



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Probitas, Iustitia

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) 2024

Unit Layanan Terpadu (ULT)
Biro Humas dan KIP
Universitas Indonesia

www.ppid.ui.ac.id

**LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAR (SKM)**



**UNIT LAYANAN TERPADU (ULT)
BIRO HUMAS DAN KIP UNIVERSITAS INDONESIA
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

BAB I. Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
1.4 Manfaat.....	3
BAB II. Pengumpulan Data SKM.....	5
2.1 Pelaksanaan SKM.....	5
2.2 Metode Pengumpulan Data.....	5
2.3 Lokasi Pengumpulan Data.....	7
2.4 Waktu Pengumpulan Data.....	7
2.5 Penentuan Jumlah Responden.....	8
BAB III. Hasil Pengolahan Datas SKM.....	10
3.1 Data Responden.....	10
3.1.1 Jenis Kelamin.....	10
3.1.2 Jenjang Pendidikan.....	11
3.1.3 Pekerjaan.....	13
3.1.4 Usia.....	14
3.1.5 Jenis Layanan.....	15
3.1.6 Sumber Memperoleh Survei.....	17
3.2 Hasil Survei.....	18
3.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan.....	21
3.2.2 Kemudahan Prosedur Layanan.....	21
3.2.3 Kecepatan Waktu Layana	22
3.2.4 Biaya/Tarif Layanan.....	23
3.2.5 Kesesuaian Standar Layanan	24
3.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan.....	25
3.2.7 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan.....	26
3.2.8 Kualitas Saranan dan Prasarana.....	27
3.2.9 Penanganan Pengaduan.....	28
BAB IV. Analisis Hasil Survei.....	30
4.1 Pembahasan.....	30
4.2 Rencana Tindak Lanjut.....	31
4.3 Tren Nilai SKM.....	31
BAB V. Kesimpulan dan Saran.....	33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang ada pada badan publik atau aparatur pemerintahan membutuhkan evaluasi untuk mengetahui apakah layanan publik sudah melayani masyarakat dengan baik atau masih belum dapat memenuhi kepuasan dari masyarakat. Oleh karenanya, badan publik perlu melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana yang telah diatur dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran. Selain itu, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dalam mengamalkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Universitas Indonesia (UI) sebagai badan publik terus berupaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara memperbaiki sistem layanan, sarana dan prasarana. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Universitas Indonesia sebagai salah satu penyedia layanan publik, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei kepuasan masyarakat ini bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Hasil survei ini akan digunakan sebagai Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi. Tidak hanya itu, hasil survei juga dapat mengantisipasi munculnya isu negatif terkait layanan UI dikemudian hari.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun yang menjadi dasar pelaksanaan SKM adalah sebagai berikut:

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
3. Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Survei ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) UI dan juga untuk mendapatkan

umpan balik dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan guna untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UI sebagaimana sudah diatur Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan ULT UI;
2. Mendorong pelayanan ULT UI untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong pelayanan ULT UI untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ULT UI yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam pelayanan publik di ULT UI;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.4 Manfaat

Survei kepuasan masyarakat dapat memperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelebihan dan kekurangan dari setiap unsur pertanyaan dalam layanan publik di ULT UI

2. Diketahui skala dan nilai persepsi kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap penyelenggara pelayanan publik di lingkungan UI
3. Sebagai alat ukur untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik di lingkungan UI
4. Sebagai acuan untuk membuat kebijakan terkait penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan UI

BAB II

PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

2.1 Pelaksanaan SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Indonesia, setiap penerima layanan diberikan kuesioner secara langsung bagi yang menerima layanan tatap muka, atau melalui WhatsApp dan email SIPP UI. Setiap petugas yang memberikan layanan menjadi surveyor dalam pelaksanaan SKM ini.

2.2 Metode Pengumpulan Data

Survei kepuasan masyarakat ini, menggunakan sistem daring atau online melalui tautan ui.id/skm2024 atau *scan QR code* di ULT UI. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Sembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Universitas Indonesia yaitu:

1. **Persyaratan:** Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur:** Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian:** Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif:** Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan:** Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. **Kompetensi pelaksana:** Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana:** Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan:** Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana:** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Data kuesioner yang sudah diisi oleh responden akan diolah menggunakan IBM/SPSS versi 25 untuk melihat frekuensi, persentase dan nilai rata-rata dari setiap unsur pertanyaan. Periode survei kepuasan ini dari bulan Januari sampai dengan Desember 2024. Responden yang mengisi kuesioner survei ini adalah masyarakat yang menggunakan layanan publik di ULT UI sesuai dengan periode yang ditentukan.

Jenis layanan yang menjadi penilai Survei Kepuasan Masyarakat ini terdiri dari 7 jenis layanan yaitu layanan permohonan informasi publik, layanan legalisasi dokumen akademik, layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, layanan informasi mahasiswa lama, layanan umum, layanan keluhan dan pengaduan. Skala yang digunakan dalam survei kepuasan masyarakat terdiri dari skala 1-4 dengan keterangan seperti pada tabel 1 (satu) dan untuk melihat nilai persepsi dari hasil survei dapat dilihat pada tabel 2 (dua).

Tabel 2.1 Skala Nilai Survei

Keterangan	Skala
Tidak Sesuai/Tidak Mudah/Tidak cepat/Sangat mahal	1
Kurang Sesuai/Kurang Mudah/Kurang Cepat/Cukup Mahal	2
Sesuai/Mudah/Cepat/Murah	3
Sangat Sesuai/Sangat Mudah/Sangat Cepat/Gratis	4

Tabel 2.2 Nilai Persepsi

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit Pelayanan
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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di Unit Layanan terpadu (ULT) UI pada jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pengumpulan Data

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 2.3 Timeline Laporan SKM

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	Desember 2024	7
2.	Pengumpulan Data	Desember 2024	14
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	Februari 2025	7
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	Februari 2025	14

2.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Indonesia berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2024, maka populasi penerima layanan pada ULT UI dalam kurun waktu satu tahun adalah sebanyak 70.911 layanan. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Stephen Isaac & William B. Michael. Berdasarkan Tabel Stephen Isaac & William B. Michael, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM dengan taraf kesalahan 1% adalah 658 orang.

