



# LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

UIN RADEN FATAH PALEMBANG

2023

**UIN Raden Fatah Palembang**

Jalan Prof. KH Zainal Abidin Fikri KM 3.5 Palembang (Kampus A)  
Jalan Pangeran Ratu No 475 Kec. Jakabaring Palembang (Kampus B)

<https://radenfatah.ac.id/> 

(0711)354668 

uinrafahpalembang 

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT pelaksanaan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 telah diselesaikan. Kegiatan Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 ini diselenggarakan mulai bulan Januari 2023 sampai dengan Desember 2023. Disusunnya laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan merupakan salah satu alat yang bisa digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut yang dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang, selain itu Analisis Survey Kepuasan Masyarakat dan Rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Dengan ini kami mengucapkan terima kasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar. Semoga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun 2023 ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, September 2023

Rektor UIN Raden Fatah Palembang



Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si.

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	2
DAFTAR ISI.....	3
DAFTAR TABEL.....	4
DAFTAR GAMBAR .....	5
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	6
B. Dasar Hukum.....	7
C. Tujuan.....	8
D. Sasaran .....	8
E. Prinsip.....	8
BAB II METODE SURVEY	
A. Peroide.....	10
B. Tahapan .....	10
C. Unsur dan Indikator Survey .....	10
D. Pelaksanaan Survey .....	11
BAB III HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Responden .....	12
B. Rekapitulasi Hasil Survey .....	12
C. Pembahasan.....	13
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	14
B. Saran.....	14

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Hasil Survey Berdasarkan Unsur .....	12
Tabel 3.2 Kategori Kinerja Unit Pelayanan .....	13

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Grafik Indentitas Responden .....	12
----------------------------------------------	----

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Dalam rangka Mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dipandang belum mengatur hal teknis pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, mengingat semakin meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah, merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah-masyarakat-dunia usaha (tripilar dalam konsepsi government). Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (good and clean government).

Perguruan Tinggi sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Perguruan Tinggi dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (Perguruan Tinggi) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik.

Melalui 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 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi Pemerintah Pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Untuk mewujudkan visi UIN Raden Fatah Palembang dan upaya perbaikan kinerja layanan secara berkelanjutan, Lingkungan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2023.

## **B. Dasar Hukum**

Pelaksanaan Kegiatan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Tahun Anggaran 2023 yang dilaksanakan di Lingkungan UIN Raden Fatah Palembang merupakan salah satu upaya untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sebagai dasar hukum yang melandasi pelaksanaan survei dimaksud yaitu:

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah- daerah Kabupaten dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan mengubah Undang-undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 2851);
2. Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah

beberapa kali terakhir dengan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-undang nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5679);

3. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **C. Tujuan**

Tujuan survei ini adalah melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Sasaran**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik tentang Pelayanan.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan dan peran aktif masyarakat terhadap pelayanan publik bidang Pelayanan.

### **E. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. **Transparan.** Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
2. **Partisipasif.** Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
3. **Akuntabel.** Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
4. **Berkesinambungan.** Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
5. **Keadilan.** Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
6. **Netralitas.** Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan

## **BAB II**

### **METODE SURVEY**

#### **A. Periode**

Laporan ini memuat hasil survei untuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UIN Raden Fatah Palembang selama Bulan Januari sampai dengan Desember 2023

#### **B. Tahapan**

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

#### **C. Unsur dan Indikator Survey**

Unsur yang dinilai merujuk pada Kepmenpan Nomor 25 tahun 2009, yaitu:

1. 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.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya diinformasikan secara jelas.
5. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan Kompetensi

Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.

6. Sarana dan Prasarana 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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).
7. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
8. Unsur-unsur tersebut selanjutnya dijabarkan sebagai indikator. Sehingga ada Sembilan indikator yang digunakan untuk pengukuran Survey kepuasan masyarakat terhadap layanan di UIN Raden Fatah Palembang.

