

KATA PENGANTAR

UNSOED terus berbenah meningkatkan kualitas pelayanan publik, baik bagi mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan maupun masyarakat umum. Sebagai salah satu lembaga yang melayani publik, Unsoed berupaya menjalankan amanat Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017 untuk senantiasa mengukur sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat atau para pengguna layanan terhadap berbagai layanan yang disediakan oleh Unsoed.

Oleh karena itu, melalui Unit Layanan Terpadu (ULT), kami melakukan *“Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Unsoed”*, di mana di tahun 2022 ini diselenggarakan dua kali setiap satu semester (6 bln sekali). Survei bertujuan untuk mendapatkan penilaian secara objektif dari responden, sampai sejauh mana kualitas layanan yang selama ini telah diakses oleh responden. Untuk semester pertama, kami menggali pendapat dan menjadikan tenaga kependidikan sebagai responden dengan alasan bahwa mereka adalah pihak yang pasti sudah mengenali dan mendapatkan berbagai layanan yang ada Unsoed.

Kami dari ULT Unsoed, menghaturkan penghargaan setinggi-tingginya kepada kepada seluruh responden dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu, yang telah membantu penyelenggaraan survei sehingga kegiatan ini dapat berjalan lancar, dari awal sampai akhir.

Akhir kata, semoga kegiatan survei ini bermanfaat, khususnya bagi Unsoed tercinta. Aamiin

Purwokerto, Juli 2022
Ketua ULT UNSOED

Dr. Sulyana Dadan, M.A

DAFTAR ISI

Bab I	: Pendahuluan.....	5
1.1	: Latar belakang	5
1.2	: Dasar Hukum.....	6
1.3	: Pengertian Umum.....	7
1.4	: Maksud dan Tujuan.....	9
1.5	: Prinsip.....	9
1.6	: Ruang Lingkup.....	10
Bab II	Deskripsi Institusi	
2.1	Profil Organisasi.....	12
2.2	Visi.....	14
2.3	Misi.....	14
2.4	Tujuan	14
Bab III	: Metodologi Penelitian.....	16
3.1	: Pendekatan	16
3.2	: Sasaran	16
3.3	Tekhnik penentuan sampel.....	16
3.4	Metode pengumpulan data.....	16
3.5	Sumber data.....	17
3.6	Analisis data.....	17
Bab IV	: Hasil survei.....	18
4.1	: Profil responden.....	18
4.2	: Hasil penghitungan IKM.....	20
Bab V	: Penutup.....	24
5.1	: Kesimpulan	24
5.2	: Rekomendasi	24

DAFTAR TABEL

No	: Judul tabel	Hal
Tabel 1	: Sebaran responden berdasarkan unit kerja	19
Tabel 2	: Tingkat kepuasan responden terhadap layanan	21
Tabel 3	: Indeks kepuasan dirinci berdasarkan unsur layanan	22
Tabel 4	: Konversi Indeks Kepuasan	22

DAFTAR GAMBAR

No	:	Judul tabel	Hal
Gambar 1	:	Karakteristik responden berdasarkan usia	18
Gambar 2	:	Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	19
Gambar 3	:	Jenis layanan yang diakses responden	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah sebagai penyelenggara negara memiliki tugas untuk memberikan layanan kepada masyarakat (*public services*) dan kesejahteraan kepada rakyat (*public welfare*). Berbagai upaya telah dilakukan Pemerintah Indonesia agar kualitas layanan yang diterima masyarakat (*perceived services*) sesuai dengan tingkat layanan yang diharapkan masyarakat (*expected services*). Salah satu kebijakan tersebut adalah dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.

Tujuannya diterbitkannya PermenPAN RB di atas adalah untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Adapun sasarannya adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan masyarakat dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik menjadi inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Semua unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang dilayani. Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED), sebagai salah satu Perguruan Tinggi Negeri yang memberikan layanan kepada masyarakat, baik mahasiswa, dosen, tenaga kependidikan dan pihak luar UNSOED yang berkepentingan dengan UNSOED, juga

rutin melakukan SKM sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada pengguna.