Tabel Penentuan Jumlah Sampel Isaac dan Michael dari populasi tertentu dengan taraf kesalahan 1%, 5%, 10%

N	s			N	s			N	s		
	1%	5%	10%		1%	5%	10%		1%	5%	10%
10	10	10	10	280	197	155	138	2800	537	310	247
15	15	14	14	290	202	158	140	3000	543	312	248
20	19	19	19	300	207	161	143	3500	558	317	251
25	24	23	23	320	216	167	147	4000	569	320	254
30	29	28	27	340	225	172	151	4500	578	323	255
35	33	32	31	360	234	177	155	5000	586	326	257
40	38	36	35	380	242	182	158	6000	598	329	259
45	42	40	39	400	250	186	162	7000	606	332	261
50	47	44	42	420	257	191	165	8000	613	334	263
55	51	48	46	440	265	195	168	9000	618	335	263
60	55	51	49	460	272	198	171	10000	622	336	263
65	59	55	53	480	279	202	173	15000	635	340	266
70	63	58	56	500	285	205	176	20000	642	342	267
75	67	62	59	550	301	213	182	30000	649	344	268
80	71	65	62	600	315	221	187	40000	563	345	269
85	75	68	65	650	329	227	191	50000	655	346	269
90	79	72	68	700	341	233	195	75000	658	346	270
95	83	75	71	750	352	238	199	100000	659	347	270
100	87	78	73	800	363	243	202	150000	661	347	270
110	94	84	78	850	373	247	205	200000	661	347	270
120	102	89	83	900	382	251	208	250000	662	348	270
130	109	95	88	950	391	255	211	300000	662	348	270
140	116	100	92	1000	399	258	213	350000	662	348	270
150	122	105	97	1100	414	265	217	400000	662	348	270
160	129	110	101	1200	427	270	221	450000	663	348	270
170	135	114	105	1300	440	275	224	500000	663	348	270
180	142	119	108	1400	450	279	227	550000	663	348	270
190	148	123	112	1500	460	283	229	600000	663	348	270
200	154	127	115	1600	469	286	232	650000	663	348	270
210	160	131	118	1700	477	289	234	700000	663	348	270
220	165	135	122	1800	485	292	235	750000	663	348	270
230	171	139	125	1900	492	294	237	800000	663	348	271
240	176	142	127	2000	498	297	238	850000	663	348	271
250	182	146	130	2200	510	301	241	900000	663	348	271
260	187	149	133	2400	520	304	243	950000	663	348	271
270	192	152	135	2600	529	307	245	1000000	663	348	271
								∞	664	349	272



Sumber:

Sugiyono, *Metodologi Penelitian Pendidikan (Pendidikan Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D)*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hlm. 128.

Gambar 2.1 Tabel Penentuan Jumlah Sampel

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Data Responden

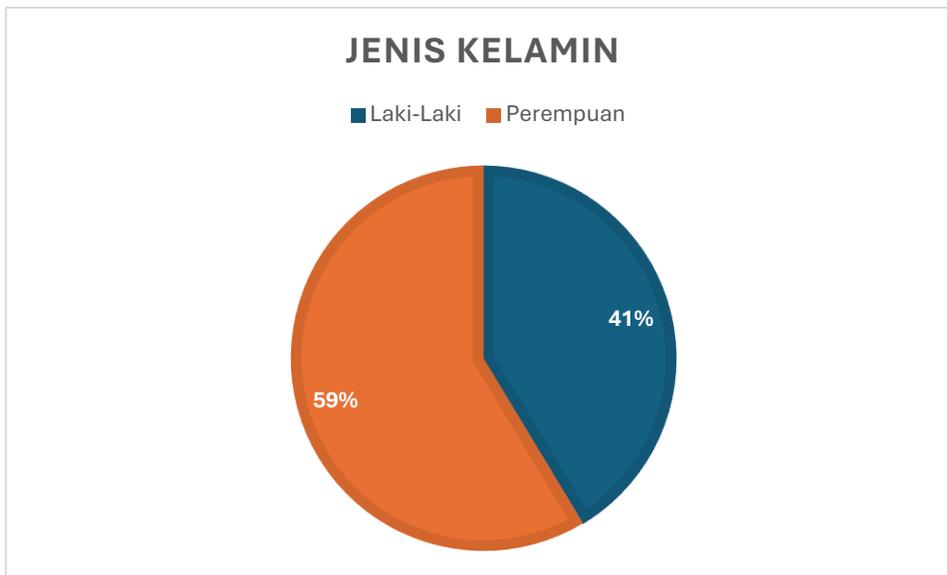
Jumlah pemohon yang mengisi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Layanan Terpadu (ULT) Universitas Indonesia tahun 2024 sebanyak 730 responden yang mengisi kuesioner secara daring pada tautan <http://ui.id/skm2024>. Adapun data responden sebagai berikut:

3.1.1 Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua kelompok yaitu laki-laki dan perempuan, hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di ULT UI berdasarkan jenis kelamin. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3 dan gambar 2 berikut ini:

Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-Laki	302	41.4
Perempuan	428	58.6
Total	730	100.0



Gambar 3.1 Jenis Kelamin Responden

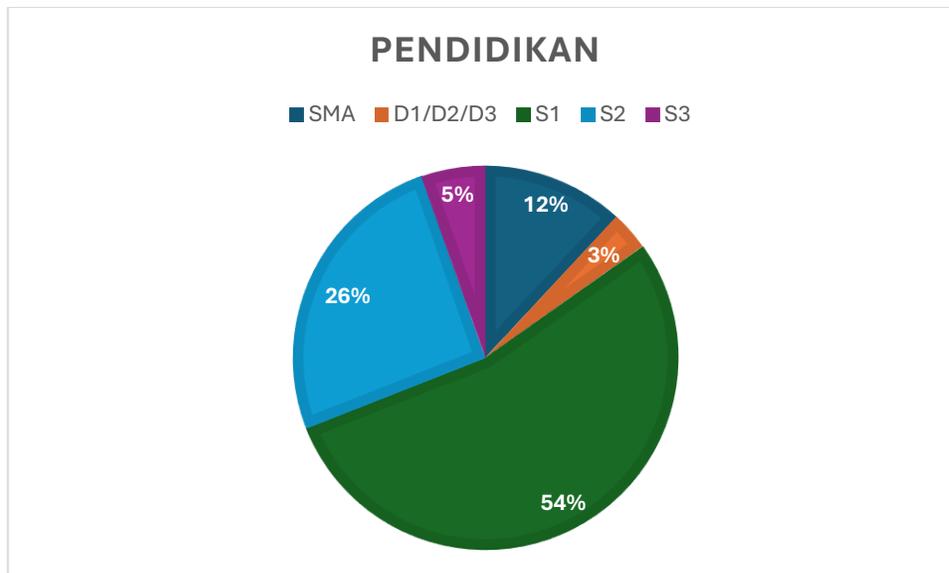
Pada tabel dan gambar di atas menunjukkan jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 302 responden atau 41% sedangkan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 428 responden atau 59%, hal ini menunjukkan bahwa responden yang mengisi survei kepuasan masyarakat Unit Layanan Terpadu UI tahun 2024 paling banyak berjenis kelamin perempuan.

