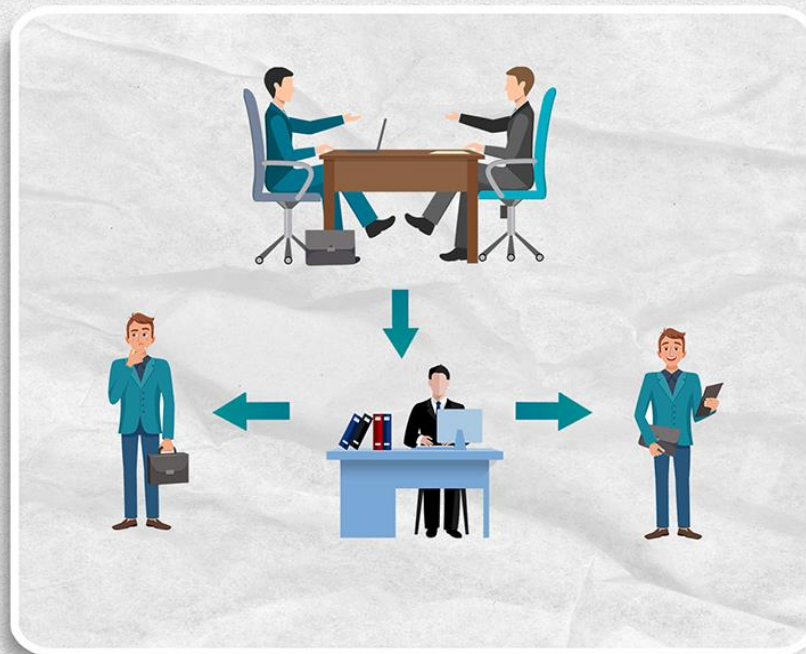




USK
UNIVERSITAS
SYIAH KUALA

**Kampus
Merdeka**
INDONESIA JAYA

LAPORAN KEPUASAN TERHADAP PELAYANAN INFORMASI PUBLIK



PEJABAT PENGELOLA INFORMASI PUBLIK
UNIVERSITAS SYIAH KUALA
TAHUN 2020

MAKLUMAT PELAYANAN

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

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Universitas Syiah Kuala sebagai sebuah institusi publik yang juga memberikan pelayanan kepada masyarakat berupaya terus meningkatkan pelayanannya kepada seluruh sivitas akademika dan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan survei kepuasan masyarakat. Laporan ini akan memaparkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Universitas Syiah Kuala Tahun 2020. Survei kepuasan masyarakat ini sendiri ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan agar dapat dijadikan masukan oleh universitas untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan oleh tim pelayanan informasi publik Universitas Syiah Kuala sepanjang tahun 2020. Survei dilakukan dengan cara menyebarkan kuesioner secara luring dan daring kepada pemohon informasi. Setelah mendapatkan informasi yang dibutuhkan, pemohon informasi akan diarahkan untuk mengisi kuesioner secara manual/online.

1. Pengguna Layanan

Pemohon informasi publik di Universitas Syiah Kuala sendiri dikelompokkan menjadi 3 (tiga) kategori diantaranya Mahasiswa, Dosen/Tenaga Kependidikan, dan Masyarakat Umum/Lembaga/Institusi.

2. 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.

3. Instrumen/Format Kuesioner

Pertanyaan-pertanyaan dalam survei kepuasan ini mewakili delapan dari 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. Kedelapan ruang lingkup tersebut mencakup: 1). Persyaratan layanan; 2). Prosedur layanan; 3). Waktu pelayanan; 4). Biaya/tarif layanan; 5). Kompetensi Pelaksana; 6). Perilaku pelaksana; 7). Penanganan pengaduan, saran dan masukan; 8). Sarana dan prasarana.

Kuesioner disusun dalam bentuk pernyataan untuk kemudian diisi oleh 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.