Berdasarkan hasil SKM tahun 2021, Penyelenggaraan Pelayanan Publik di lingkungan UNSOED memiliki kategori **BAIK** dengan skor **76,75**, yang dapat diartikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di UNSOED secara umum mempunyai kategori kinerja BAIK. Meskipun demikian, masih banyak kritikan dan masukan yang disampaikan terhadap UNSOED melalui jejaring media sosial maupun media massa, baik yang disampaikan oleh dosen, mahasiswa maupun tenaga kependidikan. Oleh karena itu, pada tahun 2022 UNSOED kembali melakukan SKM dengan sasaran tenaga kependidikan, sebagai kelanjutan dari SKM tahun 2021. Dijadikannya tenaga kependidikan sebagai responden SKM karena selama ini tenaga kependidikan juga mendapatkan layanan dari UNSOED baik dalam hal administrasi, kepegawaian, keuangan dan lain-lain. Penilaian dari tenaga kependidikan akan dapat dijadikan ukuran bagaimana sejauh ini UNSOED melayani masyarakat dari internal UNSOED sendiri.

I.2. Dasar Hukum

- 1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 2) Peraturan Presiden Nomo 96 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan UU 25 Tahun 2009.
- 3) Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- 4) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan daerah.

- 5) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- 6) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi birokrasi Nomor : 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- 7) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan publik Secara Nasional.
- 8) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Pengertian Umum

- 1) Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- 2) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 3) Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- 4) Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik di lingkungan UNSOED.

- 5) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 7) Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 8) Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- 9) Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- 10) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
- 11) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
- 12) Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang pendidikan dan proses pembelajaran.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari pelaksanaan survei ini adalah :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat khususnya internal tenaga kependidikan sebagai pengguna layanan.
- b. Memperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan pelayanan publik ke depan.
- c. Terukurnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan dan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik.
- d. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, perlu memperhatikan prinsip :

- a. Transparan. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.
- b. Partisipasif. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- c. 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.

- d. Berkesinambungan. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- e. 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.
- f. Netralitas. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

I.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan SKM tahun 2022 di lingkungan UNSOED dikhususkan pada tenaga kependidikan yang memberikan prioritas pada layanan-layanan yang biasa diakses oleh tenaga kependidikan, seperti akademik, administrasi umum, kepegawaian, keuangan dan lain-lain. Sedangkan ruang lingkup indikator/unsur yang disurvei berdasarkan pada Permen PAN & RB Nomor : 14 Tahun 2017, pada lampiran BAB I poin "F" Unsur Survei Kepuasan Masyarakat memuat 9 (Sembilan) unsur di tambah satu unsur tentang pemahaman SOP, sehingga jadi berjumlah sepuluh dengan rincian sebagai berikut :

- a. Pemahaman terhadap SOP adalah pengetahuan secara jelas dan terperinci pelanggan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mendapatkan layanan tertentu.
- b. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

- e. 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.
- f. 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.
- g. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- h. Perilaku Pelaksana adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- i. 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).
- j. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II. DESKRIPSI INSTITUSI

2.1. Profil Organisasi

Universitas Jenderal Soedirman (UNSOED) yang memiliki orientasi pada pembangunan perdesaan dan sumberdaya lokal didirikan pada tahun 1963 di Purwokerto. UNSOED hadir untuk memenuhi meningkatnya kebutuhan masyarakat Banyumas dan sekitarnya terkait pendidikan tinggi. Kehadiran UNSOED memiliki dampak pada meningkatnya kualitas sumber daya manusia dan optimalisasi potensi wilayah Banyumas. Secara resmi UNSOED berdiri dengan Surat Keputusan Presiden Republik Indonesia No. 195 tertanggal 23 September 1963, dan diresmikan oleh Menteri Perguruan Tinggi dan Ilmu Pengetahuan (PTIP) Prof. Dr. Tojib Hadiwidjaja pada tanggal 27 November 1963 di rumah Dinas Residen Banyumas di Purwokerto.

Sejak didirikannya peran UNSOED terus berkembang dan semakin diminati, bahkan oleh masyarakat di luar wilayah Banyumas. Hal ini dapat dilihat dari perkembangan fakultas dan program studi di UNSOED. Jika pada tahun 1963, UNSOED baru memiliki tiga fakultas, yaitu Fakultas Pertanian, Fakultas Biologi, dan Fakultas Ekonomi. Hingga Tahun 2022, UNSOED telah memiliki 84 program studi, dengan perincian 10 program diploma, 39 program sarjana, 5 program profesi, 23 program magister, 1 program spesialis dan 6 program doktor.