3.1.2 Jenjang Pendidikan

Responden berdasarkan jenjang pendidikan dibagi menjadi empat kelompok yaitu SMA, S1, S2, dan S3. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di ULT berdasarkan tingkat pendidikannya. Jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan ini dapat dilihat pada Tabel 4 dan gambar 3 berikut ini:

Table 3.2 Jenjang Pendidikan Responden

Pendidikan	Frekuensi	Persentase
SMA	87	11.9
D1/D2/D3	24	3.3
S1	393	53.8
S2	187	25.6
S3	39	5.3
Total	730	100.0



Gambar 3.2 Jenjang Pendidikan Responden

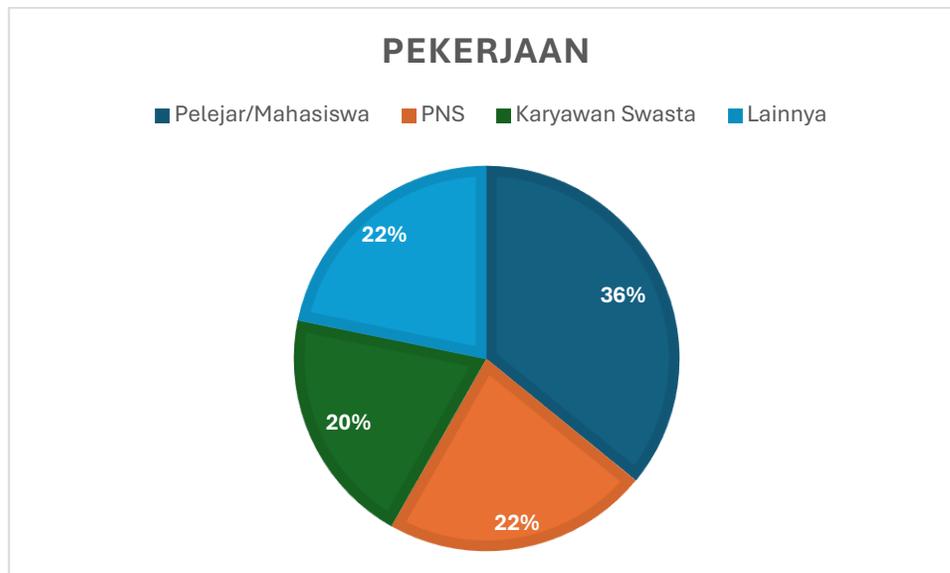
Pada tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan jenjang pendidikan. Responden dengan jenjang pendidikan S1 (sarjana) memiliki jumlah yang paling banyak, yaitu sebanyak 393 responden atau 54% sedangkan responden yang paling sedikit dengan jenjang pendidikan D1/D2/D3 yaitu 24 responden atau 3 %. Hal ini menunjukkan bahwa yang paling banyak meminta layanan ke ULT UI yaitu responden dengan jenjang pendidikan S1 (sarjana).

3.1.3 Pekerjaan

Responden berdasarkan pekerjaan responden dibagi menjadi empat kelompok yaitu pelajar/mahasiswa, PNS (Pegawai Negeri Sipil), karyawan swasta, dan lainnya. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di ULT berdasarkan jenis pekerjaannya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaannya dapat dilihat pada tabel 5 dan gambar 4 berikut ini.

Tabel 3.3 Pekerjaan Responden

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
Pelejar/Mahasiswa	262	35.9
PNS	163	22.3
Karyawan Swasta	146	20.0
Lainnya	159	21.8
Total	730	100.0



Gambar 3.3 Pekerjaan Responden

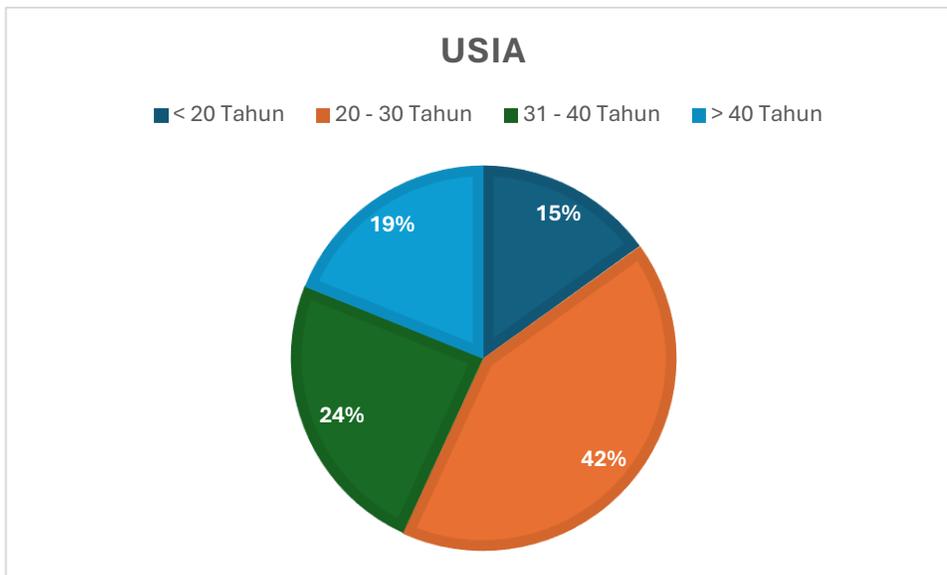
Tabel dan gambar di atas merupakan sebaran jumlah responden berdasarkan pekerjaannya, responden yang bekerja sebagai pelajar/mahasiswa memiliki jumlah 262 responden atau 36% selanjutnya yang bekerja sebagai PNS yaitu 163 responden atau 22% sedangkan yang bekerja sebagai Karyawan Swasta sebanyak 146 responden atau 20% dan sebanyak 159 responden atau 22% memiliki pekerjaan lainnya.

3.1.4 Usia

Responden berdasarkan usia dibagi menjadi empat kelompok yaitu usia < 20 tahun, 20 - 30 tahun, 31- 40 tahun dan > 40 tahun. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di ULT berdasarkan usia. Jumlah responden berdasarkan usia ini dapat dilihat pada tabel 6 dan gambar 5 berikut ini.

Tabel 3.4 Usia Responden

Usia	Frekuensi	Persentase
< 20 Tahun	110	15.1
20 - 30 Tahun	305	41.8
31 - 40 Tahun	177	24.2
> 40 Tahun	138	18.9
Total	730	100.0



Gambar 3.4 Usia Responden

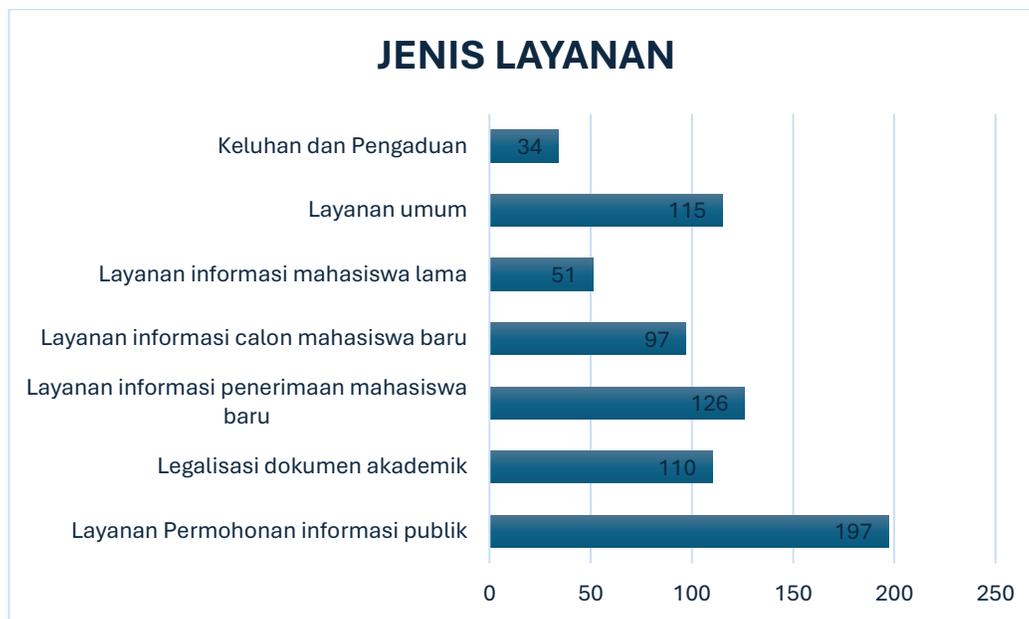
Pada tabel dan gambar di atas menunjukkan jumlah sebaran responden berdasarkan usia responden. Jumlah responden paling banyak pada rentang usia 20 - 30 tahun yaitu 305 responden atau 42% sedangkan paling sedikit responden pada rentang usia > 40 tahun yaitu 138 responden atau 15%.