1	Tidak Memuaskan
2	Kurang Memuaskan
3	Memuaskan
4	Sangat Memuaskan

Tabel 1. Skor Penilaian dalam Kuesioner

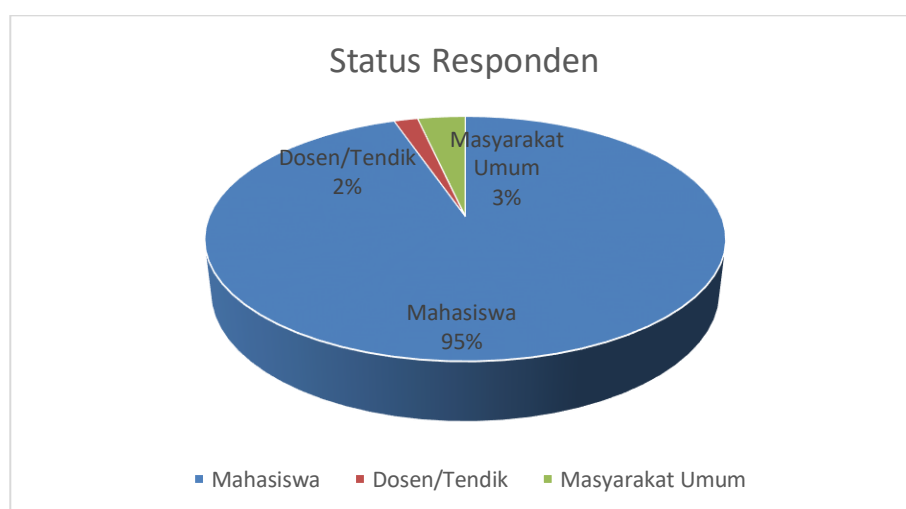
C. Hasil Survei

Adapun total pemohon yang menjadi responden dalam survei ini sebanyak 170 responden. Dari jumlah tersebut, sebanyak 161 pemohon merupakan mahasiswa, 3 pemohon merupakan dosen/temdik, dan 6 lainnya merupakan Masyarakat Umum/Lembaga/Institusi pemerintah. Kebanyakan responden dalam survei ini berjenis kelamin laki-laki.

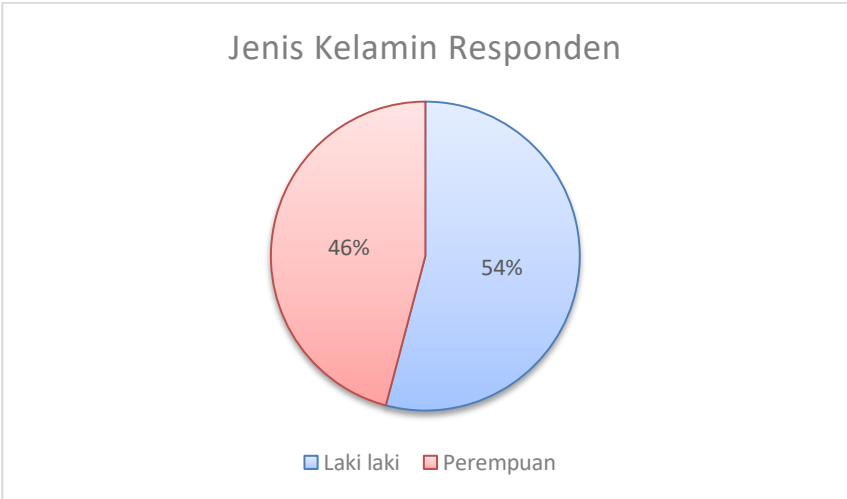
Selain itu, dari 170 pemohon informasi, sebanyak 144 orang membutuhkan layanan akademik, 22 orang yang membutuhkan layanan kemahasiswaan dan 4 responden dari lembaga/institusi pemerintah yang mengajukan informasi publik lainnya.

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

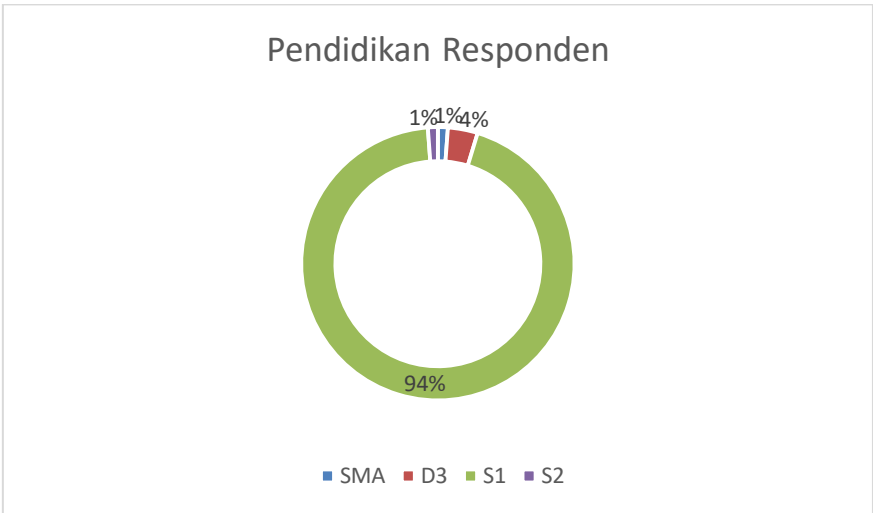
Dari 170 responden dalam survei ini, sebanyak 161 (95%) responden berasal dari kalangan mahasiswa, 6 (3%) responden dari kalangan umum, dan 3 (2%) responden merupakan dosen/tendik. Lalu, dari 170 responden yang mengisi kuesioner, sebanyak 92 (54%) responden berjenis kelamin laki-laki, dan 78 (46%) responden berjenis kelamin perempuan. Sementara jika dilihat dari segi jenjang pendidikan, mayoritas responden (92%) merupakan tamatan S1, sebanyak 4% atau 6 responden merupakan tamatan D3, dan masing-masing 1% (2 responden) untuk tamatan S2 dan SMA.