Tata kelola UNSOED melibatkan pimpinan, tenaga pendidik, tenaga kependidikan, dan tenaga fungsional lainnya yang memiliki interaksi struktural dan fungsional seperti dalam Organisasi dan Tata Kerja (OTK UNSOED) seperti di Permendikti Nomor 23 Tahun 2017. Sampai tahun 2022, jumlah sumber daya manusia (SDM) UNSOED berjumlah 2.446 orang, terdiri dari 1.181 dosen dan 1.265 tenaga kependidikan. Dilihat dari sebaran pendidikan dosen posisi per Juli tahun 2022, dari 1.181 dosen 61,90% berpendidikan S2/Sp1 dan dosen dengan pendidikan S3/Sp2 sebanyak 33,36%. Unsoed terus berupaya untuk mencapai target proporsi S3/doktor sesuai Perjanjian Kinerja Rektor dengan Kemendikbud

sebesar 40%. Salah satu terobosan yang dilakukan untuk mendorong tercapainya jumlah dosen berkualifikasi S3 antara lain dengan dikeluarkannya Peraturan Rektor Nomor 3 Tahun 2020 Tentang Keringanan Biaya Pendidikan Bagi Pegawai Unsoed. Kehadiran dosen baru dengan pendidikan S2 juga akan terus didorong untuk segera melanjutkan ke S3 agar proporsi dosen dengan pendidikan S3 semakin meningkat. Saat ini dosen yang sedang studi lanjut program doktor sebanyak 92 orang, 15 orang di antaranya studi lanjut di luar negeri.

Seiring dengan jumlah lulusan yang makin meningkat, tuntutan untuk membangun reputasi UNSOED sebagai institusi pendidikan yang kredibel pun makin menguat. UNSOED per 20 Desember 2018 telah terakreditasi “A” oleh Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi (BAN-PT) berdasarkan keputusan BAN-PT No. 465/SK/BAN-PT/Akred/PT/XII/2018. Jumlah program studi yang memperoleh akreditasi A menunjukkan peningkatan dalam kurun waktu 2021 - 2022. Pada tahun 2022, 2 program studi (1,3%) terakreditasi Unggul, 41 program studi (52,5 %) terakreditasi A, 3 program studi (2,5%) terakreditasi Baik Sekali, 32 program studi (40 %) terakreditasi B, 1 program studi (1,3%) terakreditasi Baik dan 2 Program Studi (2,5 %) merupakan prodi baru.

Pengembangan UNSOED semakin progresif dan sistematis dengan dimilikinya roadmap pengembangan UNSOED. Pengembangan UNSOED mendasarkan pada kondisi internal, tantangan, dan harapan masyarakat sehingga UNSOED dapat memberikan kontribusi nyata untuk masyarakat dalam menghadapi permasalahan yang semakin kompleks dan luas. Potensi sumberdaya manusia dan teknologi yang dimiliki mendorong UNSOED mengambil keunikan dalam memberikan sumbangan pada pembangunan masyarakat dan wilayah pedesaan.

II.1.a. Visi

Visi Unsoed Tahun 2034 adalah :

“Diakui dunia sebagai pusat pengembangan sumberdaya pedesaan dan kearifan lokal pada tahun 2034”

II.1.b. Misi

Upaya mewujudkan visi UNSOED 2034 dilakukan melalui upaya (misi):

1. Menyelenggarakan pembelajaran berkualitas tinggi untuk menghasilkan lulusan yang berkarakter, berkualitas, dan berdaya saing tinggi.
2. Mengembangkan penelitian dan inovasi unggul untuk pengembangan ilmu dan peningkatan daya saing bangsa.
3. Mengembangkan program pemberdayaan masyarakat pedesaan dan transfer teknologi berkualitas tinggi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
4. Meningkatkan kualitas kerjasama dengan mitra untuk meningkatkan kemandirian dan partisipasi institusi pada pengembangan masyarakat pedesaan.
5. Mengembangkan tatapamong universitas yang baik untuk mendukung atmosfir akademik dan proses pembelajaran yang berkualitas .