3.1.5 Jenis Layanan

Responden berdasarkan jenis layanan yang digunakan dibagi menjadi tujuh kelompok yaitu layanan permohonan informasi publik, legalisasi dokumen akademik, layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, layanan informasi mahasiswa lama, layanan umum dan layanan keluhan dan pengaduan. Hal ini bertujuan untuk mengetahui sebaran responden yang menggunakan layanan di ULT berdasarkan jenis layanan yang digunakan. Jumlah responden berdasarkan jenis layanan ini dapat dilihat pada tabel 7 dan grafik 1 berikut ini.

Tabel 3.5 Jenis Layanan

Jenis Layanan	Frekuensi	Persentase
Layanan Permohonan informasi publik	197	27.0
Legalisasi dokumen akademik	110	15.1
Layanan informasi penerimaan mahasiswa baru	126	17.3
Layanan informasi calon mahasiswa baru	97	13.3
Layanan informasi mahasiswa lama	51	7.0
Layanan umum	115	15.8
Keluhan dan Pengaduan	34	4.7
Total	730	100.0



Grafik 3.1 Jenis layanan

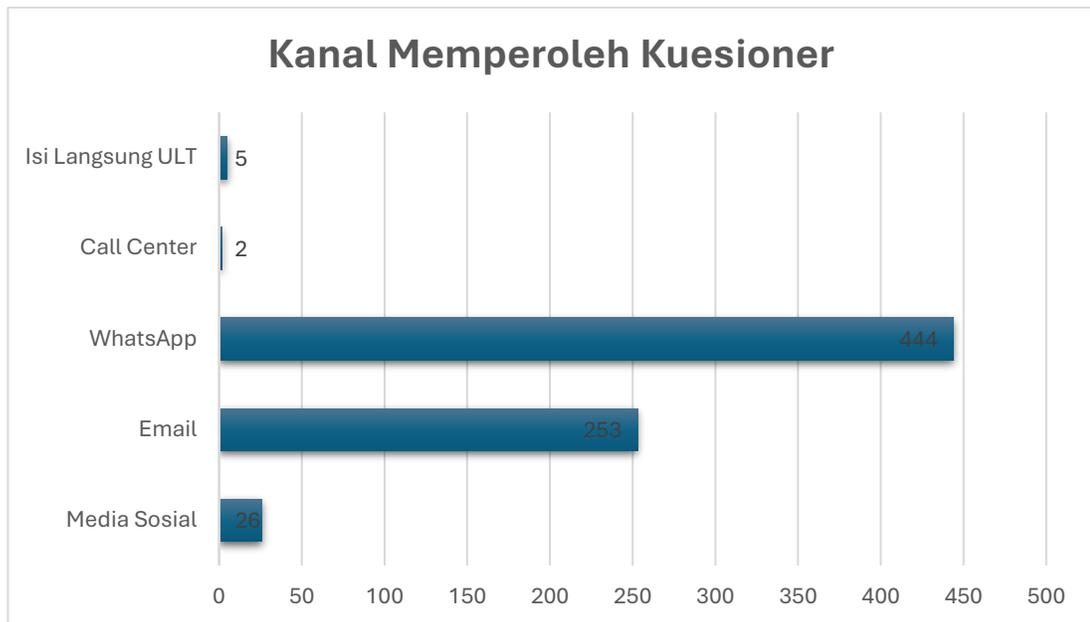
Ada 7 jenis layanan pada Survei Kepuasan Masyarakat ULT yang terdiri dari layanan permohonan informasi publik, legalisasi dokumen akademik, layanan informasi penerimaan mahasiswa baru, layanan informasi calon mahasiswa baru, layanan informasi mahasiswa lama, layanan umum, dan keluhan dan pengaduan. Responden terbanyak yang mengisi survei adalah pemohon informasi publik, yaitu sebanyak 197 pemohon atau 27%. Sementara responden yang paling sedikit mengisi survei yaitu pemohon layanan terkait keluhan dan pengaduan yaitu masing-masing 34 responden atau 4,7 % dari jumlah keseluruhan responden.

3.1.6 Sumber Memperoleh Survei

Responden berdasarkan sumber memperoleh survei dibagi menjadi empat kelompok yaitu media sosial, email, *WhatsApp*, dan mengisi langsung di ULT. Hal ini bertujuan untuk mengetahui media yang terbanyak digunakan responden berdasarkan sumber memperoleh survei. Jumlah responden berdasarkan sumber memperoleh survei dapat dilihat pada tabel 8 dan grafik 2 berikut ini:

Tabel 3.6 Sumber Responden Memperoleh Survei

Asal Kuesioner diperoleh	Frekuensi	Persentase
Media Sosial	26	3.6
Email	253	34.7
WhatsApp	444	60.8
Call Center	2	0.3
Isi Langsung ULT	5	0.7
Total	730	100.0



Grafik 3.2 Sumber Memperoleh Survei

Pada tabel dan grafik di atas terlihat sebaran jumlah responden berdasarkan sumber responden memperoleh survei. Responden paling banyak memperoleh informasi terkait pengisian survei melalui whatsapp, yaitu sebanyak 444 responden atau 60,8%, sedangkan responden paling sedikit mendapat informasi terkait sumber memperoleh survei dari petugas yaitu melalui *call center*, sebanyak 2 responden atau 0,3%.

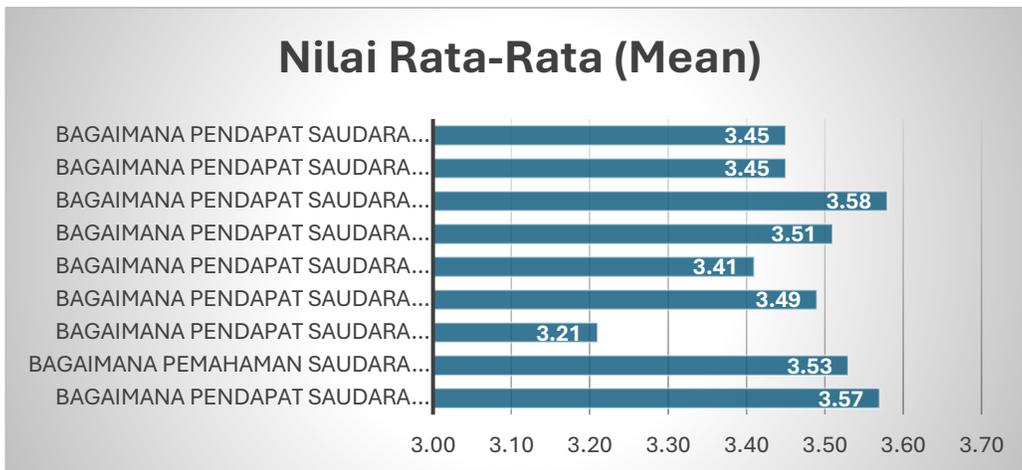
3.2 Hasil Survei

Hasil survei merupakan jawaban responden terhadap kuesioner layanan publik yang telah digunakan di Unit Layanan Terpadu UI. Kuesioner terdiri dari 9 pertanyaan yaitu, kesesuaian persyaratan layanan, kemudahan prosedur layanan, kecepatan waktu layanan, biaya/tarif layanan, kesesuaian standar layanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas, kualitas sarana dan prasaranan, dan penanganan pengaduan penggunaan layanan. Adapun nilai rata-rata (*mean*) setiap unsur pertanyaan pada kuesioner sebagai berikut.