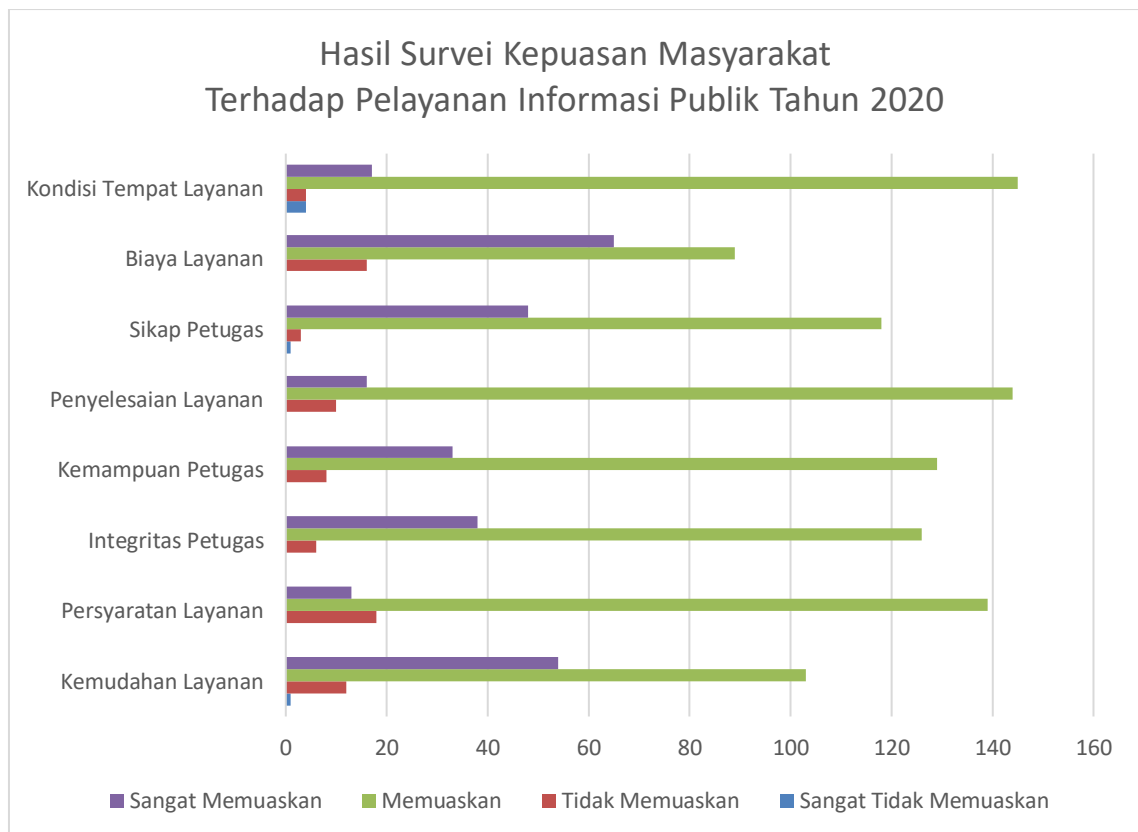
Tabel 2. Status Responden



Tabel 3. Jenis Kelamin Responden



Tabel 4. Pendidikan Responden



Tabel 5. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Informasi Publik Tahun 2020

Hasil survei memperlihatkan, dari delapan ruang lingkup yang dinilai, kebanyakan responden merasa puas dengan pelayanan informasi yang ada di Universitas Syiah Kuala. Dalam aspek kemudahan layanan, sebanyak 103 responden merasa puas dengan pelayanan informasi yang diberikan petugas, sebanyak 54 responden merasa sangat puas terhadap kemudahan layanan di Universitas Syiah Kuala.