II.1.c. Tujuan

Tujuan strategis UNSOED adalah:

1. Meningkatkan akses, mutu, dan relevansi pembelajaran yang sesuai dengan KKNi dan era revolusi industri 4.0.
2. Meningkatkan kuantitas dan kualitas penelitian dan inovasi unggulan nasional untuk pengembangan sumberdaya pedesaan.
3. Meningkatkan kuantitas dan kualitas publikasi ilmiah dan perolehan HKI.
4. Meningkatkan kuantitas dan kualitas program pemberdayaan

masyarakat pedesaan dan transfer teknologi yang relevan dengan kebutuhan masyarakat pedesaan.

5. Meningkatkan kuantitas dan kualitas kerjasama yang sinergi dengan pemangku kepentingan.
6. Meningkatkan kemandirian institusi khususnya dalam aspek keuangan dan kebebasan akademik.
7. Mewujudkan tatapamong institusi yang efektif dan efisien untuk akademik atmosfer dan proses pembelajaran yang berkualitas menuju *world class university*.

II.1.d. Sasaran

Sasaran pengembangan UNSOED adalah:

1. Meningkatnya efisiensi, efektifitas dan produktifitas pembelajaran sesuai dengan KKN dan era industri 4.0.
2. Meningkatnya kuantitas, kualitas dan daya saing lulusan.
3. Meningkatnya kuantitas dan kualitas penelitian dan publikasi ilmiah.
4. Meningkatnya kuantitas dan kualitas inovasi, Teknologi Tepat Guna (TTG) dan perolehan HKI.
5. Meningkatnya kuantitas dan kualitas program pemberdayaan masyarakat dan transfer teknologi untuk masyarakat pedesaan pada era industri 4.0.
6. Meningkatnya sinergi dengan pemangku kepentingan untuk menuju institusi yang berkualitas.
7. Meningkatnya kemandirian institusi khususnya dalam pengelolaan keuangan dan kegiatan akademik
8. Terwujudnya tatapamong universitas yang efektif, efisien dan berkemampuan

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif berupa survei. Survei digunakan cara dalam mengukur persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dengan tujuan mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat dari yang rendah sampai yang tinggi. Survei dalam hal ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data secara sistematis, terencana dan terstruktur. Hasil akhir pengumpulan data dan informasi disertai dengan gambar, angka, tabel, grafik, dan lain sebagainya

2.2. Sasaran Penelitian

Dalam penelitian ini, sasaran penelitiannya (responden) adalah masyarakat pengguna/penerima layanan di UNSOED yang dalam hal ini difokuskan kepada tenaga kependidikan. Responden merupakan perwakilan dari tiap unit yang ada di lingkungan UNSOED, baik di tiap fakultas maupun kantor pusat.

2.3. Teknik Penentuan Sampel

Responden dalam penelitian ini adalah para pengguna layanan yakni tenaga kependidikan dari berbagai unit di UNSOED. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.265 orang. Dalam hal ini, UNSOED telah menentukan jumlah sampel sebanyak 300 orang responden dengan menggunakan teknik penentuan sampel berdasarkan pendapat Morgan dan Krejcie (tabel perhitungan sampel terlampir),

2.4. Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data menggunakan kuesioner yang memuat 10 (sepuluh) item pertanyaan untuk indeks kepuasan masyarakat. Pertanyaan bersifat tertutup, dan memuat jawaban tingkat kepuasan masyarakat dari yang terendah sampai yang

tertinggi. Bobot terendah dari setiap item pertanyaan diberi skor 1 (satu) dan skor tertinggi diberi skor 4 (empat).

2.5. Sumber Data

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer berasal dari kuesioner seluruh responden, berdasarkan prinsip layanan sebagaimana telah ditetapkan dalam KepmenPANRB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Unsur yang dinilai dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat berjumlah 10 item meliputi: pemahaman terhadap SOP, persyaratan layanan, prosedur layanan, waktu layanan, biaya layanan, produk spesifikasi/ jenis layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas, penanganan pengaduan dan sarana prasarana. Sementara data sekunder berasal dari dokumen-dokumen yang mendukung analisis data penelitian, seperti profil UNSOED, Unsoed dalam Angka (UDA), dan lain-lain.

