



**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.