Kemudian, dilihat dari aspek penyelesaian layanan, 144 dan 16 responden merasa puas dan sangat puas dengan waktu penyelesaian layanan yang diberikan petugas layanan. Sedangkan 10 responden lainnya merasa tidak puas dengan lamanya petugas informasi memberikan pelayanannya.

Untuk aspek-aspek lain yang dinilai, dapat dilihat pada tabel 5 di atas, Secara umum, dari delapan aspek yang dinilai, aspek yang paling banyak mendapatkan respon positif dari responden ada pada aspek sikap petugas. Dari 170 responden, sebanyak 118 responden puas dengan sikap petugas informasi, 48 responden merasa sangat puas dengan sikap petugas pemberi informasi. Hanya 4 petugas yang merasa kurang puas dengan sikap dari petugas pemberi informasi di Universitas Syiah Kuala.

Sementara aspek yang dinilai paling tidak memuaskan oleh responden adalah persyaratan layanan. Persyaratan layanan ini meliputi dokumen-dokumen penyerta yang harus dilengkapi oleh para pemohon informasi untuk bisa mendapatkan informasi atau dokumen informasi yang dikehendaki pemohon.

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

Secara umum, kinerja pelayanan di Universitas Syiah Kuala di tahun 2020 ini terbilang memuaskan jika dilihat dari respon yang diberikan pemohon informasi dalam mengisi survei kepuasan masyarakat. Hal ini mengindikasikan Universitas Syiah Kuala senantiasa berusaha memberikan layanan yang maksimal kepada pengguna layanannya.

Beberapa rekomendasi dan saran yang diterima dari para responden dari kegiatan survei ini adalah, hendaknya ada petugas layanan, selalu melakukan pembaruan atas informasi yang menyeluruh terkait seluruh layanan Universitas Syiah Kuala melalui berbagai media seperti website dan media sosial. Misalnya saja memperjelas informasi mengenai persyaratan layanan dan besaran tarif layanan jika layanan tersebut dipungut biaya. Pihak universitas juga hendaknya memberikan informasi yang transparan mengenai penggunaan dana yang diperoleh dari biaya yang dibebankan kepada pengguna layanan. Rekomendasi yang disampaikan diharapkan dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan dari Universitas Syiah Kuala kepada pengguna layanannya.

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN INFORMASI
DI UNIVERSITAS SYIAH KUALA**

Survei kepuasan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Unit Layanan Terpadu kepada Stakeholder.

Pengguna Layanan : Mahasiswa
 Dosen/Tenaga Kependidikan
 Masyarakat Umum

Jenis Kelamin : Laki-laki
 Perempuan

Pendidikan : D3 S1 S2/S3 Lainnya

Pekerjaan : PNS Swasta Lainnya

1. Kemudahan prosedur layanan yang diberikan

- Sangat Tdk Mudah
- Tidak Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

5. Kecepatan waktu penyelesaian layanan

- Sangat lambat
- Lambat
- Cepat
- Sangat Cepat

2. Apakah Saudara memahami persyaratan pelayanan yang tersedia

- Sangat Tdk Paham
- Tidak Pahami
- Paham
- Sangat Paham

6. Bagaimana kesopanan dan keramahanpetugas layanan

- Sangat Tdk Sopan
- Tidak Sopan
- Sopan
- Sangat Sopan

3. Bagaimana tanggungjawab petugas layanan terhadap jenis layanan

- Sangat Tdk bertanggungjawab
- Tidak bertanggungjawab
- Bertanggungjawab
- Sangat Bertanggungjawab

7. Kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan

- Sangat Mahal
- Mahal
- Murah
- Sangat Murah

4. Kemampuan petugas layanan terhadap jenislayanan

- Sangat Tdk Kompeten
- Tidak Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

8. Bagaimana kenyamanan di ruangan pelayanan informasi Universitas Syiah Kuala

- Sangat Tdk Nyaman
- Tidak Nyaman
- Nyaman
- Sangat Nyaman

-----Terima kasih atas kerjasama dan partisipasinya-----