2.6. Analisis Data

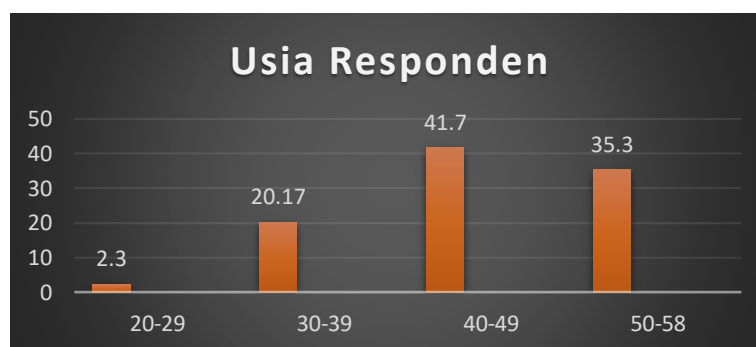
Analisis data menggunakan statistik program SPSS dengan melihat distribusi frekuensi penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik. Setelah itu, semua jawaban dihitung berdasarkan pedoman penghitungan sesuai Permen Pan RB No. 14 Tahun 2017. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama.

BAB IV. HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden

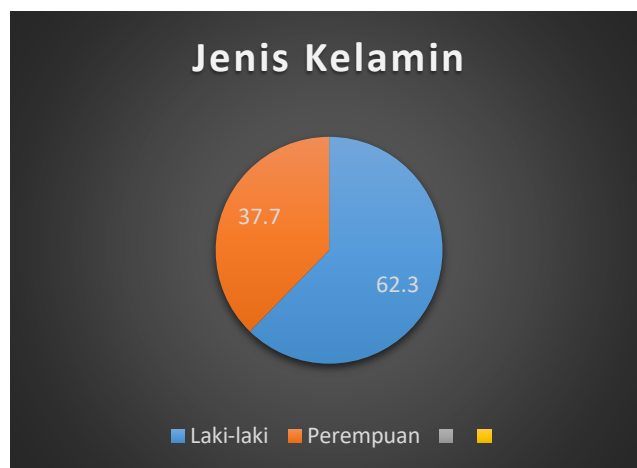
Data-data yang digunakan berasal dari hasil survei yang dilakukan dengan menyebar angket/kuesioner kepada 300 orang tenaga kependidikan Universitas Jenderal Soedirman. Pertanyaan pada angket/kuesioner meliputi unsur-unsur yang telah disesuaikan dengan Permnan RB, yaitu: pemahaman terhadap SOP, persyaratan pelayanan; sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan; waktu penyelesaian pelayanan; biaya atau tarif pelayanan; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana pelayanan; perilaku pelaksana pelayanan; sarana dan prasarana pelayanan; penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan.

Adapun klasifikasi responden dibedakan berdasarkan usia/umur, jenis kelamin (laki-laki atau perempuan), dan jenis layanan. Secara rinci dapat dilihat dalam gambar berikut:



Gambar 1. Usia Responden

Dari tabel di atas terlihat bahwa sebagian besar responden berada di kisaran usia 40-49 tahun (41.7 %), kemudian responden dengan usia 50-58 tahun sebanyak 35.3 persen. Sisanya responden dengan usia 30-39 tahun 20.17 persen dan usia 20-29 tahun 2.3 persen. Tingginya angka responden di kisaran 40-49 tahun menandakan bahwa tenaga kependidikan di UNSOED berada dalam usia produktif dan diasumsikan sudah bekerja cukup lama di UNSOED sehingga dapat memberikan penilaian yang objektif tentang pelayanan di UNSOED.



Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

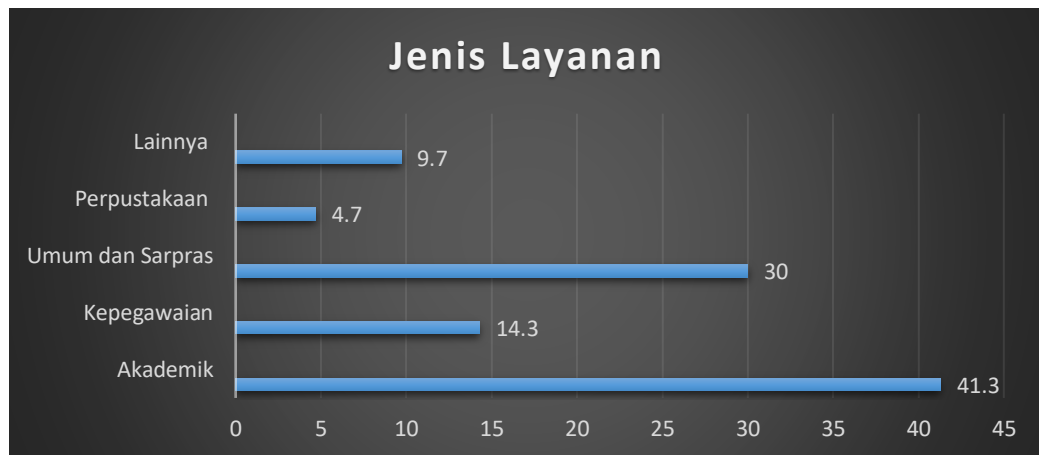
Gambar di atas menunjukkan bahwa mayoritas responden atau sekitar 62.3 persen adalah laki-laki, sementara 37.7 persen sisanya adalah perempuan. Kondisi memberikan gambaran bahwa sebagian besar tenaga kependidikan di Unsoed mayoritas adalah laki-laki.

Tabel 1. Sebaran responden di setiap unit

No	Unit	%	No	Unit	%
1	BPKIH	3.0	13	BIOLOGI	7.0
2	MIPA	4.7	14	FISIP	2.3
3	FIKES	13.3	15	LPTSI	2.3
4	PERPUSTAKAAN	2.7	16	FEB	8.0
5	FPIK	5.0	17	UPT BAHASA	0.3
6	FIB	4.3	18	LP3M	1.0
7	PASCASARJANA	0.3	19	FAPERTA	8.3
8	FT	4.0	20	IRO	0.3
9	FAPET	7.7	21	LPPM	0.3
10	BUK	7.3	22	FH	3.7
11	BAK	6.0	23	RSGM	4.0
12	KEDOKTERAN	4.0	24	BIOLOGI	7.0

Tabel di atas menunjukkan bahwa responden dalam survei ini tersebar secara merata di 24 unit kerja di UNSOED. Jumlah terbesar responden berada di

FIKES dengan 13.3 persen responden, sementara sisanya tersebar di seluruh unit dengan prosentase antara satu sampai delapan persen.



Gambar 3. Jenis layanan yang diakses tenaga kependidikan

Dilihat dari grafik di atas, sebanyak 41.3 persen responden mengakses dan mendapatkan layanan akademik dan 30 persen mendapatkan layanan umum dan sarana prasarana. Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kependidikan juga cukup sering mendapatkan layanan-layanan yang disediakan di Unsoed dan dapat dijadikan indikator dalam mengukur kualitas layanan yang selama ini diberikan Unsoed kepada mereka.

4.2 Hasil Penghitungan IKM

Berdasarkan capaian 10 unsur penilaian, secara umum angka kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan UNSOED Banyumas sebesar 96,11 persen. Sementara sebanyak 3,89 persen menyatakan tidak puas. Dari sepuluh unsur layanan, ada unsur yang memperoleh angka kepuasan tinggi dan ada yang kurang. Berikut rinciannya.

Tabel 2 . Tingkat Kepuasan Responden terhadap Kualitas Layanan

No.	Aspek penilaian	Puas		Tidak puas		Jumlah
		Frek	%	Frek	%	
1	Pemahaman SOP	292	97.3	8	2.7	300
2	Persyaratan	286	95.3	14	4.7	300
3	Prosedur	290	96.7	10	3.3	300
4	Kecepatan Layanan	284	94.7	16	5.3	300
5	Biaya layanan	299	99.9	1	0.3	300
6	Standar Layanan	287	95.7	13	4.3	300
7	Kemampuan petugas	294	98.0	6	2.0	300
8	Perilaku petugas	292	97.4	8	2.6	300
9	Sarana aduan	274	91.3	26	8.7	300
10	Kenyamanan	285	95.0	15	5.0	300
		-	96.11	-	3.89	-

Sumber: data primer, diolah.

Data di atas menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan tenaga kependidikan terhadap layanan di UNSOED adalah sebesar 96,11 persen. Layanan yang mendapatkan skor tertinggi adalah tentang biaya layanan (99.9%), karena memang selama ini tidak ada biaya tertentu untuk mendapatkan layanan di Unsoed. Sementara yang mendapatkan skor rendah adalah tentang sarana aduan (91.3 %), hal ini dapat diartikan bahwa pengadaan sarana aduan pelayanan di Unsoed belum optimal.