Table 3.7 Nilai Rata-Rata (*Mean*) Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

No	Pertanyaan	Mean	Kategori	Urutan
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	3.57	Sangat Baik	2
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di Unit Layanan Terpadu UI?	3.53	Baik	3
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan (membalas pesan berupa email/WhatsApp/media sosial)?	3.21	Baik	9
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? (Biaya/tarif yang dimaksud bukan Biaya Operasional Pendidikan/Biaya Pendaftaran SIMAK)	3.49	Baik	5
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas?	3.41	Baik	8
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan?	3.51	Baik	4
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?	3.58	Sangat Baik	1
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?	3.45	Baik	6
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?	3.45	Baik	7
	Rata-Rata Mean	3,46	Baik	

	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.57	3.53	3.21	3.49	3.41	3.51	3.58	3.45	3.45
Kategori	A	B	B	B	B	B	A	B	B
IKM Unit Layanan	86,66 (B atau Baik)								



Grafik 3.3 Nilai Rata-Rata (Mean) Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat

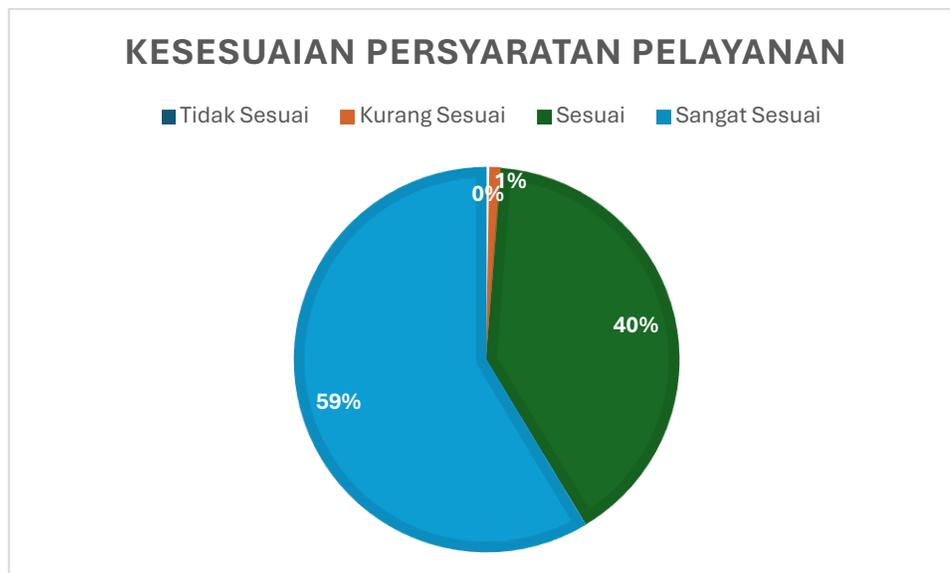
Pada tabel dan grafik di atas menunjukkan nilai rata-rata pada setiap unsur pertanyaan survei dan juga unsur yang berdasarkan nilai interval. Nilai rata-rata paling tinggi yaitu pada unsur pertanyaan “perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?” yaitu 3,58 atau “sangat baik”, sedangkan nilai rata-rata paling kecil yaitu pada unsur pertanyaan terkait “kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan”, yaitu 3,21 atau “baik”. Hal ini menunjukkan meskipun waktu layanan dirasakan sudah baik tapi perlu ditingkatkan lagi. Secara keseluruhan Survei Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu UI “baik” dengan total nilai rata-rata 3,46 atau 86,66%. Berikut ini adalah nilai frekuensi dan persentase jawaban responden pada masing-masing unsur pertanyaan.

3.2.1 Kesesuaian Persyaratan Layanan

Persyaratan layanan adalah syarat yang wajib dilengkapi pada saat mengajukan permohonan layanan sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,57 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan pada ULT sudah sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 3.8 Kesesuaian Persyaratan Layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	2	0.3
Kurang Sesuai	7	1.0
Sesuai	293	40.1
Sangat Sesuai	428	58.6
Total	730	100.0



Gambar 3.5 Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

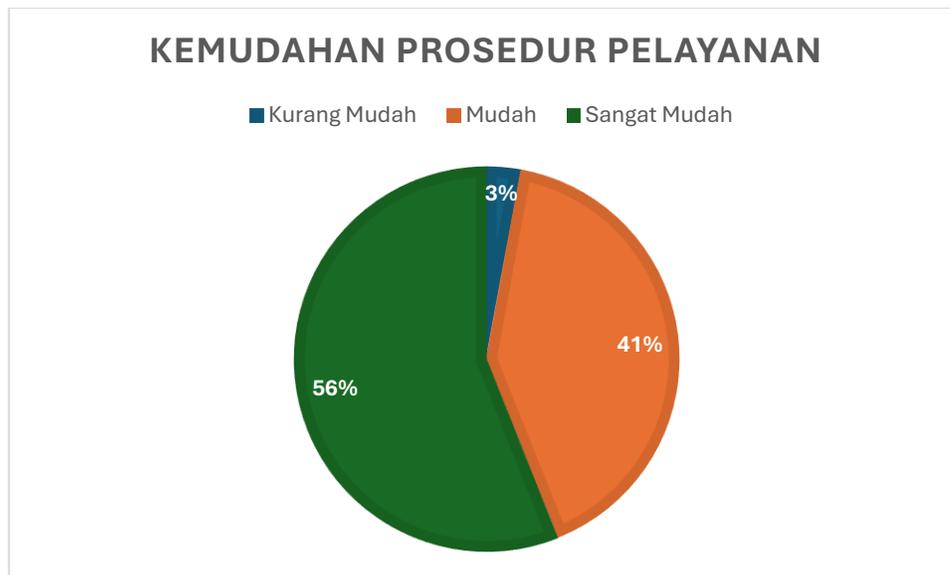
3.2.2 Kemudahan Prosedur Layanan

Prosedur layanan adalah tata cara pengajuan layanan atau tata cara melayani permohonan layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,53 berada

pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kemudahan prosedur pelayanan pada ULT masuk pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.9 Kemudahan Prosedur pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Kurang Mudah	21	2.9
Mudah	300	41.1
Sangat Mudah	409	56.0
Total	730	100.0



Gambar 3.6 Prosedur Layanan

3.2.3 Kecepatan Waktu Layanan

Waktu layanan adalah waktu yang dibutuhkan untuk melayani responden mulai dari responden mengajukan permohonan layanan sampai dengan responden mendapatkan layanan sesuai dengan kebutuhannya. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata waktu layanan adalah 3,21 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat kurang puas terhadap waktu layanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.10 Kecepatan waktu layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Cepat	7	1.0
Kurang Cepat	88	12.1
Cepat	380	52.1
Sangat Cepat	255	34.9
Total	730	100.0