#### **D. Pelaksanaan Survey**

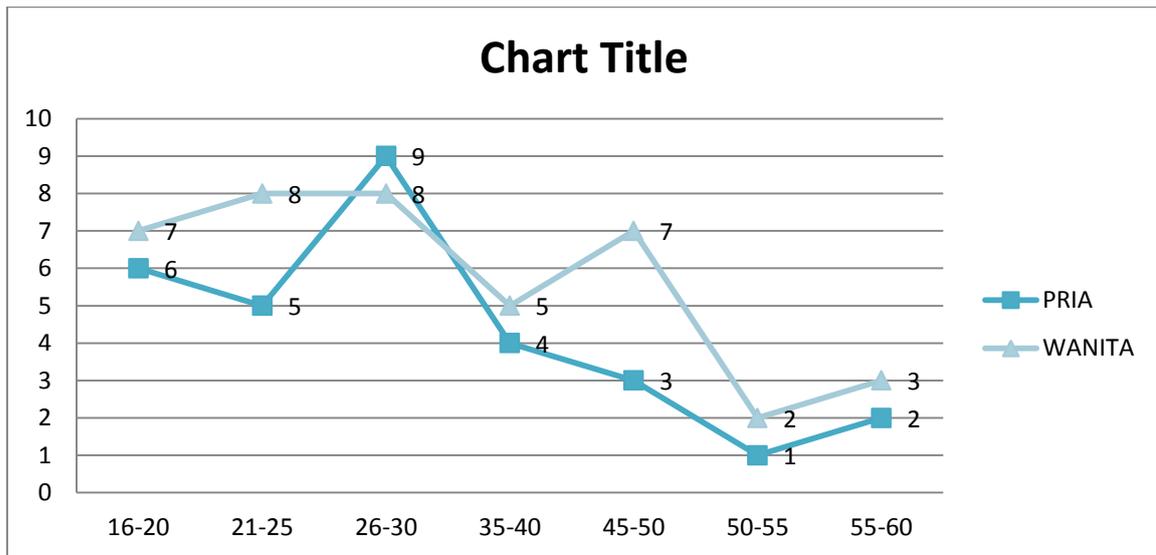
Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh UIN Raden Fatah Palembang dilaksanakan Bulan Desember 2023 dengan target survei adalah kinerja pelayanan publik selamatahun 2023. Responden survei berasal dari kalangan mahasiswa, alumni dan masyarakat umum pengguna layanan di UIN Raden Fatah Palembang.

### BAB III HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN

#### A. Identitas Responden

Responden sebanyak 70 orang sebagaimana tercantum dalam grafik sebaran responden berdasar umur dan jenis kelamin sebagai berikut:

Gambar 3.1 Grafik Identitas Responden



#### B. Rekapitulasi Hasil Survey

Tabel 3.1 Hasil Survey Berdasarkan Unsur

NO	UNSUR	INDEKS
1	Kemudahan dalam prosedur/ alur pelayanan	3.19
2	Kemudahan melengkapi dokumen persyaratan	3.12
3	Biaya dalam pelayanan tersebut terjangkau	3.31
4	Kejelasan informasi biaya dalam pelayanan	2.95
5	Kesesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan prosedur yang dijanjikan	3.04
6	Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan	3.38
7	Keahlian dan kompetensi petugas dalam memberikan layanan	2.90
8	Kelengkapan sarana dan prasarana dalam menunjang layanan	2.85
9	Kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan ketika ada keluhan	3.02
Rata-Rata		3.40

### C. Pembahasan

Survey Kepuasan diukur melalui rata-rata skor yang selanjutnya diklasifikasikan ke dalam empat kategori sebagaimana tabel berikut.

Tabel 3.2. Kategori Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,59	D	Tidak Baik
2,60 – 3,06	C	Kurang baik
3,07 – 3,53	B	Baik
3,54 – 4,00	A	Sangat Baik

Secara keseluruhan, kategori kinerja unit dalam memberikan pelayanan tergolong sangat baik, dengan nilai rata-rata 3,40 dari skala 4,00 atau dapat dipersentasekan  $(3,40/4,00) \times 100\%$  hasilnya sebesar 85,00%. Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja Badan Publik juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama menjadi lebih efisien. Peringkat nilai masing-masing indikator sebagaimana disajikan dalam Gambar. Indikator Biaya Pelayanan memiliki nilai paling tinggi. Hal ini menunjukkan biaya pelayanan jelas dan terjangkau. Sedangkan indikator yang memiliki nilai paling rendah adalah kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan upaya-upaya yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan dalam pengaduan dan saran ke depannya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tentang persepsi kualitas pelayanan di UIN Raden Fatah Palembang diperoleh nilai rata-rata Survey kepuasan masyarakat adalah 3,40 dari skala 4,00 atau dapat dipersentasekan  $(3,40/4,00) \times 100\%$  hasilnya sebesar 85,00%. Hal ini menunjukkan kualitas pelayan di UIN Raden Fatah Palembang tergolong baik. Kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan dari berbagai aspek indikator. Terutama indikator yang memiliki nilai paling rendah yaitu kecepatan tindak lanjut penanganan pengaduan. Perlu dilakukan upaya peningkatan Sistem Penanganan Pengaduan Publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan.

#### **B. Saran**

Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar dalam rangka peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik di lingkungan UIN Raden Fatah Palembang.

Palembang, September 2023

Rektor UIN Raden Fatah Palembang



Prof. Dr. Nyayu Khodijah, S.Ag., M.Si.