Mengacu KepmenPANRB No.14 Tahun 2017 tentang *Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*, nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang unsur layanan yang disurvei. Dalam penelitian ini ada 10 (sepuluh) unsur layanan yang dinilai, yaitu pemahaman SOP, persyaratan layanan, prosedur layanan, kecepatan layanan, biaya layanan, standard layanan, kompetensi petugas, perilaku petugas layanan, sarana pengaduan dan kenyamanan. Setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan cara membagi total nilai persepsi per unsur dengan total unsur yang terisi, kemudian dikalikan dengan nilai penimbang. Dengan menggunakan rumus tersebut diperoleh nilai unsur pelayanan sebagai berikut.

Tabel 3. Indeks Kepuasan Dirinci Menurut Unsur Layanan

NO	Item	Skor terisi	Nilai	Indeks
1	Pemahaman SOP	941	3.14	0.314
2	Persyaratan	931	3.10	0.310
3	Prosedur	937	3.12	0.312
4	Kecepatan layanan	942	3.14	0.314
5	Biaya	942	3.14	0.314
6	Standar layanan	957	3.19	0.319
7	Kemampuan petugas	933	3.11	0.311
8	Perilaku	923	3.08	0.308
9	Sarana aduan	906	3.02	0.302
10	Kenyamanan	930	3.10	0.310
				3.114

Penjumlahan nilai rata-rata tertimbang per unsur diperoleh nilai indeks sebesar 3,114. Dari nilai indeks tersebut kemudian dikalikan dengan nilai dasar (25) dan diperoleh hasil 77,85. Artinya, indeks kepuasan masyarakat (IKM) tenaga kependidikan terhadap layanan UNSOED sebesar 77,85. Nilai IKM ini kemudian dikonversi sesuai KepmenPANRB No.14 Tahun 2017 dengan ketentuan sebagai berikut.

Tabel 4. Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai persepsi	Nilai interval IKM	Nilai interval konversi IKM	Mutu layanan	Kinerja unit pelayanan
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak baik
2	2,6-3,064	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

Sumber: KepmenPANRB No. 14 Tahun 2017

Dari nilai konversi IKM tersebut diperoleh kesimpulan bahwa mutu layanan UNSOED tergolong **Baik dengan nilai B**. UNSOED harus bekerja lebih keras lagi agar dapat memenuhi seluruh harapan pengguna layanan dan meraih nilai A.

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil SKM yang telah dilakukan dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Penyelenggaraan Pelayanan Publik di UNSOED memiliki kategori **BAIK (77,85)** yang diartikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di UNSOED secara umum mempunyai kategori kinerja BAIK berdasarkan 10 unsur penilaian.
2. Dari 10 unsur penilaian kepuasan, unsur standard layanan, tarif/biaya, dan kecepatan layanan, merupakan tiga besar unsur layanan yang mendapatkan skor tertinggi. Sementara unsur yang mendapatkan nilai rendah adalah terkait dengan sarana pengaduan, perilaku dan persyaratan.
3. Unsur yang paling perlu dipertahankan adalah standard layanan yang mempunyai skor tertinggi **(3,19)**.
4. Unsur yang paling perlu ditingkatkan yaitu unsur sarana aduan yang memiliki nilai paling rendah **(3,02)**.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh, dapat disarankan untuk ditindaklanjuti:

1. Melakukan upaya perbaikan yang menyeluruh terhadap berbagai unsur layanan khususnya bidang-bidang yang selama ini dianggap lemah, seperti optimalisasi sarana aduan secara online, pelatihan pelayanan yang lebih ramah serta sosialisasi persyaratan layanan yang komprehensif kepada setiap unit.
2. Pembuatan SOP yang jelas untuk seluruh layanan yang disediakan Unsoed sehingga setiap pengguna layanan dapat mengetahui sekaligus menyiapkan segala sesuatu tentang pelayanan sejak awal.

Demikian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penyelenggara pelayanan publik di Universitas Jenderal Soedirman tahun 2022 semester I. Kegiatan ini akan terus dilakukan secara rutin setiap tahun sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas layanan di lingkungan Universitas Jenderal Soedirman.

Lampiran

Penentuan Sampel berdasarkan Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384