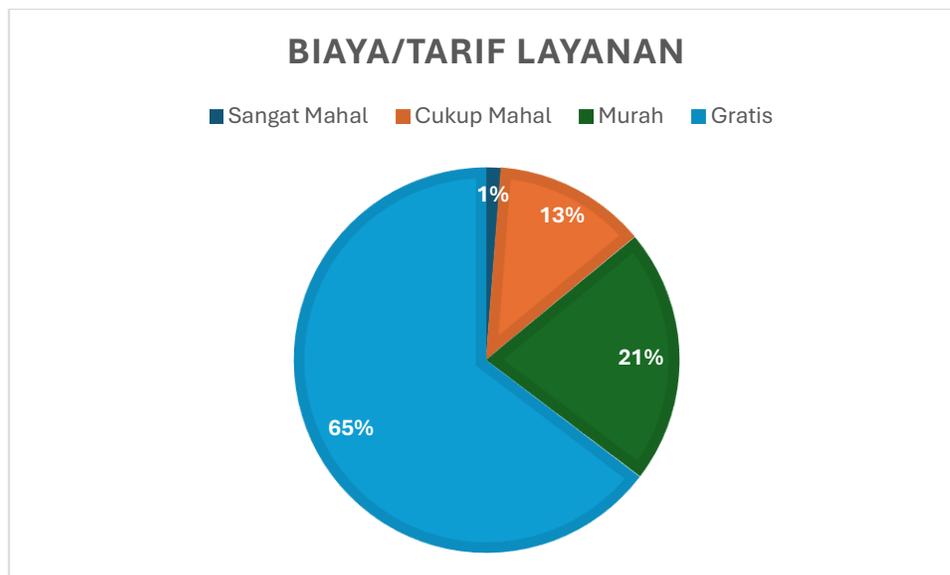
Gambar 3.7 Kecepatan waktu layanan

3.2.4 Biaya/Tarif Layanan

Tarif layanan adalah biaya yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata biaya/tarif layanan adalah 3,49 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas terhadap biaya/tarif layanan yang diberikan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.11 Biaya/tarif pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Sangat Mahal	9	1.2
Cukup Mahal	93	12.7
Murah	156	21.4
Gratis	472	64.7
Total	730	100.0



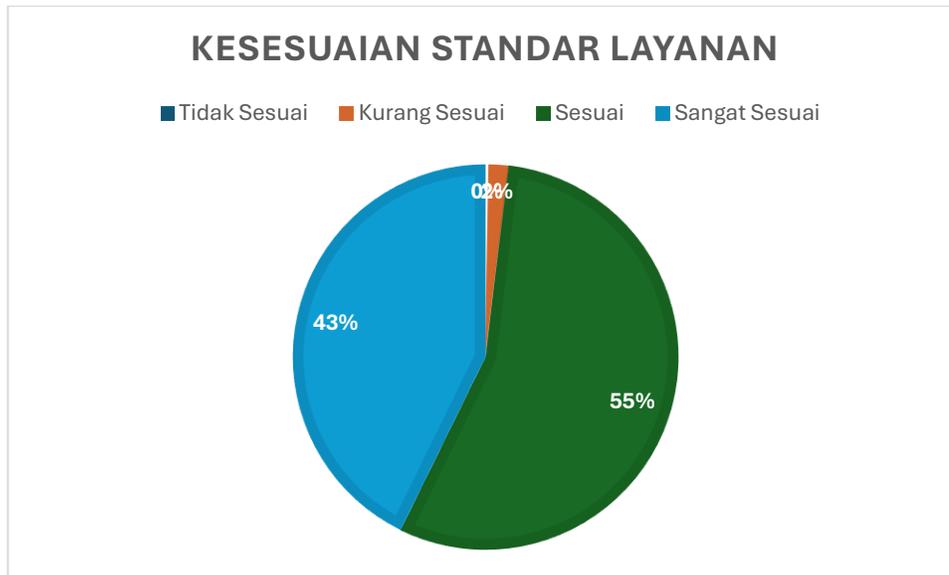
Gambar 3.8 Biaya/Tarif Layanan

3.2.5 Kesesuaian Standar Layanan

Standar layanan merupakan patokan yang digunakan dalam melayani kebutuhan permohonan layanan sesuai dengan yang tercantum pada standar layanan yang diinformasikan atau dipublikasikan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur kesesuaian standar layanan adalah 3,41 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa standar pelayanan ULT sudah sesuai dengan apa yang tercantum. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.12 Standar Pelayanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	2	0.3
Kurang Sesuai	12	1.6
Sesuai	404	55.3
Sangat Sesuai	312	42.7
Total	730	100.0



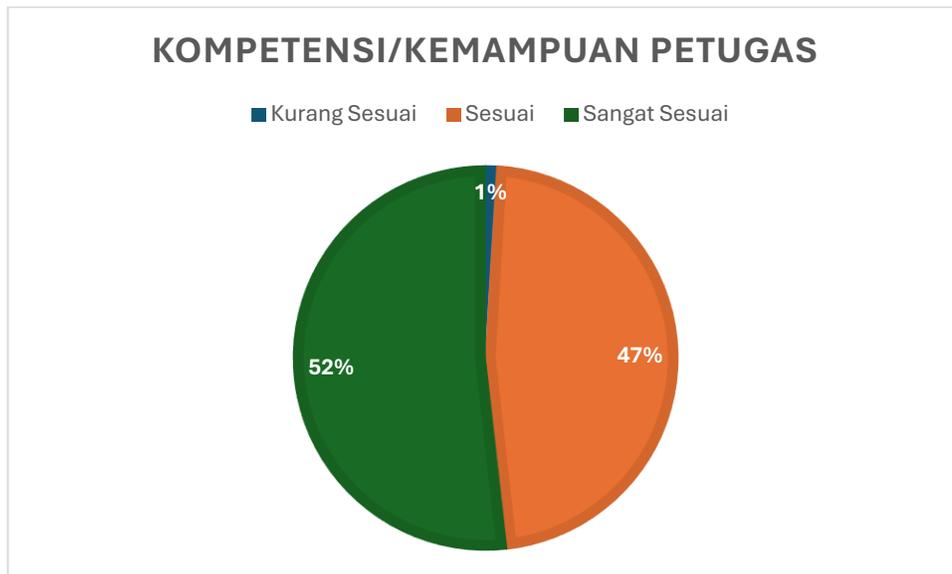
Gambar 3.9 Standar Layanan

3.2.6 Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan

Kompetensi petugas layanan adalah kemampuan atau *softskill* yang dimiliki oleh petugas dalam melayani kebutuhan pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur kompetensi/kemampuan petugas layanan adalah 3,51 berada pada interval 3,0644-3,532 dan berada pada kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan petugas Unit Layanan Terpadu sudah baik sesuai dengan kompetensi yang dibutuhkan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.13 Kompetensi/kemampuan Petugas

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	7	1.0
Sesuai	345	47.3
Sangat Sesuai	378	51.8
Total	730	100.0



