyataan

D. Penilaian Secara Umum

Model kuesioner ini menggunakan kalimat pernyataan kepada para responden. Terdapat empat skala penilaian yang harus dipilih oleh responden yang masing-masing memiliki skor 1, 2, 3, 4 seperti yang tertera pada tabel 1.

Hasil survey menunjukkan rata-rata responden memberikan skor sesuai skala penilaian yaitu 3 dan 4 terhadap pelayanan informasi pada ULT dan PPID universitas Syiah Kuala.

Pemohon informasi yang membutuhkan layanan informasi akan diarahkan untuk mengisi kuesioner secara manual/online setelah informasi yang dibutuhkan telah terpenuhi. Pengisian kuesioner ini diharapkan mampu mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan para pengguna layanan terhadap pelayanan informasi di universitas Syiah Kuala.

KUISEIONER KEPUASAN PELAYANAN INFORMASI PUBLIK UNIVERSITAS SYIAH KUALA

Mohon kesediaan dan partisipasi Anda untuk mengisi kuesioner berikut.

Pengguna Layanan :

- Mahasiswa
- Dosen/Tenaga Kependidikan
- Masyarakat Umum/Lembaga/Institusi

Jenis Kelamin :

- Laki-Laki
- Perempuan

Jenis Layanan :

- Layanan Akademik
- Layanan Umum dan Keuangan
- Layanan Kemahasiswaan/Alumni
- Layanan Informasi Publik
- Layanan Pengaduan/Lapor

Pernyataan	Berikan tanda centang pada jawaban yang tersedia dan sesuai dengan skor penilaian			
	1	2	3	4
1. Pemohon memahami persyaratan yang tersedia	<input type="checkbox"/> Tidak paham	<input type="checkbox"/> Kurang paham	<input type="checkbox"/> Paham	<input type="checkbox"/> Sangat paham
2. Kemudahan prosedur pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak mudah	<input type="checkbox"/> Kurang mudah	<input type="checkbox"/> Mudah	<input type="checkbox"/> Sangat mudah
3. Kecepatan petugas memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat lambat	<input type="checkbox"/> Lambat	<input type="checkbox"/> Cepat	<input type="checkbox"/> Sangat cepat
4. Biaya/tarif yang dikenakan dalam pelayanan	<input type="checkbox"/> Sangat mahal	<input type="checkbox"/> Cukup mahal	<input type="checkbox"/> Murah	<input type="checkbox"/> Gratis
5. Informasi yang diberikan petugas sesuai dengan informasi yang Anda butuhkan	<input type="checkbox"/> Tidak sesuai	<input type="checkbox"/> Kurang sesuai	<input type="checkbox"/> Sesuai	<input type="checkbox"/> Sangat sesuai
6. Penguasaan petugas terhadap materi informasi	<input type="checkbox"/> Tidak menguasai	<input type="checkbox"/> Kurang menguasai	<input type="checkbox"/> Menguasai	<input type="checkbox"/> Sangat menguasai
7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak sopan/ramah	<input type="checkbox"/> Kurang sopan/ramah	<input type="checkbox"/> Sopan/Ramah	<input type="checkbox"/> Sangat sopan/ramah
8. Sarana menyampaikan saran dan pengaduan (kotak saran pengaduan, email, telepon, tatap muka, surat)	<input type="checkbox"/> Tidak memadai	<input type="checkbox"/> Kurang memadai	<input type="checkbox"/> Memadai	<input type="checkbox"/> Sangat memadai
9. Kenyamanan ruang tunggu pelayanan	<input type="checkbox"/> Tidak nyaman	<input type="checkbox"/> Kurang nyaman	<input type="checkbox"/> Nyaman	<input type="checkbox"/> Sangat nyaman

Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan stakeholder terhadap pelayanan informasi di Universitas Syiah Kuala. Terima kasih atas kesediaan dan partisipasi Anda.