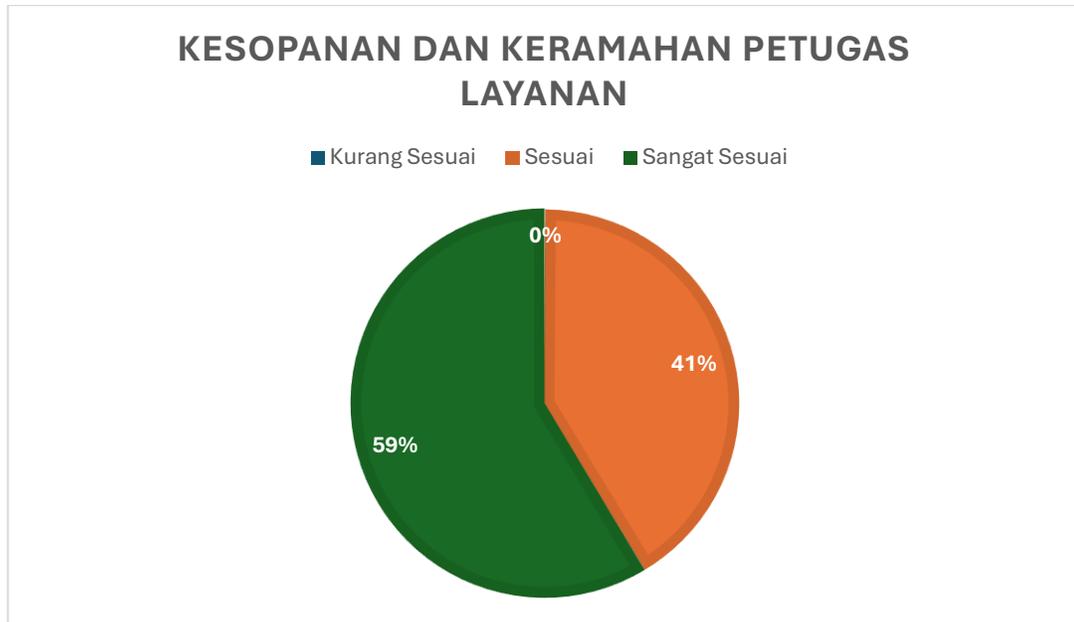
Gambar 3.10 Kompetensi/Kemampuan Petugas

3.2.7 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

Perilaku petugas adalah respon atau reaksi petugas terkait kesopanan dan keramahan dalam melayani pengguna layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur perilaku petugas layanan adalah 3,58 berada pada interval 3,5324-4,00 kategori “Sangat baik”. Hal ini menunjukkan bahwa perilaku petugas ULT sudah sangat baik dalam melayani pengguna layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 3.14 kesopanan dan keramahan Petugas Layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Kurang Sesuai	1	0.1
Sesuai	301	41.2
Sangat Sesuai	428	58.6
Total	730	100.0



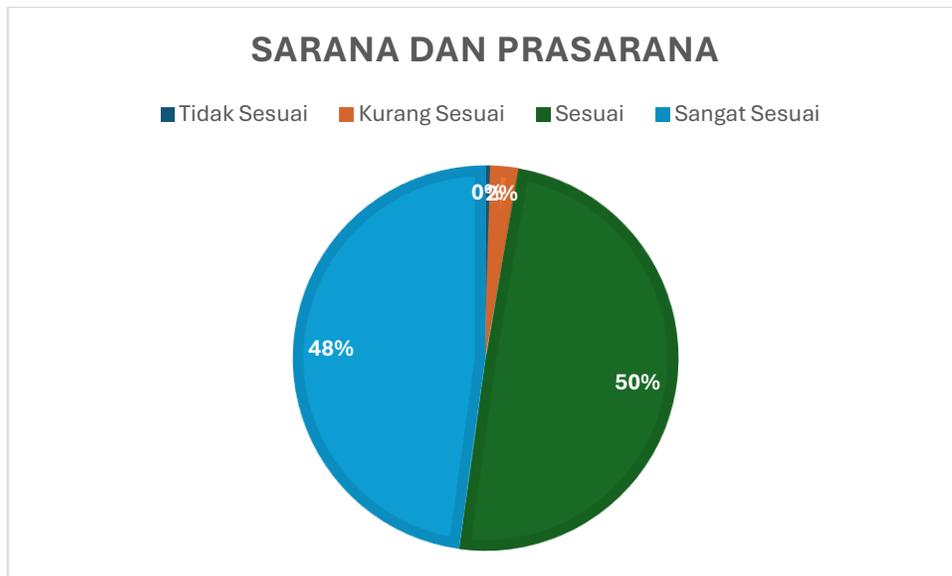
Gambar 3.11 Kesopanan dan Keramahan Petugas Layanan

3.2.8 Kualitas Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang digunakan untuk mencapai maksud dan tujuan, sedangkan prasarana adalah segala sesuatu penunjang dalam mencapai terselenggaranya proses layanan. Hasil analisis diperoleh dari nilai mean unsur perilaku petugas layanan adalah 3,45 berada pada interval 3,0644-3,532 kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana ULT sudah baik dalam menunjang layanan. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini.

Table 3.15 Kualitas Sarana dan prasarana

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	3	0.4
Kurang Sesuai	17	2.3
Sesuai	361	49.5
Sangat Sesuai	349	47.8
Total	730	100.0



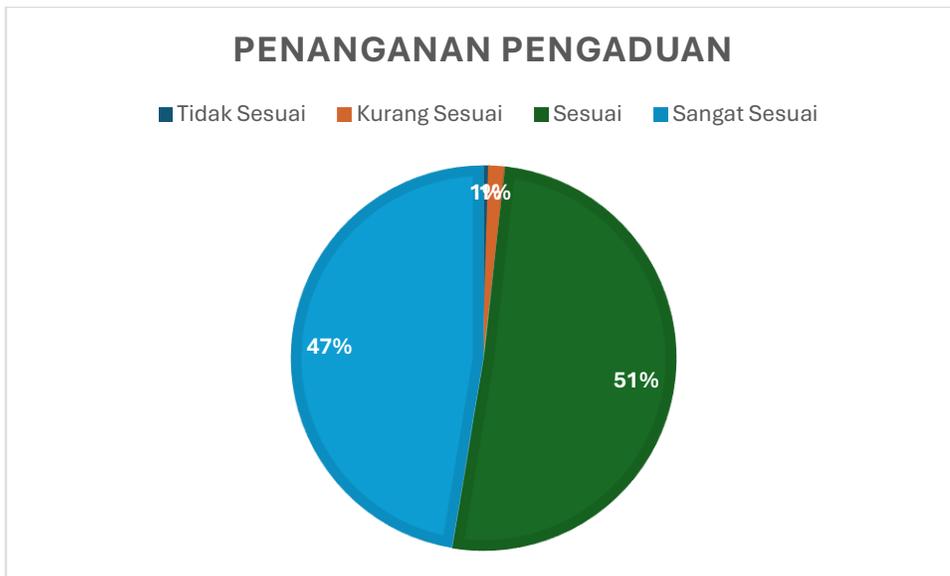
Gambar 3.12 Kualitas Sarana dan Prasarana

3.2.9 Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan

Pengaduan penggunaan layanan adalah umpan balik dari proses pemenuhan layanan yang perlu ditangani dan ditindaklanjuti. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata unsur pengaduan penggunaan layanan adalah 3,45 berada pada interval 3,0644-3,532 dan masuk kategori “baik”. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan pengaduan layanan kepada Unit Layanan Terpadu sudah baik. Adapun hasil jawaban kuesioner disajikan pada tabel berikut ini:

Table 3.16 Penanganan pengaduan pengguna layanan

Jawaban	Frekuensi	Persentase
Tidak Sesuai	3	0.4
Kurang Sesuai	10	1.4
Sesuai	371	50.8
Sangat Sesuai	346	47.4
Total	730	100.0



Gambar 3.13 Penanganan Pengaduan Penggunaan Layanan

BAB IV

ANALISIS HASIL SURVEI

4.1 Pembahasan

Universitas Indonesia berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengutamakan kepentingan pengguna layanan. Salah satu cara untuk meningkatkan kualitas layanan adalah dengan melayani masyarakat tepat waktu (cepat) sesuai dengan prosedur. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa unsur terkait waktu layanan perlu untuk lebih ditingkatkan lagi.

Petugas layanan juga harus memperhatikan perilaku dalam melayani masyarakat yang berkaitan dengan kesesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas, hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan publik terhadap layanan yang diberikan, tidak hanya itu ULT UI harus meningkatkan layanan terkait penanganan pengaduan pengguna pelayanan. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat menunjukkan bahwa kedua unsur ini sudah baik akan tetapi masih perlu untuk lebih ditingkatkan lagi untuk kualitas layanan yang lebih baik kedepannya.

Ada tiga unsur layanan dengan nilai sangat baik yaitu, kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, dan nilai tertinggi terkait unsur mengenai perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Meskipun tiga unsur ini mendapatkan nilai sangat baik, layanan yang diberikan unit layanan terpadu (ULT) UI diharapkan dapat terus ditingkatkan lagi demi memenuhi kepuasan masyarakat, karena persepsi masyarakat terhadap layanan publik dapat mempengaruhi citra atau reputasi UI.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

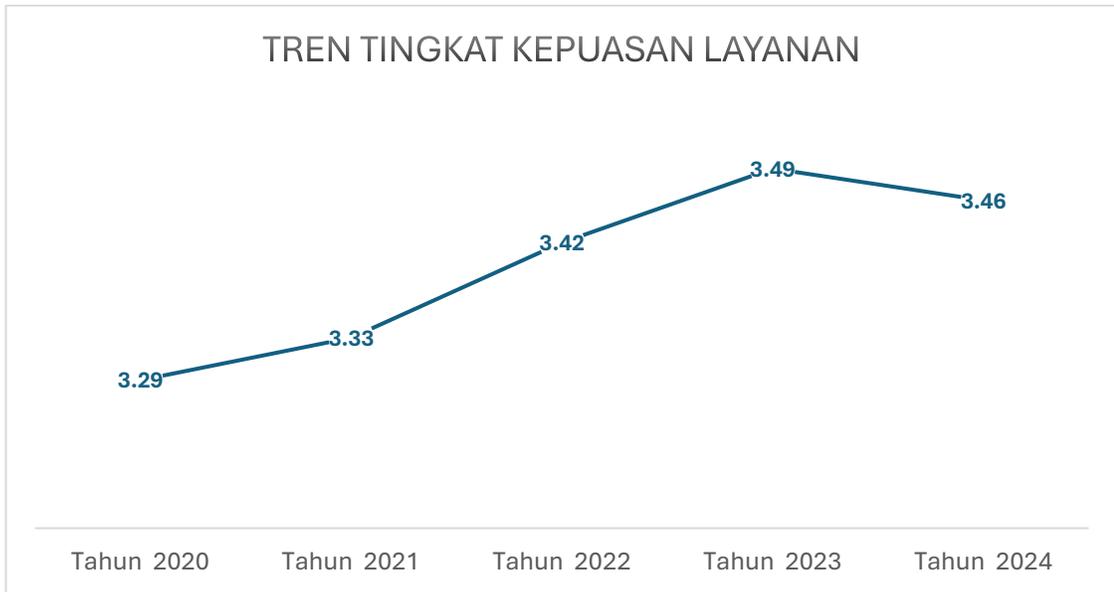
Hasil analisis tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat dan evaluasi pimpinan lintas unit kerja dan juga pelatihan untuk petugas layanan terkait pelayanan prima pada tahun 2025.

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan di Unit Layanan Terpadu (ULT) UI dapat dilihat melalui tabel dan grafik berikut:

Tabel 4.1 Tren Tingkat Kepuasan Layanan

Tahun	Mean	Presentase
2020	3,29	82,25
2021	3,33	83,25
2022	3,42	85,57
2023	3,49	87,40
2024	3,46	86,66



Grafik 4.1 Nilai SKM ULT UI

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023, akan tetapi mengalami penurunan pada tahun 2024 pada Unit Layanan Terpadu Universitas Indonesia.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Unit Layanan Terpadu (ULT) UI periode Januari– Desember tahun 2024 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Jumlah responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat Unit Layanan Terpadu (ULT) UI yaitu sebanyak 730 responden dengan jenis kelamin paling banyak perempuan, responden paling banyak memiliki jenjang pendidikan S1, sementara pekerjaan paling banyak sebagai mahasiswa/pelajar dengan rentang usia 20-30 tahun.
2. Responden paling banyak mengisi kuesioner pada Survei Kepuasan Masyarakat adalah responden yang mendapatkan layanan informasi publik dan memperoleh tautan survei paling banyak melalui WhatsApp (WA SIPP UI).
3. Unsur layanan pada ULT UI yang dirasakan sangat baik oleh masyarakat terkait perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sedangkan unsur yang dirasakan perlu ditingkatkan lagi adalah layanan terkait waktu layanan yang diberikan.
4. Secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan publik ULT UI mencerminkan Tingkat kualitas layanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,46 (nilai interval 3,0644-3,532) dari skala 4 atau 86,66% (nilai konversi 76,61-88,30). Nilai SKM tahun 2024 ini menunjukkan peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2023.

5.2 Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada layanan ULT UI, disarankan sebagai berikut:

1. Proses pelayanan publik menggunakan sistem yang terintegrasi sehingga dapat memotong alur permohonan layanan, sehingga waktu layanan dapat dipercepat.

2. Kesuaian antara yang tercantum di standar pelayanan dengan hasil yang diberikan kepada publik dapat ditingkatkan dengan melakukan forum uji publik
3. Menambah dan memperbaharui fasilitas sarana dan prasarana layanan
4. Membuat inovasi terkait proses layanan agar lebih cepat dan mudah diakses oleh masyarakat

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat menjadi pedoman atau acuan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan ULT UI, sehingga dapat memberikan hasil survei yang lebih baik lagi pada tahun berikutnya sebagai Upaya meningkatkan citra atau reputasi UI yang lebih baik.



UNIVERSITAS
INDONESIA

Veritas, Probitas, Justitia



0815 15000002



informasipublik@ui.ac.id



021-1500002



ppid.ui

Gedung PPMT Lantai Dasar
Kampus UI Depok, Jawa Barat 16424

www.ppid.ui.ac.id